

# คู่มือการปฏิบัติงาน

(ฉบับย่อ)



## ระบบศูนย์บริการ (Service)

(เพิ่มเติม)

คำนำ

เป็นการอธิบายถึง ขั้นตอนการทำงานในระบบศูนย์บริการ (Service) ที่มีความเกี่ยวข้องกับการติดตามลูกค้าเข้าซ่อม  
เช็คตามระยะกรณีที่ลูกค้าปฏิเสธ/ไม่มา

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำ

### สารบัญ

Service Module (Modify inspection Approach report)

1. ขั้นตอนการบันทึกลูกค้า ปฏิเสธ/ไม่มา นัดหมายเข้าเช็คระยะ .....4
2. การแสดงข้อมูลติดตามลูกค้าปฏิเสธในรายงาน Inspection Approach .....8

1. ขั้นตอนการบันทึกติดตามลูกค้า ปฏิเสธ/ไม่มา นัดหมายเข้าเช็คระยะ
  - 1.1. ไปที่ ระบบศูนย์บริการ → รายงาน → รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540)
  - 1.2. ระบุเป้าหมาย วันที่
  - 1.3. กดปุ่ม Preview

- 1.4. เลือก Target เช็คระยะที่ต้องการ

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
Export ข้อมูล >>

[Excel](#) [Back](#)

No.	Dealer Name.	1 Month 1,000KM			6 Month 10,000KM			12 Month 20,000KM			18 Month 30,000KM		
		Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio
1		1	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%
	Total	1	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%
	Vehicle go Other Dealer		0			0			0			0	
	Grand Total	1	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%

- 1.5. เลือก เลขตัวถัง

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
Export ข้อมูล >>

[Excel](#) [Back](#)

No.	VIN	วันที่เข้า ซ่อม ล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงาน ซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อน หน้า	เหตุผลที่ ปฏิเสธ ระยะ ก่อน หน้า	จำนวน ครั้งที่ ติดตาม	ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 1	วันที่ ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 1	ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 2	วันที่ ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 2	ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 3	วันที่ ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			0						

1.6. กดปุ่ม Service Advance Appointment Service Advance Appointment บันทึกนัดหมายเข้าซ่อมล่วงหน้า

สอบถามประวัติการบริการ (ID : SCR050-035) >>  
แสดงข้อมูล >>

เลขตัวส่งรถ : MMSLFE42S00

ชื่อผู้ครอบครองรถ :

ทะเบียนรถ :

ชื่อผู้ใช้รถ :

เบอร์มือถือ :

Record Open Job Followup Service Advance Appointment 1.6. Confirmation Inquiry Back

1.7. ระบุข้อมูลดังนี้

- 1.7.1. วันที่จะเข้ารับบริการ
- 1.7.2. สถานะ: ปฏิเสธ
- 1.7.3. เวลาจะเข้ารับบริการ - เวลาเสร็จการเข้ารับบริการ
- 1.7.4. Bay No
- 1.7.5. เหตุผลที่ยกเลิก

1.8. กดปุ่ม Save Save

นัดหมายเข้าซ่อมล่วงหน้า (ID : SCR050-010) >>  
เพิ่มข้อมูล >>

สาขาที่นัดหมาย : สำนักงานใหญ่

เลขที่ใบนัดหมาย :

\* ทะเบียนรถ :

\* เลขตัวส่งรถ : MMSLFE42S00

รหัสผู้ครอบครองรถ :

วันที่รับนัดหมาย : 25/09/2024

สถานะ : ปฏิเสธ/ไม่มา

รหัสผู้ใช้รถ :

\* วันที่จะเข้ามาบริการ : 26/09/2024

\* เวลาจะเข้ามาบริการ : 00:00

เลขที่แจ้งซ่อม :

เลือกผู้นัดหมาย :  ผู้ครอบครอง  ผู้ใช้รถ  คนहाลูกค้า  ระบุผู้นัดหมาย

รหัสผู้นัดหมาย :

ชื่อผู้นัดหมาย :

\* เบอร์มือถือ :

\* พนักงานที่นัดหมาย :

0 รายการ

- เคลมก่อนขาย
- Body Paint Shop
- ตรวจเช็คสภาพรถฟรี 7 รายการ
- ตรวจเช็คสภาพฟรี 7 รายการ (หน้าร้อน)
- โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- พันท้ายเขี้ยวโควิด 19
- ตรวจเช็คสภาพรถเดินทางไกล
- ตรวจเช็คสภาพรถฟรี 15 รายการ

วันที่จะเข้ามาบริการ : 26/09/2024 1.7.1 สถานะ : ปฏิเสธ/ไม่มา 1.7.2

เวลาจะเข้ามาบริการ : 00 : 00 เวลาเสร็จการเข้ารับบริการ : 00 : 00 1.7.3

Bay no : --โปรดเลือก-- 1.7.4

\* เหตุผลที่ยกเลิก : ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัด 1.7.5 จำนวนครั้งทดติดตาม : 0

บันทึกข้อความ :

