

CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR)			
วันที่ 8/2/2013		CAR NO. 005/2556	
จาก วลีรัตน์ ปรีดาสุทธิจิตต์	DDS 315	หน่วยงาน OSG	โทร. 74314
ถึง ฝ่ายจัดส่ง (DTB)	DDS 821	หน่วยงาน DTB	โทร. 74494
<b>ปัญหาที่พบ / รายละเอียด</b> Inv No.12-00159550 และ Inv No.13-00004127 (เป็นบิลของ โรบินสัน ราชบุรี) ทางจัดส่งไปส่งสินค้าผิดที่ คนรับสินค้าเป็นพนักงานของ Super Sports จึงทำให้ตราประทับเป็นของ Super Sports ลูกค้าจึงส่งเอกสารกลับทั้ง 2 ชุดไม่สามารถทำเรื่องจ่ายเงินได้ต้องเปลี่ยนบิล InvNo.12-00159550 เพราะข้ามปีและให้นำ Inv ทั้ง 2 ใบ ไปตามตราประทับที่ถูกต้องและนำไปวางบิลใหม่ ทางพนักงานขายเพิ่งทราบเรื่อง เมื่อวันจันทร์ที่ 4/2/2013 เพราะทางลูกค้าแจ้งกลับมาว่า Inv No.12-00159550 ยังไม่มีการวางบิล ทางพนักงานขายจึงได้ตรวจสอบกับทางบัญชีจึงทราบว่า มี Inv 2 ใบ ที่ติดปัญหานี้ ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ <u>ข้ามปี</u>			
1. Inv No.12-00159550 จะ Over Due เนื่องจากตราประทับไม่ถูกต้อง เป็นบิลข้ามปี ต้องเปลี่ยนบิลใหม่ 2. ส่งสินค้าไม่ตรง Comment ลูกค้านำมาที่พนักงานขาย 3. ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บมจ.เมโทรฯ ลดลงค่ะ			
<b>พบปัญหาโดย</b>		<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
<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 4/2/2013 DDS 315 หน่วยงาน OSG รับข้อมูลโดย คุณณณมล(แอน) ธุรการส่วนกลาง โทร 02-2482600 # 583 หลักฐานอ้างอิง Inv No.12-00159550 และ Inv No.13-00004127 Rec.Problem by <input checked="" type="checkbox"/> Tel <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Other Remark.	
วลีรัตน์ ปรีดาสุทธิจิตต์ 8/2/2013 ผู้ออกเอกสาร / วันที่		 MR / วันที่ 17/2/56	
		 ผู้รับผิดชอบ / วันที่ 17/2/56	
<b>สาเหตุของปัญหา</b>			
เกิดจากการส่งสินค้าไม่ตรงผู้รับตามที่ระบุในเอกสารการนำส่งสินค้า เนื่องจากสถานที่ส่งสินค้าอยู่ใกล้กัน ทำให้พนักงานจัดส่งสินค้าต่างจังหวัดโดยขนส่งเคอรี่ (นางสาวพิงปญ ดินุช) เข้าไปติดต่อส่งสินค้าผิดที่ ทางลูกค้าจึงประทับตราผิดบริษัท มาใน Invoice ของ MSC			
<b>แนวทางการแก้ไขปัญหา</b>			
1. พนักงานจัดส่งสินค้าต่างจังหวัดโดยขนส่งเคอรี่ ต้องส่งสินค้าให้ถูกต้องตามที่ระบุในเอกสารนำส่ง 2. ได้แจ้งไปทางศูนย์ประสานงานจัดส่งของเคอรี่ทราบและได้ประสานต่อไปยังหัวหน้าเพื่อตักเตือนพนักงานแล้ว (นางสาวพิงปญ ดินุช) 3. เอกสารที่ประทับตราผิด ทาง MSC ได้ทำการออกเอกสารใหม่ให้ทางเคอรี่นำไปแก้ไขเรื่องตราประทับเรียบร้อยแล้ว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม			
<b>แนวทางการป้องกันปัญหา</b>			
1. กรณีที่มีปัญหาในการจัดส่งในลักษณะนี้เกิดขึ้น ให้รีบแจ้งความผิดพลาดให้ทาง MSC ทราบทันทีเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องเอกสารให้ถูกต้อง 2. กรณีที่ติดต่อผู้รับตามที่ระบุในเอกสารนำส่งไม่ได้ ให้แจ้งทางศูนย์ประสานงานจัดส่งติดต่อมายัง MSC ให้รับทราบเพื่อติดต่อฝ่ายขายให้ติดต่อลูกค้าให้			
ผู้รับผิดชอบดำเนินการ		วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 7-3-56	
<b>การติดตามผลการดำเนินการ</b>			
<b>การติดตามครั้งที่ 1</b> วันที่ 6/3/2556 <input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน Invoice no 1300020271 และ 9100010015283 <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ เลื่อนไปวันที่ ผู้ติดตาม  วันที่ 6/3/2556		<b>การติดตามครั้งที่ 2</b> วันที่ <input type="checkbox"/> ยอมรับ หลักฐาน <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ ออก CAR ใหม่ CAR NO. ผู้ติดตาม  วันที่	
 ผู้ดำเนินการปิด CAR / วันที่ 6/3/2556		 MR / วันที่ 6-3-56	
		 DCO / วันที่ 6/3/2556	

