

Duangjai Tullayapongruk

From: jantra@perfect-d.co.th
Sent: 2 เมษายน 2558 11:05
To: Duangjai Tullayapongruk
Cc: Viphaphan.B
Subject: บริษัท ไทยบรรจุภัณฑ์และการพิมพ์ จำกัด(มหาชน)

เรียน คุณดวง

เนื่องด้วยวันที่ 27 มีนาคม 58 ทางMessenger ของบริษัท เพอร์เฟค เดลิเวอรี่ จำกัด ได้เข้าไปวางบิล ที่บริษัท ไทยบรรจุภัณฑ์และการพิมพ์ จำกัด(มหาชน) และได้รับการแจ้งจากลูกค้าว่า Messenger ที่เข้าไปวางบิลไม่สุภาพและไม่โวยวายใน บริษัทฯ ของลูกค้า ทาง บริษัทฯ จึงได้เรียกพนักงานเข้ามาสอบถามได้ข้อมูลจากพนักงานว่ามีข้อต่อรองดังนี้คือ

1. Messenger ได้วางบิลตามระบบ โดยการใส่ในกล่องเพื่อรับ PO โดยทางลูกค้าจะเรียกว่า PO ตามลำดับที่เรียงในกล่องเพื่อ เชื่อมต่อ PO
2. เมื่อได้รับ PO เสร็จก็จะนำไปวางบิล

แต่เนื่องจากจากการรับ PO จากลูกค้าเป็นเวลาครึ่งชั่วโมงก็ยังไม่ได้รับการเรียก Messenger จึงเห็นว่าคนนี้ที่มาที่หลังก็ได้รับ PO ไปหมดแล้ว แต่ของเมื่อยังไม่ได้รับ จึงเข้าไปสอบถามจากทางบริษัทฯ ผู้รับวางบิล ว่า “พี่ครับเอกสารของเมื่อโทรที่ว่างไว้ในกล่องทำไม่ยังไม่ได้ PO บริษัทฯ อื่นมาได้รับหมดแล้ว และทางลูกค้าต้องบ่ำไบเมื่อนะไม่เห็นเอกสารเมื่อโทรเลยไม่ได้ว่างไว้ในกล่อง และ Messenger จึง ตอบว่า ผ่านทางไว้ในกล่องจริงๆ และมีบริษัทฯ อื่นๆ ที่มารับ PO ออกไป 2 ชุดแล้ว(ที่บริษัทฯ นี้จะเรียกเข้าไปรับที่ลักษณะค่า) แต่ของผมยังไม่ได้เลย จากนั้น