1.8 Save Insert Search Back

หลังจากบันทึก ปฏิเสธ/ไม่มา ระบบจะนำข้อมูล เหตุผลที่ยกเลิก ไปแสดงในรายงาน Inspection Approach โดยมีคอลัมน์  
 เพิ่มใหม่ ดังนี้

- วันที่เข้าซ่อมล่าสุด (ทุก Job)
- ประเภทงานซ่อม (ล่าสุด)
- Rank ก่อนหน้า
- เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า
- จำนวนครั้งที่ติดตาม
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1
- วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2
- วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
- วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
 Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อม ล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงาน ซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อน หน้า	เหตุผล ที่ปฏิเสธ ระยะ ก่อน หน้า	จำนวน ครั้งที่ ติดตาม	ปฏิเสธการ ติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธ การติดตาม ครั้งที่ 1	ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 2	วันที่ ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 2	ปฏิเสธ การ ติดตาม ครั้งที่ 3	ป ด
1	MMSLFE42S00			D			1	ไม่สะดวกนัด หมาย/ขอนัด หมายด้วยตัว เอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024				

กรณีติดตามนัดหมายครั้งถัดไป แต่ลูกค้ายังปฏิเสธไม่มา เช็กระยะ ให้ทำตามขั้นตอนดังนี้

1.9. กดปุ่ม Appointment Confirmation

สอบถามประวัติการบริการ (ID : SCR050-035) >>  
 แสดงข้อมูล >>

เลขตัวถังรถ : MMSLFE42S00

ทะเบียนรถ :

ชื่อผู้ครอบครองรถ :

ชื่อผู้ใช้รถ :

เบอร์มือถือ :

Record Open Job Followup Service Advance Appointment **1.9** Appointment Confirmation Inquiry Back

- 1.10. กดปุ่ม ฟันเฟือง
- 1.11. เลือกสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา
- 1.12. เลือก เหตุผลที่ยกเลิก
- 1.13. กดปุ่ม Save

โทรยืนยันการนัดหมาย (ID : SCR050-015) >>  
แก้ไขข้อมูล >>

สาขา : สำนักงานใหญ่

จากวันที่เข้ามารับบริการ :  ถึงวันที่เข้ามารับบริการ :

กรองเฉพาะสถานะ :  นัดหมาย  ยืนยันเข้าชม  ปฏิเสธ/ไม่มา  ทั้งหมด

จัดการข้อมูล	เลขที่นัดหมาย	วันที่นัดหมาย	วันที่จะเข้ารับบริการ	เวลาที่จะเข้ารับบริการ	เลขทะเบียนรถ	ชื่อผู้นัด	เบอร์มือถือติดต่อกลับ
	1.10	409250001	25/09/2024	26/09/2024	00:00		

**Record (s) : 1**

วันที่เข้ารับบริการ : 26/09/2024 เวลาที่จะเข้ารับบริการ : 00:00

\* เหตุผลที่ยกเลิก :  \*เวลาเสร็จการเข้ารับบริการ : 00:00

สถานะ :

จำนวนครั้งที่ติดตาม :

บันทึกข้อความ :

- 1.14. หลังจากกดปุ่ม Save ข้อมูลจำนวนครั้งที่ติดตาม จะเปลี่ยนเป็น 2 ตามการบันทึกในแต่ละครั้ง

วันที่เข้ารับบริการ : 26/09/2024 เวลาที่จะเข้ารับบริการ : 00:00

\* เหตุผลที่ยกเลิก :  \*เวลาเสร็จการเข้ารับบริการ : 00:00

สถานะ :

จำนวนครั้งที่ติดตาม :

บันทึกข้อความ :

2. การแสดงข้อมูลติดตามลูกค้าปฏิเสธในรายงาน Inspection Approach

2.1. ไปที่ ระบบศูนย์บริการ → รายงาน → รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540)

สามารถระบุเงื่อนไขการกรองข้อมูล เหตุผลที่ปฏิเสธ ที่ถูกเพิ่มใหม่ได้ โดยการกดปุ่ม 




รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
พิมพ์รายงาน >>

สาขา : สำนักงานใหญ่

เป้าหมาย วันที่ : 01/10/2024 ถึงวันที่ : 31/10/2024


ประเภทบริการ : เลือกทั้งหมด Rank : เลือกทั้งหมด


เหตุผลที่ปฏิเสธ :

สอบถามเหตุผลที่ปฏิเสธ >> Record (s) : 15

Select	รหัสเหตุผล	เหตุผลที่ปฏิเสธ
<input type="checkbox"/>	Q01	เข้ารับบริการ (Actual)
<input type="checkbox"/>	Q02	เข้าศูนย์อื่นๆ (Went to other dealer)
<input type="checkbox"/>	Q03	ลูกค้ายังไม่ได้เข้ารับบริการ (Not service yet)
<input type="checkbox"/>	Q04	สะดวกศูนย์บริการอื่น (Preferred other dealer)
<input type="checkbox"/>	Q05	สะดวกอื่นนอก (Preferred outside shop)
<input type="checkbox"/>	Q06	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)
<input type="checkbox"/>	Q07	นัดหมายแล้ว แต่ลูกค้าไม่เข้ามาบริการ (Customer did not come as appointment)
<input type="checkbox"/>	Q08	ข้าม/เข้าเช็คไม่ตรงตามระยะ (Skip/open wrong job)
<input type="checkbox"/>	Q09	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)
<input type="checkbox"/>	Q10	ปิดเครื่อง (The phone was trned off)



