



CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 4/1/2013

CAR NO. 007/2556

จาก คุณสมหญิง, คุณภาณุรัฐ

แผนก IQA

โทร.

ถึง คุณเนาวนิจ

แผนก OSG (Hardware)

โทร. 4285

ปัญหาเกิดจาก

- ☒ Internal Audit
- ☐ Customer Complaint
- ☐ Non Conforming Product
- ☐ Management Review
- ☐ Other

วันที่พบ 28/11/2012

แผนก Hardware

รับข้อมูลโดย

Procedure

Rec.Problem by

☐

Tel

☐

Fax

☐

Other

Remark.

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

จากการตรวจสอบพบว่า คุณชนมณีกา และคุณหนึ่งฤทัย ไม่ทราบว่แผนกของตนสามารถทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้หรือไม่ และไม่ทราบว่มี การสื่อสารเป้าหมายของแผนกของตนโดยการติดบอร์ด แสดงให้เห็นว่ พนักงานไม่มีความตระหนักถึงระบบคุณภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001:2000 ข้อ 5.5.3

ภาณุรัฐ 04/01/2013

ผู้ออกเอกสาร / วันที่

QMR / วันที่

ผู้รับผิดชอบ

กำหนดส่ง CAR คืนให้ QMR ภายในวันที่

สาเหตุของปัญหา

พนักงาน ทราบว่า แต่ เผลอของ หัวหน้า พอแล้ว ไม่เห็นมีสติ คิด ว่าโอเค อ้อ.
ได้ทราบแล้ว

ดำเนินการแก้ไข

ได้แจ้งให้ ทีม วิศวกร เร็วขึ้น แล้ว ทราบ (Refer. e-mail แนบ)

ผู้ดำเนินการแก้ไข

ภาณุรัฐ / 28/11/12

วันที่แก้ไขเสร็จ

20/2/2013

กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตาม

การติดตามครั้งที่ 1

วันที่ 27/2/2556

การติดตามครั้งที่ 2

วันที่

☒

ยอมรับ

หลักฐาน

e-mail การสื่อสาร KPI ทบไป

น.ช.ชาน

☐

ไม่ยอมรับ

เพราะ

☐

ยอมรับ

หลักฐาน

☐

ไม่ยอมรับ

เพราะ

เลื่อนไปวันที่

ออก CAR ใหม่ CAR NO.

ผู้ติดตาม

ภาณุรัฐ

วันที่

27/2/2556

ผู้ติดตาม

วันที่

ภาณุรัฐ / 27/2/13

CAR CLOSE / DATE

QMR / DATE

ภาณุรัฐ / 27/2/13

DCO / DATE



FW: ติดตามสาเหตุและแนวทางการแก้ไข CAR No.007.2556
Yada Chongrak to: Tippawan Muangsampao
Cc: Sawalee Chaokhaeng

27/02/2013 14:17

1 attachment



007.2556.xls

คุณทิพย์คะ ส่งให้อีกครั้งนะคะ

From: Yada Chongrak
Sent: Wednesday, February 20, 2013 3:42 PM
To: Tippawan Muangsampao; Chonnipa Chaisegan; Nuengruthai Srilamai
Cc: Sawalee Chaokhaeng
Subject: RE: ติดตามสาเหตุและแนวทางการแก้ไข CAR No.007.2556

เรียน คุณทิพวรรณคะ

ได้แจ้งเด็กทางวาจา และส่งเมลล์ผลการตรวจ Iso ให้เด็กไปแล้วเมื่อวันที่ 15 กพ. ค่ะ ตามเมลล์แนบ

แนวทางแก้ไข คือ ได้ทำการส่งเมลล์ชี้แจง และอธิบายอย่างละเอียดไปแล้ว ตามเมลล์ ที่ 2 ที่แนบไปค่ะ ส่งไปเมื่อวันที่
20 กพ. ค่ะ

แจ้งเพื่อทราบค่ะ

From: Tippawan Muangsampao [mailto:tippamua@METROSYSTEMS.CO.TH]
Sent: Wednesday, February 20, 2013 3:07 PM
To: Yada Chongrak; Chonnipa Chaisegan; Nuengruthai Srilamai
Cc: Sawalee Chaokhaeng
Subject: ติดตามสาเหตุและแนวทางการแก้ไข CAR No.007.2556

