COR	RECTIVE ACT	TON REQUEST	(CAR)		
วันที่ 9/5/2556			CAR NO.		020.2556
จาก คุณฤดี ดูเหว่า, คุณศศิมณฑ์ หินทอง	DDS 837, 821	หน่วยงาน	IQA	โทร.	74367, 74319
ถึง คุณธนภัทร มิตรยิ้ม, คุณรณยุทธ เพื่องฟุ้ง	DDS 821	 หน่วยงาน	DTB	โทร.	74935, 74494
ปัญหาที่พบ / รายละเอียด จากการตรวจติ	 เดตามพบการสรุปผลวัตถุ		(KPI) ไม่ตรงตามที่ตั้ง	ไว้และเอกสาร	ที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ไม่ชัดเจน ดังนี้ 1. จ่ายสินค้าให้ลูกค้าภายใ	น 30 นาที หลังจากลูกค้า	แจ้ง Order 100% ผลที่สรุว	ปใด้ ม.คเม.ย. 2556	ทำได้ 100% เ	ทุกเดือน แต่จาก
สุ่มตรวจเดือนเมษายน จาก Report ลูกค้ารับสินค้	าเอง พบรายการที่รับสินค้	าเกิน 30 นาที ทำให้ผลที่คำ	านวณผิด		
2. การจัดส่งสินค้า ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ได้ 989	% ตามกำหนด 2.1 DTB (DSG ม.ค. 98.79%, ก.พ. 9	98.28%, มี.ค. 98.08%	ร, เม.ย. 98%	
2.2 DEB-ESG&OTH ม.ค. 99.64%, ก.พ.99.31%,	มี.ค. 98.11%, เม.ย. 98.	60% ซึ่งผลข้างต้นมาจากก	าารถัวเฉลี่ยของเดือนซึ่	งไม่ถูกต้อง ผ	เลที่ต้องน้ำมา
ลงคือผลการขนส่งของเดือนนั้นๆ ทั้งนี้จากการสรุปห	พบว่าเดือน ก.พเม.ย. ยธ	าดได้ไม่ถึง 98% ทำให้ไม่สร	อดคล้องกับข้อกำหนด	8.4 การวิเคร	าะห์ผล
พบปัญหาโดย		ข้อมู	ุ ลเพิ่มเติม		
Internal Audit	วันที่พบ	9/5/2556 DDS	821 หน่วยงาน	····	DTB
Customer Complaint		 การตรวจติดตามระบบบริห	 กรงานคุณภาพ ISO ค	ารั้งที่ 1/2556	
Non Conforming Product	หลักฐานอ้างอิง				
Management Review	Rec.Problem by	Tel	ax	Other	
Other	Remark.	The second secon	- Communication of the Communi	-	
ฤดี ดูเหว่า, ศศิมณฑ์ หินทอง / 09/05/2013	Dav	1 10/2/20	2 INGA	<u></u>	5-13
ผู้ออกเอกสาร / วันที	MR/	วันที	หู้มา 	เผิดชอบ / วันเ ร	
สาเหตุของปัญหา					
1 เนื่องจาก "Report ลูกค้ารับสินค้าเอง" มี	เช่องบันทึกข้อมูลเวลาในเ	าารรับ Order และเวลาลูกค้	ท้ารับสินค้าไม่ชัดเ จน เ	พราะมีเฉพาะ	ช่องบันทึกเวลา
ที่ลูกค้ารับ ทำให้นำผลมาวัดผิดพลาด(ร้	ข้อมูลไม่ครบ) / (ไม่ได้ทำก	ารสรุปผลเดือน ม.คเม.ย.	ใหม่ เนื่องจากข้อมูลไ	ม่ครบไม่สามา	เรถทำย้อนหลังได้)
 พนักงานที่ทำหน้าที่ในการสรุปวัตถุประ 	สงค์คุณภาพไม่เข้าใจ กา	รวัดค่าในการสรุป ดูข้อมูลเจ	ฉพาะช่องค่าเฉลี่ยมาทั	าการประกาศ	ซึ่งไม่ใช่ช่อง
ในการวัดผลที่ได้ในแต่ละเดือน					
การแก้ไขปัญหา (Correction)					
1 ทำการปรับปรุง " Report ลูกค้ารับสินค้	าเอง" โดยเพิ่มช่องเวลาที่สุ	ลูกค้ามาติดต่อ, เวลาที่ลูกค้า	ารับ, ช่องสรุปเวลา แล	ะทำความเข้า	ใจกับผู้ปฏิบัติงาน
ในการบันทึกผลการดำเนินการ					
2 ทำการขึ้แจง อธิบายให้พนักงานผู้รับผิด	ชอบ ในส่วนการจัดทำข้อ	มูลให้เข้าใจถึงการสรุปผล k	<pi k<="" td="" และเนื่องจากผล=""><td>(PI ทำไม่ได้ตา</td><td>ามกำหนด</td></pi>	(PI ทำไม่ได้ตา	ามกำหนด
จึงให้ทำการเปลี่ยนแปลงผล และระบุสา	าเหตุและแนวทางแก้ไขปัธ	บูหา			
แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)					
ทำการอธิบายให้พนักงานเข้าใจถึงการบันทึก:		งาน การวัดผลของการปฏิบั	ติงาน ตามวัตถุประสง	 ค์คุณภาพของ	าแผนก(KPI)
ให้ถูกต้อง และทำการตรวจก่อนประกาศ					
ผู้รับผิดชอบดำเนินการ รณยุทธ	เฟื่องฟุ้ง	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ		20/5/2013	
	การติดตาม	ผลการดำเนินการ			
การติดตามครั้งที่ 1 วันที่	31 5 3506	การติดตามครั้งที่ 2		วันที	
✓ ยอมรับ หลักฐาน ไอ้ทำการปริ	כליפבר א חוו: בחכבטו	ยอมรับ เ	หลักฐาน		
ณารักอานในและเการียนโอเอย มีออก	מלידות לישורים				
(अवसः।००००००२०११२४०)					
ไม่ยอมรับ เพราะ		ไม่ยอมรับ เ	พราะ		
Topic and the second se		***************************************	***************************************		
เลื่อนไปวันที่		ออก CAR ใเ	สม่ CAR NO.		
ผู้ติดตาม คลาว วันที่	21 5 2554	/ ผู้ติดตาม		วันที่	
ศิลิทธิ์		DW JOHN		n_ 22(DCO/žuv	5156