สอบถามเหตุผลที่ปฏิเสธ 

\* สามารถเลือกได้มากกว่า 1 รายการ \*



**ตัวอย่าง**

2.2. บันทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา ครั้งที่ 1

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			1	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024				

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 1
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง

2.3. บันทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา ครั้งที่ 2

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			2	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)	25/09/2024		

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 2
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 : ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)

2.4. บันทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา ครั้งที่ 3

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			3	ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)	25/09/2024	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)	25/09/2024	ปิดเครื่อง (The phone was trned off)	25/09/2024

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 3
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่สะดวกนัดหมาย/ขอนัดหมายด้วยตัวเอง (Cannot make an appointment)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 : ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3 : ปิดเครื่อง (The phone was turned off)

2.5. บันทึกนัดหมายสถานะ ปฏิเสธ/ไม่มา มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
Export ข้อมูล >>

Excel Back

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			4	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)	25/09/2024	ปิดเครื่อง (The phone was trned off)	25/09/2024	สะดวกศูนย์บริการอื่น (Preferred other dealer)	25/09/2024

- จำนวนครั้งที่ติดตาม : 4 →
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 : ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 : ปิดเครื่อง (The phone was turned off)
- ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3 : สะดวกศูนย์บริการอื่น (Preferred other dealer)

เงื่อนไขเพิ่มเติม

- กรณีที่ติดตามมากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป ระบบจะนำ ปฏิเสธการติดตามครั้งล่าสุด แสดงแทนปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3 และจะไม่แสดงปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 ซึ่งปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2 , 3 จะถูกย้ายไปแสดงที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1 , 2

➤ ข้อมูล เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า จะแสดงข้อมูลเฉพาะดีลเลอร์และสาขา ที่นิติบุคคลเดียวกันเท่านั้น

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00			D			4	ไม่รับโทรศัพท์ (Not answer the phone)	25/09/2024	ปิดเครื่อง (The phone was trned off)	25/09/2024	สะดวกศูนย์บริการอื่น (Preferred other dealer)

No.	VIN	วันที่เข้าซ่อมล่าสุด(ทุก Job)	ประเภทงานซ่อม(ล่าสุด)	Rank	Rank ก่อนหน้า	เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า	จำนวนครั้งที่ติดตาม	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 1	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 2	ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3	วันที่ปฏิเสธการติดตามครั้งที่ 3
1	MMSLFE42S00	25/09/2024	1,000 KM.หรือ 1 เดือน	A		สะดวกศูนย์บริการอื่น (Preferred other dealer)	0						

**อธิบายเพิ่มเติม**

Target เช็คระยะ 1,000 KM ที่สาขา B01 บันทึกลูกค้าปฏิเสธ/ไม่มา (สะดวกศูนย์บริการอื่น) แต่ลูกค้าสะดวกไปเข้าเช็คระยะ 1,000 KM ที่สาขา B02 ดังนั้น Target Inspection 10,000 KM รอบถัดไป จะเป็นของที่สาขา B02 และแสดง "เหตุผลที่ปฏิเสธระยะก่อนหน้า"( จาก ระยะ 1,000 km) ที่สาขา B02 ด้วย

➤ รายงาน Inspection Approach เพิ่มการแสดงผลข้อมูลเช็คระยะที่มากกว่า 200,000 KM

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
พิมพ์รายงาน >>

สาขา : 00000

เป้าหมาย วันที่ : 01/10/2024 ถึงวันที่ : 31/10/2024

ประเภทบริการ : เลือกทั้งหมด

Rank : Total Free Inspection

เหตุผลที่ปฏิเสธ :

- 40,000 KM
- 50,000 KM
- 60,000 KM
- 70,000 KM
- 80,000 KM
- 90,000 KM
- 100,000 KM
- 110,000 KM
- 120,000 KM
- 130,000 KM
- 140,000 KM
- 150,000 KM
- 160,000 KM
- 170,000 KM
- 180,000 KM
- 190,000 KM
- 200,000 KM
- More than 200,000KM**
- Total Periodic Maintenance

Buttons: Load, Back

รายงาน Inspection Approach (ID : SCR050-540) >>  
Export ข้อมูล >>

Buttons: Excel, Back

th KM	102 Month 170,000KM			108 Month 180,000KM			114 Month 190,000KM			120 Month 200,000KM			More than 200,000KM			Total Periodic Maintenance			
	It	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio	Target	Result	Ratio		
0	0.0%	37	0	0.0%	21	0	0.0%	36	0	0.0%	22	0	0.0%	276	0	0.0%	1076	0	0.0%
0	0.0%	37	0	0.0%	21	0	0.0%	36	0	0.0%	22	0	0.0%	276	0	0.0%	1076	0	0.0%
0	0.0%	37	0	0.0%	21	0	0.0%	36	0	0.0%	22	0	0.0%	276	0	0.0%	1076	0	0.0%