

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรุงเทพธุรกิจ (11 สิงหาคม 2540) : 9

กรุงเทพธุรกิจ (16 สิงหาคม 2540) : 9

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2537.

ธงชัย สันติวงษ์. การตลาดโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2540.

ประมะ สตะเวทิน. การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์, 2539.

พรพิมล ก้านกนก. สื่อสารทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ประชาชน จำกัด, 2530.

ไพลิน ศศิธนากรแก้ว. การเปิดรับข่าวสารสิ่งแวดล้อมทางโทรทัศน์ ความรู้ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาการ ประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ไพศาล อินทสิงห์. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับข่าวสาร ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ กับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการควบคุมภายใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

เมตตา กฤตวิทย์. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 7. เล่ม 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

รัชฎาภรณ์ ชวีญปัญญา. ความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของงานบริการ จากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธ์ภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

- ลีน่า ลีมอภิชาติ. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรวมคำแห่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- วิบูลจักร, หนังสือพิมพ์. 22 (สิงหาคม, 2540).
- วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ.(Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด, 2539.
- เสวี วงษ์มณฑา. การสื่อสารการตลาด : ส่วนประกอบที่ขาดไม่ได้สำหรับความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : ยู เอ เอ็น การพิมพ์, 2540.
- สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. การสื่อสารทางการตลาด : เอกสารการสอนชุดวิชาการกิจโฆษณา (หน่วยที่ 1-5). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530), หน้า 55.
- สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. การสื่อสารทางการตลาด : เอกสารการสอนชุดวิชาการกิจโฆษณา (หน่วยที่ 6-10). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535).
- สุวิชา ทองสิมา. การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศ ระดับปริญญาโท จากสำนักงานกพ. และนครหลวงกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สำอางค์ ผลไม้. การสื่อสารการตลาดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเพลงไทยสากลของเยาวชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ศกุนตลา ลักนคิยานนท์. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกไอบีซีเคเบิลทีวีในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ศิริชัย ศิริกายะ. สื่อมวลชนเพื่อการพัฒนาในเขตเมืองปทุมธานี : ศึกษาเฉพาะอำเภอคลองหลวง และอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ และสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลสมัย, 2537.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลสมัย, 2537.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2540.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

อภิรดี นิตฺตร. อิทธิพลของวารสารสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครดิตของธนาคารใหม่ใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

- Gronroos, Christian. The Marketing Strategy Communication Toward a Marketing Concept for the 1990's. Meddelanden Fran Svenska Handel : Shogskolan Working Paper, 1990
- Lazarsfeld P.F. and Menzel H. Mass Media and Personal Influenca In the Science of Human Communication. New York : The Basic Books, 1968.
- Klapper, Joseph T. The Effect of Mass Communication. New York: The Free Press Co., Ltd, 1960.
- Kotler Philip. Marketing Management : analysis, planning, implementation and control. 8th ed. Englewood Cliffs : Prentice Hall Inc, 1994.
- Magaret, P.L. Human Communication. New York: McGraw-Hill, 1978.
- McLeod and O'Keefe. Socialization Perspective. "In Current Perspectives in Mass Communication Research", p.123 Edited by Kline and Tichenor. London : Sage Publication, 1972.
- Myers, Michele Tolela and Myers, Gail E. Managing by Communication: An Organizational Approach. Tokyo. McGraw-Hill Kagakusha.Ltd, 1982.
- Richard F. Person. Measuring Customer Satisfaction. Crisp Publication Inc, 1993.
- Robin, A.M. An Examination of Television Viewing Motivation. Communication Research(1981) : 141-165
- Rogers E. and Lawrence K.D. Communication Network Towards a New Paradigm for Research. New York : Free Press, 1984
- Schiffman , Leon G and Leslic Lazar Kanuk. Consumer Behavior. 5th ed.Englewood Cliffs New Jersey: Prentice Hall Inc, 1994.

Vevra Terry, G. Aftermarketing : How to keep customer for life through Relationship Marketing.

