

จบรายงานการประชุมวาระที่ 5 และทาง QMR ได้ดำเนินการต่อวาระที่ 6

รายงานการประชุมวาระที่ 6 รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าและสถานะการแก้ไขและการป้องกัน (CUSTOMER CLAIM) ด้าน Q.D.

ทาง QMR ได้ทำการชี้แจงข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้านคุณภาพ และมอบหมายให้คุณภัก PC Mgr. ส่วนวางแผนและการส่งมอบ เป็นผู้รายงานด้านการส่งมอบ

โดยทางคุณม ได้รายงานผลข้อร้องเรียนในช่วงเดือน มกราคม - เมษายน 2553 ด้านคุณภาพของแต่ละลูกค้า (ตามเอกสารแนบ) โดยมีข้อมูลได้ดังนี้

ลูกค้า	เป้าหมายคุณภาพ		PPM	PPM	สถานการณ์แก้ไข
			ACTUAL 09	ACTUAL'10	
SLAB	10	PPM	3.22	204	ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเรียบร้อยแล้ว
TSESA	400	PPM	57.53	16.11	ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเรียบร้อยแล้ว
SAB	10	PPM	0	0	-
TAKAO	30	PPM	0	0	-
TSA	3	PPM	0	31.32	-
YSP	5	PPM	7.2	85.02	ดำเนินการแก้ไขและป้องกันเรียบร้อยแล้ว
TBGT	15	PPM	0	0	-
WISDOM	10	PPM	0	0	-
SATc	40	PPM	0	0	-

และต่อจากนั้นทาง คุณ ภัก ได้รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าในช่วง เดือน มกราคม -เมษายน 2553

ด้านการส่งมอบ ของแต่ละลูกค้า(ตามเอกสารแนบ) โดยมีข้อมูลดังนี้

ลูกค้า	เป้าหมายการส่งมอบ	ACTUAL 2009	ACTUAL 2010	สถานการณ์แก้ไข
SLAB	ON TIME 100%	100.0%	100.0%	
TSESA	ON TIME 100%	98.9%	100.0%	
SAB	ON TIME 100%	100.0%	100.0%	
TAKAO	ON TIME 100%	100.0%	100.0%	
ASNO	ON TIME 100%	99.6%	100.0%	
YSP	ON TIME 100%	99.9%	100.0%	
TBGT	ON TIME 100%	100.0%	100.0%	
WISDOM	ON TIME 100%	100.0%	100.0%	
SATC	ON TIME 100%	98.8%	100.0%	

ข้อเสนอแนะและคำแนะนำจาก Top management

คุณกมรา Customer Claim ตั้งแต่ต้นปีซึ่งยังเกิดปัญหาที่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ให้นั้นการป้องกันปัญหาโดยเน้นจัดทำ Pokayoke ที่แม่พิมพ์ จะทำให้ปัญหาสามารถลดลงได้ การปรับปรุงแม่พิมพ์มอบหมายให้ส่วน PE ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

