



www.twitter.com/nukool2001

Management Review

1st of 2012

February 14, 2012



www.twitter.com/nukool2001

Role and Responsibility

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ MD | Chairman |
| ☐ QMR | Facilitator |
| ☐ ISO Staff | Coordinator (take minute of meeting) |
| ☐ Section Mgr. | Presenter |





www.twitter.com/nukool2001

Review Agenda

Item	Agenda	Presenter
1	For information (Any information)	MD, QMR
2	Follow-up any direction from MD or QMR	MD, QMR, Sale Mgr.
3	Result of internal audit + 2 nd party audit (Consult)	QMR
4	Result of Customer or Owner audit or site visit	QMR, QC, ISO Staff
5	Result of certification body audit (Moody) N/A	Waiting 2 nd review
6	Feedbacks from customer or project owner	Sale Mgr., QC
7	Performance trend of all section's KPI	Each Section Mgr.
8	Status and progress of CAR, PAR and NCR	QMR, ISO Staff, QC
9	Significant changes (Effect to management system)	QMR, ISO Staff
10	Opportunity for improvement (Kaizen or Suggestion)	All Staff
11	Suitable of policy statement	MD, QMR
12	Suitable of KPIs statement	MD, QMR



3



www.twitter.com/nukool2001

For Information

- ซึ่งเป็น CB ผู้ให้การรับรองระบบมาตรฐาน ISO9001:2008 จะเข้ามาทำการตรวจติดตาม (surveillance audit) ในวันที่ 20 มีนาคม 2555
- New Project (as soon)
 - Project Project Owner is
 - Project Project Owner is



4



www.twitter.com/nukool2001

Follow-up any direction

- จากการที่ MD ได้สั่งการให้แต่ละหน่วยงานไปดำเนินการต่างๆ ทีมงานแต่ละหน่วยงาน ได้ทำการติดตามสิ่งที่มอบหมายจากการประชุมย่อยประจำเดือน และได้ทำการปิดประเด็นทุกเรื่องที่มาบหมายไปแล้ว



5



www.twitter.com/nukool2001

Status of CAR-PAR and NCR

Section	NC	Obs	OFI	Status
ฝ่ายบริหารและตัวแทนผู้บริหาร		1		อยู่ระหว่างการแก้ไข
ฝ่ายขาย การตลาด	1	1		อยู่ระหว่างการแก้ไข
ฝ่ายผลิต		1		อยู่ระหว่างการแก้ไข
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล		1		อยู่ระหว่างการแก้ไข
ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ				
ฝ่ายจัดซื้อ				
ฝ่ายคลังสินค้าและวัตถุดิบ				
ฝ่ายควบคุมเอกสาร		1		อยู่ระหว่างการแก้ไข
ฝ่ายซ่อมบำรุง				
ฝ่ายควบคุมเครื่องมือวัด				



6



www.twitter.com/nukool2001

Customer or owner audits

- ที่ผ่านมา ยังไม่เคยมีการตรวจจากลูกค้า
- ลูกค้า ที่เคยบอกว่ามีแผนจะเข้ามา Audit ก็ไม่ได้เข้ามาตามที่เคยแจ้งไว้



7



www.twitter.com/nukool2001

Certification body audit

จากการตรวจประเมินโดย ครั้งที่ผ่านมา ผู้ตรวจประเมินได้มีข้อเสนอแนะ 6 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขและปิดประเด็นไปแล้ว

1. เรื่องการตั้งค่าอุณหภูมิและการจับเวลาในไลน์พ่นสีอบสี
2. เรื่องการจัดทำชิ้นงาน Sample ติดไว้ที่หน้าเครื่อง
3. เรื่องการจัดทำบอร์ดงานติดตั้งเสียให้พนักงานดูประกอบการทำงาน
4. การลงบันทึกข้อมูลในใบรายงานการผลิต
5. เรื่องการลงบันทึกข้อมูลในใบ CAR จากการร้องเรียนปัญหาจากลูกค้า
6. การฝึกอบรมพนักงานตามที่ระบุไว้ใน Job profile



8



www.twitter.com/nukool2001

Feedbacks from customer or owner

- ลูกค้ารายใหม่ต้องการ Credit Term ทั้งนี้ทาง Sale & Marketing Team ได้ชี้แจงไปแล้วว่า การซื้อขายครั้งแรก จะต้องชำระเป็นเงินสด ส่วนครั้งต่อไปทางบริษัทจะพิจารณา ให้การให้เครดิต โดยเริ่มต้นที่ 30 วัน



