

บริษัท โตโยต้าครังค์ เชียงใหม่ จำกัด	คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง : การแก้ไขปัญหางานติกลับ	เลขหน้า : 2/3 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 เมษายน 2556
แผนก บริการ ฝ่าย บริการหลังการขาย	ผู้จัดทำ คุณรุ่งนรินทร์ พุ่มเรือง ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธุ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชวล
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสาร/อุปกรณ์
ผู้บริหารงานบริการ	<div data-bbox="576 421 879 488">ลูกค้าแจ้งปัญหา</div> <div data-bbox="600 533 858 589">รับปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง</div>	<div data-bbox="1046 510 1230 544">- Com New Topserv</div>
ผู้บริหารงานบริการ	<div data-bbox="576 656 858 723">พิจารณาว่าเป็น</div> <div data-bbox="858 656 898 689">ไม่เป็น</div> <div data-bbox="858 723 1007 824">แจ้งลูกค้าและดำเนินการตาม</div>	<div data-bbox="1046 656 1230 689">- Com New Topserv</div>
โฟร์แมน / หัวหน้าช่าง / TA	<div data-bbox="655 768 810 824">เป็น</div> <div data-bbox="600 824 858 902">ยืนยันปัญหาก่อน การซ่อม</div> <div data-bbox="858 857 898 891">ไม่พบ</div>	
ผู้บริหารงานบริการ	<div data-bbox="616 902 834 981">เปิดjob งานติกลับ</div>	<div data-bbox="1046 936 1350 969">- ใบสั่งซ่อม + Com New Topserv</div>
ผู้บริหารงานบริการ	<div data-bbox="568 992 882 1070">ทบทวนรายละเอียดก่อนการซ่อม</div>	<div data-bbox="1046 981 1350 1014">- ประวัติงานซ่อมครั้งที่เกิดปัญหา</div>
ผู้บริหารงานบริการ	<div data-bbox="560 1081 858 1160">ขออนุมัติซ่อม</div> <div data-bbox="560 1104 632 1137">ไม่อนุมัติ</div>	<div data-bbox="1046 1025 1158 1059">- ใบสั่งซ่อม</div>
ผู้บริหารงานบริการ	<div data-bbox="663 1171 834 1205">อนุมัติ</div> <div data-bbox="584 1216 874 1272">ทำสัญลักษณ์งานติกลับ</div>	<div data-bbox="1046 1126 1158 1160">- ใบสั่งซ่อม</div>
Controller	<div data-bbox="608 1305 842 1361">จ่ายงาน</div>	<div data-bbox="1046 1171 1286 1205">- ใบสั่งซ่อม(ขาว,ส้ม,แดง)</div>
พนักงานช่าง	<div data-bbox="632 1417 826 1473">ดำเนินการซ่อม</div>	<div data-bbox="1046 1216 1286 1249">- บัตรรายงานงานติกลับ, TA</div>
พนักงานช่าง / TA	<div data-bbox="616 1529 842 1585">ทดสอบรถหลังการซ่อม</div> <div data-bbox="858 1507 898 1541">ไม่ผ่าน</div>	<div data-bbox="1046 1261 1398 1294">- บัตรเหลือง,บัตรแดง,ป้ายห่วงโยยสีใจ</div>
พนักงาน QC	<div data-bbox="616 1619 842 1675">ตรวจ QC</div> <div data-bbox="858 1597 898 1630">ไม่ผ่าน</div>	<div data-bbox="1046 1305 1158 1339">- ใบสั่งซ่อม</div>
ผู้บริหารงานบริการ	<div data-bbox="560 1686 874 1765">ลูกค้าไม่ยอมรับ</div> <div data-bbox="600 1731 834 1787">ยืนยันปัญหาก่อน ส่งมอบ</div> <div data-bbox="858 1709 898 1742">ผ่าน</div>	<div data-bbox="1046 1350 1350 1384">- ประวัติงานซ่อมครั้งที่เกิดปัญหา</div>
พนักงานธุรการ / เจ้าหน้าที่ TA	<div data-bbox="632 1821 834 1877">ส่งมอบรถ</div>	<div data-bbox="1046 1395 1302 1429">- แบบฟอร์มวิเคราะห์ปัญหา</div>
	<div data-bbox="568 1910 882 1989">ติดตามคุณภาพหลังการซ่อม</div>	<div data-bbox="1046 1440 1206 1473">- ป้ายห่วงโยยสีใจ</div> <div data-bbox="1046 1507 1158 1541">- ใบสั่งซ่อม</div> <div data-bbox="1046 1597 1445 1630">- แบบฟอร์มบันทึกปัญหาจากการตรวจสอบ</div> <div data-bbox="1046 1641 1230 1675">คุณภาพหลังการซ่อม</div> <div data-bbox="1046 1776 1414 1809">- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การ</div> <div data-bbox="1046 1821 1134 1854">ส่งมอบรถ</div> <div data-bbox="1046 1921 1398 1955">- แบบฟอร์มติดตามปัญหาหลังการซ่อม</div>