



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

หมวดการบริการซ่อมบำรุง ในจังหวัดเชียงใหม่

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ดำเนินการศึกษา

นายกฤษฎา มุลกลาง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
หมวดการบริการซ่อมบำรุง ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุง
ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การเก็บข้อมูลครั้งนี้ จะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาในการค้นคว้าแบบอิสระเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปวิเคราะห์ และสรุปนำเสนอในลักษณะภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นข้อมูลของผู้ประกอบการรายใด ผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบพระคุณผู้ประกอบการทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ

1. ที่ตั้งสถานประกอบการ ตำบล.....อำเภอ.....
2. ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

<input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ	<input type="checkbox"/> ผู้จัดการร้าน
<input type="checkbox"/> หุ้นส่วน	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกิจการ

1. ประเภทของการดำเนินงาน

- () เจ้าของคนเดียว () ห้างหุ้นส่วนสามัญ
() ห้างหุ้นส่วนจำกัด () บริษัทจำกัด

2. ระยะเวลาเปิดดำเนินการ

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1-3 ปี
() 4-6 ปี () 7-9 ปี
() 10 ปีขึ้นไป

3. จำนวนพนักงานทั้งสิ้นของกิจการ

- () น้อยกว่า 10 คน () 11-20 คน
() 21-30 คน () 31-40 คน
() 41-50 คน () 51 คนขึ้นไป

4. ขนาดของพื้นที่ให้บริการ

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 ตารางวา () 101-200 ตารางวา
() 201-300 ตารางวา () 301-400 ตารางวา
() มากกว่า 400 ตารางวา

5. สินค้าหรือบริการหลักของกิจการ

- () การบำรุงรักษาและการซ่อมแซมยานยนต์
() การซ่อมบำรุงของใช้ส่วนบุคคล และของใช้ในครัวเรือน (เช่น ร้านซ่อมจักรยาน
ร้านซ่อมกล้องถ่ายรูป ร้านซ่อมนาฬิกา ฯลฯ)
() การบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงาน (ซ่อม
คอมพิวเตอร์ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่อง
คำนวณทางด้านบัญชีและการเงิน)

() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. กิจการมีตราสัญลักษณ์/โลโก้ หรือไม่

- () มี () ไม่มี

7. กิจการได้รับความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนจากหน่วยงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () กรมส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดเชียงใหม่
- () กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- () สถาบันการศึกษา (โปรดระบุ).....
- () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- () ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือ
8. การบริการของกิจการได้รับรางวัล หรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () มาตรฐานของสมาคมผู้ประกอบการประกันภัย
- () มาตรฐานบริษัทประกันภัยของบริษัท (โปรดระบุ).....
-
- () มาตรฐานของศูนย์บริการซ่อมของบริษัท (โปรดระบุ).....
-
- () มาตรฐาน ใบรับรอง หรือประกาศนียบัตรอื่น ๆ โปรดระบุ.....
-
- () ไม่ได้รับรางวัลหรือมาตรฐานจากหน่วยงานใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในการดำเนินงาน

ด้านการจัดการ

การวางแผน

9. ท่านได้มีการวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ไม่มีการวางแผน (ข้ามไปทำข้อ 12)
- () ด้านการจัดการ () ด้านการตลาด
- () ด้านการผลิตบริการ () ด้านการเงินและบัญชี
10. ชนิดของแผนด้านการบริหารจัดการที่จัดทำเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () แผนระยะสั้น (ไม่เกิน 1 ปี) () แผนระยะปานกลาง (1 – 5 ปี)
- () แผนระยะยาว (ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป) () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
11. มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างไร
- () ดำเนินการตามแผนทั้งหมด () ดำเนินการตามแผนค่อนข้างมาก
- () ดำเนินการตามแผนปานกลาง () ดำเนินการตามแผนค่อนข้างน้อย
- () ดำเนินการตามแผนน้อยมาก () ไม่ได้ดำเนินการตามแผนเลย

การจัดองค์การ

12. โครงสร้างของธุรกิจท่านเป็นแบบใด

- () ไม่มีผังโครงสร้างองค์กร
- () มีโครงสร้างองค์กรแบบง่าย ไม่เป็นทางการ คือ มีเจ้าของกิจการและลูกจ้าง (เจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารทุกด้าน กิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นตรงต่อผู้บริหาร)
- () มีโครงสร้างเป็นทางการ โดยแบ่งตามหน้าที่ คือ มีผู้บริหารระดับสูง และแผนกต่าง ๆ (มีผู้รับผิดชอบในแต่ละหน้าที่ เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกตลาด แผนกการเงินและบัญชี แผนกซ่อม เป็นต้น)
- () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

การจัดคนเข้างาน

13. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นอย่างไร

- () กำหนดตามวุฒิการศึกษา
- () กำหนดตามความสามารถ และประสบการณ์
- () กำหนดตามวุฒิการศึกษา ความสามารถ และประสบการณ์
- () ไม่ได้กำหนด

14. วิธีการที่ใช้ในการประกาศรับสมัครงานทำโดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ติดต่อกับพนักงานภายในให้ช่วยหา () ประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ
- () ติดป้ายประกาศรับสมัครงานหน้าร้าน () ลงประกาศในเว็บไซต์
- () ลงประกาศในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น/ภูมิภาค
- () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

15. ในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน ถ้างานที่ท่านมีการกำหนดคุณสมบัติจะพิจารณาคุณสมบัติใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพศ () อายุ
- () การศึกษา () บุคลิกภาพ
- () ความชำนาญ/ประสบการณ์ () เป็นคนในท้องถิ่น
- () ประวัติการทำงาน (ที่ทำงานเก่า) () มีความสามารถหลากหลาย
- () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

16. การพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงานทำอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน ทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงาน
 () ฝึกอบรมนอกสถานที่ปฏิบัติงาน ทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงาน
 () การหมุนเวียนงานสลับหน้าที่ระหว่างแผนกงาน
 () จัดกิจกรรมคูดงาน

17. ปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าจ้างของพนักงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ตามอัตราตลาด () ตามกฎหมายแรงงาน
 () ตามความสามารถของพนักงาน () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

18. มีการให้สวัสดิการพนักงานอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ค่ารักษาพยาบาล () ประกันสังคม
 () เงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ () การศึกษาบุตร
 () ชุดพนักงาน () จัดที่พักอาศัย
 () อาหารกลางวัน () จัดหารถรับ-ส่ง
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

19. โดยเฉลี่ยตลอดระยะเวลา 1 ปีแล้ว กิจการของท่านมีจำนวนพนักงานเพียงพอหรือไม่

- () เกินความต้องการ () เพียงพอ () ไม่เพียงพอ

การสั่งการ

20. การกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบใช้หลักการใด

- () รวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารสูงหรือเจ้าของ
 () กระจายอำนาจไปยังพนักงานระดับต่าง ๆ
 () ใช้ทั้งรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารและกระจายอำนาจไปยังพนักงานระดับต่าง ๆ
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

21. ในการทำงานใช้วิธีการสื่อสารกับพนักงานโดยวิธีใด

- () ผู้บริหารสั่งให้ผู้จัดการดูแลรับผิดชอบสั่งงานของแต่ละแผนก
 () ผู้บริหารสั่งงานโดยตรงกับพนักงานทุกคน
 () ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผู้บริหารสั่งการ ได้ทั้งผู้จัดการและพนักงานโดยตรง
 () อื่น ๆ ระบุ.....

การควบคุม

22. ระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานสู่ผู้บริหารได้อย่างไร

- () โดยวาจา () โดยเอกสาร () โดยวาจาและเอกสาร

23. หลักในการติดตาม ควบคุม และประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงาน คือ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ข้อผิดพลาดในการทำงาน (จำนวนและมูลค่าของวัสดุงาน/อะไหล่ที่เสียหาย)
 () คุณภาพและปริมาณงาน () ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 () ความพึงพอใจของลูกค้า () คุณธรรมและความซื่อสัตย์
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

24. การประเมินผลการทำงานของพนักงานจะพิจารณาจากปัจจัยใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำ
 () ความขยัน ความตรงต่อเวลา และรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ
 () ความสามารถที่หลากหลาย (Multi-Skills)
 () ปริมาณและคุณภาพงานที่ทำ
 () ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

25. ผลการประเมินการปฏิบัติงานนำไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ขึ้นเงินเดือนให้พนักงาน () เงินค่าตอบแทนพิเศษ/โบนัส
 () ปรับปรุงด้านบริการ () พัฒนาบุคลากร
 () อื่น ๆ ระบุ.....

ด้านการผลิตบริการ

26. กิจการของท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุดที่รายต่อเดือน

- () น้อยกว่า 25 ราย () 26 – 50 ราย () 51 – 75 ราย
 () 76 – 100 ราย () มากกว่า 100 ราย

27. แหล่งวัสดุงาน/อะไหล่มาจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ผู้จำหน่ายในจังหวัดเชียงใหม่ () ผู้จำหน่ายต่างจังหวัด/กรุงเทพฯ
 () สั่งตรงจากต่างประเทศ

28. เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขาย (Supplier) คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ได้ราคาส่ง () คุณภาพได้มาตรฐาน () มีจริยธรรมทางธุรกิจ
 () ความสะดวก () จัดส่งได้ตรงเวลา () คืนหรือเปลี่ยนสินค้าได้
 () ได้รับเครดิตการค้า () มีสินค้าพร้อมจัดส่ง () มีสินค้าเฉพาะทาง(หายาก)
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

29. มีวิธีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพงานซ่อมบำรุงอย่างไร
- () ตรวจสอบและควบคุมระหว่างการซ่อมทุกขั้นตอนจนแล้วเสร็จ
- () ตรวจสอบและควบคุมหลังจากซ่อมเสร็จแล้วเท่านั้น
- () ไม่ได้ตรวจสอบและควบคุม
30. ส่วนมากงานบริการซ่อมบำรุงให้กับลูกค้ามักจะแล้วเสร็จ
- () ก่อนระยะเวลาที่กำหนด () ตรงเวลา
- () หลังระยะเวลาที่กำหนด
31. ท่านมีการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอย่างไร
- () ตรวจสอบวันละครั้ง () ตรวจสอบสัปดาห์ละครั้ง () ตรวจสอบเดือนละครั้ง
- () ตรวจสอบ 3 เดือนครั้ง () ตรวจสอบ 6 เดือนครั้ง () ตรวจสอบปีละครั้ง

