

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การเปิดงานซ่อม	เลขหน้า : 1/1 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 01 / 56
แผนก บริการ	ผู้จัดทำ พุฒินนท์ ดาวเรือง		
ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย	ผู้ตรวจสอบ กุณเกียรติ์ คำรงฤทธิ์		ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชวัล
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
พนักงานรับรถ ด้านใน	หยิบใบนัดหมายหรือใบ Job มีอ เพื่อเตรียมเปิดงานซ่อม		ใบนัดหมาย ใบควบคุมงานซ่อม (Job มีอ)
พนักงานรับรถ ด้านใน	เชิญลูกค้ามาที่เคาน์เตอร์และกล่าวสวัสดี		
พนักงานรับรถ ด้านใน	ทำการประมาณเวลางานซ่อมและเวลา พร้อมส่งมอบ, จองคิวการล้างรถ (กรณีล้าง รถ) ด้วยบอร์ดเตรียมการส่งมอบและบอร์ด		บอร์ดเตรียมการส่งมอบ บอร์ดจองคิวล้างรถ
พนักงานรับรถ ด้านใน	เปิดงานซ่อม และยืนยันความถูกต้องของ ข้อมูลลูกค้าก่อนพิมพ์ใบสั่งซ่อม		ใบสั่งซ่อม
พนักงานรับรถ ด้านใน	ให้ลูกค้าเซ็นตอนนัดงานซ่อมและมอบ สำเนาใบสั่งซ่อมให้แก่ลูกค้า		ใบสั่งซ่อม
พนักงานรับรถ ด้านใน	ส่งลูกค้า (กรณีไม่รอ) หรือเชิญลูกค้าไปที่ ห้องพักรับรองลูกค้า (กรณีรอ)		
พนักงานรับรถ ด้านใน	ประทับตราต่าง ๆ เช่น ประเภทงานซ่อม (EM), นัดหมาย, ล้างรถ ฯลฯ		ใบสั่งซ่อม
พนักงานรับรถ ด้านใน	กรอกรายละเอียดของลูกค้าลงในใบประเมิน คุณภาพงานบริการ		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่ จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การเปิดงานซ่อม	เลขหน้า : 2/2 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 01 / 56
แผนก บริการ	ผู้จัดทำ คุณพุดินนที ดาวเรือง		ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชวัล
ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย	ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธ์ ดำรงฤทธิ์		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
พนักงานรับรถ ด้านใน	<div>กรอกรายละเอียดของลูกค้าลงในใบประเมิน คุณภาพงานบริการ</div> <div></div> <div>ประทับตราต่าง ๆ เช่น ประเภทงานซ่อม (EM), นัดหมาย, ล้างรถ ฯลฯ</div> <div></div> <div>แจ้งหัวหน้าพนักงานล้างรถทำการจองเวลา ล้างรถ (กรณีล้างรถ) ผ่านบอร์ดลำดับคิว การล้างรถ</div> <div></div> <div>รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น ใบสั่งซ่อม, ใบนัดหมายหรือใบ Job มีโอ ใส่ แฟ้มเอกสาร</div> <div></div> <div>นำแฟ้มเอกสารใบสั่งซ่อมส่งไปที่ คอนโทรลเลอร์</div> <div></div> <div>กลับมาที่เคาน์เตอร์รับรถ</div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
พนักงานรับรถ ด้านใน			ใบสั่งซ่อม
พนักงานรับรถ ด้านใน			บอร์ดลำดับคิวการล้างรถ
พนักงานรับรถ ด้านใน			ใบสั่งซ่อม ใบนัดหมาย/ใบ Job มีโอ
พนักงานรับรถ ด้านใน			ใบสั่งซ่อม ใบนัดหมาย/ใบ Job มีโอ
พนักงานรับรถ ด้านใน			