



การปรับปรุงระบบกิจกรรมการเคลมพิเศษ

นางสาวสรนันท์ สันติไชยพรกุล

รศ.ดร.ชมพูนุท เกษมเศรษฐ์

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ บริษัทนิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด กิจกรรมการเคลมพิเศษ

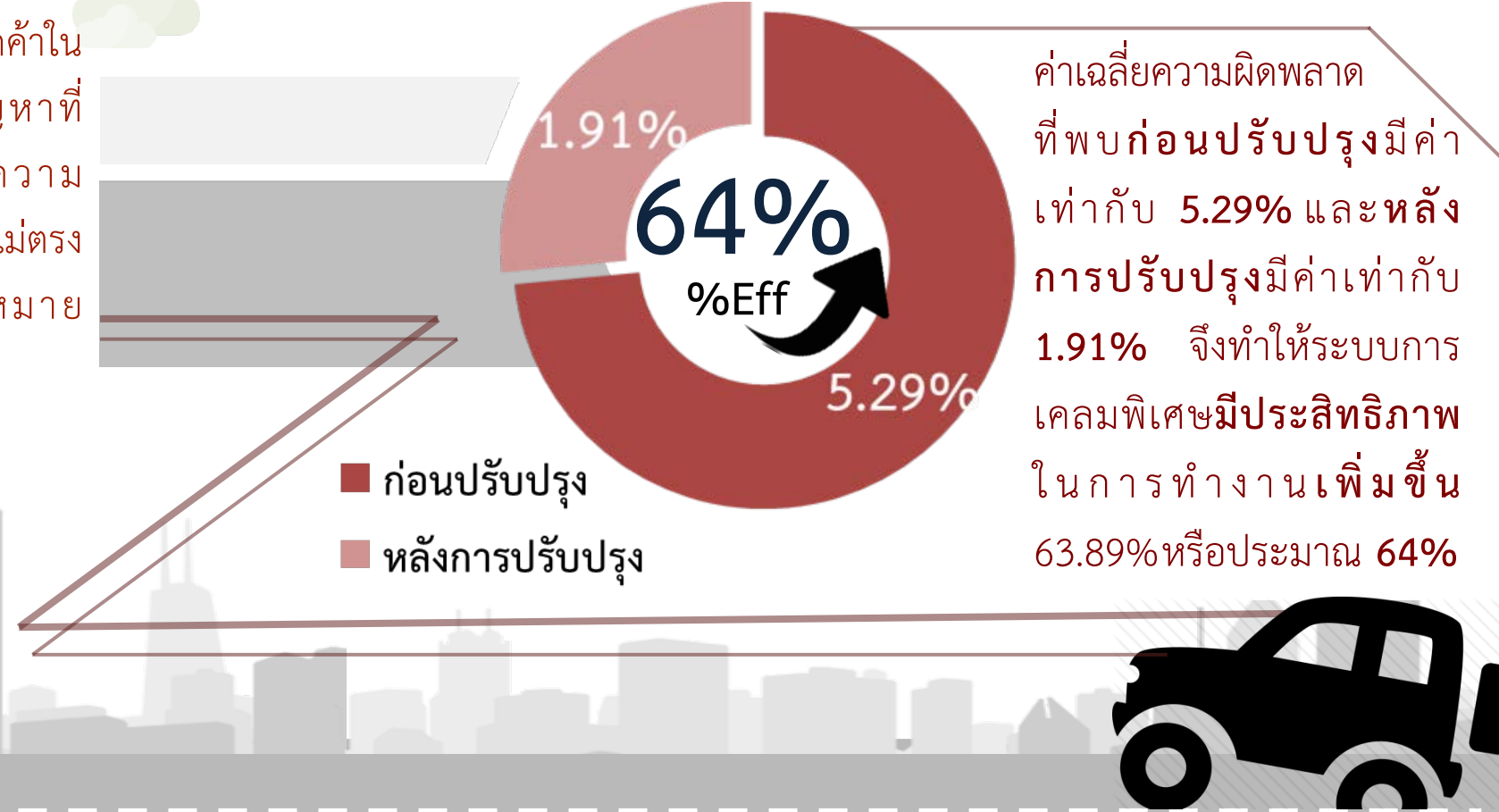
เป็นอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะ จากการศึกษาในส่วน **คืออะไร?** คือมาตรการของทาง
ด้านประกันคุณภาพหลังการขาย ทางบริษัทฯ จัดทำ บริษัทฯ ในการดำเนินการแก้ไข
กิจกรรมการเคลมพิเศษขึ้น จากการศึกษาได้พบ ให้กับรถยนต์ที่ขายให้กับลูกค้าใน
ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการเคลมในกิจกรรมการเคลมพิเศษ กลุ่มที่อาจก่อให้เกิดปัญหาที่
จึงหาสาเหตุโดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ เกี่ยวข้องในเรื่องของความ
ศูนย์บริการ จากนั้นจึงทำการปรับปรุงระบบกิจกรรมการ ปลดปล่อย สิ่งแวดล้อม และไม่ตรง
เคลมพิเศษ และสามารถลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ ตามระเบียบที่ทางกฎหมาย
กำหนดไว้