9



www.twitter.com/nukool2001

Performance trend of KPIs

ลำดับที่	เรื่อง	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลที่ได้							สรุปผล
				Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	เฉลี่ย	
1	ยอดขายต่อเดือน	≥ 15 ลบ.	ฝ่ายขาย	25	16	19	20	10	29	19.83	บรรลุตามเป้า
2	ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าเฉลี่ยต่อเดือน	≤ 2 ครั้ง	ฝ่ายขาย	1	0	0	0	0	0	0.17	บรรลุตามเป้า
3	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	≥ 80%	ฝ่ายขาย						85	85.00	บรรลุตามเป้า
4	เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่	≥ 10 ราย	ฝ่ายการตลาด	18	10	24	20	7	5	14.00	บรรลุตามเป้า
5	ลดการเคลมคืนสินค้าจากลูกค้า	≤ 2 ครั้ง	ฝ่ายคิววีซี	5	2	1	0	5	1	2.33	ไม่บรรลุตามเป้า
6	การผลิตตามแผน	100%	ฝ่ายผลิต	98	91	96	88	94	66	88.83	ไม่บรรลุตามเป้า
7	ลดข้อเสียในกระบวนการผลิต	≤ 0.5%	ฝ่ายผลิต	1	0.24	0.35	0.36	0.44	0.01	0.40	บรรลุตามเป้า
8	การส่งมอบสินค้าตรงเวลา	100%	ฝ่ายคลังสินค้า	97	100	98	100	96	93	97.33	ไม่บรรลุตามเป้า
9	การส่งมอบวัตถุดิบตรงเวลา	100%	ฝ่ายจัดซื้อ	100	99	100	100	100	98	99.50	ไม่บรรลุตามเป้า
10	การฝึกอบรมพัฒนาพนักงานตามแผน	≥ 80%	ฝ่ายบุคคล	100	100	67	100	50	0	69.50	ไม่บรรลุตามเป้า
11	ลดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	0 ครั้ง	ฝ่ายบุคคล	0	0	5	0	0	1	1.00	ไม่บรรลุตามเป้า
12	Machine Downtime เฉลี่ยต่อเดือน	≤ 30 นาที	ฝ่ายซ่อมบำรุง		7.2	5.6	0.7	2.5	2.6	3.72	บรรลุตามเป้า
13	การพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ใหม่	≥ 1 ประเภท	ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ								ไม่บรรลุตามเป้า



10



www.twitter.com/nukool2001

Certification body audit

Section	CAR	PAR	NCR	Status
ฝ่ายบริหารและตัวแทนผู้บริหาร		1		Ongoing
ฝ่ายขาย การตลาด	1	1		Ongoing
ฝ่ายผลิต		1	81 (Closed)	PAR Ongoing
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล		1		Ongoing
ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ				
ฝ่ายจัดซื้อ				
ฝ่ายคลังสินค้าและวัตถุดิบ				
ฝ่ายควบคุมเอกสาร		1		Ongoing
ฝ่ายซ่อมบำรุง				
ฝ่ายควบคุมเครื่องมือวัด				



11



www.twitter.com/nukool2001

CAR : Corrective Action Request

- No.1: Sale & Marketing
- ไม่มีการลงบันทึกประวัติการฝึกอบรมและการประเมินผลหลังการฝึกอบรมหลักสูตร Program CD Organizer ตามที่ได้ส่งคุณนกกาญจน์ไปรับการฝึกอบรมจากภายนอก



12



www.twitter.com/nukool2001

PAR: Preventive Action Request

No. 1: Top Management & QMR

- ไม่มีการนำผลการ Audit ที่เป็น Observation ไปดำเนินการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น การออก PAR

No. 2: Sale & Marketing

- ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Profile) ไม่ได้ระบุความสามารถที่จำเป็นไว้ เช่น ความสามารถในการใช้ Program CD Organizer

No.3: DCC

- การควบคุมข้อมูลเอกสารจากภายนอกควรจัดทำ Master List หรือ Index เพื่อง่ายในการค้นหาหรือการเรียกมาใช้งาน



13



www.twitter.com/nukool2001

PAR: Preventive Action Request

No.4: HR

- ไม่มีการจัดทำ Index ในแฟ้มข้อมูล เพื่อความสะดวกในการค้นหาหรือการเรียกมาใช้งาน

No.5: Production

- ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ผล KPI ในบางเดือนข้อมูลไม่ถูกต้อง เช่น จำนวนใบสั่งผลิต บางเดือนจำนวนจริงกับจำนวนที่ระบุในใบรายงานผล KPI ไม่ตรงกัน



14



www.twitter.com/nukool2001

NCR: Nonconformity Products

เดือน	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด	Why, How, Who, When
มกราคม	4	4	0	
กุมภาพันธ์	10	10	0	
มีนาคม	15	15	0	
เมษายน	12	12	0	
พฤษภาคม	24	24	0	
มิถุนายน	16	16	0	



15



www.twitter.com/nukool2001

Significant Changes

- ฝ่ายผลิตมีการปรับปรุงไลน์พ่นสี โดยเพิ่มขั้นตอนการ
 - ล้างด้วยเคมี
 - อบแห้ง
 - พ่นสี
 - อบสี
- ทั้งนี้ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบควบคุมกระบวนการผลิตโดยการจัดทำ Work Instruction และ Standard Control เรียบร้อยแล้ว



16



www.twitter.com/nukool2001

Kaizen or Suggestions

- QMR และทีมงาน นำเสนอว่า ควรพิจารณาตัด KPI เรื่อง การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ของฝ่ายพัฒนาธุรกิจออก เนื่องจากปัจจุบันไม่มีหน่วยงานนี้แล้ว



17



www.twitter.com/nukool2001

Suitable of policy statement

นโยบายคุณภาพ

" มุ่งมั่นผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ ส่งมอบตรงเวลา
ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า พัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ทำงานอย่างปลอดภัย ดูแลอาชีวอนามัยและใส่ใจรักษาสิ่งแวดล้อม "

ผู้บริหารทบทวนแล้ว มีความเห็นว่านโยบายนี้ยังเหมาะสมกับเป้าหมายของบริษัท
ในปัจจุบัน จึงให้ยึดถือนโยบายนี้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป



18



www.twitter.com/nukool2001

Suitable of KPIs statement

เป้าหมายประจำปี 2554 ของบริษัท : KPI-Key Performance Indicator

ลำดับที่	เรื่อง	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	การรายงานผล
1	ยอดขายต่อเดือน	≥ 15 ลบ.	ฝ่ายการตลาด	ทุกๆ 1 เดือน
2	ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าเฉลี่ยต่อเดือน	≤ 2 ครั้ง	ฝ่ายการตลาด	ทุกๆ 1 เดือน
3	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	$\geq 80\%$	ฝ่ายการตลาด	ทุกๆ 6 เดือน
4	เพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่	≥ 10 ราย	ฝ่ายการตลาด	ทุกๆ 1 เดือน
5	ลดการเคลมคืนสินค้าจากลูกค้า	≤ 2 ครั้ง	ฝ่ายคิวซี	ทุกๆ 1 เดือน
6	การผลิตตามแผน	100%	ฝ่ายผลิต	ทุกๆ 1 เดือน
7	ลดของเสียในกระบวนการผลิต	$\leq 0.5\%$	ฝ่ายผลิต	ทุกๆ 1 เดือน
8	การส่งมอบสินค้าตรงเวลา	100%	ฝ่ายคลังสินค้า	ทุกๆ 1 เดือน
9	การส่งมอบวัตถุดิบตรงเวลา	100%	ฝ่ายจัดซื้อ	ทุกๆ 1 เดือน
10	การฝึกอบรมพนักงานทำงานตามแผน	$\geq 80\%$	ฝ่ายบุคคล	ทุกๆ 1 เดือน
11	ลดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	0 ครั้ง	ฝ่ายบุคคล	ทุกๆ 1 เดือน
12	Machine Downtime เฉลี่ยต่อเดือน	≤ 30 นาที	ฝ่ายซ่อมบำรุง	ทุกๆ 1 เดือน
13	การพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ใหม่	≥ 1 ประเภทสินค้า	ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	ทุกๆ 3 เดือน

KPI Item ที่
13 ตัดออก
เนื่องจาก
ปัจจุบัน ไม่มี
หน่วยงานนี้
แล้ว



19