ด้านการตลาด

32. กลุ่มลูกค้าของกิจการคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () สิ่งของ/อุปกรณ์/รถยนต์ ที่จะนำมาซ่อมอยู่ในระยะเวลาการประกัน
- () สิ่งของ/อุปกรณ์/รถยนต์ ที่จะนำมาซ่อมหมดระยะเวลาการประกัน
- () สิ่งของ/อุปกรณ์/รถยนต์ ที่จะนำมาซ่อมไม่มีประกัน
33. การตั้งราคาค่าบริการซ่อมบำรุงทำโดยวิธีการใด
- () ตามต้นทุน () ตามสภาพการแข่งขัน (พิจารณาจากคู่แข่ง)
- () ตามราคากลางหรือราคามาตรฐานของสมาคมฯ กำหนดไว้
- () อื่นๆ ระบุ.....
34. ท่านมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างไรบ้างเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายและผู้สนใจมาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () ไม่มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด () การโฆษณา
- () พนักงานขาย () การประชาสัมพันธ์
- () ตลาดทางตรง (เช่น จดหมายทางตรง โทรศัพท์ แลตทาล็อก)
- () การส่งเสริมการขาย (เช่น ลด แลก แจก แถม สะสมคะแนน สัมผัสสมาชิก)
- () อื่น ๆ ระบุ.....
35. ระยะเวลาการรับประกันงานซ่อมให้กับลูกค้าประมาณ
- () ไม่มี () น้อยกว่า 1 เดือน
- () ไม่เกิน 3 เดือน () ไม่เกิน 6 เดือน
- () ไม่เกิน 1 ปี () มากกว่า 1 ปี

ด้านการเงินและการบัญชี

36. มูลค่ารวมของสินทรัพย์ (ไม่รวมมูลค่าที่ดินของกิจการ) โดยประมาณ

- () น้อยกว่า 1 ล้านบาท () 1 – 2.5 ล้านบาท
 () 2.6 – 5 ล้านบาท () 5.1 – 7.5 ล้านบาท
 () 7.6 – 10 ล้านบาท () มากกว่า 10 ล้านบาท

37. ในปีที่ผ่านมามียอดขายรวม โดยประมาณ

- () น้อยกว่า 1 ล้านบาท () 1 – 2.5 ล้านบาท
 () 2.6 – 5 ล้านบาท () 5.1 – 7.5 ล้านบาท
 () 7.6 – 10 ล้านบาท () มากกว่า 10 ล้านบาท

38. กำไรสุทธิโดยประมาณเป็นเปอร์เซ็นต์จากยอดขาย

- () 1% - 5% () 6% - 10%
 () 11% - 15% () 16% - 20%
 () 21% - 25% () มากกว่า 25%

39. แหล่งที่มาของเงินทุนของกิจการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เงินลงทุนเจ้าของคนเดียว () เงินลงทุนในส่วนของเจ้าของและผู้ถือหุ้น
 () เงินกู้จากสถาบันการเงิน () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

40. ในปัจจุบันมีเงินกู้ยืมกับสถาบันการเงินเพื่อการทำธุรกิจหรือไม่

- () ไม่มี (ถ้าไม่มีให้ข้ามไปทำข้อ 43) () น้อยกว่า 5 แสนบาท
 () 5 แสน – 1 ล้านบาท () 1.1 – 1.9 ล้านบาท
 () 2 – 2.9 ล้านบาท () 3 – 3.9 ล้านบาท
 () 4 – 5 ล้านบาท () มากกว่า 5 ล้านบาท

41. การกู้ยืมเงินท่านพิจารณาเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () อัตราดอกเบี้ย () วงเงินที่อนุมัติ
 () ค่าใช้จ่ายในการกู้ () หลักประกันการกู้
 () ระยะเวลาในการชำระหนี้ () ความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงิน
 () มูลค่าหลักประกันที่ประเมินโดยตัวแทนของธนาคาร
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

42. จุดประสงค์การกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพิ่มเงินสดหมุนเวียนและสภาพคล่อง () ลงทุนซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์
 () ปรับปรุงอาคารและสถานที่ () ขยายกิจการ
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

43. ใครเป็นผู้จัดทำบัญชี

- () เจ้าของกิจการ () เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
 () จ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดูแล
 () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

การบริหารสภาพคล่อง

44. การจ่ายชำระเงิน ค่าวัสดุ/อุปกรณ์/อะไหล่ ทำอย่างไร

- () เงินสด () เงินเชื่อ(มีเครดิตการค้า) () ทั้งเงินสดและเงินเชื่อ

45. การชำระเงินของลูกค้าใช้วิธีการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () มัดจำเงินในวันสั่งซอม ถ้าซอมเสร็จให้ชำระยอดเงินคงเหลือ
 () ชำระ ณ วันที่ซอมเสร็จแล้ว
 () ชำระตามข้อตกลงของลูกค้าที่เป็นรูปแบบบริษัท/ห้างหุ้นส่วน

46. การสั่งซื้อสินค้า (วัสดุงาน/อะไหล่) ท่านมีวิธีการสั่งอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ตามจำนวนที่ต้องการใช้เฉลี่ยต่อเดือน
 () สั่งมากตามจำนวนที่ต้นทุนต่อหน่วยต่ำที่สุดในการสั่งต่อครั้ง
 () สินค้า/วัสดุ/อุปกรณ์ ที่มีลักษณะเฉพาะจะสั่งซื้อตามความต้องการเป็นครั้งๆไป

ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานในธุรกิจและสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมายกากบาท X ลงในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

สภาพแวดล้อมทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี รวมไปถึงสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงาน และความสามารถในการทำกำไรของกิจการ ผลกระทบนั้นๆที่กิจการของท่านกำลังประสบปัญหาอยู่ในระดับใด

(ถ้าถามอยู่ในตารางหน้าถัดไป)

สภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ	ระดับผลกระทบต่อธุรกิจของท่าน คือ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน					
1. กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆที่ธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด					
2. สถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศ					
3. นโยบายการเก็บภาษีและวิธีการเก็บภาษี					
4. เศรษฐกิจระดับท้องถิ่น					
5. เศรษฐกิจระดับประเทศ					
6. เศรษฐกิจระดับโลก					
7. ภาวะค่าเงินบาทแข็งค่าขึ้น					
8. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไม่คงที่					
9. การเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรมของประเทศ					
10. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสารสนเทศในประเทศ					
ผลกระทบจากสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม					
11. การเข้ามาของกลุ่มแข่งทางธุรกิจรายใหม่					
12. ระดับการแข่งขันระหว่างคู่แข่งทางธุรกิจที่เป็นประเภทเดียวกันกับกิจการของท่าน					
13. อำนาจในการต่อรองราคาค่าบริการซ่อมบำรุงของลูกค้าโดยให้ราคาต่ำกว่าคู่แข่งรายอื่น					
14. อำนาจในการต่อรองราคากับผู้ขายวัตถุดิบหรืออะไหล่ของกิจการมีน้อยกว่าคู่แข่งรายอื่น					
15. คู่แข่งที่มีลักษณะเป็นศูนย์หรือตัวแทนจำหน่ายสินค้าและมีศูนย์บริการซ่อมที่ครบวงจร (ตัวอย่างเช่น ศูนย์จำหน่ายรถยนต์/เครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีศูนย์บริการซ่อมที่ครบวงจรด้วย)					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

คำชี้แจง ทำเครื่องหมายกากบาท X ลงในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

ในปัจจุบันกิจการของท่านได้บริหารงานแต่ละด้านประสบความสำเร็จได้โดยอยู่ในระดับใด

แนวคิดทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ	ระดับความสำเร็จที่กิจการสามารถบริหารได้ คือ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการจัดการ					
1. มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ					
2. พนักงานชำนาญในการให้บริการ					
3. รักษาพนักงานที่มีฝีมือไว้ได้					
4. มีพนักงานลาออกน้อย					
5. ค่าตอบแทนและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน					
6. ผู้นำ / เจ้าของมีทักษะในการบริหารคน					
7. มีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่พนักงาน					
8. มีวิธีการประเมินผลการทำงานของพนักงานและ ผู้นำ/หัวหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ					
9. มีแผนงานที่ดีและปฏิบัติได้จริง					
10. มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน					
11. ผู้นำ / เจ้าของมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ					
12. มีการทำงานที่เป็นระบบและมีระเบียบแบบแผน					
13. การประสานงานภายในกิจการมีความราบรื่น					
14. การสื่อสารภายในกิจการชัดเจน					
15. การควบคุมการทำงานทำได้อย่างทั่วถึง					
ด้านการผลิตบริการ					
16. อะไหล่/วัสดุงานสามารถจัดหาได้ง่าย					
17. อะไหล่/วัสดุงานมีมาตรฐาน					
18. สามารถจัดหาอะไหล่/วัสดุงานทดแทนได้					
19. มีทางเลือกผู้จำหน่ายอะไหล่/วัสดุงานหลายราย					
20. ให้บริการซ่อมบำรุงตามที่แผนวางไว้					

แนวคิดทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ	ระดับความสำเร็จที่กิจการสามารถบริหารได้ คือ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการผลิตบริการ					
21. ต้นทุนอะไหล่/วัสดุงานในการให้บริการซ่อมบำรุงต่ำกว่าคู่แข่งในตลาด					
22. พนักงานมีความชำนาญในการบริการซ่อมบำรุง					
23. เครื่องมือและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน					
24. มีเทคโนโลยีในการบริการซ่อมบำรุงที่ทันสมัย					
ด้านบัญชีและการเงิน					
25. มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ					
26. มีการคัดกรองลูกหนี้ที่ดีและมีจำนวนหนี้สูญน้อย					
27. มีการติดตามลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพ					
28. สามารถหาแหล่งเงินทุนสำรองได้ง่าย					
29. สามารถกู้เงินได้ด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ					
30. ได้รับเครดิตจากผู้ขายอะไหล่/วัสดุงานในระยะเวลานาน					
31. มีความชำนาญในการบริหารการเงิน					
32. มีระบบบัญชีที่ดีและมีประสิทธิภาพ					
33. สามารถคำนวณต้นทุนซ่อมบำรุงได้ถูกต้อง					
34. สามารถชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ได้ตรงเวลา					
35. สามารถกำหนดวันชำระที่แน่นอนหรือขอระยะเวลาเครดิตที่ยาวกับเจ้าหนี้ได้					
36. มีการเตรียมเงินหรือแหล่งทุนสำรองยามฉุกเฉิน					
37. สามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น					
38. มีการวางแผนภาษีอย่างรอบคอบ					
ด้านการตลาด					
39. สามารถให้บริการได้ตรงความต้องการของลูกค้า					
40. มีการรับประกันคุณภาพงานซ่อมบำรุง					
41. สามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้					

แนวคิดทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ	ระดับความสำเร็จที่กิจการสามารถบริหารได้ คือ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการตลาด					
42. มีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย					
43. มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น					
44. ราคาค่าบริการซ่อมบำรุงถูกกว่าคู่แข่ง					
45. มีการประเมินราคาซ่อมก่อนเข้าซ่อมได้ถูกต้อง					
46. ลูกค้าพึงพอใจราคาและคุณภาพงานซ่อม					
47. สถานที่สะดวกสบายลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้ง่าย					
48. มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า					
49. มีบริการนอกสถานที่					
50. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรงและการใช้พนักงานขายดีกว่าคู่แข่ง					
51. มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
52. กิจการมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียงในท้องถิ่น					
53. พนักงานมีความรู้และความพร้อมในการให้บริการ					
54. ลูกค้าสั่งซ่อมเพิ่มเติมในจุดที่พนักงานแนะนำให้ได้					
55. สามารถกำหนดระยะเวลาซ่อมได้ถูกต้อง					
56. กระบวนการซ่อมบำรุงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ					
57. กระบวนการซ่อมรวดเร็ว และมีข้อบกพร่องน้อย					
58. พนักงานมีเครื่องแบบพนักงานที่เหมาะสม					
59. อาคารสถานที่กว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย และแบ่งพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม					
60. มีห้องรับรองลูกค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก					

ข้อเสนอแนะ

.....