		Tan and the same of the same o	พฤศจิกายน	กันยายน ตุลาคม	สิงหาคม	กรกฎาคม	มิถุนายน	พฤษภาคม	หลเลเร	มีนาคม	กุมภาพันธ์	มกราคม	
дагия. дагия 57.20% 97.20%	Metronia in the little in the								97.65%	97.70%	97.77%	98.79%	2
97.55% 97.70% 97.77% 97.40% 97.60% 9									98.00%	98.08%	98.28%	98.79%	
97.80% 98.00% 98.20% 98.40%				ทำความคุ้นเคยกับเส้นทางสงสินค้า และเอกสารประกอบการจัดส่ง	2. เมื่อมีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถส่งสินค้า ต้องให้เวลาในการ	1. งัครถเสริมในแต่ละเส้นทางที่มีจำนวนบิลมาก	เ ผู้เกิดและหม	3. เดือนเมษายน มีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถในเส้นทาง 010P	2. เดือนมีนาคม มีการปรับเปลี่ยนคนขับและเด็กรถในเส้นทาง 006P	ทำให้ส่งไม่ทัน	และประกอบกับช่วงต้นเดือนมียอศการเปิด INV. จำนวนมาก	1. เดือนกุมภาพันธ์ 56 มีปิลด้างส่งต่อเนื่องจากหยุดยาวตรุษจิน	
98.50% 98.80% 99.00%				กอบการจัดส่ง	งให้เวลาในการ			นเส้นทาง 010P	มสันทาง 006P		กานมาก	าดรัสอูน	

