

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง ขั้นตอนการซ่อม	เลขหน้า : 1/4 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย		ผู้จัดทำ คุณสุรเชษฐ์ หุ่นทอง ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธุ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พัทธ์ชัยชวล
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรม		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
หัวหน้าช่าง	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> หัวหน้าช่างทำการตรวจสอบ รายละเอียดงานซ่อมจากเอกสาร </div>		ใบสั่งซ่อม
หัวหน้าช่าง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ขั้บรถจากบริเวณพื้นที่จอดรถรอซ่อม มายัง ช่องจอดซ่อม </div>		
หัวหน้าช่าง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> เปลี่ยนสถานะจาก "รอซ่อม" เป็น "กำลัง ซ่อม" กรอกรายละเอียด เวลาเริ่มซ่อมและ เวลากำหนดเสร็จ บนในสถานะรถ (สถานะ กำลังซ่อม) </div>		ใบสถานะรถ
หัวหน้าช่าง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> นำใบประเมินคุณภาพงานบริการแขวนไว้ที่ กระจกมองหลัง </div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
หัวหน้าช่าง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> มอบเอกสารใบสั่งซ่อม (ส่วนของช่าง) ให้ ช่างและทำการอธิบายรายละเอียดงานซ่อม ให้ช่าง </div>		ใบสั่งซ่อม
ช่าง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> นำเอกสารใบสั่งซ่อม (ส่วนของอะไหล่) ทำ การเบิกอะไหล่ที่แผนกอะไหล่ </div>		ใบสั่งซ่อม
ช่าง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> นำอะไหล่ที่เบิกตามใบสั่งซ่อม มาที่ช่อง จอดซ่อม </div>		อะไหล่
ช่าง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ทำการซ่อมตามรายการในใบสั่งซ่อม </div>		ใบสั่งซ่อม

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง ขั้นตอนการซ่อม	เลขหน้า : 2/4 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย		ผู้จัดทำ คุณสุรเชษฐ์ ทุ่งทอง ผู้ตรวจสอบ คุณเกื้อพันธ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชัชวาล
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ช่าง	<div> <div>ทำการซ่อมตามรายการในใบสั่งซ่อม</div> <div> <div>มีงานเพิ่มเติม/งานหยุดหรือไม่</div> <div>มี</div> <div>ไม่มี</div> </div> </div>		ใบสั่งซ่อม
ช่าง	<div>เปลี่ยนสถานะจาก "กำลังซ่อม" เป็น "งานหยุด" และใส่เหตุผลของงานหยุด และติดต่อหน้าช่าง เพื่อยืนยันงานเพิ่ม และเขียนใบงานเพิ่มเพื่อเช็คราคา</div>		ใบสถานะรถ
ช่าง	<div>หัวหน้าช่าง/ช่าง นำใบงานเพิ่ม</div>		
คอลโทรลเลอร์	<div> <div>B</div> <div>แจ้งพนักงานรับรถเพื่อติดต่อขอ</div> </div>		
พนักงานรับรถ	<div>ทำการแจ้งลูกค้าเพื่อขออนุมัติงานซ่อมเพิ่มเติม/เวลาส่งมอบใหม่</div>		
พนักงานรับรถ	<div>ทำการประมาณเวลางานซ่อมและเวลาส่งมอบใหม่โดยใช้บอร์ดเตรียมการส่งมอบและบอร์ดจองคิวล้างรถและแจ้งเวลาส่งมอบใหม่กับหัวหน้าพนักงานล้างรถ</div>		บอร์ดเตรียมการส่งมอบ บอร์ดจองคิวล้างรถ
พนักงานรับรถ	<div>ทำการแจ้งคอลโทรลเลอร์เพื่อแจ้งหัวหน้าช่างทราบ</div>		
หัวหน้าช่าง	<div>แก้ไขเวลาซ่อมเสร็จและเวลาส่งมอบใหม่ (สถานะกำลังซ่อม) และเปลี่ยนเวลาส่งมอบใหม่ในใบประเมินคุณภาพงานบริการ</div> <div>A</div>		ใบสถานะรถ ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
คอลโทรลเลอร์	<div>คอลโทรลเลอร์ติดตามงานซ่อมโดยสอบถามทางหัวหน้าช่างก่อนกำหนดเสร็จ 30 นาที</div>		บอร์ด JPCB

บริษัท โตโยต้า เชียงราย จำกัด		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง ขั้นตอนการซ่อม	เลขหน้า : 3/4 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย		ผู้จัดทำ คุณสุรเชษฐ์ ทุ่งทอง ผู้ตรวจสอบ เกื้อพันธุ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชัชวาล
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
คอลโทรลเลอร์	<pre> graph TD A[คอลโทรลเลอร์ติดตามงานซ่อมโดยสอบถามทางหัวหน้าช่างก่อนกำหนดเสร็จ 30 นาที] --> B{งานซ่อมเสร็จตามกำหนดหรือไม่?} B -- ไม่เสร็จ --> C((B)) B -- เสร็จ --> D[ช่างทำการแจ้งหัวหน้าช่างเมื่อซ่อมเสร็จแล้ว] D --> E{เป็นงานซ่อมชนิดใด?} E -- EM --> F[Inspector/หัวหน้าช่าง ทำการสรุปผลการเช็คระยะ] E -- GS --> G[เข้ารับทดสอบ/เข้ารับเข้าช่อง QC] G --> H[เปลี่ยนสถานะจาก "กำลังซ่อม" เป็น "รอตรวจสอบ" ที่ใบสถานะรถ] H --> I[ทำการ QC] I --> J[ประทับตรา "QC Passed" ด้านหลังใบประเมินคุณภาพงานบริการพร้อมเซ็นชื่อกำกับ] J --> K[ทำการลงเวลาซ่อมเสร็จในใบสั่งซ่อม] F --> L[Inspector/หัวหน้าช่าง ทำการสรุปผลการเช็คระยะ] </pre>		บอร์ด JPCB
คอลโทรลเลอร์			
ช่าง			
หัวหน้าช่าง หรือ Inspector			แบบฟอร์มสรุปผลการตรวจ สอยงาน EM
หัวหน้าช่าง			
หัวหน้าช่าง			ใบสถานะรถ
หัวหน้าช่าง หรือ ช่าง			
หัวหน้าช่าง หรือ ช่าง			ใบประเมินคุณภาพงานบริการ ตราประทับ QC Passed
หัวหน้าช่าง			ใบสั่งซ่อม

บริษัท โตโยต้านครพิงค์ เชียงใหม่		คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง ขั้นตอนการซ่อม	เลขหน้า : 4/4 วันที่มีผลบังคับใช้ : 1 / 04 / 56
แผนก บริการ		ผู้จัดทำ คุณสุรเชษฐ์ ทุ่งทอง	
ฝ่าย บริการหลังการจำหน่าย		ผู้ตรวจสอบ เกื้อพันธุ์ ดำรงฤทธิ์	ผู้อนุมัติ คุณเกรียงไกร พิทักษ์ชัชวาล
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน		เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
หัวหน้าช่าง	<div>ทำการ ลงเวลาซ่อมเสร็จในใบสั่งซ่อม</div>		ใบสั่งซ่อม
หัวหน้าช่าง	<div>ลูกคาล้างรถหรือไม่</div> <div>ไม่ล้าง</div>		ขับรถไปจอดบริเวณจุดจอดรถส่งมอบ
หัวหน้าช่าง	<div>ล้าง</div>		ขับรถไปจอดบริเวณจุดจอดรถล้างรถ
หัวหน้าช่าง	<div>เปลี่ยนใบสถานะรถจาก "รอตรวจสอบ" เป็น "รอล้าง"</div>		ใบสถานะรถ
หัวหน้าช่าง	<div>นำใบประเมินคุณภาพงานบริการ ไปแขวนไว้ที่บอร์ดลำดับคิวล้างรถ ตามเวลาส่งมอบที่กำหนดไว้</div>		ใบประเมินคุณภาพงานบริการ บอร์ดลำดับคิวการล้างรถ
หัวหน้าช่าง	<div>คืนใบสั่งซ่อม (ส่วนของช่าง) ให้แก่คอลโทรเลอร์</div>		ใบสั่งซ่อม
หัวหน้าช่าง	<div>เปลี่ยนใบสถานะรถจาก "รอตรวจสอบ" เป็น "รอส่งมอบ"</div>		ใบสถานะรถ
หัวหน้าช่าง	<div>คืนใบสั่งซ่อม (ส่วนของช่าง) และใบประเมินคุณภาพงานบริการให้คอลโทรเลอร์</div>		กุญแจรถ ใบสั่งซ่อม ใบประเมินคุณภาพงานบริการ
คอลโทรเลอร์	<div>คอลโทรเลอร์ทำการ Clock off เพื่อลงเวลาซ่อมเสร็จ และนำแฟ้มเอกสารทั้งหมด ส่งให้ SA ไปเสียใบที่ช่อง "รอปิดงานซ่อม"</div>		ใบสั่งซ่อม (กรณีล้างรถ) ใบประเมินคุณภาพงานบริการ (กรณีไม่ล้างรถ) บอร์ดเตรียมการก่อนส่งมอบ
ช่าง	<div>ช่างกลับเข้ามาที่บริเวณพื้นที่ซ่อม</div>		