New York : 1992.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ ลักษณะการสื่อสารด้านการบริการ และความพึงพอใจ
ในการบริการของศูนย์บริการรถยนต์

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม □□□ 1 2 3

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อความที่ถูกต้องมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

4

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

20-25 ปี

26-30 ปี

5 6

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

46-50 ปี

51-55 ปี

56-60 ปี

61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาโท หรือสูงกว่า

ปริญญาตรี

7

อนุปริญญา หรือ ป.ว.ช. /ป.ว.ส.

มัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนต้น

ประถมศึกษา

อื่นๆ.....

4. ตำแหน่ง - หน้าที่

ผู้จัดการ หรือสูงกว่า

ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือต่ำกว่า

8-9

ข้าราชการระดับ ซี 1-ซี 5

ข้าราชการระดับซี 6 ขึ้นไป

รัฐวิสาหกิจระดับซี 1- ซี 5

รัฐวิสาหกิจระดับซี 6 ขึ้นไป

เกษียณ

อาชีพอิสระ

เจ้าของกิจการ

แม่บ้าน

นักศึกษา

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน (เพื่อวัตถุประสงค์ทางสถิติเท่านั้น)

น้อยกว่า 20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

10

30,001-40,000 บาท

40,001-50,000 บาท

50,001-60,000 บาท

60,001-70,000 บาท

70,001-80,000 บาท

80,001 บาทขึ้นไป

สำหรับผู้วิจัย

6. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (เพื่อวัตถุประสงค์ทางสถิติเท่านั้น)
- น้อยกว่า 20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 11
- 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท
- 50,001-60,000 บาท 60,001-70,000 บาท
- 70,001-80,000 บาท 80,001 บาทขึ้นไป
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ในบ้านเดียวกัน **รวมถึงตัวท่านด้วย**
- 1 คน 2 คน 3 คน 12
- 4 คน 5 คน 6 คน
- มากกว่า 6 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารด้านการบริการ

8. ท่านเคยได้รับข่าวสารด้านการบริการจากศูนย์บริการรถยนต์หรือไม่
- เคย ไม่เคย 13
9. ท่านได้รับทราบข่าวสารด้านการบริการของศูนย์บริการ จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- วารสารประจำเดือน โทรศัพท์ จดหมาย 14 15
- ติดต่อโดยตรงจากพนักงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ 16 17 18
10. เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร ท่านชอบที่จะให้ศูนย์บริการติดต่อกับท่านทางใดมากที่สุด
- วารสารประจำเดือน โทรศัพท์ จดหมาย 19
- ติดต่อโดยตรงจากพนักงาน อื่นๆ (โปรดระบุ:.....)
11. ข่าวสารด้านการบริการของศูนย์บริการต่อไปนี้ ท่านได้รับอย่างน้อยเพียงใด

ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารด้านการบริการ	มากกว่า 1 ครั้ง/เดือน	2 เดือน/ครั้ง	3 เดือน/ครั้ง	ไม่เคยได้รับเลย	
11.1 แบบสอบถามความคิดเห็น และคำแนะนำ					<input type="checkbox"/> 20
11.2 จดหมายเชิญให้เข้ารับบริการตามระยะ					<input type="checkbox"/> 21
11.3 จดหมายขอบคุณและติดตามผลหลังเข้ารับบริการ					<input type="checkbox"/> 22
11.4 จดหมายเชิญให้เข้ารับบริการในช่วงแคมเปญพิเศษ					<input type="checkbox"/> 23
11.5 ข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านการบริการ					<input type="checkbox"/> 24
11.6 วารสารประจำเดือน					<input type="checkbox"/> 25

12. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงการนำเสนอข่าวสารการบริการของศูนย์บริการในด้านใด
-
-
-

สำหรับผู้วิจัย

ตอนที่ 3 การใช้บริการของศูนย์บริการ

13. โดยปกติท่านจะเปลี่ยนรถยนต์ทุกกี่ปี
- 1 ปี 2 ปี 3 ปี 26
- 4 ปี 5 ปี 6 ปี
- 7 ปี มากกว่า 8 ปีขึ้นไป
14. ท่านนำรถยนต์เข้ารับการที่ศูนย์บริการบ่อยครั้งเพียงใด (โดยประมาณ)
- มากกว่า 1 ครั้ง/เดือน เดือนละครั้ง 2 เดือนครั้ง 27
- 3 เดือน/ครั้ง 4 เดือนครั้ง

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ ของศูนย์บริการ**ด้านการสื่อสาร ณ จุดรับบริการ**