ตือน

ปฎิบัติได้ปี 2556

เฉลีย

ตารางและกราฟแสดงเป้าหมายการส่งสินค้า ของแผนก DISTRIBUTION 2556 - OSG

ปัญหาที่ทำให้เปอร์เซ็นต์การส่งสินค้าลดลง แผนกจัดส่ง

			٠	8	
		×	з	ю	
		a	33	ø	
			ø		
		۵	z	К	
			33	×	
		٠.		8	
		4	2	ø	
2		7		8	
		č	ä	8	
		a	×	×	
		×	-	8	
		۵	ъ		
٧,			a.		
	K	7	ю	8	
		•	٠		
		α	1	к	
		×	3	a	
			ø	ø	
		×	4	и	
		8	2	8	8
		-	×	×	
		×	-	2	
		×	×	ø	
			-	2	
			o	8	
			-	8	
		ú	6	×	
			2	×	
		9	1		į
		r	ď	ž	١
ĸ,			8	×	į
		o	÷	t	
		ž	ď	ú	
źź		2	S	8	
	Ġ	z	7	8	
		7	ď	ø	
		2	×	ø	
		٠	4	٥	
		٠	ø	ø	
			-9	ø	
	s	٠	٠	ø	
			×	×	
				к	
		4	٠	8	
		o		8	
		n	Α,	ø	
			×	ö	į
		ü		2	
				×	
		О	٦.	9	E
		×	2	ø	į
		24	4	Ю	
		d		s	
			ä	8	
		2	Ö	8	
77		=	0		
	Š		0		
	Ž,		0		
	20 × ×		9		
		-	9		
		-	9		
		-	9		
		-	9 9		
			6 6		
			9 6		
		- 604000	9 4 6		
		- CC400F4	0 0 4		
			0 4 4		
			9 2 3 3 4 5 4		
		- C 400F TO			
			0 0 0 4 5 5 6		
		THE CHOOPY TOTAL			
		C 400/4 PH - C			
		THE CHOOKS THE TELE			
		CC40077311 CFC			
		THE SECTION OF THE PARTY OF THE			
		THE SECTION OF THE PARTY OF THE			
		THE CHOOKS BY CHOLLE			
		THE CHOOK AND THE PARTY OF THE			
		THE COMPANY TO IT IN LIVE	0 0 4 5 5 5 5 6 6	The second secon	
		THE SECTION AND PARTY OF THE PA			
		THE CHOOK BIT CACT INTO		The second secon	
		THE COMPANY THE CALCULATION	の 一 の は き は り 一 一 人 一 人 一 人 一 人	The second secon	
		THE CONSTRUCT CACTIVATED	の 一 の は き は つ こ		
		THE POSSESSED IN THE PARTY OF T		The second secon	
				The second secon	
				The second secon	
		THE COMMON TAIL CANCEL THE CANCEL SE			
				The same of the sa	
				The second secon	
		こう さく 4000 まごう じょうしょうしょく トラくしん きんしく		The second of th	
		ここ さく 4507 おこ と 10 1 17 1 10 0 11 0 17 18 10 10		The second secon	
		ここ さく 4000 1 311 だけび ドラくして ドラくしょ かしして		A CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR	
			の一つのは、サイン・アース・スープ・アングー	The second of th	
		THE COMPANY SET CALLED A LANGUAGE AND COMPANY OF THE CALLED AND COMPAN	の一つのようなイン・アース・スープ・ファック・	The second of th	
		ここ さくどうきょうこ くきじょうとしく トラくしゃ かくしく		The second of th	
		ここ とく 4007 1017 だけび ドンドして ドドくじゅ かくしく		The second of th	
			の一つのようなコンプラー・アート	The second of th	
		こう とく 480 できごう じょじょ トントして トコくこう かししく しここと	の一・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	The second of th	
		ここ とく 4007 おこ だけび ドラとして ドラくし かくしく しじじじ		The second secon	
		こう さく 400 するこう てきじょうとして きょくしゃ きじして したじど	のようでは、これのは、これのでは、これのでは、これのできない。	The second secon	
		THE CHOST SET CHOLLECT FICE FOOL STOCK		the second of th	
		こう さく 400 できるこ		The second secon	
		こう とく 400 できるこ できな ドライモ くしゅうしん かししく しにひと		The second secon	

เดือน	ปฏิบัติได้ปี 2556	เมลีย
มกราคม	99.64%	99.64%
กุมภาพันธ์	98.98%	99.31%
มีนาคม	95.72%	98.11%
เมษายน	99.83%	98.60%
พฤษภาคม		
มิถุนายน		
กรกฎาคม		
สิงหาคม		
กันยายน		
ตุลาคม		
พฤศจิกายน		
นันวาคม		

ij	
	ปัญหาที่ทำให้เปอร์เซ็นค์การส่งสินค้าลดลง
	1.เคือนมีนาคม มีโปรเจคสินค้าเข้า (กสิกร/ปูนซิเมนต์)
	6 มหานะหม
	1. จัดจ้างรถเสริมในการจัดส่งสินค้าโปรเจค ซึ่งใช้เวลาในการจัดส่ง
	นานกว่าปกติ

93.00% 94.00%			
0% 95.00%			
96.00%		95.72%	
97.00%			
98.00%		And Market Control of the Control of	120
99	98.98%		
	99.54%	99.83%	
100.00% 101.00%			

100000000000000000000000000000000000000	를 교 교	ระเษนกายเหลือ							
เลขหบัดร	มอบอำนางแบบชั่วกราว	O เข้าของกิจการรับเอง O					O Em		
	ขั้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกค้า	สรุปเวลา	เวลาที่ลูกก้ารับจริง	เวลารับสินค้า	ผู้อนใข	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
	O สำเนาบัตรประชาชน/ใบขับขึ้	O มอบอำนางแบบกาวร C					•		
เลขที่บัตร	มอบอำนาจแบบชั่วคราว	O เจ้าของกิจการรับเอง O							
	ขั้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกก้ำ	สรูปเวลา	เวลาที่ลูกค้ารับจริง	เวลารับสินค้า	เลื้อนใข	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
	🔾 สำเนาบัตรประชาชน/ใบขับขึ้	O มอบอำนาจแบบมกาวร O					🔾 วางบิล		
เลขที่บัตร	มอบอำนาจแบบชั่วคราว	O เข้าของกิจการรับเอง O							
	ข้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกค้า	สรุปเวลา	เวลาที่ลูกค้ารับจริง	เวลารับสินค้า	เลื่อนไข	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
) สำเนาบัครประชาชน/ใบขับขึ้	O มอบอำนาจแบบกาวร O					. O จะเมื่อ ดิธิงาร		
เลขที่บัตร	มอบอำนาจแบบชั่วคราว	O เจ้าของกิจการรับเอง O							
	ขั้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกค้า	สรูปเวลา	เวลาที่ลูกค้ารับจริง	เวลารับสินค้า	เลือนใข	เดขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
	🔵 สำนาบัตรประชาชน/ใบขับขึ่	O มอบอำนาจแบบกาวร O				•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••	🔾 วางบิล		
เลขที่บัตร	มอบอำนางแบบชั่วคราว	O เจ้าของกิจการรับเอง O							
	ขั้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกค้า	สรุปเวลา	เวลาที่ลูกค้ารับจริง	เวลารับสินค้า	เลื่อนใข	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
	🔵 สำนาบัตรประชาชน/ใบขับขึ่	О มอนอำนางแบบการ О				***************************************	: (วางบิล		
เลขที่บัตร	มอบอำนางแบบชั่วคราว	O เจ้าของกิจการรับเอง O					เม็ต เม็ต เม็ต		
	ขั้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกค้า	สรุปเวลา	เวลาที่ถูกค้ารับจริง	เวลารับสินค้า	เลื่อนใช	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
	า สำนาบัตรประชาชน/ใบขับขึ้	O มอบอำนาจแบบถาวร O							
เลขที่บัตร	้นอบอำนาจแบบช้ำคราว	O เจ้าของกิจการรับเอง O					, 0		
	ข้นตอนการตรวงเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกค้า	สรุปเวลา	เวลาที่ลูกค้ารับจริง	เวลารับสินค้า	เลื้อนใบ	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
	🔵 สำนานัตรประชาชน/ใบขับขึ่	O มอบอำนางแบบการ O							
เลขที่บัตร	มอบอำนางแบบชั่วคราว	O เจ็นองกิจการราช							
	ขั้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเช็นต์ลูกค้า	สรุปเวลา	เวลาที่ลูกค้ารับจริง	เวลารับสินค้า	เลื่อนไข	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
	🔵 สำนาบัตรประชาชน/ใบขับขึ่	О มอบอำนางแบบการ О				•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••	🔾 วางบิล		
เลขที่บัตร	มอบอำนาจแบบช้ำกราว	O เขากรุรเบษยูเดคเตู							
	ขั้นตอนการตรวจเอกสาร		ลายเซ็นต์ลูกค้า	สรุปเวถา	เรอนรักคักคู่สา	เวลาที่ลูกค้ามาติดต่อ	เงื้อนไข	เลขที่ inv.	ชื่อบริษัทฯ
		วันที				WITH 18DER WEDO	64117110		