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นกับการเคลมของกิจกรรมเคลมพิเศษ
- เพื่อพัฒนาระบบ และกำหนดมาตรฐานการเคลมพิเศษ
- เพื่อลดค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายการซ่อมที่ไม่ตรงตามกำหนด

สรุปผลการดำเนินงาน

ค่าเฉลี่ยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระบบกิจกรรมการเคลมพิเศษ

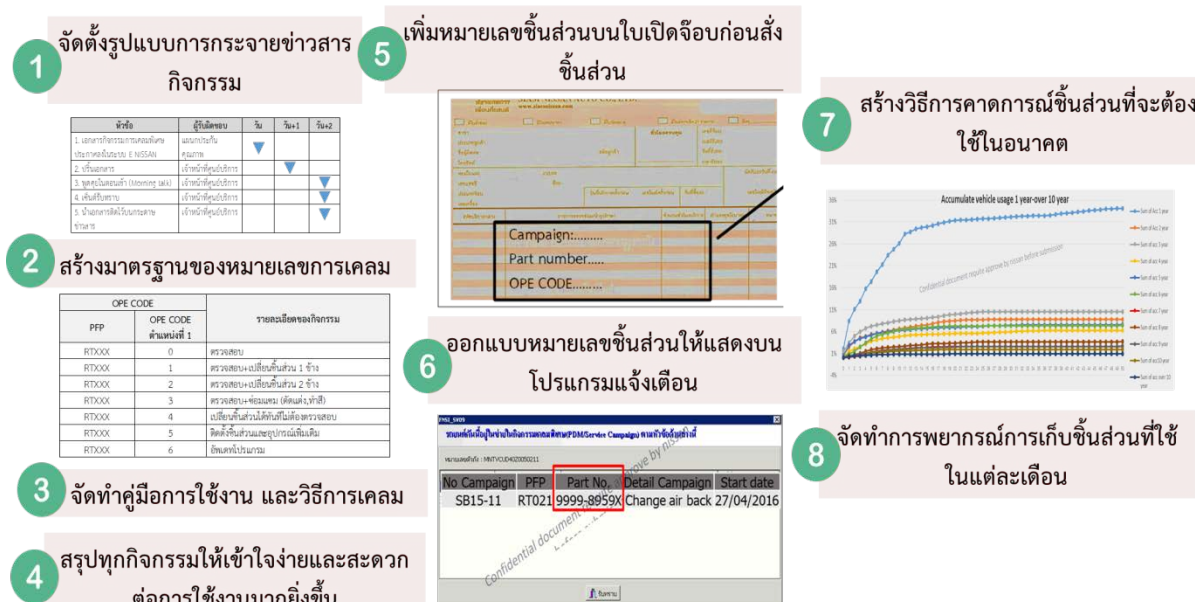
**ขั้นตอนการดำเนินงาน**

01

รวบรวมข้อมูลย้อนหลัง และจัดประเภทของ
ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ความผิดพลาดเฉลี่ยที่พบจากการรวบรวมข้อมูล
ย้อนหลังในช่วงเดือน มีนาคม เมษายน และพฤษภาคม
2560 โดยแบ่งประเภทออกเป็น 3 ประเภทคือ
การเคลมหมายเลขอะไหล่ การใช้หมายเลขการทำเคลม
และจำนวนเงินที่ทำเคลมเข้ามาในระบบ

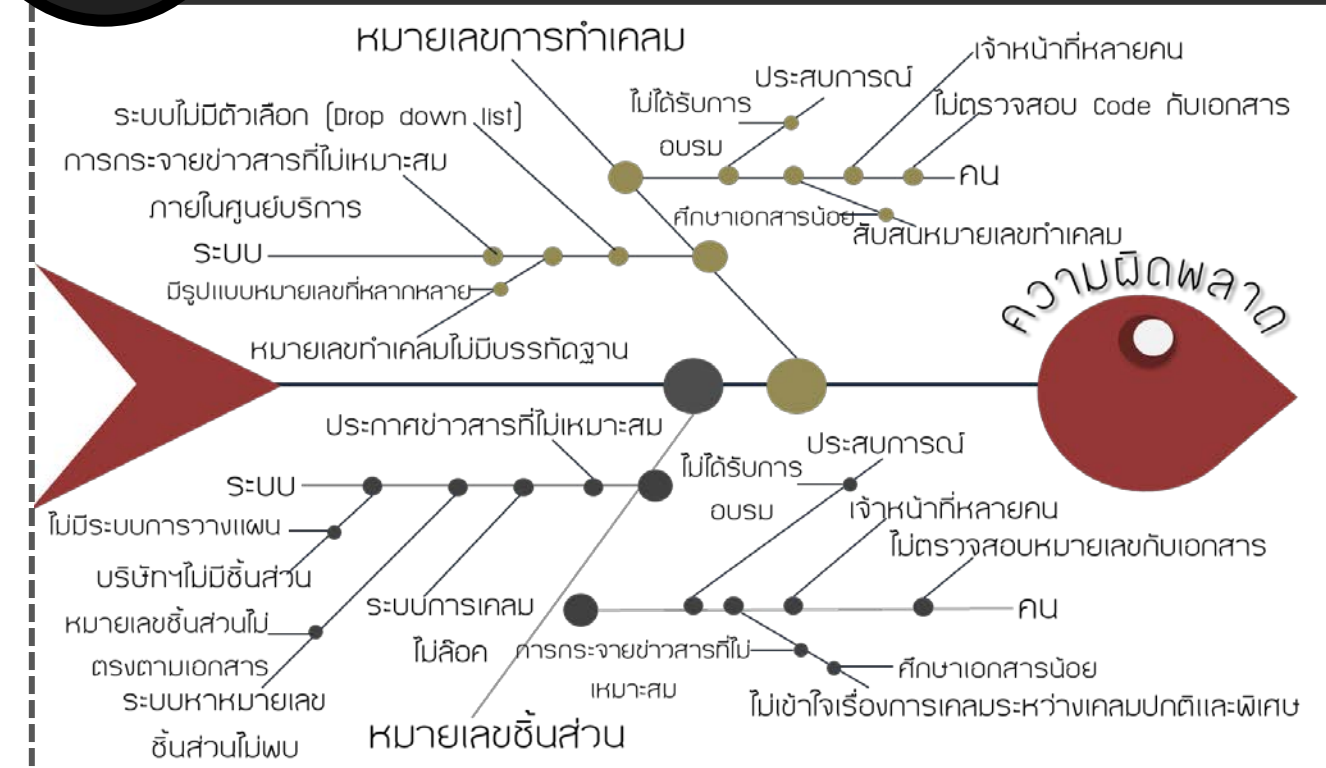
03

ปรับปรุงการเคลมของกิจกรรมการเคลมพิเศษ
นำเสนอแนวทางการปรับปรุง โดยใช้เทคนิค
Rearrange & Simplify

ปรับปรุงระบบการเคลม (E-NISSAN SYSTEM) โดยให้
หมายเลขขึ้นส่วนแสดงอัตโนมัติเมื่อระบุหมายเลขการ
ทำเคลม

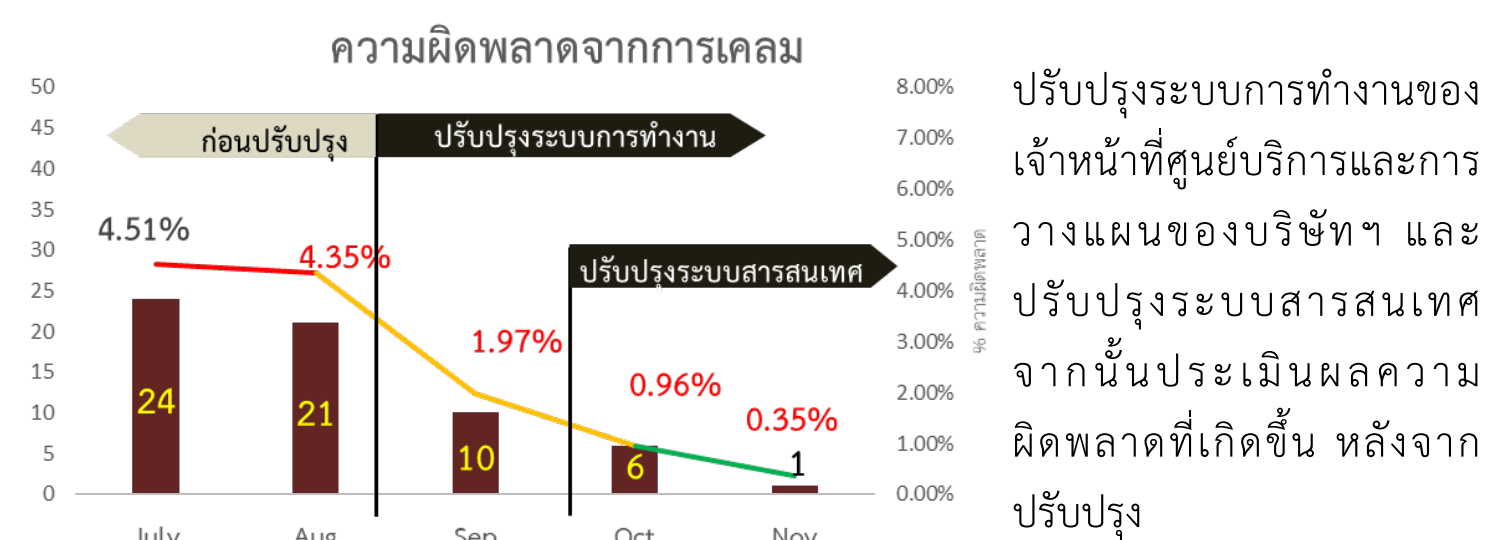
ภาพ 2 แนวทางการปรับปรุงระบบกิจกรรมการเคลมพิเศษ

02

สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ วิเคราะห์ผลการ
สัมภาษณ์โดยใช้แผนผังสาเหตุและผล

ภาพ 1 ผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการเคลมในกิจกรรมการเคลมพิเศษ

04

นำแนวทางปรับปรุงไปดำเนินการ และสังเกต
ผลของความผิดพลาดหลังการปรับปรุง

ภาพ 3 แสดงแนวโน้มความผิดพลาดที่เกิดขึ้นหลังจากปรับปรุงระบบกิจกรรมการเคลมพิเศษ