



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กมลชนก สุทธิวาที, ศุภมาส, ศลิษา ภมรสติชัย, และจักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา. 2001. การจัดการ

โลจิสติกส์ . กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์ . ینگค์ .

วีระวูธ มาชะศิริานนท์. 2001. วิธีจัดทำแผนธุรกิจ. หน้า 12 . กรุงเทพมหานคร : ธีระป้อมวรรณกรรม.

สรยุทธ มีนะพันธ์. 2003. เศรษฐศาสตร์การจัดการองค์การธุรกิจ. หน้า 677-679. กรุงเทพมหานคร:

สรยุทธ มีนะพันธ์

ภาษาอังกฤษ

Aaker, D.A. 1989. Managing assets and skills: a key to sustainable competitive advantage, California Management Review 31 , 1 : 91-106

Amit, R. and Schoemaker, P.J. 1993 . Strategic assets and organizational rent , Strategic Management Journal 1 : 30-46

Andrea Bardi .2001. Corporate Strategies and Organizational Models, Lines of Development and Evolutionary trends in the Automotive Sector 19

Ansoff, I. 1965 . Corporate Strategy . New York : McGraw-Hill.

Azzone, G., Bertele, U. and Rangone, A. 1995 . Measuring resources for supporting resource-based competition . Management Decision 33 , 9 : 57-62

Barney, J.B. 1986a . Strategic factor markets , expectation luck and business strategy . Management Science 32 , 4 : 1231-1241

- Barney, J.B. 1986b . Organizational culture: can it be a source of sustained competitive advantage? . *Academy of Management Review* 11 , 3 : 656-665
- Barney, J.B. 1989 . Asset stocks and sustained advantage ,a comment . *Management Science* 35 : 1511-1513
- Barney, J.B. 1991 . Firm resources and sustained competitive advantage . *Journal of Management* 17 ,1 : 99-120
- Barney, J.B. 1994 . Commentary: a hierarchy of corporate resources, In Shrivastave P., Huff. A.S. and Dutton. J.E. (Eds). *Advances in Strategic Management* 10A . Greenwich, CT : JAI Press .
- Barney, J.B. 1995 . Looking inside for competitive advantage . *Academy of Management Executive* 9 ,4 : 49-61
- Baum, J.A. and Singh, J. 1994 . Organizational hierarchies and evolutionary processes some reflections of a theory of organizational evolution in Baum, J.A. and Singh J. (Eds), *Evolutionary Dynamics in Organizations* . New York :Oxford University Press.
- Bharadwaj, S.G., Varadarajan, P and Fahy, J. 1993 . Sustainable competitive advantage in service industries: a conceptual model and research propositions . *Journal of Marketing* 57 , 4 : 83-99
- Bhide, A. 1986 . Hustle as strategy . *Harvard Business Review* 64 : 59-65

- Bogaert, I., Maertens, R. and Vancuwenbergh, A. 1994 . Strategy as a situational puzzle: the fit of components in Hamel, G. and Heene, A. (Eds), competence-Based Competition . Chichester, UK : John Wiley.
- Bower Sox, D.J., Daugherty, P.J., Drogue, C.L., Rogers, D.S. and Wardlow, D.L. 1989 . Leading Edge Logistics: Competitive Positioning for the 1990s . Oak Brook, IL : The Council of Logistics Management.
- Bower Sox, D.J., Mentzer, J.T. and Speh, T.W. 1995 . Logistic leverage. Journal of Business Strategies 12 : 36-49
- Brown, L. 1997 . Competitive Marketing Strategy. Melbourne :Nelson.
- Brealey, R.A. and Myers, S.C. 2000 . Principles of Corporate Finance 6th ed. . pp. 68. New York : McGraw-Hill Irwin
- Brigham E.F., Gapenski, L.C. and Ehrhardt, M.C. 1999 . Financial Management: theory and practice 9th ed. pp. 88-89. Texas, USA : The Dryden Press
- Buzzell, R.D. and Gale, B.T. 1987 . The PIMS Principles . New York : The Free Press.
- Cassivi L., Lafeyvre L.A. and Le Hen G. 2000 . Supply Chain Integration in the Automobile Industry: The case of ANX . The 8th International Conference on Management of Technology : 8
- Chow, G., Heaver, T.D. and Henriksson, L.E. 1994 . Logistic performance: definition and measurement . International Journal of Physical Distribution & Logistics Management 24 ,1 : 17-28

- Chow-Hou Wee, Khai-Sheang Lee and Bam bang Walujo Hidajat. 1996 . Sun Tzu: War & Management . pp. 2-3. Singapore : Addison-Wesley Publishing Company
- Christopher, M. 1994 . Logistics and Supply Chain Management . New York : Irwin.
- Collis, D.J. and Montgomery, C.A. 1995 . Competing on resources: strategy in the 1990s . Harvard Business Review 73 : 118-128
- Conner, Kathleen R. 1991 . A Historical Comparison of Resource-Based Theory and Five Schools of Thought within Industrial Organization Economics: Do we have a new theory of the firm? . Journal of Management 17 , 1 : 121-154
- Conner, Kathleen R; Prahalad, C.K. 1996. A resource-based Theory of the firm: Knowledge versus Opportunism . Organization Science 7,5 : 477-501.
- Copeland, T., Koller, T. and murrin, J. 1990 . Valuation . New York : John Wiley & Sons.
- Coyne, K.P. 1986. Sustainable competitive advantage-What it is , what it isn't . Business Horizons 29,1 : 121-154
- Daft, R.L. and Weick, K.E. 1984 . Toward a model of organizations as interpretation systems . Academy of Management Review 9, 2 : 284-295
- Day, G.S. and Wensley, R. 1988 . Assessing advantage : a framework for diagnosing competitive superiority . Journal of Marketing 52 ,4 : 36-46
- Day, G.S. 1994 . The capabilities of market-driven organizations . Journal of Marketing 58, 4 : 37-52

- Dickson, P. 1992 . Toward a general theory of competitive rationality . Journal of Marketing 56 , 1 : 69-83
- Dierick, I. and Cool, K. 1989 . Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage . Management Science 35 : 1-24
- Dodgson, M. 1993 . Organizational learning: a review of some literatures . Organization Studies 14 , 3 : 375-394
- Dosi, G. and Marengo, L. 1993. Toward an evolutionary theory of organizational competences in England R.W. (Ed.), Evolutionary Concepts in Contemporary Economics . Ann Arbor, MI : University of Michigan Press.
- Foss, N.J.; Knudsen , c. and Montgomery, C.A. 1995 . An exploration of common ground: integrating evolutionary and strategic theories of the firm in Montgomery, C.A. (Ed.), Resource-Based and Evolutionary Theories of the Firm: Toward a Synthesis . Norwell, MA : Kluwer Academic Publishers.
- Gattorna, J.L. 1990 . Handbook of Logistics & Distribution Management 4th ed . pp. 6 . Gower Publishing Company
- Gilbert, X. and Strebel, P. 1989 . Developing competitive advantage in Mintzberg, H. and Quinn, J.B. (Eds), The Strategy Process, concepts, contexts, Cases, 2nd ed. pp. 82-93 . London : Prentice Hall
- Grant, R.M. 1991. The resource-based theory of competitive advantage .California Management Review 33 , 3 : 114-135

- Hall, R. 1992 .The strategic analysis of intangible resources. Strategic Management Journal 13 ,1: 135-144
- Hall, R. 1993 . A framework linking intangible resources and capabilities to sustainable competitive advantage . Strategic Management Journal 14 : 607-618
- Hamel, G. and Prahalad, C.K. 1993 . Strategy as stretch and leverage . harvard Business Review : 75-84
- Hansen, G.S. and Wernerfelt, B. 1989 . Determinants of firm performance: the relative importance of economic and organizational factors . Strategic Management Journal 10, 3 : 399-411
- Harrington, L. 1995 . Logistics unlocks customer satisfaction . Transportation 36,5: 41-5
- Helleloid, D. and Simonin, B. 1994 . Organizational learning and a firm's core competence in Hamel, G. and Heene, A. (Eds), Competence-Based competition . Chichester, UK : John Wiley.
- Henderson,Rebecca, Cockburn, Lain. 1994 .Measuring Competence of Exploring firm effects in pharmaceutical research. Strategic Management Journal, 15 ,Winter : 63-84
- Huber, G.P. 1991. Organizational learning : the contributing process and the literatures. Organization Science 2 ,1 : 88-115.
- Hunt, S.D. and Morgan, R.M. 1995 . The comparative advantage theory of competition . Journal of Marketing 59, 2 : 1-15

- Innis, D.E. and La Londe, B.J. 1994 . Customer service: the key to customer satisfaction, customer loyalty and market share . *Journal of Business Logistics* 15,1 : 1-27
- Jacobson, R. 1992 . The Austrian school of strategy . *Academy of Management Review* 17 , 4 : 782-807.
- Jelinek, M. and Litterer, J.A. 1994 . Toward a cognitive theory of organizations in Starbuck, C.; Meindl, J.R. and Porac, J.F. (Eds), *Advances in Managerial Cognition and Organizational Information Processing* 5 . Greenwich , CT : JAI Press.
- John A Pearce II & Richard B. Robinson, Jr. 2003. Formulation, Implementation, and Control of Competitive Strategy . pp.122-123. New York : McGraw-Hill Irwin
- John Fahy. 2000 . The resource-based view of the firm : some stumbling blocks on the road to understanding sustainable competitive advantage . *Journal of European Industrial Training* 24 , 4 : 94-104
- John S. Kiff . 2000 . The lean dealership-a vision for the future: from hunting to farming . *Marketing Intelligence & Planning* 18, 3 : 112-126
- Johnston, R. and Lawrence, P.R. 1988 . Beyond vertical integration-the rise of the value-adding partnership . *Harvard Business Review* .
- Kay, J. 1993 . The structure of strategy . *Business Strategy Review* 4 : 17-37
- Kim, D.H. 1993 . The link between individual and organizational learning . *Sloan Management Review* 35 , 4 : 37-50.

- Klein, B., Crawford, K. and Alchian, a. 1978 . Vertical integration, appropriable rents and the competitive contracting process . Journal of Law and Economics 21 : 257-85
- Klein, J.A., Edge, G.M. and Kass, T. 1991. Skill-based competition . Journal of General Management 16 , 3 : 1-15
- Koch, Marianne J; McGrath, Rita Gunther . 1996 . An empirical test of the resource-based theory: Strategic regulation in the Dutch audit industry . Strategic Management Journal 17 , 5 : 549-569
- La Londe, B.J. 1990 . Update logistics skills for the future . Transportation and Distribution 34 , 1 : 45-47
- Lado, Augustine A.; Wilson, Mary C. 1994 . Human resource systems and sustained competitive advantage: A competency-based perspective . Academy of Management Review 19, 4 : 699-727
- Lambert, D.M. and Stock, J.R. 1993 . Strategic Logistics Management . Boston, MA : Irwin .
- Lee, H.L., Padmanabhan V. and Whang S. 1997. The bullwhip effect in supply chains. Sloan Management Review 38,2 : 93-102
- Leonard-Barton, D. 1995 . Wellsprings of Knowledge . Boston, MA : Harvard Business School.

- Levitt, B. and March, J.G. 1988 . Organizational learning . Annual Review of Sociology
14 : 319-40
- Logistics Management . 1996. Management Update 35 ,6 : 3
- Maijoor, S. and Van Witteloostuijn, A. 1996 . An empirical test of the resource-based
theory :strategic regulation in the Dutch audit industry . Strategic Management
Journal 17 : 549-69
- Mentzer, J.T. and Kahn, K.B. 1995 . A framework for logistics research . Journal of
Business Logistics 16,1 : 231-251
- Michigan State University Global Logistics Research Team . 1995 . World Class
Logistics: the Challenge of Managing Continuous Change. Oak Brook, IL :The
Council of Logistics Management.
- Navis, E.C., Di Bella, A.J. and Gould, J.M. 1995 . Understanding organizations as
learning systems . Sloan Management Review 36 ,1 : 73-85
- Nelson, R.R. Why do firms differ and how doew it matter? . Strategic Management
Journal
14 ,3 : 179-192
- Novak, R., Rinehart, L. and Wells, M. 1992 . Rethinking concept foundations in logistics
management . Journal of Business Logistics 13, 12 : 233-268

- Olavarrieta, S. 1996 . Market attractiveness , resource-based and evolutionary approaches to strategy: a comparison in Wilson, E. and Hair, J. (Eds) .
Developments in Marketing Science : 34-38
- Olavarrieta, S. and Ellinger, A.E. 1997 . Resource-based theory and strategic logistics research . International Journal of Physical Distribution & Logistics Management
27 , 9-10 : 559-587
- Oliver, C. 1997 . Sustainable competitive advantage: combining institutional and resource-based views . Strategic Management Journal 18 : 697-713
- Penrose, E. 1959 . The Theory of the Growth of the Firm . Guildford, London and Worcester : Billing and Sons Ltd.
- Peteraf, M.A. 1993 . The cornerstones of competitive advantage: a resource-based view . Strategic Management Journal 14 , 2 : 179-191
- Phillip Kotler and Gary Armstrong . 1999 . Principles of Marketing 5th ed . pp.14 .Englewood Cliffs , NJ : Prentice Hall
- Porter, M.E. 1980. Competitive Strategy :Techniques for analyzing industries and competitors . pp. 4, 37-40 . New York : The Free Press
- Porter, M.E. 1985 . Competitive Advantage: Creating and Sustaining superior performance . pp 49-50 . New York : The Free Press
- Rappaport, A. 1986. Creating Shareholder Value : The New Standard for Business Performance . New York : The Free Press.

- Ricardo, D. 1917 . Principle of Political Economy and Taxation, London: J. Murray,1917,
reprinted in Leonard Dalton Abbot, ed, Masterworks of Economics 2 . pp. 1-72 .
New York : McGraw-Hill Irwin 1946
- Rumelt, R.P. 1984 . Towards a strategic theory of the firm", in Lamb, R.B. (Ed.) ,
Competitive Strategic Management. Englewood Cliffs , NJ : Prentice-Hall.
- Rumelt, R.P. (1987), "Theory strategy and entrepreneurship", in Teece, D. (Ed.), The
Competitive Challenge, New York, NY , Harper Row .
- Rumelt, R.P. 1991 . How much does industry matter? . Strategic Management Journal
12 , 3 : 167-185
- Schoemaker, P.J. and Amit, R.H. 1994 . Investment in strategic assets:industry and firm-
level perspectives in Schultz, D., Lauterborn, R. and Tannenbaum, S. (Eds),
Advances in Strategic Management 10A . Greenwich , CT : JAI Press.
- Schumpeter, J. 1934 . The Theory of Economic Development . Cambridge, MA :
Harvard University Press.
- Selznick, P. 1957 . Leadership in Administration . New York : Harper & Row.
- Senge, P.M. 1990 . The Fifth Discipline . New York : Doubleday.
- Sinkula, J.M. 1994 . Market information processing and organizational learning . Journal
of Marketing 58, 1 : 35-45
- Stalk, G., Evans, P. and Shulman, L. 1992 . Competing on capabilities:the new rules of
corporate strategy . Harvard Business Review 70, 2 : 57-68

- Stock, J.R. 1990 . Logistics thought and practice:a perspective . International Journal of Physical Distribution & Logistics Management 20 , 4 : 3-6
- Stock, J.R. 1995 . Advancing logistics research and thought through the borrowing of theories from other disciplines :some old ideas whose times have come . pp. 181-215 . San Diego, CA : in the Proceedings of the Twenty Fourth Annual Transportation and Logistics Educators Conference
- Stock, J.R. 1996 . The social sciences and logistics: some suggestions for future exploration . Journal of Marketing Theory and Practice 4, 2 : 1-25
- Stock, J.R. and Lambert, D.M. 1992. Becoming a 'World-class' company with logistics service quality . International Journal of Logistics Management 3, 1: 73-81
- Stock, J.R. and Lambert, D.M. 2001 . Strategic Logistics Management, 4th ed . McGraw-Hill International Edition : 3-8 , 55
- Teece, D.J. 1990 . Contributions and impediments of economic analysis to the study of strategic management in Fredrickson, J. (Ed.), Perspectives on strategic Management . New York : John Wiley.
- Tushman, M.L. and Anderson, P. 1986. Technological discontinuities and organizational environments . Administrative Science Quarterly 31, 2 : 439-65
- Walters, D. and Lancaster, G. 1999a . Value based marketing and its usefulness to customers . Management Decision 37, 9 : 697-708

- Walters, D. and Lancaster, G. 1999b . Value and information-concepts and issues for management . *Management Decision* 37, 8 : 643-656
- Walters, D. and Lancaster, G. 2000 . Implementing value strategy through the value chain . *Management Decision* 38, 3 : 160-178
- Walton, S. and Huey, J. 1992 . *Sam Walton-Made in America* . New York : doubleday.
- Wernerfelt, B. 1984 . A resource-based view of the firm . *Strategic Management Journal* 5,2 : 171-180
- Wernerfelt, B. 1989 . From critical resources to corporate strategy . *Journal of General Management* 14 : 4-12
- Wernerfelt, B. 1995 . The resource-based view of the firm: ten years later . *Strategic Management Journal* 16 , 2 : 171-4
- Williams, J.R. 1992 . How sustainable is your competitive advantage? *California Management Review* 34 : 29-51
- Winter, S.G. , 1995 . Four 'r' s of profitability: rents ; resources; routines; and replication in Montgomery, C.A. (Ed.), *Resource-Based and Evolutionary Theories of the Firm: Toward a Synthesis* . Norwell, MA : Kluwer Academic Publishers.
- Zimmer, A.C. 1983. Verbal versus numerical processing in Scholz, R. (Ed.), *Individual Decision Making under Uncertainty*. Amsterdam , North-Holland.
- Zimmermann, H.J. and Zysno, P. 1983 . Decisions and evaluations by hierarchical aggregation of information . *Fuzzy Sets and Systems* 10 : 243-66

Zimmermann, H.J. 1991. Fuzzy Set Theory and Its Applications . Boston, MA : Kluwer Academic Publishers.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามระดับการรับรู้ความพึงพอใจในด้านการบริการซ่อม
ของศูนย์บริการมาตรฐาน
(สอบถามลูกค้า)**

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. ขณะนี้ท่านอายุ..... ปี
3. ท่านมีระดับรายได้
 - มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือน
 - 50,000 - 100,000 บาทต่อเดือน
 - 30,000 - 40,000 บาทต่อเดือน
 - 10,000 - 30,000 บาทต่อเดือน
 - ต่ำกว่า 10,000 บาท
4. อาชีพของท่าน.....
5. ท่านใช้รถยนต์ประเภท เก๋ง กระบะ
ยี่ห้อ.....รุ่น.....ปีที่ซื้อ.....
6. ท่านใช้รถยนต์คันนี้เป็นระยะเวลา.....ปี

ตอนที่ 2 การรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากศูนย์บริการซ่อม

7. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการท่านคิดว่าสะดวกในการนำรถเข้ามาใช้บริการมากน้อยแค่ไหน
(ในแง่ของเส้นทางที่มาได้หลายเส้นทางและรถไม่ติดขัด มีรถเมล์หลายสายและรถแท็กซี่
ผ่านตลอด)
 - สะดวกมากๆ
 - สะดวก
 - ไม่ค่อยสะดวก
 - ไม่สะดวกเลย
 - อยากให้ย้ายหรือมีสาขาบริการ

8. ท่านให้คะแนนการรับรู้ความพึงพอใจในการบริการซ่อมของรถยนต์ยี่ห้อไหนมากที่สุด (ตอบเรียงลำดับจาก 1 ไปถึง 6 โดยเริ่มที่เลข 1 ให้ระดับการรับรู้มากที่สุด โดยใส่หมายเลขในช่อง)
- โตโยต้า
- นิสัน
- ฟอर्ड
- ฮอนด้า
- วอลโว่
- รถยี่ห้ออื่น ๆ
9. ท่านพอใจกับการที่มีศูนย์บริการที่ดี มีการก่อสร้างเป็นมาตรฐาน และมีจำนวนช่องเข้ารับบริการมาก
- พอใจ ดุณาเชื่อถือ ไม่สนใจเรื่องนี้
10. ท่านคิดว่าศูนย์บริการที่ท่านรับบริการประจำแห่งนี้มีการลงทุนไปกับ ช่องเทียบซ่อม เครื่องไม้เครื่องมือ พอเพียงที่จะให้บริการได้รวดเร็วเป็นที่พอใจของท่านหรือไม่
- พอใจ ไม่พอใจควรปรับปรุง ไม่ทราบ ไม่มีความคิดเห็น
11. ท่านคิดว่าศูนย์บริการแห่งนี้ใช้เงินลงทุนไปกับค่าก่อสร้างสถานที่ เครื่องไม้เครื่องมือ เป็นเงินกะ ประมาณเท่าไร (เฉพาะส่วนของศูนย์บริการซ่อม ไม่รวมทั้งบริษัท)
- ต่ำกว่า 3 ล้านบาท
- 3-6 ล้านบาท
- 6-9 ล้านบาท
- 9-12 ล้านบาท
- มากกว่า 12 ล้านขึ้นไป
12. ท่านพอใจกับระบบความเร็วในการออกไปเสิร์ฟรับเงิน การติดตามลูกค้าและการมีประวัติของท่านอยู่ของศูนย์บริการแห่งนี้หรือไม่
- พอใจ ไม่พอใจควรปรับปรุง ไม่ทราบ ไม่มีความคิดเห็น

13. ท่านคิดว่าระบบของศูนย์บริการที่ทำให้ท่านได้รับความพึงพอใจตามข้อ 12 ต้องใช้เงินลงทุนไปประมาณเท่าไร (ในกรณีที่ตอบข้อ 12 ว่า พอใจ ให้ตอบข้อนี้)

- ต่ำกว่า 1 แสนบาท
- 100,000 - 500,000 บาท
- 500,000 – 1,000,000 บาท
- 1,000,000 – 2,000,000 บาท
- มากกว่า 2,000,000 บาท ขึ้นไป

14. ท่านเคยประสบกับปัญหาไม่พอใจต่องานซ่อมที่ผิดพลาดของพนักงานช่างเทคนิคซ่อมและได้รับการแก้ไขจนเป็นที่เรียบร้อยหรือไม่

- เคย ไม่เคย

(ถ้าเคยตอบข้อ 15)

15. ท่านเคยประสบกับปัญหาในข้อ 14 จำนวนกี่ครั้งใน 1 ปี ณ ศูนย์บริการแห่งนี้

- 1 ครั้ง
- 2 ครั้ง
- 4-5 ครั้ง
- 6-7 ครั้ง
- มากกว่า 7 ครั้งขึ้นไป

16. พนักงานรับรถและส่งรถคืนได้อธิบายรายละเอียดงานซ่อมชัดเจน

- ชัดเจนมากๆ เข้าใจทุกอย่างเป็นอย่างดี
- ชัดเจนมาก พอเข้าใจ
- ชัดเจนปานกลาง ยังมีข้อที่ยากให้อธิบายเพิ่มในบางข้อ
- ชัดเจนน้อย ยากให้อธิบายใหม่ทั้งหมด
- ไม่มีความกระจ่างเลยในการอธิบาย

17. ท่านเคยต้องเสียเวลาคอยอะไหล่มากกว่าครึ่งวันขึ้นไปจากการนำรถเข้ามารับบริการที่ศูนย์บริการแห่งนี้หรือไม่

- เคย ไม่เคย

(ถ้าเคยตอบข้อ 18)

18. จำนวนครั้งที่ท่านต้องเสียเวลาคอยอะไหล่มากกว่าครั้งวันขึ้นไปจากการนำรถเข้ามารับบริการที่ศูนย์บริการแห่งนี้

- 1 ครั้ง
- 2-3 ครั้ง
- 4-5 ครั้ง
- 6-7 ครั้ง
- มากกว่า 7 ครั้งขึ้นไป

19. ท่านได้รับการแจ้งให้เข้ารับบริการตรวจสอบรถได้อย่างไร

- ไม่เคยได้มีการแจ้งหรือติดต่อมาเลย
- ได้รับการแจ้งเป็นจดหมายเพียง 3 เดือนครั้ง
- ได้รับการติดต่อตรวจสอบติดตามทางโทรศัพท์เดือนละครั้ง
- ได้รับการติดต่อตรวจสอบทั้งทางจดหมายและโทรศัพท์อย่างละครั้งต่อเดือน
- ได้รับการติดต่อไม่ว่าทางจดหมายหรือโทรศัพท์มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

20. รถของท่านจากตั้งแต่เอารถเข้าไปรับบริการจนกระทั่งได้รับรถและทำการจ่ายเงินใช้เวลานานเฉลี่ยประมาณเท่าไร (ประมาณจากการรับรู้ของท่าน)

- ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง
- 1 – 3 ชั่วโมง
- 3 – 5 ชั่วโมง
- 5 – 8 ชั่วโมง
- มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป

21. ท่านเคยได้รับการแจ้งจากบริษัทว่ารถของท่านต้องคอย เนื่องจากมีความผิดพลาดจากการแจ้งส่งอะไหล่ผิดพลาดหรือไม่

- เคย ไม่เคย

(ถ้าเคยตอบข้อ 22)

22. จำนวนครั้งที่รถของท่านต้องคอยเนื่องจากมีความผิดพลาดในการส่งอะไหล่

- 1 ครั้ง
- 1-2 ครั้ง
- 3 - 4 ครั้ง
- 5 - 6 ครั้ง
- มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 3 การรับรู้สิ่งที่หาได้ไม่ง่ายในศูนย์บริการแห่งอื่น

23. ท่านคิดว่าช่างเทคนิคซ่อมในศูนย์บริการแห่งนี้ส่วนมากเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาให้กับรถของท่านได้ดีหรือไม่

- ดีมาก
- ดี
- พอใช้
- ยังต้องปรับปรุง
- ไม่มีความเห็น

24. ท่านพอใจกับความกระตือรือร้นของพนักงานรับรถและส่งรถคืนและพนักงานช่างเทคนิค

ซ่อม ณ. ศูนย์บริการแห่งนี้ในระดับใด

- มากๆ
- มาก
- ปานกลาง
- ไม่ประทับใจ
- เฉยๆ

25. ท่านพอใจกับสถานที่ตั้งของศูนย์บริการอยู่ในย่านธุรกิจหรือไม่

- พอใจ ไม่พอใจ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์

26. ระดับความเร็วในการออกไปส่งซ่อม และออกไปเสิร์ฟรับเงิน

(ในแง่คุณค่าในระดับการบริการซ่อม)

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

27. ความพอใจในประสบการณ์ในการให้บริการของพนักงานรับส่งรถยนต์ (พนักงานที่มีทักษะ)

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

28. ความพร้อมของสถานที่ตัวอาคารและเครื่องมือเครื่องมือในการบริการซ่อมรวมถึงอะไหล่

(จำนวนเงินลงทุนไปในศูนย์บริการ)

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

29. ท่านคิดว่าระดับการบริการซ่อมแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านมารยาทพนักงาน ความรวดเร็ว

ในการซ่อมโดยภาพรวม (ความพอใจในระดับบริการซ่อม)

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

34. จากข้อ 32 ถ้าท่านไม่ใช่ต่อไป ท่านพิจารณาด้วยเหตุผลอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
(อัตรา กลับมารับบริการใหม่)

- ศูนย์บริการมาตรฐานคิดราคาซ่อมและอะไหล่แพงกว่าศูนย์บริการอื่นๆ
- ขายรถทิ้งหลังจาก 5 ปี
- คิดว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าศูนย์บริการมาตรฐาน
- เหตุผลอื่นๆ.....

แบบสอบถามเจ้าของหรือผู้จัดการทั่วไปของกิจการตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการ
รถยนต์

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ตำแหน่ง.....
2. เพศ.....
3. อายุ.....ปี
4. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจนี้
 - ต่ำกว่า 5 ปี
 - 5 - 10 ปี
 - 10 -15 ปี
 - 15 - 20 ปี
 - มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยในความสำเร็จในด้านชื่อเสียง สถานที่และเงินทุน

5. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการ
 - กรุงเทพฯ ถนน.....
 - ต่างจังหวัด จังหวัด.....ถนน.....
6. ขนาดพื้นที่ของศูนย์บริการซ่อม.....ตารางเมตร จำนวนช่องเทียบ.....ช่อง
จำนวน rack ยกรถ..... ตัว
7. ส่วนของศูนย์บริการซ่อมเปิดมาได้กี่ปี
 - ต่ำกว่า 3 ปี
 - 3 - 7 ปี
 - 7 - 12 ปี
 - 12 - 16 ปี
 - มากกว่า 16 ปี

8. จำนวนเงินทุนที่ลงทุนไปในตัวอาคารและเครื่องมือของศูนย์บริการซ่อมในครั้งแรก
- ต่ำกว่า 3 ล้านบาท
 - 3 – 7 ล้านบาท
 - 7 – 12 ล้านบาท
 - 12 - 16 ล้านบาท
 - สูงกว่า 16 ล้านบาท
9. ปัจจุบันมูลค่าทรัพย์สินในส่วนของศูนย์บริการซ่อม ตัวอาคาร และเครื่องมือหลังหักค่าเสื่อมราคาแล้ว
- ต่ำกว่า 3 ล้านบาท
 - 3 – 7 ล้านบาท
 - 7 - 12 ล้านบาท
 - 12 – 16 ล้านบาท
 - สูงกว่า 16 ล้านบาท
10. เป็นศูนย์บริการของรถยนต์
- เฉพาะยี่ห้อเดียว.....
 - หลายยี่ห้อได้แก่.....
11. ปัจจุบันบริษัทท่านมีระดับต้นทุนของเงินทุน (cost of capital) อยู่ประมาณเท่าไร
- ต่ำกว่า 2 %
 - 2 - 5 %
 - 5 – 8 %
 - 8 – 12 %
 - สูงกว่า 12 %
12. ปัจจุบันท่านมีสัดส่วนของหนี้สินรวมต่อทุนอยู่ในระดับเท่าไร
- ไม่มีเลย
 - 1 - 5 %
 - 5 – 10 %
 - 10 – 15 %
 - มากกว่า 15 %

13. เงินลงทุนในอะไหล่พวก moderate & slow moving inventory ต่อเดือน
- ต่ำกว่า 100,000 บาท
 - 100,000 – 500,000 บาท
 - 500,000 – 1,000,000 บาท
 - 1,000,000 – 2,000,000 บาท
 - มากกว่า 2,000,000 บาท
14. ระยะเวลาที่ได้รับเครดิตของอะไหล่โดยไม่เสียดอกเบี้ยที่มีราคาเท่ากับราคาเงินสด
- ไม่มีเลย ถ้ามีเครดิต ราคาต้องสูงกว่าแบบราคาเงินสด
 - 7 – 10 วัน
 - 10 – 20 วัน
 - 20 – 30 วัน
 - 30 – 60 วัน
15. อัตราที่ถูกเรียกเก็บเพิ่มพวกอะไหล่เร่งด่วนจาก suppliers สำหรับอะไหล่ที่สั่งเข้าได้เข้าอีกวันหรือสั่งเข้าได้ภายในเย็นนั้น
- ไม่เสียเลย
 - 1 – 2 %
 - 2 – 5 %
 - 5 – 8 %
 - มากกว่า 8 %
16. อัตราหมุนเวียนสินค้าคงคลังพวกอะไหล่
- ต่ำกว่า 5 ครั้งต่อปีโดยเฉลี่ย
 - 5 – 10 ครั้งต่อปีโดยเฉลี่ย
 - 10 – 20 ครั้งต่อปีโดยเฉลี่ย
 - 20 – 30 ครั้งต่อปี โดยเฉลี่ย
 - มากกว่า 30 ครั้งต่อปีโดยเฉลี่ย

17. ส่วนแบ่งตลาดรถยนต์ในจังหวัดของท่านสำหรับตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการของท่าน

- ต่ำกว่า 1 %
- 1 - 3 %
- 3 - 7 %
- 7 - 12 %
- มากกว่า 12 %

18. งบประมาณที่ได้ลงทุนไปในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ศูนย์บริการ

- ต่ำกว่า 100,000 บาท
- 100,000 - 300,000 บาท
- 300,000 - 600,000 บาท
- 600,000 - 1,000,000 บาท
- สูงกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 3 ปัจจัยในความสำเร็จจากในด้านบริการและพนักงาน

19. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ให้คะแนนกับศูนย์บริการท่านเทียบกับศูนย์

บริการใน รถยนต์ยี่ห้อเดียวกัน (ค่า CSI ที่ได้รับ)

- สูงกว่า 95 %
- 85 - 95 %
- 75 - 85 %
- 65 - 75 %
- ต่ำกว่า 65%

20. จำนวนความผิดพลาดจากงานซ่อมซึ่งท่านได้รับรายงานต่อปี

- ไม่มีเลย
- 1 - 3 ครั้ง
- 4 - 7 ครั้ง
- 8 - 12 ครั้ง
- มากกว่า 12 ครั้ง

21. จำนวนครั้งที่มีความผิดพลาดจากการส่งอะไหล่หรือได้รับอะไหล่ผิดใน 1 ปี
- ไม่มีเลย
 - 1 – 3 ครั้ง
 - 4 – 7 ครั้ง
 - 8 – 12 ครั้ง
 - มากกว่า 12 ครั้ง
22. จำนวนการร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องของคุณยบริการซ่อมใน 1 ปีโดยเฉลี่ย
- ไม่มีเลย
 - 1 – 3 ครั้ง
 - 4 – 7 ครั้ง
 - 8 – 12 ครั้ง
 - มากกว่า 12 ครั้ง
23. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานเทคนิคซ่อมและพนักงานรับรถของคุณยบริการใน ความคิดเห็นของท่าน
- ดีมาก
 - ดี
 - ปานกลาง
 - ควรปรับปรุง
 - ไม่มีความคิดเห็น

ตอนที่ 4 ปัจจัยในความสำเร็จในภาพรวมด้านที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์

25. ระดับความเร็วในการออกไปส่งซ่อมและออกไปเสิร์ฟรับเงิน
- 5 คะแนน
 - 4 คะแนน
 - 3 คะแนน
 - 2 คะแนน
 - 1 คะแนน

26. ความพร้อมในตัวพนักงานช่างเทคนิคที่มีความสามารถและประสบการณ์สูง

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

27. ความพร้อมของสถานที่ตัวอาคารและเครื่องมือเครื่องมือในการบริการซ่อมรวมถึงอะไหล่

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

28. ท่านคิดว่าระดับการบริการซ่อมแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านมารยาทพนักงาน ความรวดเร็วในการซ่อมโดยภาพรวม

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

29. ท่านคิดว่าอะไรควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงก่อนเรียงลำดับจาก 1 ถึง 6 สำหรับศูนย์บริการแห่งนี้โดยภาพรวม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ราคาซ่อมและราคาอะไหล่
- สถานที่และเครื่องมือ
- พนักงานช่างเทคนิคและพนักงานรับรถ
- ความรวดเร็วในการซ่อมและการออกไปส่งซ่อมและใบเสร็จ
- อะไหล่ที่อยู่ในสต็อกควรมีพร้อมตลอด
- อื่นๆ.....

35. ท่านคิดว่าทรัพยากรและความสามารถด้านโลจิสติกส์ต่อไปนี้ตัวไหนในกิจการของท่านเป็นสิ่งที่คู่แข่งของท่านเลียนแบบได้ยาก

- | | | | | |
|--|--------------------------|-----|--------------------------|--------|
| 1. ประสบการณ์การทำงานของพนักงานช่างเทคนิคซ่อม | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 2. สัดส่วนของหนี้สิน | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 3. จำนวนส่วนแบ่งตลาดรถยนต์ | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 4. ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ยของพนักงานขับรถ | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 5. อัตราการหมุนของสินค้าคงคลัง | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 6. อัตราของ utilization ของการบริการ | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 7. จำนวนพนักงานในแผนกซ่อมที่มีความรู้ในการใช้โปรแกรม Auto Cad และอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 8. ขนาดพื้นที่ที่ให้บริการและจำนวนช่องเทียบ | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 9. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานในแผนกซ่อมเครื่อง | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |
| 10. ระยะเวลาที่ได้รับเครดิตของอะไหล่โดยไม่เสียดอกเบี้ยที่มีราคาเท่ากับราคาเงินสด | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ |

แบบสอบถามผู้จัดการแผนกศูนย์บริการเทคนิคซ่อม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ตำแหน่ง.....
2. เพศ.....
3. อายุ.....ปี
4. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจนี้
 - ต่ำกว่า 5 ปี
 - 5-10 ปี
 - 10-15 ปี
 - 15-20 ปี
 - มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านความสำเร็จในด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

5. ขนาดพื้นที่ของศูนย์บริการซ่อม.....ตารางเมตร จำนวนช่องเทียบ.....ช่อง
จำนวน rack ยกรถ..... ตัว ความสามารถในการให้บริการจำนวนรถต่อวัน.....คัน
6. โปรแกรมการจัดการศูนย์บริการที่ใช้อยู่
 - ไม่มีเลย
 - มี ใช้โปรแกรมของ.....มูลค่าประมาณ.....บาท
7. มีการติดตั้งโปรแกรม Auto Cad ในส่วนของ drawing ของชิ้นส่วนรถยนต์แต่ละรุ่นหรือไม่
 - ไม่มีเลย
 - มี ใช้โปรแกรมของ.....มูลค่าประมาณ.....บาท
 (ถ้ามีให้ตอบข้อ 8.)
8. จากข้อ 7 จำนวนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการอ่านโปรแกรม Auto Cadคน
9. มีระบบอินเทอร์เน็ต (internet) หรืออินเทอร์เน็ต (intranet) ติดต่อกับบริษัทแม่หรือไม่
 - มี
 - ไม่มี
 (ถ้ามีตอบข้อ 10)
10. จากข้อ 9 จำนวนครั้งที่ใช้ระบบ internet หรือ intranet ในการขอคำแนะนำจากบริษัทแม่
ในเรื่องเทคนิคการซ่อมในแต่ละเดือนโดยเฉลี่ย.....ครั้ง

ตอนที่ 3 ปัจจัยในความสำเร็จของการบริการซ่อม

11. อัตราจำนวนลูกค้าเก่าที่มีรถใช้งานเกิน 5 ปี ที่ยังใช้บริการอยู่ในแต่ละปีโดยเฉลี่ย
- ต่ำกว่า 100 ราย
 - 100 – 500 ราย
 - 500 – 1,000 ราย
 - 1,000 – 2,000 ราย
 - มากกว่า 2,000 ราย
12. จำนวนความผิดพลาดในงานซ่อมและได้ทำการแก้ไข ใน 1 ปี
- ไม่มีเลย 1 ครั้ง
 - 1 – 3 ครั้ง
 - 4 – 5 ครั้ง
 - 6 – 7 ครั้ง
 - มากกว่า 7 ครั้ง
13. จำนวนครั้งที่รถเสียเวลาในการคอยอะไหล่มากกว่าครึ่งวันขึ้นไป
- ไม่มีเลย
 - 1-3 ครั้ง
 - 4-5 ครั้ง
 - 6-7 ครั้ง
 - มากกว่า 7 ครั้ง
14. ระยะเวลาเฉลี่ยรอบการซ่อมของรถยนต์ 1 คันตั้งแต่รับรถจนส่งมอบรถ
- ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง
 - 1 – 3 ชั่วโมง
 - 3 – 5 ชั่วโมง
 - 5 – 8 ชั่วโมง
 - มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป

15. กลุ่มอะไหล่ที่เป็น moderate moving มีปริมาณการสั่งซื้อแต่ละเดือนผันผวนเปลี่ยนแปลงอย่างไร

- ไม่มีปริมาณสั่งซื้อที่ผันผวน จะสั่งทุกเดือนเท่ากัน
- มีความผันผวนไม่เกิน 5 % โดยเฉลี่ย
- มีความผันผวน 5 – 10 % โดยเฉลี่ย
- มีความผันผวน 10 – 15 % โดยเฉลี่ย
- เกินกว่า 15 % ขึ้นไป

16. อัตราการใช้ประโยชน์ของการบริการ โดยเฉลี่ย โดยเทียบจาก output/input ในการให้บริการ

- มากกว่า 90 %
- 80 – 90 %
- 70 – 80 %
- 60 – 70 %
- ต่ำกว่า 60 %

17. อัตราการบรรลุผลของการใช้ประโยชน์ เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

- มากกว่า 95 %
- 85 – 95 %
- 75 - 85 %
- 65 – 75 %
- ต่ำกว่า 65 %

18. จำนวนครั้งที่มีความผิดพลาดจากการสั่งอะไหล่หรือได้รับอะไหล่ผิดใน 1 ปี

- ไม่มีเลย
- 1 – 3 ครั้ง
- 4 – 7 ครั้ง
- 8 – 12 ครั้ง
- มากกว่า 12 ครั้ง

19. จำนวนการร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องของคุณสมบัติการซ่อมใน 1 ปีโดยเฉลี่ย

- ไม่มีเลย
- 1 – 3 ครั้ง
- 4 – 7 ครั้ง
- 8 – 12 ครั้ง
- มากกว่า 12 ครั้ง

20. ระยะเวลาที่ได้รับเครดิตของอะไหล่โดยไม่เสียดอกเบี้ยที่มีราคาเท่ากับราคาเงินสด

- ไม่มีเลย ถ้ามีเครดิต ราคาต้องสูงกว่าแบบราคาเงินสด
- 7 – 10 วัน
- 10 – 20 วัน
- 20 – 30 วัน
- 30 – 60 วัน

21. อัตราที่ถูกเรียกเก็บเพิ่มพวกอะไหล่เร่งด่วนจาก suppliers สำหรับอะไหล่ที่สั่งเข้าได้เข้าอีกวันหรือสั่งเข้าได้ภายในเย็นนั้น

- ไม่มีเสียเลย
- 1 – 2 %
- 2 – 5 %
- 5 – 8 %
- มากกว่า 8 %

ตอนที่ 4 ปัจจัยความสำเร็จจากพนักงานเทคนิคซ่อมและพนักงานรับรถ

22. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ให้คะแนนกับศูนย์บริการท่านเทียบกับศูนย์บริการในรถยนต์ยี่ห้อเดียวกัน (ค่า CSI ที่ได้รับ)

- สูงกว่า 95 %
- 85 – 95 %
- 75 – 85 %
- 65 – 75 %
- ต่ำกว่า 65%

23. จำนวนการร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องของคุณยบริการซ่อมใน 1 ปีโดยเฉลี่ย
- ไม่มีเลย
 - 1 – 3 ครั้ง
 - 4 – 7 ครั้ง
 - 8 – 12 ครั้ง
 - มากกว่า 12 ครั้ง
24. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานเทคนิคซ่อมของคุณยบริการในความคิดเห็นของท่าน
- ดีมาก
 - ดี
 - ปานกลาง
 - ควรปรับปรุง
 - ไม่มีความคิดเห็น
25. ท่านพอใจกับความกระตือรือร้นของพนักงานขับรถและส่งรถคืนและพนักงานช่างเทคนิคซ่อมของท่านในระดับใด
- มากๆ
 - มาก
 - ปานกลาง
 - ไม่ประทับใจ
 - เฉยๆ
26. ประสิทธิภาพของพนักงานเทคนิคซ่อมของท่านเมื่อเทียบกับมาตรฐานบริษัทแม่
- สูงกว่า 95 %
 - 85 – 95 %
 - 75 – 85 %
 - 65 – 75 %
 - ต่ำกว่า 65 %

27. ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ยของพนักงานด้านเทคนิคซ่อม

- ต่ำกว่า 3 ปี
- 3 – 5 ปี
- 5 – 10 ปี
- 10 – 15 ปี
- มากกว่า 15 ปี

28. จำนวนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ยตามข้อ 27 เท่ากับ% เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานเทคนิคซ่อมทั้งหมด

29. จำนวนพนักงานเทคนิคซ่อมที่ได้รับประกาศนียบัตรสอบผ่านจากบริษัทแม่

- มี คิดเป็นพนักงานที่มีประกาศนียบัตร.....% เทียบกับพนักงานเทคนิคซ่อมทั้งหมด
- ไม่มีระบบการสอบจากบริษัทแม่

ตอนที่ 5 ปัจจัยในความสำเร็จในภาพรวมด้านที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์

30. ระดับความเร็วในออกไปส่งซ่อมและออกไปเสิร์ฟรับเงิน

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

31. ความพร้อมในตัวพนักงานช่างเทคนิคที่มีความสามารถและประสบการณ์สูง

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

32. ความพร้อมของสถานที่ตัวอาคารและเครื่องมือเครื่องมือในการบริการซ่อมรวมถึงอะไหล่

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

33. ท่านคิดว่าระดับการบริการซ่อมแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านมรรยาทพนักงาน ความรวดเร็วในการซ่อมโดยภาพรวม

- 5 คะแนน
- 4 คะแนน
- 3 คะแนน
- 2 คะแนน
- 1 คะแนน

34. ท่านคิดว่าอะไรควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงก่อนเรียงลำดับจาก 1 ถึง 6 สำหรับศูนย์บริการแห่งนี้โดยภาพรวม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ราคาซ่อมและราคาอะไหล่
- สถานที่และเครื่องมือ
- พนักงานช่างเทคนิคและพนักงานรับรถ
- ความรวดเร็วในการซ่อมและการออกไปส่งซ่อมและใบเสร็จ
- อะไหล่ที่อยู่ในสต็อกควรมีพร้อมตลอด
- อื่นๆ.....

ตอนที่ 6 ปัจจัยที่จะมีส่วนทำกำไรและการเติบโต

35. ท่านคิดว่าการสร้างคุณค่าในศูนย์บริการเป็นส่วนสำคัญที่จะทำกำไรหรือเติบโตให้แก่กิจการ

- ทำกำไร เติบโต ทั้งสองอย่าง

36. ถ้าหากท่านคิดว่าศูนย์บริการมีส่วนทำให้กิจการทำกำไร จะสามารถทำกำไรให้แก่กิจการประมาณเท่าไร (กรณี que เลือกทำกำไร)

- ต่ำกว่า 3% ของยอดขาย
- 3% - 10% ของยอดขาย
- 11% - 20% ของยอดขาย
- มากกว่า 20% ของยอดขาย

37. ถ้าหากท่านคิดว่าศูนย์บริการมีส่วนทำให้กิจการเติบโต จะสามารถทำให้ยอดขายเติบโตได้เท่าไร (กรณี que เลือกการเติบโต)

- มากกว่า 30%
- 21% - 30%
- 11% - 20%
- ต่ำกว่า 10%

38. ท่านคิดว่าการมีบุคลากรที่มีความสามารถ มีเงินสูง มีระบบการจัดการด้านอะไหล่และบริการที่ดีเยี่ยม มีทำเลที่ตั้งที่ดีเยี่ยมยอด เป็นปัจจัยที่หาได้ยากที่จะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จทำกำไรและทำให้กิจการเติบโตอย่างยั่งยืนใช่หรือไม่

- ใช่
- ใช่บางข้อ ได้แก่.....
- ไม่ใช่
- ไม่ใช่บางข้อ ได้แก่.....

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์



ชื่อ - สกุล นายเฉลิมพล ชัยวรพงศา

วันเดือนปีเกิด 16 เมษายน พ.ศ. 2500

สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา พ.ศ.2517-พ.ศ.2522: สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการเงิน

และการธนาคาร จากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ประวัติการทำงาน พ.ศ.2522-พ.ศ.2524: พนักงานแผนกจัดซื้อบริษัท เบทาโกร จำกัด

พ.ศ.2524-พ.ศ.2534: พนักงานแผนกปฏิบัติการ

บริษัท วงศ์สมุทรรนาวิ จำกัด

พ.ศ.2534-ปัจจุบัน : รองกรรมการผู้จัดการบริษัท วงศ์สมุทรรนาวิ จำกัด

พ.ศ.2546-ปัจจุบัน : กรรมการผู้จัดการ

บริษัท ดีปีคอมเมอร์เชียลเอนด์เซอร์วิส จำกัด