15. ท่านพึงพอใจการสื่อสารในหัวข้อต่อไปนี้ มาก-น้อยเพียงใด

การสื่อสาร ณ จุดรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
15.1 ความสุภาพและเป็นกันเองของพนักงานต้อนรับ						<input type="checkbox"/> 28
15.2 พนักงานต้อนรับตั้งใจรับฟังและสอบถามรายละเอียดการซ่อมตามที่ท่านต้องการ						<input type="checkbox"/> 29
15.3 พนักงานต้อนรับแจ้งประมาณเวลาที่ซ่อมและค่าใช้จ่ายที่ใกล้เคียงกับค่าใช้จ่ายจริง						<input type="checkbox"/> 30
15.4 พนักงานต้อนรับอธิบายสรุปผลการแก้ไขปัญหมาให้ทราบอย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/> 31

ลักษณะการสื่อสารด้านการบริการ

16. ท่านพึงพอใจต่อลักษณะการเผยแพร่ข่าวสารด้านการบริการต่อไปนี้ มาก-น้อยเพียงใด

ลักษณะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
16.1 พนักงานต้อนรับแจ้งให้ทราบ ณ จุดบริการ						<input type="checkbox"/> 32
16.2 จดหมายส่งตรงถึงท่าน						<input type="checkbox"/> 33
16.3 พนักงานของศูนย์บริการติดต่อกับท่านทางโทรศัพท์						<input type="checkbox"/> 34
16.4 บอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ ศูนย์บริการ						<input type="checkbox"/> 35
16.5 ป้ายโฆษณากลางแจ้ง						<input type="checkbox"/> 36

สำหรับผู้วิจัย

ด้านการบริการหลัก

17. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการหลักของศูนย์บริการแห่งนี้ มาก-น้อยเพียงใด

การบริการหลัก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
17.1 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ						<input type="checkbox"/> 37
17.2 เครื่องมือที่ใช้มีความทันสมัยได้มาตรฐาน						<input type="checkbox"/> 38
17.3 มีจำนวนอะไหล่เพียงพอไม่ต้องรอนาน						<input type="checkbox"/> 39
17.4 ช่างเทคนิคมีความเชี่ยวชาญในการซ่อม						<input type="checkbox"/> 40
17.5 งานซ่อมถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามที่ท่านต้องการ						<input type="checkbox"/> 41
17.6 ควบคุมเวลาในการซ่อมได้ดี รอไม่นาน						<input type="checkbox"/> 42
17.7 ค่าบริการและอะไหล่เหมาะสม						<input type="checkbox"/> 43
17.8 มีบริการครบวงจร						<input type="checkbox"/> 44

ด้านการบริการเสริม

18. ท่านมีความพึงพอใจในการบริการเสริมของศูนย์บริการแห่งนี้ มาก-น้อยเพียงใด

การบริการเสริม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
18.1 สถานที่สะดวกสบาย						<input type="checkbox"/> 45
18.2 ความสะอาดของศูนย์บริการ						<input type="checkbox"/> 46
18.3 มีการทำความสะอาดรถยนต์หลังการตรวจเช็ค						<input type="checkbox"/> 47
18.4 มีการเปิดบริการทุกวันไม่เว้นเสาร์-อาทิตย์						<input type="checkbox"/> 48
18.5 มีบริการรับส่งลูกค้าขณะนำรถเข้าซ่อม						<input type="checkbox"/> 49
18.6 มีการซ่อมแซมรถยนต์นอกสถานที่						<input type="checkbox"/> 50
18.7 มีฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ให้คำแนะนำ						<input type="checkbox"/> 51
18.8 โดยรวมแล้วท่านรู้สึกอย่างไรต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์บริการแห่งนี้						<input type="checkbox"/> 52

19. ท่านคิดว่าศูนย์บริการแห่งนี้ ควรจะมีการปรับปรุงการบริการในด้านใดอีกบ้าง

.....

.....

.....

☺☺☺ ขอขอบพระคุณอย่างสูง ในการสละเวลาอันมีค่าของท่าน เพื่อตอบแบบสอบถาม ☺☺☺



ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างเรื่องประชาสัมพันธ์ที่ตัวแทนจำหน่าย จัดพิมพ์

ตัวแทนจำหน่าย ต.สุพรรณบุรี (อ.เมือง).....