1. ลูกค้าจึงไปนาเอกสารให้สักพักก่อนมาตอบว่ามีคนส่งของของบริษัท เมื่อ หรือ หยิบเอกสารไป หมดแล้ว Messenger จึงพูดว่าให้เขานะบิลไปได้อย่างไร เพราะมันเอกสารรับ PO ของทางผู้ที่จะ นำรับเพื่อวางบิล ลูกค้าจึงแจ้งว่าเดี๋ยวตามให้ สักพักก็ยอมมาแจ้งว่าให้ไปเอาเอกสารที่ต้านหลัง ซึ่งพนักงานเมื่อส่งของอยู่
2. Messenger จึงได้เข้าไปด้านหลังโรงงานที่แผ่นกางส่งของมีรถสิบล้ออยู่ จึงถามว่าใช้คนส่งของ เมื่อใหม่แต่ไม่ตอบจึงไปถามอีกท่านหนึ่งซึ่งพนักงานของลูกค้าว่าเห็นรถส่งของของเมื่อใหม่ พนักงานจึงแจ้งว่าก็สิบล้อคันนั่น ไม่ใช่ของเมื่อโทรก้าสิบล้อส่งของกันอยู่ Messenger จึงขอเอกสาร คืน โดยว่าขอเอกสารคืนหน่อย เพราะเอกสารที่พี่นำมาไม่ใช่เอกสารของพี่ แต่เสร็จแล้วพนักงาน ของบริษัทฯ นั้นก็แจ้งว่าไม่ใช่เมื่อใหม่ โทรมาให้รถลับไปแล้ว เอกสารอยู่ที่พี่นั่นแหละ Messenger จึงได้ ตะโกนถามว่าผมขอเอกสารคืนด้วย เพราะเป็นเอกสารของทางแผนกว่างบิล (สาเหตุที่ต้องตะโกน เพราะลูกค้ายื่นอยู่ด้านซึ่งอยู่บนรถยนต์ของแต่พนักงานอยู่ด้านล่างซึ่งสูงกว่ากันประมาณ 1 เมตร) เสร็จแล้วลูกค้าจึงแจ้งว่าให้ไปรับเอกสารที่สตูร์เพราเวxa ได้ส่งเอกสารไปແຜນกสตูร์แล้วค่ะ
3. Messenger จึงไปตามเอกสารต่อที่สตูร์ โดยติดต่อพนักงานผู้ชายเป็นผู้รับบิล Messenger จึง สอบถามว่าผมขอเอกสารเมื่อโทรคืนได้ใหม่ เพราะเป็นเอกสารนำมารับ PO เพื่อวางบิลไม่ใช่มาส่ง สินค้า และทางลูกค้าก็คืนให้แต่เมื่อตรวจสอบจึงทราบว่าไม่ใช่เอกสารที่นำมาวางบิลของเมื่อโทร เป็นเอกสารส่งของของเมื่อโทรซึ่งเป็นคนละชุดกัน จึงสอบถามว่า แล้วมีเอกสารอื่นอีกไหม เพราะ ชุดนี้ไม่ใช่ชุดที่มาวางบิล แต่พนักงานสตูร์ ท่านนั้นแจ้งว่ามีเท่านี้ พนักงานจึงถามว่าแล้ว เอกสาร ผมหายไปไหน พี่ก็ไม่รู้แล้ว เพราะมีเอกสารมาแค่นี้ พนักงานสตูร์ จึงถามว่ามาห้ามเอกสาร

ทำอะไร เจ้าหน้าที่ของ PD จึงแจ้งว่าผมมารับ PO เพื่อวางแผนแต่พนักงานที่รับ wang bility ในบริษัทฯ แจ้งว่าคุณส่งของเมื่อได้หยอดมาแล้วให้ทางผมเข้ามาตามที่แผนกส่งของ แผนกส่งของแจ้งว่าได้ ส่งเอกสารทั้งหมดมาที่ตัวแทนมาร์เก็ตติ้งแล้ว Messenger จึงถามลูกค้าว่ารับทราบสอบถามให้หน่อยว่า แผนที่ต้องทำไงต่อเพื่อตามหาเอกสารซึ่งนี้ ทางพนักงานสต็อติ้งช่วยและได้โทรหาไปที่แผนกใหม่ ทราบและคุยกับเจ้าหน้าที่อีกครั้งว่าได้รับแจ้งว่าด้านหลังไม่มีเอกสารซึ่งนี้ ระหว่างที่คุยกันอยู่ก็มีพนักงานผู้หญิงท่านหนึ่ง ได้พูดออกมาว่าทำไม่ต้องมาโดยวิถี ที่นี่ “Messenger จึงหันไปตอบว่า แผนแม่บทตามหาเอกสารไม่ได้มาโดยวิถี เอกสารของแผนที่ จะนำมารับ PO และ wang bility” จากนั้นทางพนักงานท่านนั้นก็เงียบและสักพักก็มีโทรศัพท์จากด้านหน้าที่รับ PO แจ้งให้ไปหา ทางพนักงานด้านหน้า