เรียน คุณญาดาและท่านที่เกี่ยวข้อง

ทาง IQA ได้รับเอกสาร CAR No.007.2556 จากท่านแล้ว จากการทบทวนสาเหตุ และแนวทางการแก้ไขพบว่า แนวทางการแก้ไขของท่าน คือได้แจ้งให้ทีมรับเรื่องนี้ทุกคน รบกวณคุณภาพระบุเพิ่มเติมด้วยนะค่ะว่า เป็นการแจ้งทางใด มีหลักฐานการแจ้งหรือไม่คะ ถ้ามี รบกวณแนบส่งมาที่ทิพย์ด้วยค่ะ แล้ววันที่ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จประมาณวันที่เท่าไร รบกวณระบุด้วยนะค่ะ เพื่อให้ IQA สามารถดำเนินการติดตามผลได้และมีความชัดเจนมากขึ้น และนอกจากการแจ้งให้ทีมทราบแล้ว ยังมีวิธีการอื่นอีกหรือไม่คะ ที่จะป้องกันไม่ให้อุปกรณ์เกิดซ้ำค่ะ

รบกวณขอข้อมูลเพิ่มเติมภายในวันพฤหัสบดี ที่ 21/2/2556 นี้ด้วยนะค่ะ โดยสามารถชี้แจงผ่านทาง e-mail ได้เลยคะ
เพื่อ IQA จะได้ดำเนินการติดตามต่อไปค่ะ

ขอแสดงความนับถือ

ทิพ/ IQA/ 75029

----- Forwarded by Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems on 20/02/2013 14:57 -----

From: Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems
To: G.OSGHardware, sawalcha@Exchange.METROSYSTEMS.CO.TH@Metrosystems,
naowalim@Exchange.METROSYSTEMS.CO.TH@Metrosystems,
Cc: Attapong Tumasing/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Sukanya Wimolsate/FinanceAdmin/Metro
Systems@MetroSystems, Rudee Duwao/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Thanyapat
Pantong/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Thannaree Thanapiyaanan/FinanceAdmin/Metro
Systems@MetroSystems, Nikorn Richucositsawat/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Somchai
Poodaeng/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Puvanat Kuluabratana/FinanceAdmin/Metro
Systems@MetroSystems, Saovane Mungsuwan/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Somying
Rojuriyawong/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Sasimon Hinthong/FinanceAdmin/Metro
Systems@MetroSystems, Somkit Lerdkraimatee/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Rachanee
Chakoontod/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Khwanrudee Chungthuwanon/FinanceAdmin/Metro
Systems@MetroSystems, NATPATUN@METROSYSTEMS.CO.TH
Date: 15/02/2013 16:07
Subject: ผลการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008 ครั้งที่ 2/2555 ฝ่าย OSG-Hardware

เรียน คุณเนาวนิจ และทุกท่านที่เกี่ยวข้อง

ขอประกาศผลการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพภายในบริษัท ISO9001:2008 ครั้งที่ 2/2555
ฝ่าย OSG-Hardware ซึ่งจากการตรวจสอบพบข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO9001:2008 และ
นโยบายของบริษัทฯ 1 เรื่อง (รายละเอียดตามไฟล์แนบ CAR No. 007/2556) และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้การ
ปฏิบัติงานในหน่วยงาน
ของท่านพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งท่านสามารถดูรายละเอียดได้ตาม Link ที่แนบมานี้

Audit Report

<http://mscportal.metrosystems.co.th/Group/ISO9001/CalibrationRecord/OSGDirectSales/2.2555AuditReport-Hardware.pdf>

Audit Checklist

<http://mscportal.metrosystems.co.th/Group/ISO9001/AuditChecklist/OSGDirectSales/2.2555AuditChecklist-Hardware.pdf>

CAR No.007/2556

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข

ขอแสดงความนับถือ

ทิพวรรณ ม่วงสำภา

Lead Auditor/75029

----- Message from Yada Chongrak <yadasing@METROSYSTEMS.CO.TH> on Fri, 15 Feb 2013 16:14:13 +0700 -----

To: Chonnipa Chaisegan <chonncha@METROSYSTEMS.CO.TH>, Nuengruthai Srilamai <nuengsri@METROSYSTEMS.CO.TH>

Subject: FW: ผลการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ครั้งที่ 2/2555 ฝ่าย OSG-Hardware

แจ้งเพื่อให้ทราบนะคะ

ตอนนี้ทราบแล้วนะคะ ว่าเรามีติดบอร์ด เรื่องอะไรบ้าง

From: Tippawan Muangsampao [mailto:tippamua@METROSYSTEMS.CO.TH]

