

# CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)

วันที่ 30/3/2015

CAR NO. 009 / 2558

จาก แผนก มิ่งศักดิ์ศรี

DDS 315

หน่วยงาน OSG

โทร. 4918

ถึง คุณเตาวัดเกษร พรศุพรรณ

DDS 810

หน่วยงาน AR

โทร. 4111

ปัญหาที่พบ / รายละเอียด

ลูกค้า บริษัท ไทยบรจจันท์และการพิมพ์ จำกัด (มหาชน) Code 3880 ได้มีพนักงาน outsource เข้าไปวางบิล วันที่ 27/3/2015 พนักงานวางบิลแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อลูกค้า โดยไปโยนกระดาษที่แนกจัดซื้อ และที่แนกสไตร เนื่องจากไม่พอใจที่ไม่ได้รับการวางบิล พนักงานวางบิลเป็นผู้หญิงมีลักษณะคล้ายผู้ชาย ได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมตามที่กล่าวมา ลูกค้าจึงไม่ต้องการให้พนักงานวางบิลคนดังกล่าวไปวางบิลครั้งต่อไป

พบปัญหาโดย	ข้อมูลเพิ่มเติม
<input type="checkbox"/> Internal Audit <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other Remark.
แผนก มิ่งศักดิ์ศรี/30-3-15 ผู้ออกเอกสาร / วันที่	31-3-2558 QMR / วันที่
	X 31/3/58 ผู้รับผิดชอบ / วันที่

สาเหตุของปัญหา

1. AR จัดงานให้ Outsource เข้าไปวางบิล เมื่อวันที่ 27/3/58 ตามเงื่อนไขลูกค้า B+PO ตีกร 12. 13.00-16.00 ต่อรับ P/O ทันทีที่จัดซื้อไปวางบิลที่ ชน
2. พนักงาน Outsource ตอบ PO เป็นเลขแทน ได้ไปลบตามการจัดซื้อ จัดซื้อเพิ่มให้ไปแล้วกับพนักงานที่ส่งบิลที่ไปส่งเมื่อวันที่ 27/3/58 ทำให้พนักงาน Outsource เกิดความไม่พอใจ และแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

การแก้ไขปัญหา (Correction)

1. พบฝ่าย AR ได้แจ้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปยังผู้จัดการบริษัท พรอเฟด (Outsource) เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้จัดการได้แจ้งพนักงานคนดังกล่าว เข้ามาตักเตือน 2. จ้างทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร สักวาให้ไปส่งลูกค้า และ MRC ด้วยเหตุการณ์ในครั้งนี้ 3. จ้างไปตักพนักงานคนดังกล่าว เข้าไปช่วยบริษัทไทยบรจจันท์อีก 4. AR ได้รายงานให้กับทางธนาคารกสิกรไทยรับทราบเรียบร้อยแล้ว

แนวทางการแก้ไขปัญหา (Corrective Action)

พบฝ่าย AR ได้ประสานงานไปยังฝ่ายขาย และ DTB กรณีส่งมอบตัวรับ P/O ทันทีที่จัดซื้อมาด้วยทุกครั้ง เพื่อลด กติในการวางบิล และไม่ให้เกิดขึ้นเหตุการณ์ตอบรับ P/O เกิดขึ้นอีก

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	ดวงใจ ชุมพวงวิทย์ 31/3/58	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	31/3/58
การติดตามผลการดำเนินการ			
การติดตามครั้งที่ 1	วันที่ 2/4/58	การติดตามครั้งที่ 2	วันที่
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน เอกสารพร้อมใบยืนยันจาก Outsource และข้อตกลงร่วมกันระหว่างฝ่าย AR และ DTB ในกรณี PO ของลูกค้า <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ		<input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ	
เลื่อนไปวันที่ ผู้ติดตาม  วันที่ 4/2/58		ออก CAR ใหม่ CAR NO. ผู้ติดตาม  วันที่	
4/2/58 ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่	3-4-2558 QMR / วันที่	3/4/58 DCO / วันที่	