ส่ง คุณปรณี อัมพเสวต งานบริหารและวางแผนหลังการจำหน่าย ภายในวันที่ 10 พฤศจิกายน 2541

ตัวอย่างสื่อประชาสัมพันธ์

คำอธิบายประกอบ

Welcome Home Corolla

จากภาพเป็นใบปลิวซึ่งทางฝ่ายบริการ
จัดทำขึ้นเองและส่งถึงมือลูกค้าโตโยต้า
โดยตรง ในกิจกรรมรายการ
" Welcome Home Corolla ")
เพื่อเพิ่มยอดจำนวนรถเข้าขมมากขึ้น

ขอเชิญลูกค้าทุกคนแวะกลับมาเยี่ยมบ้าน
บริการโตโยต้าสุพรรณบุรี จำกัด ทุกสาขา



ขอแนะนำค่าเงินบาทลอยตัว

ขอมอบสิทธิพิเศษสำหรับคุณ

- 1. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องฟรี 1 แกลลอน
- 2. บริการล้างฟรีรถยนต์ 15 รายการ
- 3. MSRP เริ่มต้นที่ 2,019,000 บาท รวมมูลค่า 2,000,000 บาท
- 4. มีบริการสินเชื่อจากธนาคารในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 5. มีบริการเช่ารถจากบริษัทเช่ารถในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 6. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 7. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 8. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 9. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 10. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี

WELCOME HOME HILUX

- 1. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องฟรีทุกคัน
- 2. MSRP เริ่มต้นที่ 1,500,000 บาท - 31 ต.ค. นี้
- 3. มีบริการสินเชื่อจากโตโยต้า สุพรรณบุรี ทุกสาขา
- 4. มีบริการเช่ารถจากบริษัทเช่ารถในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 5. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 6. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 7. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 8. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 9. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี
- 10. มีบริการประกันภัยรถยนต์ในชื่อตัวแทนจำหน่ายโตโยต้าสุพรรณบุรี

จากภาพเป็นใบปลิวซึ่งทางฝ่ายบริการ
จัดทำขึ้นเองและส่งถึงมือลูกค้าโตโยต้า
ในกิจกรรม " Welcome Home Hilux "

Welcome Home Corolla ¹⁰⁵

ขอเชิญโคโรลล่าทุกคันแวะกลับมาเยี่ยมบ้าน
บริษัท โตโยต้าสุพรรณบุรี จำกัด ทุกสาขา



สวนกระแสค่าเงินบาทลอยตัว

ขอมอบเอกสิทธิ์พิเศษสำหรับคุณ

ฟรี.1 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องให้ 1 แกลลอน

ฟรี.2 ตรวจสอบสภาพรถยนต์ 15 รายการ

ฟรี.3. ลุ้นโชต 20 รางวัล รวมมูลค่า 2,000,000 บาท

† สิทธิประโยชน์คุ้มครองค่ามากมายขนาดนี้เพียงท่านนำรถเข้าศูนย์บริการโตโยต้าสุพรรณบุรี

หมายเหตุ :เจ้าของรถกรุณานำสมุดจดทะเบียนหรือสำเนามาด้วยเพื่อรับบริการฟรี

ยกเว้น 1.รถที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

2.รถเช่า

3.รถแท็กซี่

4.รถที่อยู่ในระยะรับประกัน หรือ 50,000 กม.

ตั้งแต่วันที่ 1 พ.ค.-31 พ.ค.นี้เท่านั้น



เพื่อความสะดวกกรุณาโทรนัดหมายล่วงหน้า

สำนักงานใหญ่ (035) 523001-4

สาขาอุทอง (035) 551079 ,551003

สาขาค่านช้าง (035) 509044-6

Welcome Home

ส่วนการซ่อมแซมค่าเสียหายรถยนต์

บริษัท โตโยต้าสุพรรณบุรี จำกัด

ขอขอบเอกราชพิเศษสำหรับคุณ

ฟรี 1 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง

☛ น้ำมันเครื่อง+ค่าแรง

ฟรี 2 เช็คสภาพรถยนต์

☛ เช็กระบบเครื่องยนต์

☛ เช็กระบบช่วงล่าง

(พร้อมรับส่วนลดค่าแรง และค่าอะไหล่ 10% ทันที)

