



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ธงชัย สันติวงศ์. หลักการตลาด. 3,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2533
- _____. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด, 3,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2524
- ธนาคารกสิกรไทย, ฝ่ายวิชาการ. "สรุปภาวะเศรษฐกิจปี 2533 และแนวโน้มปี 2534." กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย: 2533
- ธนาคารแห่งประเทศไทย, ฝ่ายวิชาการ, หน่วยการอุตสาหกรรม. "สรุปภาวะธุรกิจและอุตสาหกรรม 2530." 2530 : 78 - 98
- _____. "สรุปภาวะธุรกิจและอุตสาหกรรม 2531 - 2532 (ม.ค.-มิ.ย.)." 2531 : 77 - 108
- _____. "ภาวะธุรกิจและอุตสาหกรรม." 2533 (กันยายน) : 24 - 28
- บุญธรรม กิจปริดาภิรสฤทธิ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. 2,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 4, 2527
- ราชยานยนต์, สมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. "สถิติจำนวนรถยนต์ทุกประเภทที่จดทะเบียน." คู่มือประจำรถ 2533 2533 : 37 - 38
- วรชัย เขาวปราณี. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับไมโครคอมพิวเตอร์. 2,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไอเดียนสไตร, 2532.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. "แนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2534." ใน บันทึกเมืองไทย 34, หน้า 10 - 11
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย, สาขาวิทยาการจัดการ. การบริหารการขาย, 1,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.

____. การบริหารการตลาด. 6,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.

ภาคผนวก ก.

ข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงความสำคัญของกิจกรรมในการให้บริการหลังการขายของผู้ใช้รถยนต์ฮอนด้า

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	รวม
ข้อมูลข่าวสารจากบริษัทรถยนต์	6	2	2	2	4	16
การเตือนเพื่อนำรถเข้ารับบริการ	2	5	3	3	3	16
การนัดหมายเพื่อนำรถเข้ารับบริการ	1	1	2	1	9	14
ความสะดวกในการนำรถเข้ารับบริการ	2	2	3	8	9	24
การสามารถแก้ไขปัญหาในด้านการซ่อม	4	5	7	8	3	27
การส่งรถตามเวลานัดหมาย	3	4	8	5	1	21
ความเรียบร้อยของรถขณะส่งมอบรถใหม่	6	3	6	2	5	22
ความพร้อมด้านอะไหล่	2	11	8	5	4	30
อธิบายรายการซ่อมและค่าใช้จ่าย	1	6	3	4	1	15
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในด้านการต้อนรับ	6	3	1	1	3	14
บริการฉุกเฉิน เมื่อท่านมีปัญหา	11	6	3	9	6	35
ความเรียบร้อยขณะส่งมอบรถที่เข้ามารับบริการ	6	2	4	2	2	16
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	0
รวม	50	50	50	50	50	250

ตารางที่ 6 แสดงความสำคัญของกิจกรรมในการให้บริการหลังการขายของผู้ใช้รถยนต์ เปอโยต์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	รวม
ข้อมูลข่าวสารจากบริษัทรถยนต์	6	2	3	1	8	20
การเตือนเพื่อนำรถเข้ารับบริการ	3	3	7	7	12	32
การนัดหมายเพื่อนำรถเข้ารับบริการ	3	9	4	10	13	39
ความสะดวกในการนำรถเข้ารับบริการ	10	2	5	14	19	50
การสามารถแก้ไขปัญหาในด้านการซ่อม	7	8	14	17	15	61
การส่งรถตามเวลานัดหมาย	5	15	11	8	7	46
ความเรียบร้อยของรถขณะส่งมอบรถใหม่	7	4	7	10	2	30
ความพร้อมด้านอะไหล่	8	17	23	8	7	63
อธิบายรายการซ่อมและค่าใช้จ่าย	12	9	6	3	1	31
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในด้านการต้อนรับ	11	10	3	4	3	31
บริการฉุกเฉินเมื่อท่านมีปัญหา	12	8	9	9	8	46
ความเรียบร้อยขณะส่งมอบรถที่เข้ามารับบริการ	10	8	2	4	-	24
อื่น ๆ	1	-	1	-	-	2
รวม	95	85	95	95	95	475

ภาคผนวก ข.