4. Messenger ก็กลับไปที่ด้านอาคารด้านหน้าที่รับ wang bility อีกครั้ง จึงได้รับแจ้งว่าคุณส่งของเมื่อได้เอกสารไว้ด้วยแล้ว ทางพนักงานวาง wang bility จึงถามว่าแผนที่ต้องทำอย่างไรต่อทางลูกค้าแจ้งว่าไม่ต้องทำอะไรให้ไปแจ้งเมื่อให้เงิน เรียบร้อยแล้วกลับไปได้แล้วค่ะ

จากการสอบถามพนักงานในครั้งนี้ ทางบริษัทฯ ต้องอภัยเป็นอย่างมากค่ะที่เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ และได้สรุปกับ Messenger ว่า

- Messenger ได้มีเจตนาและความตั้งใจเป็นอย่างมากในการติดตามเอกสารคืน
- Messenger ได้ใช้อารมณ์ในการทำงานและมีการใช้เสียงดังกับลูกค้าซึ่งไม่สมควรเป็นอย่างยิ่ง
- ทางบริษัทฯ จึงได้ทำโทษ Messenger ดังกล่าวด้วยการพักงานโดยไม่รับค่าจ้างเป็นเวลา 1 สัปดาห์ และได้เรียก Messenger ทั้งหมดประชุมเพื่อเน้นย้ำให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกค่ะ

Best Regards

Jantra Prukepaiboon

MARKETING MANAGER

PERFECT DELIVERY CO.,LTD.

Phone: +662 682 9922

Fax: +662 682 9940

Mobile: 081-827-7729

Email: jantra@perfect-d.co.th

Duangjai Tullayapongruk

From: Duangjai Tullayapongruk
Sent: 31 2558 8:29
To: Saowalak Phaksuphan
Cc: Khwanta Chakkuchanthorn; Juthamard Sakulwong
Subject: RE: CAR

รับทราบค่ะ

From: Saowalak Phaksuphan
Sent: Monday, March 30, 2015 5:07 PM
To: Duangjai Tullayapongruk
Cc: Khwanta Chakkuchanthorn; Juthamard Sakulwong
Subject: RE: ขอนุมัติส่งใบ CAR เจ้าหน้าที่วางแผนบิล ที่ บ.ไทยบรรจุภัณฑ์ จำกัด

 กรอกแบบฟอร์ม ของจินตัวย

From: Duangjai Tullayapongruk
Sent: Monday, March 30, 2015 5:05 PM
To: Saowalak Phaksuphan
Cc: Khwanta Chakkuchanthorn; Juthamard Sakulwong
Subject: RE: ขอนุมัติส่งใบ CAR เจ้าหน้าที่วางแผนบิล ที่ บ.ไทยบรรจุภัณฑ์ จำกัด

เรียน พี่เล็ก

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้แจ้งทาง outsource ให้เข้าแจงสาเหตุที่เกิดขึ้น (คุณจุ่ม) ได้เรียกพนักงานคนดังกล่าวมาตักเตือน ถึงกิริยาท่าทางที่แสดงไม่เหมาะสมกับลูกค้า แต่ทั้งนี้ทาง outsource จะจัดทำจดหมายมาชี้แจงและขออภัยสำหรับเหตุการณ์ดังกล่าวค่ะ

 จงเรียนมาเพื่อทราบ

ดวงใจ

หมายเหตุ จะรายงานให้ทางธนาคารกรุงไทย ได้ทราบสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้นนี้ด้วย (คุณวิชชา คุณอนันวรรณ คุณนิภาพร)

From: Saowalak Phaksuphan
Sent: Monday, March 30, 2015 4:49 PM
To: Duangjai Tullayapongruk
Cc: Khwanta Chakkuchanthorn; Juthamard Sakulwong
Subject: FW: ขอนุมัติส่งใบ CAR เจ้าหน้าที่วางแผนบิล ที่ บ.ไทยบรรจุภัณฑ์ จำกัด

ดวง / เช็คข้อมูล และทำการแก้ไขปัญหา รายงานให้พี่ทราบด่วนค่ะ