ฟรี 3 คำนวณโชคอีกมากมาย

สิทธิประโยชน์คุ้มครองค่ามากมายขนาดนี้ เพียงแต่ท่านนำรถคันโปรด

ของท่าน หมายเลขทะเบียน.....มารับบริการ

ในวันที่อาทิตย์ที่ 26 เมษายน 2541 สำหรับคุณวันเดียว

เท่านั้นที่ศูนย์บริการโตโยต้า สุพรรณบุรี สำนักงานใหญ่ตรงข้างโลดัส

เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการซ่อมกรุณาโทรนัดหมายการซ่อมล่วงหน้า

โทร.(035)523001-3

แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้านบริการ

ท่านซื้อรถยนต์จากตัวแทนจำหน่ายหรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

สาเหตุที่ไม่ซื้อจากศูนย์นี้เพราะอะไร.....

สภาพของศูนย์บริการเป็นอย่างไร

ดีมาก

ดี

ปานกลาง

การบริการของพนักงานรับรถ

ดีมาก

ดี

ปานกลาง

การบริการของพนักงานซ่อม

ดีมาก

ดี

ปานกลาง

คุณภาพของงานซ่อม

ดีมาก

ดี

ปานกลาง

ข้อคิดเห็น

สาเหตุที่ท่านไม่นำรถเข้ามาตรวจเช็คในศูนย์บริการโตโยต้าสุพรรณบุรี แห่งนี้

เพราะสาเหตุ.....

คำแนะนำเพิ่มเติม

45618

คุณ อัครเนตร สุขสถาน
5/1 ถ.ท่าเรือ-ท่าลาน
ต.ท่าเรือ อ.ท่าเรือ
จังหวัด อุดรธานี
13130

1047347

หมายเลขทะเบียนรถ..... 2/1999 ส่ง: 22/02/99
หมายเลขตัวถัง MR032-5004843
เข้ารับบริการที่ตัวแทนจำหน่าย..... สหบุรีอุคมชัย 12088-4
วันที่เข้ารับบริการ 27/02/42..... ประเภทการรับบริการ.....
พนักงานรับรถ 2088-A-S-9701707
พนักงานซ่อม 2088-A-T-9701677

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงและกรุณาให้หมายเลขโทรศัพท์เพื่อบริษัท ฯ ติดต่อถึงท่านได้

ก) หมายเลขโทรศัพท์ 035-222234 ผู้ตอบแบบสำรวจคือ เจ้าของรถ พนักงานขับรถ อื่น ๆ

1. สิ่งสำคัญที่ท่านใช้พิจารณาว่ารถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการแห่งนี้คือ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1. ซื้อมาจากตัวแทนจำหน่ายนี้ 4. ค่าบริการเหมาะสม 7. เพื่อน /ญาติแนะนำให้มา อื่น ๆ
 - 2. มีการโฆษณา 5. อยู่ใกล้บ้าน 8. อยู่ใกล้ที่ทำงาน
 - 3. ชื่อเสียงด้านคุณภาพการซ่อม 6. วันและเวลาเปิดทำการเหมาะสม 9. สภาพของศูนย์บริการ
2. บางครั้งศูนย์บริการแห่งนี้ไม่สามารถรับรถของท่านเข้าซ่อมใช่หรือไม่?
 ไม่ใช่ ใช่ (เนื่องจาก.....)

ข) กรุณาประเมินความพึงพอใจของท่านในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (กาเพียง 1 ช่องในแต่ละข้อ)

ความสะดวกและความสะอาดของศูนย์บริการ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี
1. ท่านเคยนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> เคย เมื่อท่านเข้าซ่อมตามเวลานัดหมายได้รับการปฏิบัติ <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ไม่เคย <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ.....	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ความสะดวกสบายของห้องพักรถลูกค้า	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ				
4. ความรวดเร็วและกระตือรือร้นของพนักงานขับรถในการให้บริการ.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. อธิษาศัยไมตรีและความสุภาพของพนักงานขับรถ.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. พนักงานขับรถสนใจรับฟังรายการที่ท่านแจ้งซ่อม.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. มีการทบทวนรายการซ่อมและประเมินค่าใช้จ่ายให้ท่านทราบก่อนทำการซ่อม.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. มีการอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมและแนะนำการเข้ารับการบริการในครั้งต่อไป.....	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ความสะอาดภายในและภายนอกรถหลังการซ่อมอยู่ในสภาพ.....	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
คุณภาพในการซ่อม				
10. ซ่อมหรือแก้ไขได้ครบถ้วนตามรายการที่ท่านแจ้งซ่อม.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ซ่อมเสร็จและส่งมอบรถตามเวลาที่กำหนด.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อคิดเห็นอื่น ๆ				
12. ในการซ่อมครั้งนี้ท่านต้องเปลี่ยนอะไหล่หรือไม่? <input type="checkbox"/> เปลี่ยนและศูนย์ฯ พยายามจัดหาอะไหล่ให้..... <input type="checkbox"/> ไม่ต้องเปลี่ยน <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ศูนย์บริการแห่งนี้มีการติดตามหลังการซ่อมโดยวิธีใด? <input type="checkbox"/> บุคคลไปพบ <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input checked="" type="checkbox"/> จุดหมาย <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์บัตร <input type="checkbox"/> ไม่มีการติดตาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. กรณีรถใหม่และอยู่ในระยะรับประกันท่านเคยนำรถเข้าเคลมหรือไม่? <input type="checkbox"/> เคยและศูนย์ฯ ดำเนินการเคลม <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> ไม่เคย <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ท่านจะแนะนำเพื่อนหรือญาติให้เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการแห่งนี้หรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> อาจแนะนำ <input type="checkbox"/> ไม่แนะนำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ท่านจะซื้อรถโตโยต้าอีกหรือไม่? <input checked="" type="checkbox"/> ซื้อแน่นอน <input type="checkbox"/> อาจซื้อ <input type="checkbox"/> ไม่ซื้อ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

เพื่อรับทราบ
การบริการที่ไม่เป็น
ที่ประทับใจท่าน
มากที่สุด ท่านคิดว่า
หัวข้อใดมีความ
สำคัญสำหรับท่าน
โปรดขีดเส้นใต้หรือ
วงกลมสำคัญ
3 ข้อโดยเรียงจาก
ข้อ 1 ถึง ข้อ 13
ด้านข้างมือ
ของท่าน

อันดับที่ 1
ข้อ 10
อันดับที่ 2
ข้อ 8
อันดับที่ 3
ข้อ 7

บริษัท โตโยต้าพวริอุตมชัย ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

สำนักงานใหญ่ 154 หมู่ 3 ถ.พหลโยธิน ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000 โทร.(036) 615073-5 FAX. 413971

สาขานนนาารายณ์ 28/1-6 ถ.นารายณ์มหาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000 โทร.(036)411028,412992,411351 FAX. 411845

สาขาอำนาจรายณ์ 316 หมู่ที่ 1 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ต.ชัยนารายณ์ อ.ชัยบาดาล จ.ลพบุรี 15130 โทร.(036) 461374,461697

สาขาโคกสำโรง 396 หมู่ 8 ต.โคกสำโรง อ.โคกสำโรง จ.ลพบุรี 15120 โทร.(036) 441586

สำนักงานลูกค้าสัมพันธ์

วันที่.....

เรื่อง ของขอบุคคล

เรียน

ตามที่ท่านได้ซื้อรถยนต์โตโยต้าหมายเลขตัวถึง.....ก็.....
ทางบริษัทฯ ของขอพระคุณท่าน ที่ให้ความไว้วางใจ ซื้อรถยนต์กับทางบริษัทฯ

ขณะนี้ ท่านได้ซื้อรถยนต์กับทางบริษัทฯ มาเป็นเวลาหลายวันแล้ว ด้วยความห่วงใย และปรารถนาดี
กับท่านอย่างจริงใจ ทางสำนักงานลูกค้าสัมพันธ์ จึงติดต่อกับท่านมาทางจดหมายฉบับนี้ เพื่อติดตาม และสอบ
ถามถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ของท่าน

อนึ่ง หากรถยนต์ของท่านมีปัญหาประการใด หรือท่านต้องการสอบถามรายละเอียดในเรื่องต่าง ๆ
โปรดติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่ สำนักงานลูกค้าสัมพันธ์ โทรทัศน์ (036) 615073-5 ต่อ 102
เรายินดี ที่จะรับฟังปัญหาของท่าน

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวคารารัตน์ อนุโย)

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

“เพราะท่าน คือคนสำคัญ ของเรา”



HONDA

บริษัท หลักเมืองถาวรฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด

ขอเรียนเชิญ

ท่านเจ้าของรถยนต์ฮอนด้า

เข้ารับบริการตรวจเช็ค และซ่อมบำรุงรักษารถยนต์

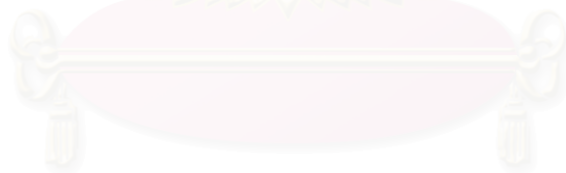
พร้อมรับส่วนลดค่าแรง 20% ค่าอะไหล่ และอุปกรณ์ตกแต่ง 10%

ในระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2540 นี้ ตั้งแต่เวลา 8.30 - 17.00 น.

ติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่ศูนย์บริการ โทร. 035-500804-6

*เฉพาะในงานนี้ เชิญรับของที่ระลึก ฟรี

ของที่ระลึก



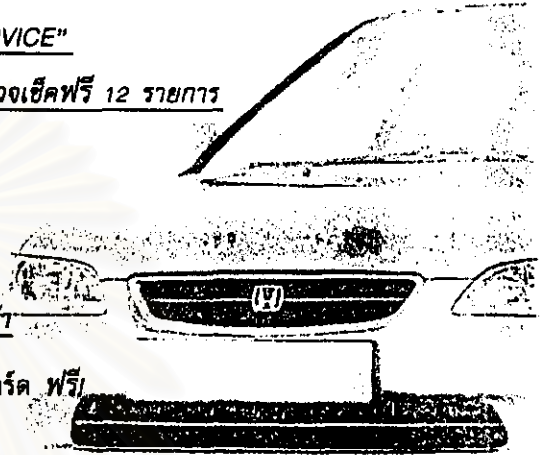
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บริษัท ฮอนด้าคาร์ส์ (ประเทศไทย) จำกัด
โดยฝ่ายบริการกลาง...ร่วมกับ
บริษัท หลักเมืองถาวรฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด

- ช** อยเรียนเชิญท่านเจ้าของรถยนต์ฮอนด้า
- ร** วมกระชับความสัมพันธ์ในงาน "HONDA SERVICE"
- วิ** บส่วนลดค่าแรง 20x ค่าอะไหล่ 10x และตรวจเช็คฟรี 12 รายการ
- พ** rompt ทั้งรับส่วนลด อุปกรณ์ตกแต่ง 10-30x
- ใ** นระหว่างวันที่ 11-30 ธันวาคม 2541 นี้
- ติ** งแต่เวลา 08.30-17.00 น.
- ติ** ต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่ศูนย์บริการฮอนด้า

*เฉพาะในงานนี้ เชิญรับบัตรส่วนลดพิเศษ V.I.P.การ์ด ฟรี!



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บริษัท เบ็นชุลบุรี จำกัด

11 หมู่ 11 ต.พหลโยธิน ต.นิคมสร้างตนเอง อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000
โทร : (036) 615040-3 แฟกซ์ : (036) 615043

เรื่อง สัปดาห์บริการรถรงค์ใช้อะไหล่แท้

เรียน ท่านผู้มีอุปการะคุณ

บริษัท เบ็นชุลบุรี จำกัด ห่วงใยท่านเจ้าของรถ

ในช่วงฤดูนี้ เราจึงได้จัดสัปดาห์รถรงค์

การใช้อะไหล่แท้ พร้อมรับการตรวจเช็ค 40 รายการ

เป็นบริการพิเศษเพื่อสมนาคุณท่านผู้มีอุปการะคุณ ดังนี้

- ตรวจเช็คใบพัดน้ำฝน
- ตรวจเช็คระบบเบรค
- ตรวจเช็คระบบไฟส่องสว่างรอบคัน

ส่วนลดพิเศษสำหรับอะไหล่ ลด 22 % และค่าแรงลด 15 % ฯลฯ

ตั้งแต่วันที่ 14 ตุลาคม 2541 ถึง 17 ตุลาคม 2541 นี้เท่านั้น

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

บริษัท เบ็นชุลบุรี จำกัด

*****โปรดนำหนังสือฉบับนี้มาแสดงเพื่อรับส่วนลดพิเศษ*****

เลขตัวถัง
 เลขเครื่องยบต
 หมายเลขคอม
 หมายเลขทะเบียน.....
 รถมอเตอร์
 รถมอเตอร์

เรียน ที่นับถือ

ศูนย์บริการของ บริษัท เมาท์เทนทรี จำกัด มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะแจ้งให้ท่านทราบว่า ท่านเป็นบุคคลหนึ่ง ที่เราได้ระลึกถึงอยู่เสมอ นับตั้งแต่ท่านได้เป็นเจ้าของรถยบต เมอร์เซเดส-เบนซ์ ดับเบิลคัทบู ทางศูนย์บริการมีความยินดี และพร้อมจะรับใช้ท่าน เมื่อท่านได้ใช้รถของท่านจนได้ระยะทาง 40,000 กิโลเมตรแล้ว จึงขอความกรุณาให้ท่านนำรถของท่าน กลับมาให้เราได้ตรวจเช็คสภาพเบื้องต้น ภายหลังจากที่ได้ใช้มานานแล้ว เพื่อตรวจสอบความพร้อมของสมรรถนะรถยบต เมอร์เซเดส-เบนซ์ ดับเบิลคัทบูของท่าน โดยไม่ต้องค่าบริการใด ๆ ทั้งสิ้น

ศูนย์บริการของเราหวังเป็นอย่างยิ่ง ที่จะได้มีโอกาสรับใช้ท่าน เพราะทีมงานของเรา จะระลึกถึงท่านเสมอ

ขอแสดงความนับถือ

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

หมายเหตุ : กรุณาส่งเอกสารรายละเอียดเพิ่มเติม และบัตรหมายเลขรถยบต ให้แก่เราเพื่อรับบริการ
 โทร : (๐๖๖) ๖15๐4๐ - 3 แฟกซ์ : (๐๖๖) ๖15๐4๓



บริษัท พรรัตน์ (1991) สุพรรณบุรี จำกัด

250 หมู่ 5 ถนนบางบัวทอง-สุพรรณบุรี ต.ท่าระหัด อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี 72000
โทร. (035) 523230, 502543-9 FAX (035) 521917
สาขาพบุรี โทร. (036) 621083, 627212

ที่ พ. 001/42

วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง ขอเชิญร่วมใช้บริการ
เรียน คุณสุจีรา พูลเพิ่ม

บริษัท พรรัตน์(1991)สุพรรณบุรี จำกัด ใคร่ขอเชิญท่านเจ้าของรถเบนซ์ทุกุ่นร่วมใช้
บริการ ของศูนย์บริการ ในระหว่างวันที่ 17 มีนาคม 2542 ถึง วันที่ 3 เมษายน 2542 เวลา
8.00-17.00 น. เนื่องจากในวันและเวลาดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดรายการ ตรวจเช็คฟรี ขึ้น
เพื่อถนอมรักษาการแต่งท่านในโอกาสเทศกาลสงกรานต์ที่จะมาถึงนี้

- ตรวจเช็คช่วงล่าง ฟรี
- เปลี่ยนถ่ายน้ำหล่อเย็น ฟรี
- ตรวจเช็คระบบแอร์ ฟรี

โดยให้ส่วนลดพิเศษสำหรับอะไหล่และน้ำยาที่เติมหรือเปลี่ยนตามรายการข้างต้น 25 %

จึงขอเรียนเชิญมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบริษัทฯ คงได้มีโอกาสให้บริการ
แก่ท่านต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปรีดาภรณ์ พรรคณาปราชญ์)

ผู้จัดการ

ประวัติผู้เขียน

นางสาวศลีลา ปิ่นเพชร เกิดวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ.2513 ที่จังหวัดสระบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการละคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2536 และเข้าทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท ขอนดีคาร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ต่อมา ได้ทำงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท สระบุรีขอนแก่นคาร์ส จำกัด และได้ศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ.2540 ปัจจุบันประกอบธุรกิจส่วนตัว



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย