

## CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 25/2/2015 CAR NO. CC1/2555

จาก คุณวาสนา บุญพันธ์ DDS 315 หน่วยงาน OSG/Telesales โทร. 74725

ถึง คุณธนภัทร มิตรนิยม DDS 821 หน่วยงาน ฝ่ายจัดส่ง (DTB) โทร. 74935

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

ลูกค้า บริษัท โฟลแม็กซ์ ฟิเลเทรชั่น จำกัด Code 18249 วันเปิดบิล 23/02/2015 Order 15-24249

เรื่องจัดส่งสินค้าที่ป้อมยาม ORD. 15-24249 เมื่อวันที่ 24/2/15 ซึ่งปกติจัดส่งได้ไปส่งสินค้าที่ประสาหมพันธิตตคุณรัชดาพร (จัดซื้อ)

ซึ่งทางลูกค้าแจ้งมาว่าครั้งต่อไปไม่อนุญาตให้ส่งที่ป้อมยามอีกเนื่องจากยามไม่มีส่วนในการรับผิดชอบสินค้าในการนี้ที่สินค้าหายหรือชำรุด

พบปัญหาโดย

ข้อมูลเพิ่มเติม



Internal Audit

Customer Complaint

Non Conforming Product

Management Review

Other

วันที่พบ 25/2/2015

DDS 315

หน่วยงาน OSG/Telesales

รับข้อมูลโดย ลูกค้า

หลักฐานอ้างอิง Order No.15-24249 (24/2/2015), Mail

Rec.Problem by



Fax

Other

Remark.

คุณวาสนา บุญพันธ์ 25/2/2015

10/3/2555

หมกต ติดทองตัน 10-3-2015

ผู้ออกเอกสาร / วันที่

QMR / วันที่

ผู้รับผิดชอบ / วันที่

สาเหตุของปัญหา

เนื่องจาก ก่อนที่จะเข้าไปส่งสินค้า พนักงานส่งสินค้าจะเข้าไปติดต่อขอรับใบรับสินค้าจากลูกค้า

ตามปกติลูกค้าจะมารับสินค้าที่หน้างานลูกค้า แต่ครั้งนี้ลูกค้าแจ้งว่าพนักงานส่งสินค้าไปส่งที่หน้างานลูกค้าแล้ว

จึงจำเป็นต้องใช้ใบรับสินค้าจากลูกค้าก่อนจึงจะสามารถนำสินค้าไปส่งที่หน้างานลูกค้าได้

การแก้ไขปัญหา (Correction)

พนักงานส่งสินค้า (Kerry) ได้แจ้งลูกค้าว่าพนักงานส่งสินค้า นามส่งสินค้า

กมล ทองน้อม

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

จะไม่ทำการจัดส่ง ก.ล. จ. ติดต่อกับ มสค ก่อน โดยทางเจ้าหน้าที่ มสค

ส่วน กับฝ่ายขาย ให้ทบทวนว่า การแจ้งลูกค้า ว่าพนักงานส่งสินค้าไปส่งที่หน้างานลูกค้าแล้ว

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

หมกต ติดทองตัน

วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

11-3-2015

การติดตามผลการดำเนินการ

การติดตามครั้งที่ 1

วันที่ 13/3/58

การติดตามครั้งที่ 2

วันที่



ยอมรับ

หลักฐาน

เอกสารการแก้ไขปัญา

จากบริษัท Kerry ตาม e-mail แล



ไม่ยอมรับ เพราะ



ยอมรับ

หลักฐาน



ไม่ยอมรับ เพราะ

เดือนไปวันที่

ออก CAR ใหม่ CAR NO.

