

บริษัท โตโยต้าครังค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรถลูกค้า	เลขหน้า : 1 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ		ผู้จัดทำ คุณพุดินันท์ ดาวเรือง	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชาวล
ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย		ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธ์ ดำรงฤทธิ์	
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ลูกค้า	<div>ลูกค้าขับรถเข้ามาบริเวณพื้นที่รับรถ</div> <div></div>		ใบควบคุมงานซ่อม (Job มือ)
พนักงาน ปรก. พนักงานรับรถ	<div>ตรวจสอบเช็คทะเบียนรถว่าเป็นลูกค้านัดหมายหรือไม่</div> <div>ไม่นัดหมาย</div> <div>นัดหมาย</div> <div>กล่าวสวัสดีและสอบถามปัญหาแจ้งซ่อม สอบถามเวลาว่างแผนเข้าซ่อมจากคอนโทรลฯกรอกรายละเอียดงานซ่อม</div> <div>ใบควบคุมงานซ่อม (ใบJob มือ) และทำการตรวจสอบสภาพพร้อมลูกค้า</div>		
พนักงานรับรถ	<div>กล่าวสวัสดีและหยิบใบนัดหมายมาทำการตรวจสอบสภาพพร้อมลูกค้า</div> <div></div>		ใบนัดหมาย
พนักงานรับรถ	<div>เป็นงานซ่อมที่ต้องการวิเคราะห์ก่อนซ่อมหรือไม่</div> <div>ต้องการ</div> <div>ไม่ต้องการ</div> <div>แจ้งเจ้าหน้าที่ T/A</div> <div>ทำการวิเคราะห์งานซ่อมและกรอกรายละเอียดลงในใบวิเคราะห์งานซ่อม</div>		
เจ้าหน้าที่ T/A พนักงานรับรถ	<div>เชิญลูกค้าขึ้นด้านบนเพื่อรอเปิดงานซ่อม</div> <div></div>		ใบวิเคราะห์งานซ่อม บอร์ด JPCB
พนักงานรับรถ	<div>เชิญลูกค้าขึ้นด้านบนเพื่อรอเปิดงานซ่อม</div> <div></div>		
พนักงานรับรถ	<div>นำใบนัดหมายหรือใบJob มือให้พนักงานรับรถด้านใน</div> <div></div>		ใบนัดหมาย ใบควบคุมงานซ่อม Job มือ
พนักงานรับรถ	<div>คลุมชุดผ้าคลุมบริการและ กรอกรายละเอียดของลูกค้าและเวลาเข้ารับบริการในเครื่องมือติดตามสถานะรถและเวลาว่างแผนเข้าซ่อม</div> <div></div>		
พนักงานรับรถ	<div>ทำการเคลื่อนย้ายรถมายังพื้นที่รอซ่อม</div> <div></div>		ป้ายบอกสถานะรถ
	<div>กลับมาที่เคาน์เตอร์ด้านหน้า</div> <div></div>		