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในศูนย์บริการ

ภาคผนวก

ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการ

1. การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
2. การวินิจฉัยข้อขัดข้อง
3. การขอความเห็นชอบในการซ่อมรถจากลูกค้า
4. การปฏิบัติต่อลูกค้าที่รอคอยรับรถ
5. การจ่ายงาน หรือการส่งงาน
6. การควบคุมความก้าวหน้าของงาน
7. การซ่อม
8. การตรวจสอบขั้นสุดท้าย
9. การติดตามผลหลังการซ่อม

การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

บริษัทรถยนต์ควรคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าที่นำเข้ามาใช้บริการภายในศูนย์ โดย

1. ติดตั้งเครื่องหมาย หรือป้ายชี้ทิศทางในการเข้าศูนย์อย่างชัดเจน ตลอดจนการจัดบริเวณที่จอดรถให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการของลูกค้าแต่ละราย เช่น ในบริเวณต้อนรับ และวินิจฉัยสภาพรถใหม่ รถจอดโชว์ รถจอดรอซ่อม หรือรถที่ซ่อมเสร็จห้ามจอดกีดขวางอยู่
2. จัดผู้รับผิดชอบในการต้อนรับลูกค้าโดยเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกเร็วแก่ลูกค้า
3. จัดให้พนักงานซึ่งทำหน้าที่รับรถของลูกค้า มีเอกลักษณ์โดยเฉพาะตัว เช่น การแต่งกาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถแยกแยะออกจากพนักงานหน้าที่อื่น
4. มีการติดป้ายแสดง เวลาทำงานของศูนย์บริการให้ลูกค้าทราบ

เมื่อลูกค้า เข้าถึงศูนย์บริการแล้ว การต้อนรับในขั้นตอนนี้ เป็นหน้าที่พนักงานรับรถ

ขั้นตอนการทำงานของพนักงานรับรถในศูนย์บริการ เป็นไปตามลำดับดังนี้

1. ทักทายลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามาถึงศูนย์บริการ ในที่นี้นับรวมไปถึงผู้จัดการแผนก-บริการ เองก็ควรทักทาย และพูดคุยกับลูกค้าด้วย

2. แจ้งชื่อของตนให้ลูกค้าทราบ และสอบถามถึงปัญหาของลูกค้าอย่างเหมาะสม
3. ต้องบริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง ที่ลูกค้ามาถึงศูนย์บริการ
4. ในกรณีที่ เป็นลูกค้าใหม่ ให้บริการ เช่นเดียวกับลูกค้าประจำ เพื่อสร้างภาพพจน์

ที่ดีของศูนย์บริการ

5. ต้องรักษาร่างกายและเครื่องแต่งกายของตนให้สะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ

พนักงานรับรถที่ดีต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกในการติดต่อต้อนรับ และสนทนากับลูกค้า สามารถประสานงานภายในศูนย์บริการได้เป็นอย่างดี
2. มีความสามารถ และความชำนาญในการวินิจฉัยสาเหตุเพื่อการตรวจสอบ
3. ทราบนโยบาย และวิธีการดำเนินงานของศูนย์บริการเป็นอย่างดี
4. มีความสามารถในการพูด เขียน อ่าน ภาษาอังกฤษได้พอสมควร ในกรณีที่ต้อง

ต้อนรับลูกค้าชาวต่างประเทศ หรือศัพท์เทคนิคบางตัวที่ต้องเข้าใจ

5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะจะต้องพบลูกค้าจำนวนมาก และต้องติดต่อกับแผนกที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่ของพนักงานรับรถ

1. ดำเนินงานด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ตั้งแต่การรับรถจนถึงการส่งมอบรถคืน
2. ติดต่อประสานงานกับช่าง หรือหัวหน้าช่าง เพื่อให้งานซ่อมดำเนินไปอย่าง

ราบรื่น

3. ติดต่อประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกอะไหล่ แผนกขาย
4. เขียนแบบฟอร์มรายการเสียหาย จัดทำประวัติรถยนต์
5. จัดทำรายงานประจำเดือนของศูนย์บริการ เกี่ยวกับอัตรา กำลังคน จำนวนรถซ่อม

และรายได้ของศูนย์บริการ

6. ศึกษาหาความรู้ด้านวิทยาการทางช่าง และเทคนิคใหม่ ๆ อยู่เสมอ

การวินิจฉัยข้อขัดข้อง

1. วินิจฉัยข้อขัดข้องของลูกค้า จากคำอธิบายของลูกค้า ประกอบกับประวัติของรถยนต์ และระยะทางการใช้รถยนต์ด้วย
2. หากการวินิจฉัยรถต้องทำการทดลองขับรถ ให้นำลูกค้านั่งไปกับรถด้วย เพื่อให้ลูกค้าสามารถบอกถึงจุดที่ขัดข้องได้
3. หากการวินิจฉัยเป็นเรื่องค่อนข้างลำบาก ต้องได้รับการตรวจซ้ำจากผู้จัดการ แผนกบริการ หรือช่างอีกครั้งหนึ่ง
4. มีการติดต่อสื่อสารที่ใกล้ชิดกับฝ่ายอะไหล่ เพื่อทราบคำตอบอย่างรวดเร็วในเรื่องความพร้อมของอะไหล่
5. ศูนย์บริการมีกรบันทึกข้อมูลของลูกค้า (ประวัติลูกค้า) โดยใช้คอมพิวเตอร์ วิธีการเก็บข้อมูลอาจแยกตามรายชื่อลูกค้า หมายเลข ทะเบียนรถ หมายเลขตัวถังรถ หรือแยกตามเดือนที่จดทะเบียน เป็นต้น รวมทั้งจัดทำประวัติการซ่อม
6. จัดบันทึกคำสั่งของลูกค้าลงในใบซ่อม ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ทั้งนี้แยกออกจากคำสั่งของพนักงานรับรถ และต้องมีการตรวจสอบในขั้นสุดท้ายว่าได้ทำตามคำสั่งของลูกค้าครบถ้วนแล้ว

การขอความเห็นชอบในการซ่อม

เพื่อให้ความเข้าใจตรงกัน ระหว่างลูกค้ากับศูนย์บริการ พนักงานรับรถมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. กรอกคำสั่งของลูกค้าลงในใบสั่งซ่อมให้เข้าใจทั้งฝ่ายพนักงานรับรถ และลูกค้าเอง เพื่อจัดข้อโต้แย้งในภายหลัง ในการนี้จึงมักกรอกใบสั่งซ่อมต่อหน้าลูกค้า
2. นัดหมายเวลาทำงานแล้วเสร็จ
3. ประมาณค่าซ่อมให้ลูกค้าทราบ
4. ขอข้อมูล เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า สำหรับติดต่อกลับเมื่อรถซ่อมแซมเสร็จเรียบร้อยแล้ว
5. ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในใบสั่งซ่อม แล้วมอบสำเนา 1 ฉบับแก่ลูกค้า เก็บไว้แสดงเมื่อเวลามารับรถ
6. มอบนามบัตรของพนักงานรับรถให้แก่ลูกค้า เพื่อสะดวกในการติดต่อกลับ

การปฏิบัติต่อลูกค้าที่รอคอยรับรถ

ศูนย์บริการมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ห้องพักลูกค้า และ เคา์เตอร์ต้อนรับลูกค้า จัดให้อยู่ในบริเวณพื้นที่เดียวกัน และใกล้กับสำนักงานแผนกบริการ เพื่อความสะดวกในการติดต่อ
2. ขนาดพื้นที่ของห้องพัก ไม่ควรต่ำกว่า 20 ตารางเมตร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนรถยนต์ที่เข้าซ่อมในศูนย์บริการนั้นมากน้อยเพียงไร
3. มาตรฐานต่ำสุดของห้องพักลูกค้าที่ดีคือ ต้องสะอาด เรียบร้อย ปราศจากกลิ่น
4. ห้องพักมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อม เช่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ นิตยสาร เครื่องทำน้ำเย็น เป็นต้น
5. ติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องพัก
6. ผนังห้องควรเป็นกระจกใส เพื่อเพิ่มแสงสว่างแก่ลูกค้า และสามารถมองเห็นภายในศูนย์บริการได้
7. พนักงานรับรถแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ๆ ถึงความก้าวหน้า หรือการสะดุดหยุดของงานซ่อม
8. เมื่อจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับการซ่อมแซมเวลาแล้วเสร็จ หรือราคาในการซ่อมแซม ต้องทำการติดต่อเพื่อขออนุมัติจากลูกค้าก่อน

การจ่ายงานหรือการสั่งงาน

การแจ้งให้ช่างแก้หัวหน้าช่างได้ทราบถึงงานที่ต้องซ่อมแซมอย่างถูกต้อง ตลอดจนการจ่ายงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้งานเสร็จเร็วขึ้น ทำงานได้ปลอดภัยมากขึ้น และผลงานก็มีคุณภาพสูงขึ้น

การควบคุมความก้าวหน้าของงาน

การควบคุมความก้าวหน้าของงานปฏิบัติได้โดย

1. มีตารางควบคุมการทำงาน โดยใช้บัตรควบคุม หรือกระดานควบคุม
2. ให้มีผู้รับผิดชอบติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ
3. มีวิธีการเตือนเมื่อรถค้างอยู่ในศูนย์บริการนานเกิน 1 สัปดาห์

การซ่อม

วิธีและขั้นตอนในการซ่อม ต้องกระทำอย่างถูกต้อง โดยอาศัยคู่มือในการซ่อมทำการตรวจเช็คให้แน่ใจว่างานซ่อมนั้นถูกต้อง ปลอดภัย และตรงต่อเวลานัดหมาย การซ่อมแซมรถของลูกค้านำรถมาซ่อมได้เป็น 4 ลักษณะดังนี้

1. ซ่อมฟรีภายในการรับประกัน ตามกำหนดระยะเวลาประกันของบริษัทรถยนต์ หากรถของลูกค้ามีปัญหาต้องเข้ารับบริการซ่อม ศูนย์บริการจะทำการซ่อมให้ฟรี โดยลูกค้าจะเสียค่าบริการเฉพาะอะไหล่ หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยน
2. เช็คฟรีตามระยะ บริษัทรถยนต์ทั่วไปมักกำหนดให้ลูกค้านำรถเข้าเช็คสภาพฟรีภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือระยะทางหนึ่ง โดยไม่คิดค่าบริการในการเช็คสภาพรถ แต่ถ้าหากว่าการซ่อมแซมเกิดขึ้น ศูนย์บริการจะคิดค่าซ่อมแซมและอะไหล่เมื่อจำเป็นต้องเปลี่ยน
3. เช็คระยะทั่วไป เมื่อพ้นจากการรับประกันของบริษัทรถยนต์แล้ว ถ้าลูกค้ามีความประสงค์นำรถเข้าเช็คระยะ เพื่อตรวจสอบสภาพรถ ลูกค้าจะต้องเสียค่าเช็คให้กับศูนย์บริการ
4. ซ่อมทั่วไป ลูกค้านำรถเข้าซ่อมแซมกับศูนย์บริการ เมื่อรถเกิดปัญหา ในลักษณะนี้ต้องเสียค่าบริการ โดยไม่มีข้อยกเว้น

องค์ประกอบที่มีผลทำให้การซ่อมมีประสิทธิภาพ

1. การฝึกอบรม โดยเฉพาะช่างใหม่ ๆ จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม เช่น การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
2. หากมีกำลังคนเพียงพอ แต่งตั้งช่างที่มีความสามารถสูง ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกสอนช่างใหม่แบบตัวต่อตัว
3. เมื่อมีงานบางอย่างที่คลาดเคลื่อนไปจากคำสั่งในใบซ่อม ซึ่งมีผลกระทบต่อค่าซ่อมหรือเวลานัดหมาย ช่างต้องแจ้งให้กับพนักงานรับรถทราบ
4. ให้ช่างหรือหัวหน้าช่าง เป็นผู้ติดตามตรวจสอบคุณภาพของงาน ในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน
5. หลีกเลี่ยงการวางเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ในการซ่อมแซมไว้บนรถของลูกค้า
6. ห้ามมิให้ช่างซ่อมสูบบุหรี่ในระหว่างการทำงาน หรือเปิดฟังวิทยุในรถของลูกค้า
7. มีการทำความสะอาดภายในรถ หลังจากทำงานซ่อมเสร็จสิ้นลง

การตรวจสอบขั้นสุดท้าย

การตรวจสอบขั้นสุดท้ายมีมาตรฐานการตรวจสอบดังนี้

1. ทำการตรวจสอบขั้นสุดท้ายกับรถของลูกค้าทุกคันที่เข้ารับบริการซ่อม
2. กำหนดให้ช่าง หรือผู้จัดการแผนกบริการ ต้องรับผิดชอบกับงานตรวจสอบขั้นสุดท้าย และผู้ตรวจสอบลงลายมือชื่อในใบสั่งซ่อมด้วย
3. ดำเนินการตรวจสอบอย่างละเอียด ถี่ถ้วน เพื่อตรวจหาจุดที่อาจถูกละเลยไปในการซ่อมที่ผ่านมา
4. แจ้งผลการตรวจสอบย้อนกลับไปช่างทราบ หากพบข้อบกพร่อง ต้องหาวิธีแก้ไข เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก
5. จัดให้มีการทดลองขับจริงบนถนน โดยเฉพาะงานซ่อมหนัก หรือการซ่อมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย
6. จัดหาที่จอดรถให้เป็นสัดส่วน สำหรับรถที่ซ่อมเสร็จแล้ว

การส่งมอบรถ给客户

เพื่อให้ลูกค้าประทับใจกับคุณภาพของงานในระหว่างการส่งมอบรถ ควรมีการอธิบายรายละเอียดการซ่อม เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจถึงหลักการปฏิบัติงาน และวิธีการคิดค่าบริการซ่อมแซมอย่างมีหลักเกณฑ์

การติดตามผลหลังการซ่อม

การติดตามผลหลังการซ่อม เป็นการแสดงความขอบคุณที่ลูกค้านำรถเข้ารับบริการ และแสดงออกถึงความเอาใจใส่ที่บริษัทมีต่อลูกค้า ลูกค้าไม่สามารถตัดสินผลการซ่อมของศูนย์บริการว่ามีประสิทธิภาพดีหรือไม่ จนกว่าจะใช้รถไปสักระยะหนึ่ง ดังนั้นจุดหมายต่อมาของการติดตามผลก็คือ การยืนยันถึงความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการว่ามีมากน้อยเพียงใด

มาตรฐานของศูนย์บริการ

เนื่องจากรถยนต์ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการดำเนินชีวิตของคนยุคปัจจุบัน ตลาดรถยนต์จึงขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการคิดค้นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะนำมาเพิ่มสมรรถนะ

ของรถยนต์ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขับขี่ นอกจากนั้นการให้บริการหลังการขายก็เป็นสิ่งที่บริษัทจำหน่ายรถยนต์ให้ความสำคัญ จนกลายเป็นจุดแข่งขันในการสร้างความพึงพอใจ และประทับใจแก่ลูกค้า โดยการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์บริการรถยนต์ให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีทันที่ ซึ่งศูนย์บริการที่มีมาตรฐานจะคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ขนาดของศูนย์บริการและช่องจอดซ่อม
2. อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ
3. อัตรากำลังคน
4. ห้องพักลูกค้า และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ห้องฝึกอบรมช่าง
6. บริเวณที่จอดรถลูกค้า

ขนาดของศูนย์บริการและช่องจอดซ่อม

เราสามารถแยกศูนย์บริการ โดยอาศัยขนาดของศูนย์บริการเป็นเกณฑ์ได้ 2 ประเภท คือ

1. ศูนย์บริการขนาดเล็ก
2. ศูนย์บริการมาตรฐาน

ศูนย์บริการมาตรฐาน จะต้องมีจำนวนช่องจอดตามที่มาตรฐานสากลกำหนด หรือมากกว่า ซึ่งทางฝ่ายบริการจะพิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ และปริมาณความต้องการใช้บริการของลูกค้าแต่ละท้องที่

อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้

เนื่องจากคุณภาพและเทคโนโลยีของรถยนต์ในปัจจุบัน ได้รับการพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ประกอบกับผู้บริโภคเริ่มมีความต้องการในเรื่องคุณภาพของการตรวจสภาพรถ และการซ่อมแซมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีของรถยนต์ อีกทั้งจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีและความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ลูกค้าด้วย

อัตรากำลังคนในศูนย์บริการ

ศูนย์บริการที่ก่อตั้งใหม่ และศูนย์บริการที่ดำเนินงานในปัจจุบัน จะจัดเตรียมอัตรากำลังคนให้เหมาะสมตามจำนวนรถซ่อม และจำนวนช่างให้เพียงพอกับการให้บริการรถลูกค้าที่เข้ารับบริการซ่อม โดยคิดคำนวณจากจำนวนรถซ่อมรวม และรถตรวจสอบก่อนส่งมอบต่อเดือน ให้สัมพันธ์กับจำนวนช่องจอดซ่อม นอกจากนี้ช่างเทคนิคที่จะคอยให้บริการในการตรวจสภาพหรือซ่อมแซมรถแล้ว พนักงานภายในศูนย์บริการที่จะอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ได้แก่ พนักงานต้อนรับ หัวหน้าช่าง พนักงานรับรถ และผู้จัดการแผนกบริการ อัตรากำลังคนในแต่ละหน้าที่ จะมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปริมาณของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ห้องพักลูกค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับลูกค้าซึ่งรอรับรถที่ซ่อมเสร็จ ควรจัดห้องพักให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น โต๊ะ เก้าอี้รับแขก เครื่องปรับอากาศ ตลอดจนน้ำดื่ม และสื่อบันเทิงต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือ นิตยสาร เป็นต้น

ห้องฝึกอบรมช่างและอุปกรณ์

เนื่องจากพัฒนาการรถยนต์ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ศูนย์บริการต้องมีการฝึกอบรมพนักงานช่างใหม่ และช่างปัจจุบันให้มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ต่าง ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกศูนย์บริการจะต้องมีไว้ โดยลักษณะที่สำคัญของห้องฝึกอบรมและอุปกรณ์ควรเป็นดังนี้

1. มีลักษณะแยกเป็นสัดส่วน
2. อยู่บริเวณชั้นล่างของศูนย์บริการ
3. ขนาดของห้องฝึกอบรมต้องเพียงพอกับจำนวนช่างที่มี และเหมาะสมกับขนาดของ

ศูนย์บริการ

บริเวณที่จอดรถลูกค้า

บริเวณที่จอดรถลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นอีกอย่างหนึ่งของศูนย์บริการ เนื่องจากเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า หากลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกจะทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจในการให้บริการของศูนย์

การแบ่งบริเวณที่จอดรถในศูนย์บริการทำได้ดังนี้

1. บริเวณที่จอดรถลูกค้าที่มาติดต่อแจ้งการซ่อมรถ จัดให้อยู่ด้านหน้าของศูนย์บริการให้เพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนรถซ่อมของศูนย์บริการ
2. บริเวณที่จอดรถลูกค้ารอซ่อม เป็นบริเวณใกล้กับศูนย์บริการ
3. บริเวณที่จอดรถลูกค้าที่ซ่อมเสร็จแล้ว เป็นบริเวณใกล้เคียงกับจุดที่จะส่งมอบรถให้กับลูกค้า

บริเวณที่จอดรถ ต้องมีป้ายแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน เช่น ป้ายที่จอดรถของลูกค้าที่มาติดต่อซ่อม หรือป้ายที่จอดรถสำหรับรถที่ซ่อมเสร็จแล้ว เป็นต้น นอกจากนี้มีลูกศรแสดงทิศทาง การจราจรให้ชัดเจนด้วย

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า ศูนย์บริการรถยนต์เป็นจุดให้บริการหลังการขายที่สำคัญมากในอันที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้า กับบริษัทรถยนต์ ซึ่งศูนย์บริการจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบครัน ศูนย์บริการที่ได้มาตรฐานควรจะคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- ความสะอาดของศูนย์บริการ
- สะดวกในการติดต่อ
- การเอาใจใส่ต่อลูกค้า
- ให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเอง
- ให้ความกระจ่างกับปัญหา
- อธิบายเกี่ยวกับงานที่ทำและค่าใช้จ่าย
- อะไหล่มีพร้อม
- ค่าแรงพอสมควร
- ให้การแนะนำเกี่ยวกับงานเพิ่มเติมพร้อมค่าใช้จ่าย
- งานซ่อม เสร็จสมบูรณ์ในการบริการครั้งแรก
- รถเสร็จตาม เวลาคาดหมาย
- รถสะอาด เรียบร้อยตอนส่งมอบ
- รับผิดชอบถึงงานในระยะรับประกัน

การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ลูกค้า จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อบริษัท
รถยนต์ และยังนำไปสู่การเพิ่มยอดขายรถยนต์ โดยการแนะนำลูกค้าใหม่ให้แก่บริษัทรถยนต์
ด้วย ซึ่งก็หมายถึงความมีเสถียรภาพ และก้าวไปสู่ความสำเร็จของบริษัทจำหน่ายรถยนต์นั่นเอง

ภาคผนวก ค.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการหลังการขายของบริษัทที่ขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร" หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรุณาขีดเครื่องหมาย / ทับตัวเลขใน ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1) เพศ

01 ชาย

02 หญิง

2) อายุ

01 20 - 30 ปี

02 31 - 40 ปี

03 41 - 50 ปี

04 มากกว่า 50 ปี

3) อาชีพ

01 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

02 นักศึกษา

03 รับราชการ

04 แม่บ้าน

05 ลูกจ้างเอกชน

06 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4) รายได้

01 น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน

02 10,001 - 20,000 บาท/เดือน

03 20,001 - 30,000 บาท/เดือน

04 30,001 - 40,000 บาท/เดือน

05 สูงกว่า 40,000 บาท

5) ระดับการศึกษา

- | | | | |
|----|------------------|----|-----------|
| 01 | ม. 6 หรือต่ำกว่า | 02 | อนุปริญญา |
| 03 | ปริญญาตรี | 04 | ปริญญาโท |
| 05 | สูงกว่าปริญญาโท | | |

6) ที่อยู่ของท่านในปัจจุบันอยู่ในเขต.....

ส่วนที่ 2

ข้อมูล เกี่ยวกับการบริการหลังการขาย

7) ปัจจุบันท่านเป็นเจ้าของรถยนต์ยี่ห้ออะไร (ตอบ เพียงยี่ห้อเดียวที่ท่านใช้บ่อยที่สุด)

- | | | | |
|----|---------|----|-------|
| 01 | ญี่ปุ่น | 02 | ยุโรป |
|----|---------|----|-------|

ยี่ห้อ..... รุ่น..... ขนาด..... ซีซี ราคา.....บาท

8) ท่านซื้อรถคันนี้มาจากที่ใด

- | | | | |
|----|--|----|--------------|
| 01 | บริษัทรถยนต์หรือตัวแทนจำหน่ายของบริษัท | 03 | ซุ่มขายรถ |
| 02 | ซื้อต่อจากคนอื่น (รถมือสอง) | 04 | อื่น ๆ |

9) ท่านใช้รถคันนี้มานานเท่าไร

- | | | | |
|----|-------------|----|----------------|
| 01 | 0 - 6 เดือน | 02 | 6 เดือน - 3 ปี |
| 03 | 3 ปี - 5 ปี | 04 | 5 ปีขึ้นไป |

10) ท่านเคยนำรถเข้ารับบริการในศูนย์บริการของบริษัทรถยนต์หรือตัวแทนจำหน่ายของบริษัท-รถยนต์หรือไม่

- | | | | |
|----|---|----|--------------------|
| 01 | ไม่เคย | 02 | เคย แต่เลิกใช้แล้ว |
| 03 | เคย และปัจจุบันยังใช้อยู่ (ข้ามไปตอบข้อ 13) | | |

11) เพราะเหตุใดท่านจึงไม่ได้นำรถไปซ่อมที่ศูนย์บริการของบริษัท หรือตัวแทนจำหน่ายของบริษัทรถยนต์ (ตอบได้มากกว่า 1)

- | | |
|----|------------------------------------|
| 01 | ศูนย์บริการอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก |
| 02 | ท่านมีอยู่ที่รู้จักเป็นส่วนตัว |
| 03 | รู้จักอยู่ที่บริการดีกว่า |
| 04 | ท่านไม่พอใจการต้อนรับของพนักงาน |

- 05 ข้างไม่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้
- 06 ท่านไม่สะดวกในช่วงเวลาที่ศูนย์บริการ เปิด
- 07 อุปกรณ์และ เครื่องมือของศูนย์ไม่เพียงพอ
- 08 ไม่ได้รับการติดต่อและ เชิญชวนเข้ารับบริการ
- 09 ใช้เวลานานในการซ่อม
- 10 ค่าแรงและค่าอะไหล่สูง
- 11 อื่น ๆ

12) ตั้งแต่ท่านซื้อรถคันนี้มา ท่านเคยได้รับบริการอะไรบ้างจากบริษัทรถยนต์ยี่ห้อที่ท่านใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 01 ฝ่ายขายให้สมุดรับประกัน
- 02 แนะนำวิธีการใช้รถและอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 03 ได้รับการติดต่อให้เข้ารับบริการ
- 04 ได้รับข่าวสารจากทางบริษัท
- 05 ได้รับแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการ
- 06 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

13) วิธีการติดต่อ เสนอข่าวสารของบริษัทยนต์หรือตัวแทนจำหน่าย วิธีใดจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด

- 01 จดหมาย/ไปรษณียบัตร 02 โทรศัพท์
- 03 มาพบด้วยตัวเอง 04 ไม่จำเป็นต้องติดต่อ
- 05 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14) ท่านต้องการทราบข้อมูลอะไรบ้างจากบริษัทรถยนต์ (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ โดยใช้ 1 แทนข้อความที่มีความสำคัญมากที่สุด)

- 01 _____ แนะนำสินค้าน่าสนใจ
- 02 _____ กิจกรรมส่งเสริมการขาย
- 03 _____ การให้บริการต่าง ๆ
- 04 _____ แบบสอบถามความคิดเห็น
- 05 _____ จดหมายแนะนำให้นำรถเข้ารับบริการ
- 06 _____ ข้อแนะนำให้นำรถเข้ารับบริการ
- 07 _____ อื่น ๆ

- 15) ท่านพิจารณาถึงอะไรบ้างในการนำรถเข้ารับบริการ (เรียงตามลำดับความสำคัญ 5 อันดับ โดยให้ 1 แทนข้อความที่มีความสำคัญมากที่สุด)
- | | | | |
|----------|---------------------------|----------|---------------------------------------|
| 01 _____ | ทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ | 02 _____ | อุปกรณ์ที่ทันสมัย |
| 03 _____ | ความชำนาญของช่าง | 04 _____ | เวลาเปิดศูนย์บริการและปิด |
| 05 _____ | การต้อนรับของพนักงาน | 06 _____ | ค่าแรงและค่าอะไหล่ |
| 07 _____ | ชื่อเสียงของศูนย์บริการ | 08 _____ | ความสะอาดและความทันสมัยของศูนย์บริการ |
| 09 _____ | ความพร้อมด้านอะไหล่ | 10 _____ | สถานที่จอดรถเพียงพอ |
| 11 _____ | อื่น ๆ โปรดระบุ..... | | |
- 16) ท่านสะดวกที่จะนำรถเข้ารับบริการในวันไหน
- | | | | |
|----|---------|----|----------|
| 01 | จันทร์ | 02 | อังคาร |
| 03 | พุธ | 04 | พฤหัสบดี |
| 05 | ศุกร์ | 06 | เสาร์ |
| 07 | อาทิตย์ | | |
- 17) เวลาใดที่ท่านสะดวกในการนำรถเข้ารับบริการ
- | | | | |
|----|--------------|----|---------------|
| 01 | 8.00 - 12.00 | 02 | 13.00 - 17.00 |
| 03 | หลัง 17.00 | 04 | อื่น ๆ |
- 18) ท่านนำรถเข้ารับบริการในลักษณะใด
- | | | | |
|----|---------------------------|----|----------------|
| 01 | ซ่อมฟรีภายใต้การรับประกัน | 02 | เช็คฟรีตามระยะ |
| 03 | เช็คระยะทั่วไป | 04 | ซ่อมทั่วไป |
| 05 | อื่น ๆ | | |

20) ศูนย์บริการที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ โดยใช้ 1 แทนข้อที่สำคัญที่สุด)

01 _____ ใกล้บ้านท่าน

02 _____ ใกล้ที่ทำงาน

03 _____ การจราจรไม่ติดขัด

04 _____ มีที่จอดรถเพียงพอ

05 _____ ขนาดใหญ่

06 _____ ใหม่และทันสมัย

07 _____ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

21) ถ้าท่านมีญาติมิตรหรือคนรู้จักที่ใช้รถยนต์ห้อยเกี่ยวกับคุณ คุณจะแนะนำให้นำรถมาเข้ารับบริการ ศูนย์บริการที่คุณใช้อยู่หรือไม่

01 _____ แนะนำ

02 _____ ไม่แนะนำ

03 _____ ไม่แน่ใจ

22) ท่านรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เกี่ยวกับการบริการหลังการขายเพียงใด

01 _____ พอใจที่สุด 02 _____ พอใจ 03 _____ เฉย ๆ 04 _____ ไม่พอใจ 05 _____ ไม่พอใจที่สุด

23) ท่านคิดว่าพนักงานขายควรจะต้องปรับปรุงอะไรบ้าง เกี่ยวกับการบริการหลังการขาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

01 _____ การตอบปัญหาและข้อสงสัย

02 _____ วิธีการให้ข้อมูลข่าวสาร

03 _____ จำนวนครั้งในการติดต่อท่าน

04 _____ มนุษย์สัมพันธ์

05 _____ อื่น ๆ

24) ท่านคิดว่าการบริการหลังการขายข้อใดมีความจำเป็นมากที่สุดสำหรับท่าน (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 5 อันดับ โดยใช้แทนข้อความที่มีความสำคัญมากที่สุด)

01 _____ ข้อมูลข่าวสารจากบริษัทรถยนต์

02 _____ การเตือนเพื่อนำรถเข้ารับบริการ

03 _____ การนัดหมายเพื่อนำรถเข้ารับบริการ

04 _____ ความสะดวกในการนำรถเข้ารับบริการ

05 _____ การสามารถแก้ไขปัญหาในด้านการซ่อม

06 _____ การส่งรถตรงเวลานัดหมาย

- 07 _____ ความ เรียบร้อยของรถขณะส่งมอบรถใหม่
- 08 _____ ความพร้อมด้านอะไหล่
- 09 _____ อธิบายรายการซ่อมและค่าใช้จ่าย
- 10 _____ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในด้านการต้อนรับ
- 11 _____ บริการฉุกเฉิน เมื่อท่านมีปัญหา
- 12 _____ ความ เรียบร้อยขณะส่งมอบรถที่เข้ามารับบริการ
- 13 _____ อื่น ๆ

25) ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าภาพจน์ด้านการบริการหลังการขาย ของบริษัทรถยนต์ที่ท่าน ใช้อยู่ เป็นอย่างไร

_____ ไม่ดีที่สุด _____ ไม่ดี _____ ปานกลาง _____ ดี _____ ดีที่สุด

26) ในความคิดเห็นของท่าน ถ้าพิจารณาถึงการบริการหลังการขายของบริษัทรถยนต์จากค่าย ญี่ปุ่นและค่ายยุโรป ท่านคิดว่าอยู่ในระดับใด

	ดีที่สุด	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีที่สุด	ไม่ทราบ
ค่ายญี่ปุ่น						
ค่ายยุโรป						

27) บริษัทรถยนต์ที่ท่านใช้อยู่มีจุดดีในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างไรบ้าง

.....

28) บริษัทรถยนต์ที่ท่านใช้มีจุดเสียในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างไรบ้าง

.....

29) ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการหลังการขายของบริษัทรถยนต์ที่ท่านใช้บริการอยู่ บ้างหรือไม่ อย่างไร

.....

ประวัติผู้เขียน

นาย สห ประยูรวงศ์ เกิดวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2507 สำเร็จการศึกษา
ปริญญาบัตรธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในปีการศึกษา 2528 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2529 ปัจจุบันทำงานอยู่ บริษัท เคนท์ส (ประเทศไทย)
จำกัด ในตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า (Account Supervisor)