Sent: Friday, February 15, 2013 4:08 PM

To: G.OSGHardware; Sawalee Chaokhaeng; Naowanij Limprasertsiri

Cc: Attapong Tumasang; Sukanya Wimolsate; Rudee Duwao; Thanyapat Pantong; Thannaree Thanapiyaanan; Nikorn Richucositsawat; Somchai Poodaeng; Puvanat Kuluabratana; Saovane Mungsuwan; Somying Rojsuriyawong; Sasimon Hinthong; Somkit Lerdkrimatee; Rachanee Chakontod; Khwanrudee Chungthuwanon; Natpachamon Tungjitlerdkij

Subject: ผลการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2008 ครั้งที่ 2/2555 ฝ่าย OSG-Hardware

เรียน คุณเนาวนิจ และทุกท่านที่เกี่ยวข้อง

ขอประกาศผลการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพภายในบริษัท ISO9001:2008 ครั้งที่ 2/2555 ฝ่าย OSG-Hardware ซึ่งจากการตรวจสอบพบข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO9001:2008 และนโยบายของบริษัท 1 เรื่อง (รายละเอียดตามไฟล์แนบ CAR No. 007/2556) และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งท่านสามารถดูรายละเอียดได้ตาม Link ที่แนบมานี้

Audit Report

<http://mscportal.metrosystems.co.th/Group/ISO9001/CalibrationRecord/OSGDirectSales/2.2555AuditReport-Hardware.pdf>

Audit Checklist

<http://mscportal.metrosystems.co.th/Group/ISO9001/AuditChecklist/OSGDirectSales/2.2555AuditChecklist-Hardware.pdf>

CAR No.007/2556

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข

ขอแสดงความนับถือ

ทิพวรรณ ม่วงสำภา

Lead Auditor/75029

----- Message from Yada Chongrak <yadasing@METROSYSTEMS.CO.TH> on Wed, 20 Feb 2013 15:39:37 +0700 -----

To: G-OSGHardware <G-OSGHardware@MetroSystems.co.th>

Subject: แจ้งเรื่องการวัด ISO แผนกตะ

ทีมคะ

ขอชี้แจงให้ทราบเรื่อง ISO ของทีมเรา ว่าวัดอะไรบ้างอีกครั้งเพื่อครั้งต่อไปหากมีการคุมตรวจ ISO ทีมเราทุกคน จะต้องตอบให้ถูกต้อง
พีขอชี้แจงดังนี้

สิ่งที่เราวัดมี RGA. กับ ลูกค้ำที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ขออธิบายดังนี้

1. การวัด RGA . ต้องมี RGA. ไม่เกิน 3 % ของจำนวนบิลทั้งหมด ต่อคน ต่อเดือน

เราจะดูจาก จำนวนบิลที่เปิดต่อเดือนของแต่ละคน ซึ่งก็จะดูในระบบ D-MAS ทุกสิ้นเดือน ว่าใครเปิดบิลไปคนละเท่าไร

ซึ่งแต่ละคนจะสามารถทำ RGA. ได้คนละ 3% ของ จำนวนบิลที่เปิด เช่น บิลเปิดบิล ของเดือน มค. ไป 41 ใบ RGA. ที่เกิดขึ้น บังคับทุกคนที่ 3 % = สามารถทำ RGA. ได้แค่ 1ใบ เท่านั้น

2. การวัดประสิทธิภาพในการควบคุมลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน ต้องไม่เกินคนละ 4 ราย ต่อคน ต่อเดือน

ที่จะดูจากในระบบว่าทุกสิ้นเดือน ใครมีลูกค้าที่ชำระเงินเกิน 30 วัน คนละกี่ราย ซึ่งแต่ละคนห้ามเกินคนละ 4 ราย

เราสามารถที่จะทราบได้ว่า ทีมเรา ผ่าน ISO หรือไม่ สำหรับทั้ง 2 ข้อนั้น ทุกคนสามารถไปดูได้ที่ บอร์ด C2 ซึ่งจะมีแจ้งบอกไว้

และจากนี้หากมีการมาชมตรวจ Iso อีกขอให้ ทุกคนตอบให้ถูกต้องและขอให้ทุกคนตระหนักใน การวัด ทั้ง 2 ข้อนี้ด้วยนะคะ