| CORRECTIVE ACTION REQUEST (CAR) | | | | |
|--|---|--|--|------------------------|
| วันที่ 5/11/2014 | | архива оперативно тиля до организация на ответствення общений в об | CAR NO. | 021 1557 |
| จาก จีรวรรณ ดวงพล | DDS 315 | หน่วยงาน OSG | โทร. | 4427 |
| ถึง ธนภัทว มิตรยิ้ม | 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 โดยพูดจากระพัดกระเฟียด และขัดขวางการเข็คสินค้าของลูกค้า | | | | |
| ใช้คัตเตอร์กรีดลังด้วยความรุนแรง และชักสีหน้าใส่ลูกค้า ลูกค้าแจ้งว่าขนส่งมี 2 คน ผู้ชายแสดงกริยาปกติสุภาพต่อลูกค้า | | | | |
| แต่อีกหนึ่งคนลักษณะคล้ายทอม ได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมตามที่กล่าวมา ลูกค้าจึงไม่ต้องการให้ขนส่งคนดังกล่าวไปส่งสินค้าครั้งต่อไป | | | | |
| พบปัญหาโดย | | ข้อมูล | เพิ่มเดิม | |
| Internal Audit | วันที่พบ | DDS | หน่วยงาน | |
| Customer Complaint | รับข้อมูลโดย | | | |
| Non Conforming Product หลักฐานอ้างอิง | | | | |
| Management Review | Rec.Problem by | Tel Fa | Other | |
| Other | Remark. | Programme and the second secon | National Assessment of the Control o | |
| จีรวรรณ ดวงพล 5-11-14 | 0) | /m/11/57 | Mesons. 24 | N - 19 |
| ผู้ออกเอกสาร / วันที | QMR /C | | 46 - MAM เอชดมีบรัฐ | บ / วันที |
| สาเหตุของปัญหา | | | | |
| พน้างานขนส่ง เเสกง พฤติกรรมใม่ เพมาะสม พูกลา แสกง กิริยาไม่ ที่ ต่อสุกค้า. | | | | |
| การแก้ไขปัญหา (Correction) ได้ เรียก พุหักภาษยน ส่ว มาทักษาอุปมหัว เพาะกัจับ ชิง คือมาริยา | | | | |
| IN PERLIMINATION NO PERLIMINATION NO PROPERTIES INVESTIGATION DE LA COLLEGION | | | | |
| ามส ฟอ อุกลาอีก จะเปลี่ยนหน้าภาษยนะ ในใหม่ ก็พที่ ค่ำ กังการรั | | | | |
| [] AD AD ATIMION WELLANDRANGED IN LAN 1 | | | | |
| แนวทางการแก้ไขบัญหา (Corrective Action) | | | | |
| างให้การคายการให้เลาและเลาสาร์การการให้เลาสาร์การให้เลาสาร์การการการการการการการการการการการการการก | | | | |
| This year, sugar as a series of the series o | | | | |
| | | | | |
| ผู้รับผิดชอบดำเนินการ MQM. | ikas aparabkerikusta na panta on birtu sen samannan in sakapurrana dan edit astilan dispetaren yilanda akita | วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ | 24-11-1 | 57 |
| การติดตามผลการดำเนินการ | | | | |
| การติดตามครั้งที่ 1 วันที่ 24. | -11-57 | การติดตามครั้งที่ 2 | วันที่ (2 | -2-58 |
| ยอมรับ หลักฐาน | | ยอมรับ หต | รักฐาน ชาบบรริธีของ | ล่อได้ อาดเริ่ง |
| ************************************** | ela cualque repues come e no cualque atenum que que emparto em tito come a tracia cua un entre come comence en comence. En | | enas pas pros | |
| | | 1001 | | |
| ไม่ยอมรับ เพราะ ชู้อไว ได้ริบการขึ้นงใบกาสก้า [แก้งไปไม้ยอมรับ เพราะ นิ่งไว ได้ริบการขึ้นงใบกาสก้า [แก้งไว้] | | | | |
| เลื่อนไปวันที่ 15-12-57. | | ออก CAR ใหม่ CAR NO. | | |
| ผู้ติดตาม ภูพ ฟาร วันที่ 2 | 4-11-57 | ผู้ติดตาม | วันที่ | |
| (กิว N 12-2-58 ผู้ดำเนินการปิด CAR/วันที | QN | 0 12-2-18 กลังวันที | นวิฟน DCC | 12 - 2 - 58 0/วันที |

CUSTOMER COMPLAINT

TO: กุณนพคล คำกลองตัน/ผู้เกี่ยวข้อง Metro Systems Corporation Public Company Limited <u>ปัญหา/Problem</u> : รถขนส่ง 4 ล้อ ของทาง ภาคย์ธนพัฒน์ ที่ประจำอยู่ฝ่ายขนส่ง รถเบอร์ 15 ได้ทำการขนส่งไปยังลูกค้า บริษัท พี.เอส.บี. จำกัด ในวันที่ 4 พฤศจิกายน 2557 ในวันดังกล่าว พนักงานขนส่งได้แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม พูดจาและแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า <u>การแก้ไขเบื้องดับ</u> : คำเนินสอบสวนเบื้องตัน พนักงานติดรถขนส่ง มีความผิดจริง ไม่สมควรพูดจา โดยใช้อารมณ์ หรือแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อลูกค้า และถ้ายังเกิดเหตุการณ์แบบเติมเกิดขึ้นอีกทางเราจะ เปลี่ยนพนักงานให้ใหม่ และทางเราได้ติดต่อขอเข้าพบลูกค้าเพื่อทำการเข้าไปขอโทบลูกค้าแล้ว แต่ทางลูกค้ายังไม่สะควกให้เข้าพบเนื่องจากได้มีการปรับปรุงสำนักงานใหม่ รอทางฝ่ายขาย confarm อีกครั้งหนึ่ง การดำเนินการกับส่วนที่มีปัญหา : 1. ให้งคใช้คำพูด และ การแสดงกิริยาไม่ดีต่อลูกค้า 2. ใค้สอบสวน แก้ใจ และให้พนักงานผู้กระทำผิดลงลายมือรับทราบ VOTE HIN สากส (สุภาวดี แพ่งน้อย) พนักงานติครถขนส่ง 11/12/2568 Date Manager

นวทา