

CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 17/7/2557	CAR NO. 007/2557
จาก คุณอัครพล แซ่มวลิต DDS	หน่วยงาน IQA โทร.
ถึง คุณอนุชา วราศรัย DDS 585	หน่วยงาน BAL โทร. 74512

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

พบ KPI เรื่อง Training Course ปี 2014 เกณฑ์ 85% ต่ำเกินไป แต่ผลประเมินจริงที่ได้เฉลี่ย 33.40% ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

และแนวทางการแก้ไขไม่สามารถทำให้ KPI ตัวนี้บรรลุผลได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.2.3 การเฝ้าตรวจและการวัดกระบวนการ

พบปัญหาโดย	ข้อมูลเพิ่มเติม
<input checked="" type="checkbox"/> Internal Audit <input type="checkbox"/> Customer Complaint <input type="checkbox"/> Non Conforming Product <input type="checkbox"/> Management Review <input type="checkbox"/> Other	วันที่พบ 17/7/2557 DDS 585 หน่วยงาน BAL รับข้อมูลโดย อัครพล แซ่มวลิต หลักฐานอ้างอิง ผลสรุป KPI ปี 2014 Rec.Problem by <input type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other Remark.

 4/8/2014 ผู้ออกเอกสาร / วันที่	 4/8/57 QMR / วันที่	 8/8/57 ผู้รับผิดชอบ / วันที่
---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

สาเหตุของปัญหา

เนื่องจาก กำหนดตัวชี้วัด ไม่อาจทำได้ไปทำการกำหนด จาก ผลสรุปที่พบที่ กำหนดไว้ใน schedule ซึ่งเมื่อมาดำเนินการแล้ว จึงได้ผลเป็น 33.40% ซึ่งต่ำกว่าที่กำหนด และไม่ทราบถึงผลได้

การแก้ไขปัญหา (Correction) ทำการกำหนด KPI ใหม่เดิม แต่วิธีที่คิด กำหนดให้เหมาะสมกับสิ่งที่ควรทำ โดยกำหนดให้สามารถได้ 85% เกณฑ์ จากผลสรุปที่พบการลงคะแนนให้กับลูกค้าที่เพียงพอแล้วมา แล้วเท่านั้น ไม่ให้กำหนดจาก 85% ให้ปรับให้ดีขึ้นทั้งหมด

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action) รวม KPI โดยวิธีที่คิดที่ก่อนหน้านี้

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ อัครพล แซ่มวลิต	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 15/8/57
--	---------------------------------------

การติดตามผลการดำเนินการ

การติดตามครั้งที่ 1	การติดตามครั้งที่ 2
วันที่ 1-9-57 <input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ ยังไม่มีการทำ KPI ใหม่ และตัวชี้วัดที่กำหนด KPI ใหม่แล้วจากได้ ข้อความ 1 ข้อ เดือนไปวันที่ 1-10-57 ผู้ติดตาม Mr. N วันที่ 1-9-57	วันที่ 13-10-57 <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน KPI ได้ตามที่กำหนดที่ 85% กำหนดตามเป้าหมายใหม่ จัดอบรม 85% แล้วจัดสอบ 100% <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ ออก CAR ใหม่ CAR NO. ผู้ติดตาม Mr. N วันที่ 13-10-57
13-10-57 ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่	15-10-57 QMR / วันที่
15-10-57 DCO / วันที่	

นโยบายคุณภาพ

เป้าหมายแผน BAL 2557

'ถูกต้อง ตรงเวลา มุ่งมั่นพัฒนา อย่างต่อเนื่อง'
100
จัดอบรม ตามตาราง 85%และจัดสอบ 90%

Total Training Course & Testing Day		Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Training	Tot Courses on Request	77	85	81	77	86	79	81	86	19			
	Tot Conduct	19	32	31	22	34	24	37	31	19			
	%	24.68	37.65	38.27	28.57	39.53	30.38	45.68	36.05	100.00			
Testing	Tot Testing Day	14	17	15	60	24	10	22	11	20			
	Tot Conduct	14	17	15	60	24	10	22	11	20			
	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
Training	Instructor Evaluate(%)	82.45	83.57	81.25	78.00	83.20	86.00	83.50	84.00	84.14			
	Class Evaluate (%)	82.18	85.14	81.25	78.00	82.40	85.20	82.13	84.14	84.71			

Training ที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้เนื่องจาก

1. จำนวนคนที่เข้าเรียนไม่เพียงพอที่จะเปิด Class ได้
 2. หลักสูตรที่เปิดอบรมเป็น Version ใหม่ ซึ่งลูกค้ายังใช้ Version เดิมอยู่
 3. ลูกค้าขอเลื่อนการอบรม เนื่องจากตามตารางที่กำหนดไว้ ลูกค้าไม่สามารถมาอบรมได้
 4. ตารางที่เปิดอบรมไม่สอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้า
- แนวทางแก้ไข

1. เจ้าหน้าที่ส่ง Mail Remind class ให้Sale ก่อนเปิดการอบรม 2 สัปดาห์ เพื่อกะตุ้นให้ Sale ช่วยหาลูกค้าเพิ่ม โดยให้ราคาพิเศษ
2. ออก Promotion เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า