ผู้ติดตาม

วันที่

13-3-58

ผู้ติดตาม

วันที่

13-3-58

17-3-2558

หมกต 17/3/58

ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่

QMR / วันที่

DCO / วันที่

## Namfon Aphirak

**From:** Noppadol Dumklongtun  
**Sent:** 13 มีนาคม 2558 15:43  
**To:** Namfon Aphirak  
**Subject:** Car ที่ Kerry ตอบมาครับ

---

**From:** Namfon Promkanya [TH] [mailto:Namfon.Promkanya@kerrylogistics.com]  
**Sent:** Monday, March 9, 2015 1:16 PM  
**To:** Cherdsak Sukchareonsri; Nit Tothong [TH]  
**Cc:** KLTH.EX.CC@kerrylogistics.com; Donlaya Phungkhong [TH]; Noppadol Dumklongtun  
**Subject:** RE: ขออนุมัติส่งใบ CAR ให้กับ LG // ลูกค้า บริษัท โพลแมกซ์ ฟิลเทรชั่น จำกัด Complain เรื่องจัดส่งสินค้าไม่ถึงมือพนักงานบริษัทฯ ลูกค้า

เรียน คุณ อ้อย,

จากการตรวจสอบกับพนักงานจัดส่ง แจ้งว่า เนื่องจากสินค้าของคุณลูกค้า บริษัท โพลแมกซ์ ฟิลเทรชั่น จำกัด พนักงานขนส่งจะไปติดต่อ ที่ ร.ป.ภ ทุกครั้ง และ ร.ป.ภ จะติดต่อ พนักงาน ออฟฟิศ ของบริษัท ซึ่ง ร.ป.ภ แจ้งว่า ให้เซ็นรับไว้ให้ค่ะ อย่างไรก็ตามตอนนี้ทางหัวหน้าดีซี ได้ว่ากล่าวตักเตือนพนักงานแล้วค่ะ ครั้งต่อไปถ้าเกิดเหตุการณ์แบบนี้อีก (กรณี ร.ป.ภ. ไม่ให้เข้าและจะเซ็นรับเอง) จะ Drop การจัดส่งและติดต่อต้นทางทันทีค่ะ

อย่างไรแล้วถ้าหากมีงานส่ง ของบริษัทดังกล่าว คุณ อ้อย สามารถประสานงานนำผ่านก่อนล่วงหน้าก็ได้ค่ะ ใดๆจะช่วยเหลือประสานงานเน้นย้ำกับพนักงานจัดส่งอีกครั้งค่ะ

ขอภัยในความไม่สะดวกด้วยค่ะ

ขอขอบคุณค่ะ

Best Regards,

**Namfon Promkanya, Customer Care Agent**

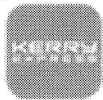
**Kerry Express (Thailand) Limited** 41/40 M.6 Soi Pooncharoen, Bangna-Trad Road, (km16.5) Bangchalong, Bangplee, Samut Prakarn 10540, Thailand

T 922788800(#2) | F+66(2)3496653

[namfon.promkanya@kerrylogistics.com](mailto:namfon.promkanya@kerrylogistics.com)

ASIA SPECIALIST CHINA FOCUS GLOBAL NETWORK | [www.kerrylogistics.com](http://www.kerrylogistics.com)

Please consider the environment before printing this email.



Kerry Express Track and Trace  
Mobile App. Now Available.



---

**From:** Namfon Promkanya [TH]  
**Sent:** Monday, March 09, 2015 12:49 PM  
**To:** 'Cherdsak Sukchareonsri'; Nit Tothong [TH]  
**Cc:** KLTH.EX.CC@kerrylogistics.com; Donlaya Phungkhong [TH]; Noppadol Dumklongtun  
**Subject:** RE: ขออนุมัติส่งใบ CAR ให้กับ LG // ลูกค้า บริษัท โพลแมกซ์ ฟิลเทรชั่น จำกัด Complain เรื่องจัดส่งสินค้าไม่ถึงมือพนักงานบริษัทฯ ลูกค้า

เรียน คุณ อ้อย,

รับทราบค่ะ ขออนุญาตประสานงานตรวจสอบก่อนนะคะ