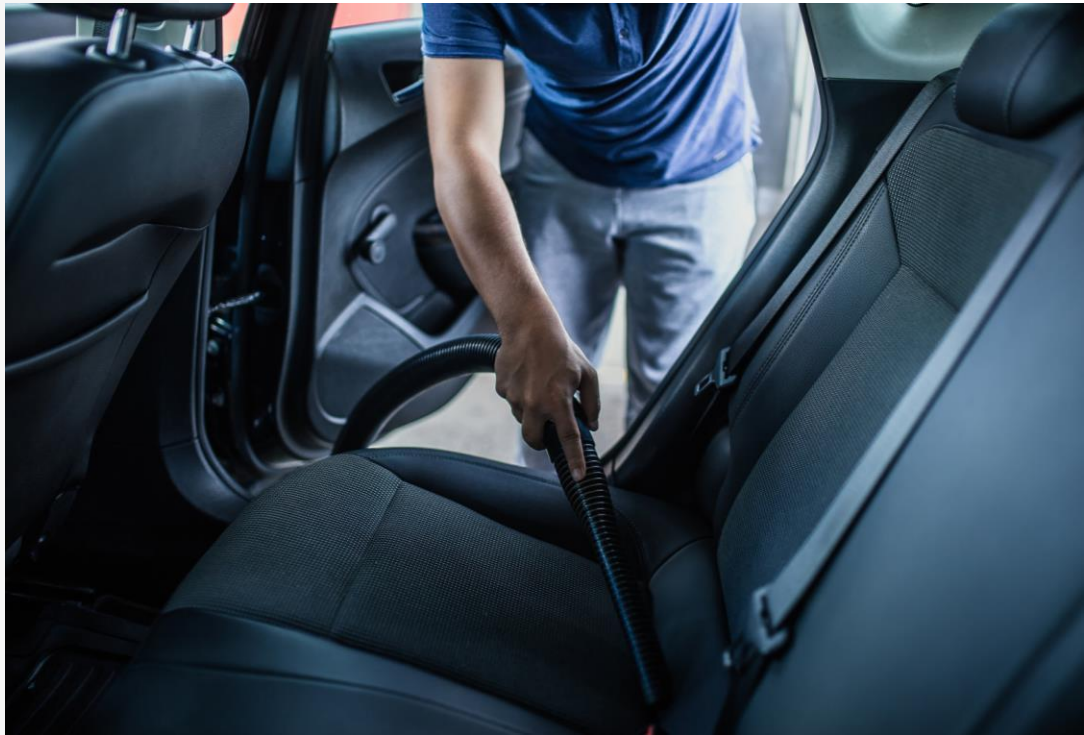
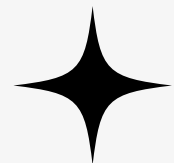
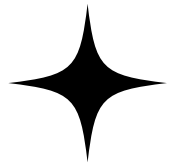




Car Standard Service Center



DEALER

Dealer รถยนต์นั้น บางทีก็เรียก "ผู้แทนจำหน่าย"
บางทีก็เรียก "ผู้จัดจำหน่าย" แล้วแต่ว่าบริษัทแม่จะเรียกกัน
งานจะแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ส่วนหน้าบ้าน กับ ส่วนหลังบ้าน

ส่วนหน้าบ้านก็จะแบ่งออกเป็น

- งานขาย
- งานบริการหลังการขาย
- งานอะไหล่

ส่วนหลังบ้านก็จะแบ่งออกเป็น

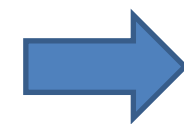
- งานบัญชี
- งานการเงิน
- งานสำนักงาน (ธุรการ)
- งานบุคคล



งานบริการหลังการขาย ✨

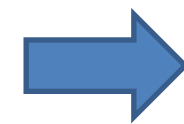
หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (GK)



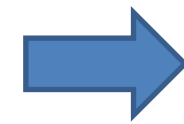
คัดแยกประเภทลูกค้า

หัวหน้าผู้บริหารงานบริการ (SVR)



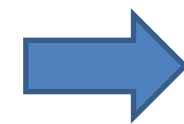
จ้างงานให้ SA

ผู้บริหารงานบริการ (SA)



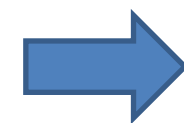
เปิดงานซ่อม และส่งมอบ

ผู้ควบคุมงานซ่อม (CT)

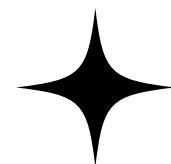


จ้างงานซ่อมให้ช่าง

เจ้าหน้าที่อะไหล่ (PS)



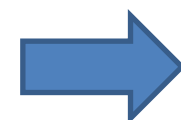
จ่ายอะไหล่, บอร์ดแสดงสถานะอะไหล่



งานบริการหลังการขาย ✨

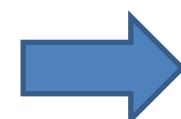
หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน

ช่าง (TC)