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ดำเนินการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การวิเคราะห์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุง ใน
จังหวัดเชียงใหม่ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ดำเนินการศึกษา นาย กฤษณา มุลกลาง
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุงในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุงในจังหวัดเชียงใหม่

เรียน ประธานกรรมการบริหาร เจ้าของสถานประกอบการ และผู้จัดการสถานประกอบการ
เรื่อง คำชี้แจง

การสัมภาษณ์ครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากท่านไปใช้เพื่อศึกษาข้อมูลธุรกิจ SMEs ในภาพรวมเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำไปวิเคราะห์และสรุปผลออกมาเป็นภาพรวมของธุรกิจ SMEs ไม่มีการระบุเจาะจงหรือชี้หน้า หรือบอกเป็นสัญลักษณ์ว่าเป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ประกอบการรายใดทั้งสิ้น โดยข้อมูลในรายละเอียด จะไม่เปิดเผยชื่อสถานประกอบการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งเมื่อได้ศึกษาเสร็จแล้ว ผลการศึกษาดังกล่าวจะตีพิมพ์ไว้เป็นลิขสิทธิ์ของทางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจที่ต้องการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ การวิเคราะห์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุงในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ

1. ชื่อสถานประกอบการ
2. ตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล
3. ลักษณะการดำเนินงาน (เจ้าของคนเดียว หุ้นส่วน หรือบริษัท)
4. ระยะเวลาเปิดดำเนินการ.....ปี

5. ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ.....ปี
6. จำนวนพนักงาน.....คน
7. จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อเดือน.....ราย
8. วันและเวลาเปิดทำการ.....
9. ขนาดพื้นที่ให้บริการ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน

1. ด้านการจัดการ

1.1 การวางแผน

ท่านมีการวางแผนด้านการจัดการอย่างไร เช่น การมอบหมายหน้าที่งาน กำหนดระยะเวลาส่งมอบงาน และกรอบวิธีการดำเนินงาน ท่านเป็นผู้สั่งการเองหรือไม่หรือมอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบแทน เป็นต้น

ท่านมีการวางแผนล่วงหน้าอะไรบ้าง เช่น การขยายโรงงาน การซื้อเครื่องมือเครื่องจักรใหม่ เป็นต้น

ใครมีส่วนร่วมในการวางแผนบ้าง แล้วท่านมีวิธีการควบคุมให้ดำเนินงานไปตามแผนอย่างไร

1.2 การจัดองค์การ

ท่านมีการจัดองค์การของท่านอย่างไร เช่น การแบ่งแยกหน้าที่งาน การจัดให้มีหัวหน้างาน อำนาจหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน การประสานงานและการกระจายงานระหว่างแผนกอย่างไร มีการรายงานผลการทำงานอย่างไร ท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่พนักงานชัดเจนหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การจัดคนเข้าทำงาน

ท่านมีการคัดเลือกคนเข้ามาทำงานอย่างไร เช่น การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน อายุ เป็นต้น แล้วท่านจะรับคนเพิ่มจากปัจจัยใดบ้าง เช่น ปริมาณงานมีมากขึ้น เป็นต้น

ท่านมีวิธีการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานอย่างไร เช่น การส่งพนักงานไปอบรมที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การให้ผู้มีประสบการณ์จากภายนอกเข้ามาช่วยพัฒนาทักษะและความรู้การทำงานให้ศักยภาพเพิ่มขึ้น และการประเมินศักยภาพพนักงานเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงตัวเอง เป็นต้น

ท่านใช้หลักการใดในการให้ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนกับพนักงานของท่าน

ท่านมีวิธีคิดเหนียวให้บุคลากรของท่านให้ทำงานในองค์กรของท่านต่อเนื่องหรือการสร้างสิ่งจูงใจทำได้อย่างไร เช่น การให้สวัสดิการ ประกันสังคม เงินเดือนขั้นต่ำ ค่าเบี่ยขยัน ค่าคอมมิทชั่น การเลี้ยงอาหารกลางวัน ค่าล่วงเวลา และการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในที่ทำงาน เป็นต้น

1.4 การสั่งการ

ท่านมีวิธีการใดสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน โดยไม่มีการก้าวก่ายในหน้าทำงาน การให้ค่าคอมมิทชั่น และให้เบี่ยขยัน เป็นต้น

เมื่อมีงานเข้ามาในกิจการ มีวิธีการรับงานอย่างไรและ ใครมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้อง และทำอะไรบ้าง

ท่านใช้วิธีใดในการสื่อสารและสั่งการภายในองค์กร เช่น โทรศัพท์ เอกสาร Two-Way Communication และอีเมล เป็นต้น