Re: Fw: แจ้ง CAR ของ บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด

Ronnayuth Feangfung

to:

Tippawan Muangsampao

05/03/2013 14:56

Hide Details

From: Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems

To: Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems,

Security:

To ensure privacy, images from remote sites were prevented from downloading. Show Images  
ระบบมีปัญหาครับ ทำให้เปิดไฟล์ไม่ได้ ขอตอบมาในเมลนี้ครับ

สาเหตุ

เกิดจากการส่งสินค้าไม่ตรงผู้รับตามที่ระบุในเอกสารการนำส่งสินค้า

เนื่องจากสถานที่ส่งสินค้าอยู่ใกล้กัน ทำให้พนักงานจัดส่งสินค้าต่างจังหวัดโดยขนส่งเคอร์รี่ (นส.พึงบุญ ดินข)

เข้าไปติดต่อส่งสินค้าผิดที่ ทางลูกค้าจึงประทับตราผิดบริษัทมาใน inv.ของเมโทร

แนวทางแก้ไข

1. พนักงานจัดส่งสินค้าต่างจังหวัดโดยขนส่งเคอร์รี่ ต้องส่งสินค้าให้ถูกต้องตามที่ระบุในเอกสารนำส่ง
2. ได้แจ้งไปทางศูนย์ประสานงานจัดส่งของเคอร์รี่ทราบ และได้ประสานต่อไปยังหัวหน้างานดักเตือนพนักงานแล้ว
3. ส่วนเอกสารที่ประทับตราผิด ทางเมโทรออกเอกสารใหม่ให้ทางเคอร์รี่นำไปแก้ไขเรื่องตราประทับเรียบร้อยแล้ว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม

แนวทางป้องกัน

1. กรณีที่มีปัญหาในการจัดส่งในลักษณะนี้เกิดขึ้นให้รีบแจ้งความผิดพลาดให้ทางเมโทรทราบทันทีเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่อง

เอกสารให้ถูกต้อง

2. กรณีที่ติดต่อผู้รับตามที่ระบุในเอกสารนำส่งไม่ได้ ให้แจ้งทางศูนย์ประสานงานจัดส่งติดต่อมายังเมโทรให้รีบทราบเพื่อติดต่อฝ่ายขายให้ติดต่อลูกค้าให้

-----Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems

&#3648;&#3586;&#3637;&#3618;&#3609;; -----

ถึง: Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems

จาก: Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems

วันที่: 02/20/2013 09:09AM

หัวข้อเรื่อง: Re: Fw: แจ้ง CAR ของ บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด

เรียน พี่ยุทธ

จากที่แจ้งมา พนักงานจัดส่งสินค้าผิดและได้แก้ไขแล้วในวันเดียวกัน แต่ปัญหาคือ ทำไมพนักงานที่พบปัญหาไม่แจ้งให้ทาง DTB ทราบ และหลังจากการแก้ไขแล้วต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของการแก้ไขดังกล่าวด้วย เพราะจากที่แจ้งมา พนักงานมีการแก้ไขในส่วนผู้รับจริง แต่ไม่มีการประทับตราสินค้าที่ถูกต้อง ส่งผลให้เกิดปัญหาในการวางบิล

จากสาเหตุดังกล่าว รบกวนพี่ยุทธแจ้งทางขนส่ง ให้ตอบสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน และหาแนวทางการแก้ไขและป้องกัน เพื่อไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำด้วยนะคะ

หมายเหตุ กรอกในแบบฟอร์ม หรือระบุมาใน e-mail ก็ได้ค่ะ

ขอบคุณค่ะ

ทิพ/ 75029

☐ Ronnayuth Feangfung---20/02/2013 08:39:00---พนักงานแจ้งว่าส่งผิดที่จริงครับ เนื่องจากอยู่ใกล้กัน แต่ได้ทำกา

From: Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems

To: Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems,

Date: 20/02/2013 08:39

Subject: Re: Fw: แจ้ง CAR ของ บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด

พนักงานแจ้งว่าส่งผิดที่จริงครับ เนื่องจากอยู่ใกล้ๆกัน แต่ได้ทำการจัดส่งให้ลูกค้าที่ถูกต้องตั้งแต่วันที่ไปส่งผิดแล้วครับ ไม่ทราบว่าพอที่จะออกเอกสารใหม่ไปให้ลูกค้าได้หรือเปล่าครับ โดยจะไม่คิดค่าใช้จ่ายกับทาง MSC ครับ ในเบื้องต้น ได้ทำการแจ้งในส่วนของหัวหน้างานรับทราบ ทำการตักเตือนแล้วครับ หวังว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นอีกครับ

**Best Regards**

**Annut Cheawae , Customer Services Supervisors**



**Kerry Distribution (Thailand ) Ltd.**

**Tel :023384777 | Mb : 0908800948**



☐ Tippawan Muangsampao---14/02/2013 13:32:03---เรียน พี่ต๋อง/ พี่ยุทธ

From: Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems

To: Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems, Thanaphat

Mityim/FinanceAdmin/Metro Systems@MetroSystems,

Cc: G.BusinessProcess Group

Date: 14/02/2013 13:32

Subject: Fw: แจ้ง CAR ของ บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด

เรียน พี่ต๋อง/ พี่ยุทธ

มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า ผ่านทางฝ่าย OSG ค่ะ รายละเอียดตามไฟล์แนบ  
รบกวนช่วยระบุสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยนะคะ  
ภายในวันพุธ ที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 นี้ค่ะ

[attachment "CAR 005.2556.xls" deleted by Ronnayuth Feangfung/FinanceAdmin/Metro Systems]

ขอบคุณค่ะ

ทิพ/ 75029

----- Forwarded by Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems on 14/02/2013 13:27 -----

From: Natpachamon Tungjitlerdkij <natpatun@METROSYSTEMS.CO.TH>

To: G-BusinessProcess Group <G-BusinessProcessGroup@Metrosystems.co.th> ,

Date: 13/02/2013 17:59

Subject: FW: แจ้ง CAR ของ บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด

ทิพ/ดำเนินการต่อด้วย

**From:** Valeerat Preedasuttichit

**Sent:** 13 กุมภาพันธ์ 2556 17:13

**To:** Natpachamon Tungjitlerdkij

**Cc:** Nalinrat Dulyasribandit; Sunan Ngampakdeesombat; Ninyah Chula  
**Subject:** แจ้ง CAR ของ บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด

เรียน คุณณัฐพัชมน

กันส่งเอกสาร CAR แนบ file ไปให้ค่ะ

ขอบคุณมากค่ะ



[attachment "FM-CTR-14 CAR FORM No.1 บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด.xls" deleted  
by Tippawan Muangsampao/FinanceAdmin/Metro Systems]

ate 8/02/2013  
rea 04 72

ใบวางบิล

Doc No. 1300015283  
Page 1

ust. Code 0010975 Cust. Name บริษัท ชีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด  
ddress 265 ถนนศรีสุริยวงศ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี  
ontact Name คุณกมล(แอน)/ฝ่ายธุรการ Tel. 02-2482600-35 # 58  
lacing Invoice B+PO+VAT+สน.VAT2 1-15/ด.(จ,พ,ต)(9.00-17.00) 139 ชั้น 5 ถนน  
ollection C.ศกร 4/ด.(13.00-15.30) TMB สาขามหาพฤกษาราม

NO.	Order No.	Invoice #	Receipt #	PO No.	Amount
1	1300021195	1300020271	0000000000	2120034235,REV0	1,653.15

Total 1 Invoice/s 1,653.15

If you have any questions, please contact K.MONTHIPHA Ext.027274969

ayment Date 22/3/56 Time Billing by [Signature]  
eceived by [Signature] Date 15/2/56 Date 15/2/56

"ฉบับใหม่"

ลูกค้า / Customer Name:  
0010975 บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด  
265 ถนนศรีสุริยวงศ์ ตำบลหน้าเมือง  
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000 โทร.032-310831  
สถานที่ส่งสินค้า / Ship to address:  
0010975 บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด  
265 ถนนศรีสุริยวงศ์ ตำบลหน้าเมือง  
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000 โทร.032-310831  
Contact :

