

CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 5/11/2014

CAR NO. 021/2557

จาก จีวรธรณ ดวงพล

DDS 315

หน่วยงาน OSG

โทร. 4427

ถึง ธนภัทร มิตรยิม

DDS 821

หน่วยงาน WH&DTB

โทร. 4935

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

ลูกค้า บริษัท พี.เอส.บี. จำกัด Code 12705 วันเปิดบิล 4/11/2014 Order 14-150950

พนักงานขนส่งแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อลูกค้า โดยพูดจากระพือกระเฝียด และขัดขวางการเช็คสินค้าของลูกค้า

ใช้คัตเตอร์กรีดสิ่งด้วยความรุนแรง และชักสีหน้าใส่ลูกค้า ลูกค้าแจ้งว่าขนส่งมี 2 คน ผู้ชายแสดงกริยาปกติสุภาพต่อลูกค้า

แต่อีกหนึ่งคนลักษณะคล้ายทอม ได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมตามที่กล่าวมา ลูกค้าจึงไม่ต้องการให้ขนส่งคนดังกล่าวไปส่งสินค้าครั้งต่อไป

พบปัญหาโดย	ข้อมูลเพิ่มเติม
<input 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 _____ DDS _____ หน่วยงาน _____ รับข้อมูลโดย _____ หลักฐานอ้างอิง _____ Rec.Problem by <input type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other _____ Remark. _____

จีวรธรณ ดวงพล 5-11-14

ผู้ออกเอกสาร / วันที่

QMR / วันที่

ผู้รับผิดชอบ / วันที่

สาเหตุของปัญหา

พนักงานขนส่งแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม. พูดจาแสดงกริยาไม่ดีต่อลูกค้า.

การแก้ไขปัญหา (Correction)

ได้เรียกพนักงานขนส่งมาตักเตือนแล้ว เตะ-ทักย้ำแล้วดวกกริยา

ไม่ได้ส่งลูกค้าอีก จะเปลี่ยนพนักงานขนส่งให้ใหม่ ก็ทักตักเตือนแล้ว

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

ทว จริยวัณ อดจันท์พันธ์ ลำจัด จ.ส่งพนักงานไปพบลูกค้าเพื่ออธิบายขอโทษลูกค้า

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

นางสาว...

วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

24-11-57

การติดตามผลการดำเนินการ

การติดตามครั้งที่ 1

วันที่ 24-11-57

☐ ยอมรับ หลักฐาน

☒ ไม่ยอมรับ เพราะ ยังไม่ได้รับการยืนยันจากลูกค้า และยังไม่ได้รับหลักฐาน ขโทษลูกค้าจาก

เลื่อนไปวันที่ 15-12-57

ผู้ติดตาม

นางสาว...

วันที่ 24-11-57

การติดตามครั้งที่ 2

วันที่ 12-2-58

☒ ยอมรับ หลักฐาน ทางบริษัทขนส่งได้ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการดำเนินการแล้ว

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ

ออก CAR ใหม่ CAR NO.

ผู้ติดตาม

นางสาว...

วันที่

นางสาว 12-2-58

ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่

QMR / วันที่

DCO / วันที่

CUSTOMER COMPLAINT

TO: คุณนพดล คำคลองตัน / ผู้เกี่ยวข้อง

Metro Systems Corporation Public Company Limited

ปัญหา/Problem: รถขนส่ง 4 ล้อ ของทาง ภาคย์ธนพัฒน์ ที่ประจำอยู่ฝ่ายขนส่ง รถเบอร์ 15

ได้ทำการขนส่งไปยังลูกค้า บริษัท พี.เอส.บี. จำกัด ในวันที่ 4 พฤศจิกายน 2557 ในวันดังกล่าว

พนักงานขนส่งได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม พูดยาและแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า

การแก้ไขเบื้องต้น: ดำเนินสอบสวนเบื้องต้น พนักงานขับรถขนส่ง มีความผิดจริง ไม่สมควรพุดจา
โดยใช้อารมณ์ หรือแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า และถ้ายังเกิดเหตุการณ์แบบเดิมเกิดขึ้นอีกทางเราจะ
เปลี่ยนพนักงานให้ใหม่ และทางเราได้ติดต่อขอเข้าพบลูกค้าเพื่อทำการเข้าไปขอโทษลูกค้าแล้ว
แต่ทางลูกค้ายังไม่สะดวกให้เข้าพบเนื่องจากได้มีการปรับปรุงสำนักงานใหม่ รอทางฝ่ายขาย
confirm อีกครั้งหนึ่ง

การดำเนินการกับส่วนที่มีปัญหา:

1. ให้งดใช้คำพูด และการแสดงกิริยาไม่ดีต่อลูกค้า
2. ได้สอบสวน แก้ไข และให้พนักงานผู้กระทำผิดลงลายมือรับทราบ

ลงลายมือชื่อ _____
(สุภาวดี แผงน้อย)
พนักงานขับรถขนส่ง

Manager



Date

11 / 12 / 2557