

CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 5/11/2014 CAR NO. 021/2557
 จาก จีวรธร ดวงพล DDS 315 หน่วยงาน OSG โทร. 4427
 ถึง ภัทร มิตริยม 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 โดยพูดจากระพือกระพืด และขัดขวางการเช็คสินค้าของลูกค้า

ใช้คำเตือนครั้งถึงด้วยความรุนแรง และชักชวนให้ลูกค้า ลูกค้าแจ้งว่าขนส่งมี 2 คน ผู้ขายแสดงกริยาปกติสภาพต่อลูกค้า

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.

จีวรธร ดวงพล 5-11-14

ผู้ออกเอกสาร / วันที่

QMR / วันที่

ผู้รับผิดชอบ / วันที่

สาเหตุของปัญหา

พนักงานขนส่งแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม. พูดจาแสดงกริยาไม่ดีต่อลูกค้า.

การแก้ไขปัญหา (Correction)

ได้เรียกพนักงานขนส่ง มาตักเตือนแล้ว เสร็จแล้ว 66 คน กริยา

ไม่ได้ส่งลูกค้าอีก

จะเปลี่ยนพนักงานขนส่งให้ใหม่

ที่หน้า

ก.ด.น.

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

ทว. จริยกร อดจันท์พันธ์ จำกัด ๑. ส่วนความไม่พอใจลูกค้า เพื่อจะไปขอโทษลูกค้า

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

MSKw.

วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

24-11-57

การติดตามผลการดำเนินการ

การติดตามครั้งที่ 1

วันที่ 24-11-57

☐ ยอมรับ หลักฐาน

☒ ไม่ยอมรับ เพราะ ยังไม่ได้รับการชี้แจงจากลูกค้า และยังไม่ได้รับหลักฐาน ข.โทษลูกค้าจาก

เลื่อนไปวันที่ 15-12-57

ผู้ติดตาม

MSKw.

วันที่ 24-11-57

การติดตามครั้งที่ 2

วันที่ 12-2-58

☒ ยอมรับ หลักฐาน ทางบริษัทขนส่งได้ขอรับ เป็นหลักฐานอีกขอ เสร็จแล้วดำเนินการแก้ไข

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ

ออก CAR ใหม่ CAR NO.

ผู้ติดตาม

MSKw.

วันที่

MSKw. 12-2-58

ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่

QMR / วันที่

DCO / วันที่

CUSTOMER COMPLAINT

TO : คุณนพดล คำกลองตัน / ผู้เกี่ยวข้อง

Metro Systems Corporation Public Company Limited

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

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

พนักงานขนส่งได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม พูดจาและแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า

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

การดำเนินการกับส่วนที่มีปัญหา :

1. ให้งดใช้คำพูด และ การแสดงกิริยาไม่ดีต่อลูกค้า
2. ได้สอบสวน แก้ไข และให้พนักงานผู้กระทำผิดลงลายมือรับทราบ

สกลา

พงษ์ชัย

(สกลาดี พงษ์น้อย)

พนักงานขับรถขนส่ง

Manager



Date

11 / 12 / 2557