หน้า 1  
Date 8/02/2013  
Due Date 10/03/2013  
Term NET30  
Order No. 1300021195  
Sale Name VALEERAT  
Po No. 2120034235,REV0

รหัส Code	รายการ Description	จำนวน Quantity	ราคาต่อหน่วย Unit Price	จำนวนเงิน (บาท) Amount (Baht)
81PKX-FA57E	PANASONIC FAX FILM KX-FP342,362,386 (1 R	3.00	515.00	1,545.00

- สินค้าบริการตามเอกสารฉบับนี้เสียหายหรือขาดจำนวน โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัทฯ ภายใน 7 วัน นับจากวันส่งสินค้าบริการ มิฉะนั้นบริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบความเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น
- การรับประกันสินค้าต้องเป็นไปตามเงื่อนไขบริษัทฯ และเจ้าของผลิตภัณฑ์กำหนด
- บริษัทฯ คิดดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือนหากชำระเกินกำหนด
- ส่งจ่ายเช็คบัตรเครดิตในนาม บริษัท เมโทรซิสเต็มส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือกรณีโอนเงิน
- โปรดส่งสำเนาใบโอนเงินอย่างถูกต้องไปยังลูกค้าที่ ส่วนบัญชีลูกค้าทางโทรสารหมายเลข 0-2726-2630
- หากมีข้อสงสัยโปรดติดต่อ ส่วนบัญชีลูกค้า โทร: 0-2329-8765

จำนวนเงินรวม / Gross Total 1,545.00

ส่วนลด / Discount

ค่าสินค้า/บริการ / Net goods/service 1,545.00

ภาษีมูลค่าเพิ่ม / VAT 7.00 % 108.15

จำนวนเงินทั้งสิ้น / Total Payment 1,653.15

(หนึ่งพันหก ร้อยห้าสิบสาม บาทถ้วน)

วันที่ 8/2/13

ได้รับสินค้าบริการในสภาพเรียบร้อยแล้ว

บริษัทจะจ่ายเงินให้เมื่อได้ตรวจสอบความถูกต้องของการเรียกเก็บเงินจำนวนตาม:

ผู้ส่ง / Delivered by

ใบส่งสินค้าและใบตราจ่ายรับสินค้า/บริการเท่านั้น หากไม่พร้อมบริษัทมีสิทธิ์ที่จะจ่าย

วันที่ / Date

ผู้รับ (ลงชื่อตัวบรรจง) / Receiver (Name in Full)

วันที่ / Date เวลา ..... น.

ผู้อนุมัติ / Approver

วันที่ / Date 08 / 02 / 2013

B+PO+VAT+ส่น.VAT2 1-15/ด.  
C.สุกร 4/ด. (13.00-15.30)

ธนาคารทหารไทย Tel : 02-299-2176

FAST สาขาการไฟฟ้าฯ โทร 02-2100-5777

ห้องการเงินสาขา

AR 04 72 66  
DTB 34  
USER WARAPPAN -01

ติด ตก ยกเว้น E. & O.E.

เอกสารที่ต้องนำมารับเช็ค

☐ ขาดใบกำกับภาษี

☐ ขาดหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย

☒ ขาดใบเสร็จรับเงิน

☐ อื่น ๆ

วันที่รับ 22/3/56

ลงชื่อ

C 5193395

ใบแจ้งการชำระเงินผ่านธนาคาร (Pay-in Slip)

เพื่อเข้าบัญชี บริษัท เมโทรซิสเต็มส คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วันที่ / Date

สำหรับธนาคาร

☐ ร.กรุงเทพ (Br 0232)(Comp Code 07852)(Service Code : MSC)

สาขาที่รับฝาก / Branch

☐ บมจ. ร.กรุงไทย Comp Code : 33206

Name บริษัท ซีอาร์ ราชบุรี (ประเทศไทย) จำกัด

☐ บมจ. ร.ไทยพาณิชย์ Code 3429

Subscription No. (Cust No./Ref 1)

☐ UOB บมจ. ร.ยูโอบี BP Code 2240

Bill No. (Ref No./Ref 2)

1300020271

Tel. 032-310831

ยอดเงินสด (Amount)		บาท / Baht	
หมายเลขเช็ค / Chq. No.	วันที่ / Date	ชื่อบริษัท/สาขา Drawee Bank/Branch	จำนวนเงิน / Amount