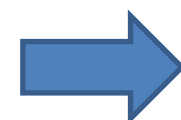
ดำเนินงานซ่อม EM

หัวหน้าช่าง (Ch.TC)



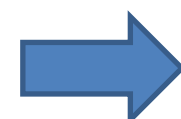
ควบคุมงานซ่อม และซ่อม GS

บอร์ดต้อนรับลูกค้า (WB)

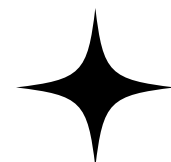


บอร์ดต้อนรับลูกค้านัดหมาย

ผู้จัดการศูนย์บริการ (SM)

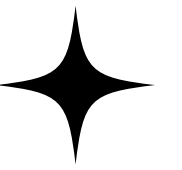
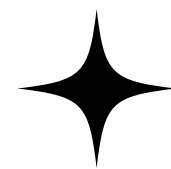
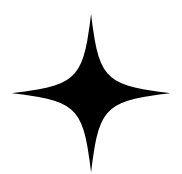


ควบคุมงานบริการทั้งหมด





หน้าที่และ ความรับผิดชอบ





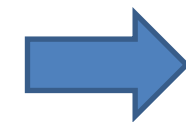
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (GK)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (GK)

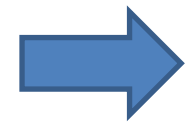
มีหน้าที่ในการแบ่งประเภทลูกค้า เพื่อแจ้งลูกค้าให้ไปยังส่วนงานที่ลูกค้าต้องการเข้ามาติดต่อที่ศูนย์บริการ เช่น

ลูกค้าต้องการซื้อรถ หรือ ดูรถใหม่

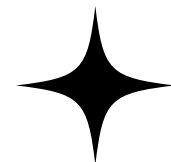


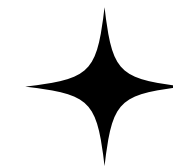
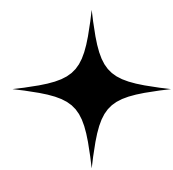
ฝ่ายขายหรือฝ่ายการตลาด

ลูกค้าต้องการนำรถเข้าตรวจเช็คตามระยะ
หรือ เข้าซ่อมเนื่องจากรถมีปัญหา



ฝ่ายบริการหลังการขาย





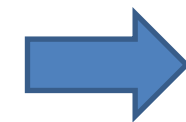
หัวหน้าผู้บริหาร งานบริการ (SVR)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

หัวหน้าผู้บริหารงานบริการ (SVR)

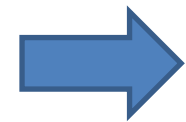
มีหน้าที่ในการแจกจ่ายงานให้กับผู้บริหารงานบริการ (SA) เพื่อทำการดูแลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตามที่ได้กำหนดไว้

ลูกค้านำรถเข้ามาใช้ระยะตามกำหนด

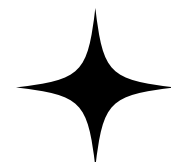


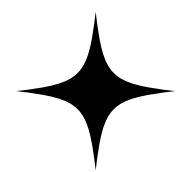
SA สำหรับลูกค้าใช้ระยะ

ลูกค้าต้องการนำรถเข้าซ่อม
เนื่องจากรถมีปัญหา

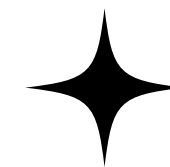


SA สำหรับลูกค้าแจ้งซ่อม





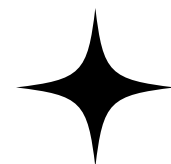
ผู้บริการงานบริการ (SA)

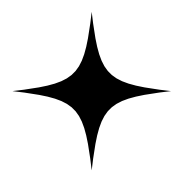


หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

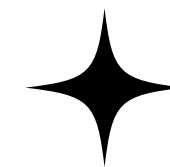
ผู้บริหารงานบริการ (SA)

- ตรวจสอบสภาพรถเบื้องต้น และ แนะนำการบริการให้กับลูกค้า
- วางแผนการซ่อมและประเมินระยะเวลาการซ่อมเสร็จเพื่อนัดหมายเวลารับรถแก่ลูกค้า
- ประสานงานระหว่าง ช่าง ลูกค้า และ แผนกเกี่ยวข้อง
- นำข้อมูลเข้าระบบเพื่อเป็นฐานข้อมูล
- ทำข้อมูลสรุปงานซ่อม ประจำวัน





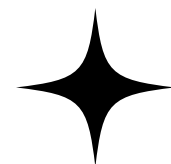
ผู้ควบคุมงานซ่อม (CT)



หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

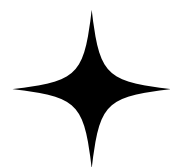
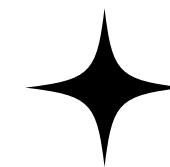
ผู้ควบคุมงานซ่อม (CT)

- แจกงานให้ช่างยนต์เพื่อทำการซ่อมรถ
- ควบคุมเวลาการทำงานซ่อมของช่างยนต์ เพื่อให้รถซ่อมเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- ติดตามงานซ่อม
- รายงานปัญหาซ่อม
- ตรวจสอบชิ้นงานซ่อมก่อนส่งมอบให้ลูกค้า





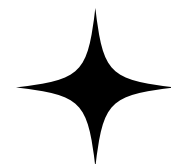
เจ้าหน้าที่อะไหล่ (PS)



หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

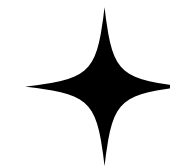
เจ้าหน้าที่อะไหล่ (PS)

- จ่ายอะไหล่ให้กับพนักงานช่างตามเอกสารเบิก
- ลงเอกสารรับและการจ่ายอะไหล่
- จำหน่ายอะไหล่ให้กับลูกค้าทั่วไป
- ทำหน้าที่สั่งซื้ออะไหล่
- รับผิดชอบการจัดเก็บ และการเบิกจ่ายอะไหล่
- ตรวจสอบเช็คสต็อกอะไหล่





ช่าง (TC)

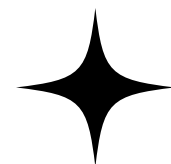


หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

ช่าง (TC) แบ่งหลักๆ มี 3 แบบ

ช่างยนต์ EM (Express Maintenance)

- ทำการซ่อม (งานบำรุงรักษาตามระยะ) ตามใบสั่งซ่อม
- ตรวจเช็คใบสั่งซ่อม
- รับอะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้จากฝ่ายอะไหล่
- ดูแลความสะอาดรถ
- รายงานความเรียบร้อยของงานในใบสั่งซ่อม
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถก่อนส่งมอบ

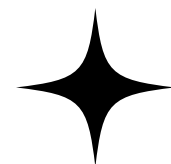


หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

ช่าง (TC) แบ่งหลักๆ มี 3 แบบ

ช่างยนต์ GS (General Service)

- ทำการซ่อม (งานบำรุงรักษาตามระยะ, งานซ่อมทั่วไป)ตามใบสั่งซ่อม
- ตรวจเช็คใบสั่งซ่อม
- รับอะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้จากฝ่ายอะไหล่
- ดูแลความสะอาดรถ
- รายงานความเรียบร้อยของงานในใบสั่งซ่อม
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถก่อนส่งมอบ

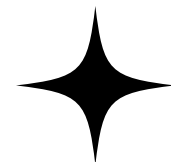


หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

ช่าง (TC) แบ่งหลักๆ มี 3 แบบ

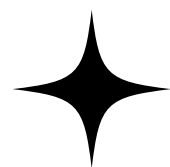
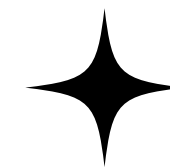
ช่างยนต์ BP (Body and Paint)

- ตรวจสอบงานที่ได้รับ และ ดำเนินการซ่อมได้ตามขั้นตอน
- ดูแลในส่วนงานตัวถังและสี (โป๊ว,เตรียมพื้น,เคาะ-ตัวถัง,ขัดสี,พ่นสี)
- ซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ให้ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย เสร็จตามกำหนด และได้คุณภาพตามมาตรฐาน





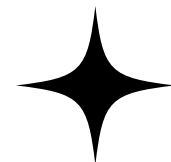
หัวหน้าช่าง (Ch.TC)



หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

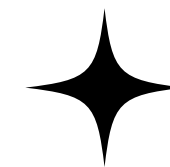
หัวหน้าช่าง (Ch.TC)

- ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของช่างให้ถูกต้องตามใบสั่งงาน และตามขั้นตอนมาตรฐานของบริษัทฯ
- วิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ในการซ่อมรถยนต์





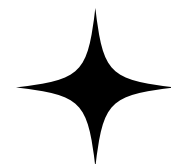
✦ **ผู้จัดการศูนย์บริการ**
(SM)



หน้าที่และความรับผิดชอบ ✨

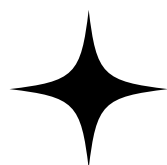
ผู้จัดการศูนย์บริการ (SM)

- ตรวจสอบ ดูแล และแก้ไขปัญหาในส่วนแผนกบริการ แผนกตัวถังและสีทั้งหมด
- ตรวจสอบ เช็คนอ้มน้ํางานซ่อม การเบิกจ่าย ในส่วนที่รับผิดชอบ
- ติดตามเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหา ให้เป็นไปตามนโยบาย

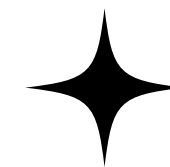




☆
สรุปขั้นตอนต่าง ๆ
ของศูนย์บริการ
☆



Q&A





Test

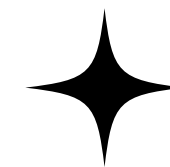
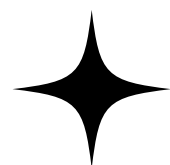




ประเมิณผล ✨

Car Standard Service Center





Thank You