1.5 การควบคุม

ท่านมีระบบการรวบรวมและบันทึกข้อมูลภายในกิจการของท่านอะไรบ้าง เช่น สรุปจำนวนลูกค้าใช้บริการและจำนวนลูกค้าที่ส่งมอบงานเสร็จแล้ว รายงานการแก้ไขข้อบกพร่องหลังการส่งมอบงานแล้ว การควบคุมเครื่องมือเครื่องใช้และสถานะความพร้อมที่จะให้บริการ (เช่น พร้อมใช้งาน มีปัญหา หรือต้องจัดซื้อใหม่) และการรายงานความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายเป็นรายวัน เป็นต้น

ท่านมีวิธีประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างไรบ้าง เช่น การมาทำงานตรงต่อเวลา การทำงานให้เสร็จทันตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย ความขยัน และการพัฒนาฝีมือและความสามารถที่เพิ่มขึ้น

ผลที่ประเมินได้ท่านนำไปใช้อะไรบ้าง เช่น การปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงาน ประเมินค่าตอบแทน การปรับปรุงการให้บริการ และการหาวิธีการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน เป็นต้น

การควบคุมการทำงานของพนักงานในองค์กร ใช้เครื่องมือในการควบคุม คือ การส่งมอบงานทันตามกำหนด และคุณภาพของงาน ท่านคิดว่าหากงานที่มอบหมายให้พนักงานระหว่างเวลาและคุณภาพงาน ไม่สมดุลกัน ท่านจะใช้วิธีการแก้ไขและควบคุมอย่างไร เช่น คุณภาพงานสูงแต่ใช้เวลาทำงานมากทำให้เสียค่าใช้จ่ายด้านพนักงานเพิ่ม กับใช้เวลาทำงานน้อยและส่งมอบงานเร็วแต่งานออกมามีคุณภาพไม่มาตรฐานทำให้ต้องเสียเวลาค่าพนักงานเพื่อปรับปรุงใหม่และต้นทุนวัสดุงานที่ต้องจ่ายเพิ่มเติม เป็นต้น

หากงานมีปริมาณมากท่านจะจัดการกำลังคนให้ทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดได้อย่างไร เช่น การทำล่วงเวลา และการสรรหาพนักงานใหม่มาทำงาน เป็นต้น และหากปริมาณงานน้อยท่านจะจัดการกับพนักงานอย่างไร เช่น ลดค่าจ้างหรือให้พนักงานแล้วจ่ายค่าตอบแทนให้ตามสมควร เป็นต้น

2. ด้านการตลาด

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่านมีอะไรบ้าง

กรณีบริการซ่อมรถยนต์ เช่น ซ่อมเครื่องรถยนต์ เคาะรถ ทำสี เชื้อระบบไฟฟ้ารถยนต์ ล้างรถ เปลี่ยนยางรถยนต์ เป็นต้น

กรณีบริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องไมโครเวฟ ตู้เย็น เครื่องวิทยุ เป็นต้น

กรณีบริการซ่อมคอมพิวเตอร์ เช่น ซ่อมฮาร์ดแวร์ เปลี่ยนฮาร์ดแวร์ ลงโปรแกรม รับซื้อขาย แลกเปลี่ยนคอมพิวเตอร์เก่า เป็นต้น

จุดเด่นในการให้ผลิตภัณฑ์บริการต่างจากของกลุ่มคู่แข่งในด้านใดบ้าง

มีวิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือไม่อย่างไร

กรณีลูกค้าไม่พึงพอใจท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไร

2.2 ด้านราคา

ท่านมีวิธีการตั้งราคาอย่างไร เช่น ตั้งราคาตามต้นทุน ตั้งราคาต่ำกว่า เท่ากับ หรือสูงกว่าของกลุ่มคู่แข่งในตลาด เพราะอะไร (คุณภาพให้บริการเท่ากับหรือเหนือกว่าคู่แข่งในตลาด) เป็นต้น

2.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางที่จะได้ลูกค้ามาใช้บริการได้มาจากทางใดบ้าง เช่น ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเอง โทรสอบถามการให้บริการ เว็บไซต์ของกิจการ การแนะนำจากลูกค้าประจำ และการร่วมมือกับบริษัท ประกันภัย เป็นต้น

2.4 การส่งเสริมการตลาด

มีวิธีการใดบ้างที่กิจการจะดึงกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้ เช่น การโฆษณา (ทางวิทยุ ป้ายโฆษณา เป็นต้น) การประชาสัมพันธ์ (การจัดกิจกรรมตรวจเช็ครถฟรีก่อนช่วงวันสงกรานต์ให้ชุมชนการบริการซ่อมเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ให้กับวัดหรือองค์กรการกุศลฟรี เป็นต้น) การส่งเสริมการขาย (ส่วนลด และแถมบริการเพิ่มเติม เป็นต้น)

2.5 บุคลากร

พนักงานคนใดบ้างที่ต้องสัมผัสกับลูกค้า เช่น พนักงานฝ่ายธุรการต้อนรับลูกค้า ฝ่ายประเมินค่าซ่อมที่ต้องประเมินค่าใช้จ่ายให้ลูกค้า เป็นต้น แล้วพนักงานงานแต่ละคนมีการให้ความรู้วิธีการพูดคุยหรือไม่

2.6 กระบวนการให้บริการ

กรุณาอธิบายตั้งแต่กระบวนการรับลูกค้าไปจนถึงการส่งมอบบริการให้ลูกค้าจนแล้วเสร็จ เช่น ตอนที่ฝ่ายรถซ่อมมีบริการส่งลูกค้ากลับบ้านหรือไม่ เป็นต้น

2.7 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของสถานประกอบการและพนักงาน (สังเกตเอง) หากมีคำถามเกี่ยวกับการจัดสถานที่แบบที่เป็นเฉพาะทางควรสอบถามหลักการและเหตุผลว่าทำไมจึงทำอย่างนั้น

3. ด้านการผลิต

ท่านมีการคัดสรรชิ้นส่วนหรืออะไหล่ หรือผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อย่างไร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ท่านมีความสัมพันธ์กับทางผู้ค้าสินค้าวัสดุงานหรือไม่ ถ้ามีแล้วท่านได้ประโยชน์อะไรบ้าง จากความสัมพันธ์ดังกล่าว เช่น อำนาจต่อรอง ส่วนลดพิเศษ ระยะเวลาเครดิตยาว และการบริการจัดส่ง เป็นต้น

ท่านมีวิธีการควบคุมชิ้นส่วนหรืออะไหล่อย่างไรให้รัดกุม มีระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างไร

ท่านมีการดูแลเครื่องมือในการให้บริการอย่างไร มีพนักงานที่มีความสามารถดูแลหรือต้องให้บุคคลภายนอกมาตรวจเช็คและซ่อมแซมแทน

หากการให้บริการมีข้อบกพร่องจะมีวิธีการจัดการอย่างไร

4. ด้านการเงิน

รายได้สูงสุดเท่าไร จำนวนที่รายต่อเดือน โดยเฉลี่ย และ รายได้โดยเฉลี่ยกับลูกค้าที่มีจำนวนการใช้บริการสูงสุด (เช่น ซ่อมเครื่องเยอะที่สุด โดยเฉลี่ยจะได้รายละ 1,500 บาทต่อราย เป็นต้น) และมีงานซ่อมหนัก หรือซ่อมเบางานไหนให้กำไรหรือผลตอบแทนที่คุ้มค่าที่สุด

สัดส่วนการลงทุน เงินลงทุนตนเอง จากหุ้นส่วน หรือสถาบันการเงิน ด้วยสัดส่วนเท่าไร
มูลค่าการลงทุนรวมเท่ากับเท่าไร

มูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรประมาณเท่าไร

ยอดขายรวมเท่ากับเท่าไร ต้นทุนอะไหล่ เงินเดือนพนักงาน

ผลกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีประมาณเท่าไร

ท่านมีการจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนและการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรอย่างไร

ท่านมีภาระหนี้สินใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับกิจการโดยตรง อะไรบ้าง

ท่านมีระบบบัญชีภายในอย่างไร เช่น มีเจ้าหน้าที่บัญชีการเงินที่มีความรู้โดยตรงดูแล หรือให้พนักงานธุรการทั่วไปจัดทำ มีการนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง นำมาใช้ช่วยตัดสินใจในเรื่องใดบ้าง และท่านสามารถควบคุมและลดความเสี่ยงของการก่อเกิดการทุจริตได้หรือไม่

ท่านมีเงินสดหมุนเวียนเพียงพอหรือไม่ หากไม่พอท่านมีวิธีการอย่างไร

ท่านมีการบริหารลูกหนี้อย่างไร และมีวิธีการคัดเลือกการให้เครดิตกับลูกหนี้หรือไม่

ท่านสต็อกอะไหล่ หรือชิ้นส่วนหรือไม่ หรือหากไม่มีการสต็อกมักเป็นสินค้าประเภทใด เพราะเหตุใด ถ้าสต็อกไว้จะเป็นสินค้าประเภทใด เพราะเหตุใด

ท่านคัดเลือกผู้ขายอย่างไรบ้าง และระยะเครดิตเป็นอย่างไร

ท่านมีการวางแผนเกี่ยวกับการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรอย่างไรบ้าง

ท่านมีการบริหารหนี้สินอย่างไร ส่งตรงเวลา สร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ธนาคาร เป็นต้น หากท่านจะขยายกิจการท่านจะระดมทุนอย่างไร จากทุนส่วนตัวหรือจากการกู้ยืมธนาคาร หรือจากเงินทุนกำไรสะสมเท่าที่มีอยู่ แล้วท่านมีนโยบายที่จะขยายกิจการในเร็วนี้หรือไม่

ท่านมีวิธีการใดที่จะให้มีลูกค้ามีต่อเนื่องอยู่เสมอ แล้วท่านสามารถแสวงหาลูกค้ารายใหม่ๆได้
อย่างไร และด้วยวิธีการใดบ้าง

ท่านมีการวางแผนค่าใช้จ่ายและวิธีควบคุมต้นทุนอย่างไรบ้าง

ท่านให้ใครจัดการและดูแลการเสียภาษี

ท่านมีการทำประกันภัยไว้หรือไม่ หากมีท่านทำอะไรไว้บ้าง เช่น อัคคีภัย เป็นต้น

ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานในธุรกิจปัจจุบัน

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป

การเมืองและกฎหมายมีผลต่อการประกอบกิจการของท่านหรือไม่ เช่น ปัญหาการเมืองท้องถิ่น กฎหมายที่กระทบต่อการทำธุรกิจ การเปลี่ยนรัฐบาลบ่อยๆ นโยบายและวิธีการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล เป็นต้น

สภาพเศรษฐกิจที่ซบเซานี้ มีผลกระทบต่อยอดขายของท่านหรือไม่ ถ้ามีแล้วกระทบอย่างไรบ้าง พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในอดีตหรือไม่ เช่น ขอมใช้ของเทียมหรือของเทียบรุ่มมากกว่าของจริง เป็นต้น

เศรษฐกิจระดับใดบ้างที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมการดำเนินงานของธุรกิจ ระดับท้องถิ่น/
ประเทศ/โลก

สังคมและวัฒนธรรม วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงและกระทบต่อการมาใช้บริการหรือไม่ ลูกค้าไปใช้บริการศูนย์บริการมากขึ้นหรือไม่ หรือลูกค้าต้องการความสะดวกสบายมากขึ้นจนเราต้องแข่งขันกันคู่แข่งในการให้บริการหรือไม่

เทคโนโลยี เช่น รถยนต์สมัยใหม่มีระบบคอมพิวเตอร์ขั้นสูงทำให้บุคลากรซ่อมยากขึ้นหรือไม่ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขั้นสูงทำให้บุคลากรซ่อมแซมได้หรือไม่ แล้วท่านมีเครื่องมือที่ทันสมัยนำเสนอการให้บริการกับลูกค้าหรือไม่

3.2 การวิเคราะห์สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรมต่างๆโดยใช้ตัวแบบพลังผลักดัน 5 ประการ

ท่านมีผลกระทบจากการเข้ามาของกลุ่มหน้าใหม่หรือไม่

ท่านคิดว่าธุรกิจที่เหมือนกันกับท่านบริษัทอื่น ส่งผลกระทบต่อทำยอดขายของกิจการหรือไม่

ท่านคิดว่าลูกค้าเริ่มมีความไม่แน่นอนที่จะใช้บริการของกิจการท่าน โดยไปใช้บริการของกลุ่มที่เหนือกว่าหรือไม่

ท่านคิดว่าผู้ขายอะไหล่กดดันให้ท่านต้องซื้อจำนวนมากๆ หรือเครดิตสั้นลง หรือส่วนลดพิเศษลดลง หรือไม่

ท่านคิดว่าศูนย์บริการรถ/ศูนย์ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าแต่ละยี่ห้อโดยตรงมีผลกระทบต่อประกอบกิจการหรือไม่

3.3 การวิเคราะห์โครงสร้าง 7-S ของแมคคินซี

ปัจจุบัน โครงสร้างองค์กรท่านเป็นอย่างไร และท่านคิดว่าการจัดโครงสร้างขององค์กรท่านเหมาะสมแล้วหรือไม่ ถ้าเหมาะสมแล้วเหมาะสมอย่างไร หากไม่เหมาะสมจุดใดที่อยากจะแก้ไข (การแบ่งแยกหน้าที่และการตั้งงานเป็นระบบดีหรือไม่)

ท่านได้มีการวางแผนกลยุทธ์ใดๆหรือไม่ เพื่อให้ท่านอยู่เหนือคู่แข่งชั้น หรือสร้างให้ลูกค้าเกิดการรับรู้คุณค่าของกิจการของท่านที่กำลังประกอบการอยู่

ระบบการทำงานจุดไหนที่จะทำให้การทำงานสำเร็จได้และระบบการทำงานมีจุดใดที่อยากแก้ไขมากที่สุด หากแก้ไขแล้วคาดว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไรบ้าง

การบริหารปัจจุบัน ท่านคิดว่าจุดใดที่ดีอยู่แล้ว หรือควรมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้การบริหารได้รวดเร็ว ซึ่งสามารถนำมาสร้างกลยุทธ์เชิงบริหารเพื่อนำมาปรับปรุงให้มีการบริหารที่ดีขึ้นได้

บุคลากรภายในของท่านควรปรับปรุงในจุดใดเป็นพิเศษ ซึ่งหากปรับปรุงแล้วจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พนักงานควรเพิ่มทักษะและฝีมือในด้านใดบ้าง และปัจจุบันเป็นอย่างไร

กิจการมีค่านิยมร่วมอย่างไรเพื่อให้บุคลากรช่วยกันนำพาให้กิจการดำเนินงานต่อเนื่องได้

3.4 การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือเป็นจุดแข็งของกิจการที่ทำให้สู้กับคู่แข่งในตลาด คืออะไรบ้าง เช่น การให้บริการที่เหนือกว่า เป็นต้น

มีจุดใดของกิจการที่กิจการอยากปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่อะไรบ้าง เช่น ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถสูงขึ้น หรือต้องการห้องรับแขกให้มีความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น หรือชื่อเสียงของกิจการ เป็นต้น

ท่านมีโอกาสอะไรบ้างที่ท่านคิดว่าจะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น หรือมีโอกาสสร้างกำไรเพิ่มขึ้นบ้างหรือไม่ เช่น บริษัทประกันให้ความไว้วางใจกิจการท่าน จึงมอบหมายงานที่เป็นพิเศษให้ท่านเป็นผู้ดูแลในส่วนงานนี้โดยเฉพาะทาง เป็นต้น

ท่านมีอุปสรรคอะไรบ้างที่ท่านคิดว่าจะทำให้มีรายได้ลดลง หรือมีโอกาสสร้างกำไรลดลงบ้างหรือไม่ เช่น คู่แข่งในตลาดเพิ่มขึ้น เป็นต้น

มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างที่ท่านอยากแก้ไขในองค์กรของท่าน

ท่านต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานใดบ้าง และต้องการให้ช่วยอย่างไร

ท่านต้องการข้อมูลเกี่ยวกับอะไรบ้างที่จะช่วยเหลือทำให้กิจการสามารถประกอบกิจการได้

ต่อเนื่อง

หากจะคาดการณ์แนวโน้มของธุรกิจของท่านจะสามารถสังเกตได้จากสัญญาณใด/เรื่องใดได้

บ้าง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายกฤษฎา มุลกลาง

วัน เดือน ปีเกิด

28 มิถุนายน 2528

ประวัติการศึกษา

2549

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงาน

ปี 2550 - ปัจจุบัน

หุ้นส่วนผู้จัดการ ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดอยดิเครน