



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตัวอย่างใบให้สั่งอะไหล่ของบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ใบให้สั่งอะไหล่ NMT				
ศูนย์บริการ.....		ทนายหน้า		
ชื่อลูกค้า.....		วันที่.....		
เบอร์โทร.....		ทะเบียนรถ.....รุ่นรถ.....		
เลขที่ ใบสั่งซ่อม.....				
ลำดับ	หมายเลขอะไหล่	จำนวน	ประเภทใบสั่งซื้อ	
			E/O	R/O
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ให้สั่งอะไหล่.....
จนท.อะไหล่.....

หมายเหตุ

ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์บริการและอะไหล่

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ทาง นิสสันมอเตอร์ประเทศไทย มีนโยบายอย่างไรกับ ตัวแทนจำหน่าย ในการบริหารอะไหล่	การสต็อกอะไหล่ให้มีประสิทธิภาพมีการหมุนเวียนอะไหล่เป็นเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าและให้ตัวแทนจำหน่าย มีผลกำไร	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
นิสสันมอเตอร์ประเทศไทยมีวิธีการกำหนดเป้าหมายให้กับตัวแทนจำหน่ายอย่างไร	นิสสันมอเตอร์ประเทศไทยจะดูผลประกอบการของศูนย์บริการปีที่แล้วมาในการจัดทำเป้าหมายและดูผลการสั่งซื้ออะไหล่ในปีที่แล้วเป็นส่วนประกอบในการจัดทำเป้าหมาย ดังเช่น ในปีที่ผ่านมาได้มีการกำหนดเป้าหมายขยับขึ้นจากปีก่อน 3% เป็นต้น	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีการกำหนดเป้าสั่งซื้ออะไหล่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร สอดคล้องกับนโยบายของ นิสสันมอเตอร์ประเทศไทย และบริษัทหรือไม่	ในปัจจุบันบริษัทสยามนิสสันเชียงใหม่มีนโยบายค่อนข้างชัดเจนในส่วนของการจัดซื้ออะไหล่ ซึ่งมีการทำเป้าหมายที่ 110% 120% หรือมากกว่าในทุก ๆ ไตรมาสที่ผ่านมา ทั้งนี้เพราะบริษัทสยามนิสสันเชียงใหม่เห็นความสำคัญในส่วน of เงิน Rebate อีกทั้งในช่วงปีหลัง ๆ มีรถเข้าศูนย์บริการมากขึ้นการจัดซื้ออะไหล่เลยมากขึ้นตาม	

ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์บริการและอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เมื่อได้รับเป้าหมายแล้วท่านมีแผนและขั้นตอนการทำงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย	การสั่งซื้ออะไหล่ต้องสั่งซื้ออย่างมีประสิทธิภาพให้อะไหล่มีการเคลื่อนไหวเร็วที่สุดไม่ค้างในสต็อกนาน ทั้งนี้ฝ่ายปฏิบัติงานต้องเห็นความสำคัญกับการสั่งซื้ออะไหล่โดยแยกกลุ่ม PMC8 ให้ชัดเจน อีกทั้งยังต้องทำงานเชิงสถิติมากกว่านี้เพื่อเก็บข้อมูลในการสั่งซื้อ	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ระบบการทำงานในปัจจุบันมีลักษณะอย่างไรบ้าง อธิบายตามความเข้าใจ	ระบบการบริหารงาน เป็นแบบบนลงล่างและรวมอำนาจ สายงานมีบางส่วนทับซ้อน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลใช้เป้าหมายเป็นเครื่องชี้วัด การกำหนดเป้าหมายใช้เป้าหมายรวม (Target Income) และมีแรงจูงใจให้เงินรางวัล (Incentive) เพื่อเป็นเครื่องกระตุ้นและเร่งให้ทำรายได้ให้บรรลุผลเป้าหมายที่กำหนดบังคับไว้ และบริษัทฯ กำหนดเป้าหมายจากแผนงาน โดยใช้ข้อมูลรายจ่าย-รายได้ เป็นตัวกำหนดวางเป้าหมายและให้มีผลกำไร โดยไม่แยก Profit Center และไม่ยึดอิงฐานข้อมูลปริมาณรถในพื้นที่ UIO (UNIT IN OPERATION) ที่นำรถเข้ารับบริการกับบริษัทฯ เดิมระบบการบริหารงาน มีการกำหนดสายงานบริหารชัดเจนและเป็นเอกภาพ ปัจจุบันพัฒนาการเป็นรูปแบบผสมผสาน แบ่งสายงานบริหารแต่การปฏิบัติไม่ชัดเจน มีการทับซ้อนและไม่เป็นเอกภาพ ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในต่ำกว่าระดับมาตรฐาน และต้องจัดวางระบบให้ได้มาตรฐานตามสากลนิยม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สูงกว่ามาตรฐาน	

ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์บริการและอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
การปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายรับรถ ฝ่ายซ่อม และฝ่ายอะไหล่ เป็นไปในลักษณะใด และจากมุมมองของท่านมีปัญหอย่างไรบ้าง	ความสัมพันธ์และการติดต่อประสานงาน ต่ำกว่ามาตรฐาน มาจากความไม่เป็นเอกภาพในการบริหารงานต่างคนต่างทำหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายและในความรักดีชอบของตนเอง การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ และการร่วมมือในการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน ขาดขวัญกำลังใจจากสาเหตุต่างๆ เช่น เครื่องมือช่าง, เครื่องมือสำนักงานที่ใช้สำหรับปฏิบัติงาน,สวัสดิการ เช่น ชุดฟอร์มทำงาน, ค่าขึ้นชม	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
จากลักษณะการทำงานข้างต้นท่านคิดว่ามี ข้อดี ข้อเสีย อย่งไรบ้าง	ข้อดี สามารถสั่งการได้อย่างกำชับและตอบสนองได้ทันที ลดการสูญเสียด้านต้นทุนและสามารถเพิ่มรายได้ ข้อเสีย ทำให้ประสิทธิภาพการบริหารงาน,การปฏิบัติงานในทุกๆด้านและประสิทธิผลที่จะได้รับ ไม่มีความยั่งยืน	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านคิดว่าจะสามารถแก้ข้อเสียได้อย่างไร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร	พนักงานทุกคนต้องรู้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบและที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ,มีจิตสำนึกในการทำงานเป็นหมู่คณะ, มีเอกภาพในการบริหารงาน,มีความคิดสร้างสรรค์,มีความเข้าใจในงานการให้บริการลูกค้า และเข้าใจในธุรกิจของบริษัทฯ บริษัทฯต้องรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและตอบสนองความต้องการตามความเหมาะสม	

ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์บริการและอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
การสั่งอะไหล่ให้ได้ถึงเป้าหมายตามที่นี้ สันมอเตอร์ กำหนดเพื่อให้ได้ rebate มีความสำคัญอย่างไร อีกทั้งการที่ต้องสั่งอะไหล่ให้ได้ถึงเป้าหมายในทุก ๆ ไตรมาสมีผลต่อ dead stock หรือไม่	Rebate คือ เงินคืน เมื่อ ตัวแทนจำหน่าย สามารถสั่งซื้ออะไหล่ได้ตามเป้าหมายสั่งซื้ออะไหล่ที่กำหนดบังคับไว้มีความสำคัญเพราะเป็นรายได้ของบริษัทฯ และมีผลในด้านอื่นๆ เช่นการสนับสนุนต่างๆ ส่วนมีผลกับรายการอะไหล่ Dead Stock มีน้อยมาก โดยผู้สั่งซื้ออะไหล่จะต้องมีความรู้และความสามารถรวมถึงประสบการณ์ด้านการวางแผนสั่งซื้ออะไหล่ เช่น สั่งซื้อเฉพาะผลิตภัณฑ์สารหล่อลื่น , อะไหล่ Fast	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านคิดว่าเหตุใดจึงเกิด dead stock ขึ้น	ระบบควบคุมสต็อกสินค้าอะไหล่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น รายงานการขายอะไหล่ย้อนหลัง 6 เดือน (Monthly Operation Report) , รายงานแนะนำการสั่งซื้อ (Suggest Order List) , พนักงานที่รับผิดชอบสั่งซื้ออะไหล่ไม่มีความรู้ ประสบการณ์ ด้านการวางแผนสั่งซื้ออะไหล่	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีแนวคิดอย่างไรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด dead stock	แผนในการสั่งซื้ออะไหล่เน้นอะไหล่ fast ที่มีการจำหน่ายเร็วและอะไหล่ในรถรุ่นใหม่	

ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการศูนย์บริการและอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่บริษัทสยามนิสสัน เชียงใหม่ใช้อยู่ในปัจจุบัน(L-1) มีประสิทธิภาพในการจัดการอะไหล่ได้มากน้อยแค่ไหน	ประสิทธิภาพอยู่ในการควบคุมสต็อกอะไหล่และระบบรายงาน สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ในระดับพนักงานปฏิบัติการและมีความหมายแตกต่างจากมาตรฐานนิสสัน ทำให้มีอุปสรรคในการนำฐานข้อมูลใน Report ต่างๆมาวิเคราะห์และวางแผนในการบริหารจัดการด้านอะไหล่ เช่น สถานะภาพการเคลื่อนไหวรายการอะไหล่ Parts Moving Code (PMC) Monthly Operation Report , Sugget Order List ในระบบ L 1 ไม่มี	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านคิดว่ามีวิธีใดบ้างที่จะช่วยระบายสินค้า dead stock ที่มีอยู่	ประมวลรายงานอะไหล่ที่มีในสต็อกทั้งหมด เพื่อหารายการอะไหล่ที่ไม่มีการเคลื่อนไหวตั้งแต่ 12 เดือนขึ้นไปและสรุปรายการและจำนวนมีเท่าไร ส่งข้อมูลให้ฝ่ายคอมพิวเตอร์ นิสสันมอเตอร์ประเทศไทย ลงในโปรแกรมแจ้งให้ตัวแทนจำหน่าย อื่นๆที่ต้องการนำเสนอขายลูกค้า โดยลดราคาพิเศษ 40%-70% , ประมูลขายทั้งหมดในราคาต่ำ	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกอะไหล่

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ทาง นิสสันมอเตอร์ ประเทศไทย มีนโยบายอย่างไรกับตัวแทนจำหน่าย ในการบริหารอะไหล่	การสต็อกอะไหล่ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าและให้ตัวแทนจำหน่าย มีผลกำไรและเป็นปัจจัยในการตัดสินใจในการซื้อรถยนต์คันใหม่ของลูกค้า	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
นิสสันมอเตอร์ประเทศไทยมีวิธีการกำหนดเป้าหมายให้กับตัวแทนจำหน่ายอย่างไร	ในการตั้งเป้าหมายของนิสสันมอเตอร์ประเทศไทยต่อตัวแทนจำหน่ายนั้นทางนิสสันมอเตอร์ประเทศไทยจะดูผลประกอบการของศูนย์บริการปีที่แล้วมาในการจัดทำเป้าหมายและดูผลการสั่งซื้ออะไหล่ในปีที่แล้วเป็นส่วนประกอบในการจัดทำเป้าหมาย ในส่วนของบ.สยาม นิสสันเชียงใหม่ นั้นจะได้รับเป้าหมายทั้งปีอยู่ที่ 21,900,000 บาท โดยจะแบ่งเป็นรายไตรมาสและคืนrebate กลับมาเมื่อทำถึงเป้าหมาย	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เมื่อได้รับเป้าหมายแล้วท่านมีแผนและขั้นตอนการทำงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย	แผนในการสั่งซื้ออะไหล่เน้นอะไหล่ fast ที่มีการจำหน่ายเร็วและอะไหล่ในรถรุ่นใหม่	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ผู้บริหารระดับสูง ของบริษัทมีการ กำหนดเป้าสั่งซื้อ อะไหล่ในปัจจุบัน เป็นอย่างไร สอดคล้องกับ นโยบายของ นิ สสันมอเตอร์ประ เทศไทย และ บริษัท หรือไม่	ในส่วนการวางแผนนั้นเมื่อได้รับเป้าหมายแล้วต้องจัดทำ แผนให้สอดคล้องในการหารายได้ของศูนย์บริการและ อะไหล่หน้าร้าน โดยกำหนดออกมาเป็นรายเดือนว่าต้อง ทำเป้าหมายศูนย์บริการเท่าไรและอะไหล่หน้าร้าน เท่าไรเพื่อให้สอดคล้องกับอะไหล่สั่งซื้อกับนิสสันมอเต อร์ประเทศไทย จัดทำแคมเปญศูนย์บริการ หาร้านค้า อะไหล่เพิ่มเพื่อเปิดช่องทางในการขายอะไหล่ให้มากขึ้น จัดทำระบบนัดหมายเพื่อเพิ่มลูกค้าในศูนย์บริการเมื่อมี ลูกค้ามากการจำหน่ายอะไหล่ก็จะเพิ่มมากขึ้น	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ระบบการทำงานใน ปัจจุบันมีลักษณะ อย่างไรบ้าง อธิบาย ตามความเข้าใจ	ติดขัดในเรื่องการวิเคราะห์การสั่งซื้อทำให้การสั่งซื้อ ค่อนข้างล่าช้า และการตรวจเช็คการขายอะไหล่รายวัน เพื่อตรวจเช็คสต็อกรายวัน ในส่วนขอระบบอะไหล่อยู่ในเกณฑ์พอใจแต่ถ้าจะให้ดี ยิ่งขึ้นต้องมีระบบวิเคราะห์การสั่งซื้อเพื่อการบริหารงาน อะไหล่ไม่ผิดพลาดในการ dead stock	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
การปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายรับรถ ฝ่ายซ่อม และฝ่ายอะไหล่ เป็นไปในลักษณะใด และจากมุมมองของท่านมี ปัญหาอย่างไรบ้าง	ในการทำงานของพนักงานในแต่ละแผนกนั้นมีความสอดคล้องประสานงานกันดีขึ้น ต้องเพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้นการดูแลการให้บริการกับลูกค้ามากขึ้นไม่ว่าตนเองจะอยู่แผนกไหนก็ตามต้องคิดว่าบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญกับลูกค้า	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
จากลักษณะการทำงานข้างต้นท่านคิดว่ามี ข้อดี ข้อเสีย ใดบ้าง	ข้อดีในการบริหารงานอะไหล่ให้มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การบริการกับลูกค้าที่ดีและลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่ไม่ต้องรออะไหล่มานาน ข้อเสีย เมื่อมีการสั่งอะไหล่มาสต็อกมากจะเกิดความเสียหายในการ dead stock และการสต็อกเกินการขายในปัจจุบัน	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านคิดว่าจะสามารถแก้ข้อเสียได้อย่างไร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร	เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น ดูแลการบริการให้กับลูกค้าให้ดีที่สุดและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้มากขึ้น ในส่วนของระบบนั้นอาจจะมีข้อเสียอยู่บ้างแต่ก็ไม่มาก ส่วนขบวนการในการทำงานต้องให้พนักงานรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบเห็นลูกค้ามีความสำคัญเสมอ วางระบบและขบวนการในการทำงานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันให้มากที่สุดและสอดคล้องกับนโยบาย นิสสันมอเตอร์ประเทศไทย	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
การสั่งอะไหล่ให้ได้ถึงเป้าหมายตามที่นิสสันมอเตอร์กำหนดเพื่อให้ได้ rebate มีความสำคัญอย่างไร อีกทั้งการที่ต้องสั่งอะไหล่ให้ได้ถึงเป้าหมายในทุก ๆ ไตรมาสมีผลต่อ dead stock หรือไม่	การสั่งอะไหล่ให้ได้ rebate มีความสำคัญมากเพื่อเป็นผลประโยชน์กับบริษัทหากไม่ได้ตามเป้าหมายบริษัทก็จะขาดรายได้ในส่วนนี้ไป ในการสั่งให้ได้เป้าหมายไตรมาสมีผลต่อการ dead stock ต้องคำนึงถึงปริมาณการขายในศูนย์บริการและการขายอะไหล่หน้าร้านหลีกเลี่ยงการสั่งซื้ออะไหล่ขายซ้ำใช้ระบบการวิเคราะห์การขายอะไหล่เข้าช่วย	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านคิดว่าเหตุใดจึงเกิด dead stock ขึ้น	สั่งอะไหล่ผิดรุ่นและสั่งอะไหล่แล้วลูกค้าไม่มารับวางแผนในการสั่งอะไหล่สต็อกผิดพลาด	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีแนวคิดอย่างไรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด dead stock	ไม่ควรสั่งซื้ออะไหล่เพื่อมาสต็อกโดยที่ไม่ได้เอาสถิติในการขายมาวิเคราะห์การสั่งซื้อมาเปรียบเทียบ เมื่อลูกค้าภายนอกมาซื้อต้องมีการมัดจำอะไหล่ เมื่อสั่งอะไหล่ผิดเบอร์ผิดรุ่นต้องรีบคืน นิสสันมอเตอร์ประเทศไทย ทั้งนี้	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกอะไหล่ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่บริษัท สยามนิสสัน เชียงใหม่ใช้อยู่ในปัจจุบัน(L-1) มีประสิทธิภาพในการจัดการอะไหล่ได้มากน้อยแค่ไหน	ในระบบ L1 ในส่วนแผนกอะไหล่จัดการอะไหล่ได้ไม่เต็มที่มากนัก	
ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านคิดว่ามีวิธีใดบ้างที่จะช่วยระบายสินค้า dead stock ที่มีอยู่	การระบายอะไหล่ dead stock ขายในราคาต้นทุน ประมูล หรือประกาศขายในระบบอินเทอร์เน็ตของนิสสันมอเตอร์ประเทศไทย	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริการ คนที่ 1

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
บริษัทมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานอย่างไร	แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคืออะไหล่เบิกตามJobและอะไหล่ขายหน้าร้าน ซึ่งอะไหล่หน้าร้านจะเป็นหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายอะไหล่โดยตรง ส่วนอะไหล่เบิกตาม Job เป็นเป้าหมายของแผนกบริการ ซึ่งเป้าหมายผู้บริหารจะกำหนดมาว่าในแต่ละเดือนศูนย์บริการต้องทำรายได้เท่าไร	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้	การให้ความร่วมมือกันภายในทีมงาน หรือ การให้ความร่วมมือขององค์กรและช่วยดูแลความพร้อมของอุปกรณ์ในการใช้งาน	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีวิธีการสื่อสารระหว่างลูกค้า แผนกซ่อม และแผนกอะไหล่อย่างไร ในการปฏิบัติงาน	ประสานงานระหว่างลูกค้ากับแผนกซ่อม เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการแล้ว ในส่วนที่นอกเหนือจากส่วนที่ลูกค้ามีความประสงค์จะซ่อมหรือตรวจเช็ค หากช่างที่ซ่อมพบปัญหาเพิ่มเติมต้องอธิบายข้อดีข้อเสียในการเปลี่ยนหรือซ่อมให้ลูกค้าเข้าใจ เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจจากนั้นประสานงานกับฝ่ายซ่อมและอะไหล่ต่อไป	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ฝ่ายอะไหล่มีการสื่อสารแจ้งหรือข้อมูลของอะไหล่ที่มีอยู่อย่างไรอธิบาย	การแจ้งสถานะของอะไหล่ที่มีอยู่ในคลังสินค้า โดยใช้โทรศัพท์ภายในบริษัทเพื่อเป็นการติดต่อสื่อสาร	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริหาร คนที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
หากมีลูกค้าที่เข้า ซ่อมมีความ จำเป็นต้องใช้ อะไหล่ที่ไม่มีใน สต็อกท่านมีวิธี ปฏิบัติงานอย่างไร	หากลูกค้ามีความต้องการที่จะใช้อะไหล่ชิ้นนั้น ๆ ซึ่งไม่มี ในคลังสินค้ามีอยู่ 2 แนวทางคือ 1. ให้ลูกค้าวางเงินมัดจำไว้ก่อนจากนั้นแจ้งให้ฝ่ายอะไหล่ ทำการสั่งซื้ออะไหล่จากทางนิสสันมอเตอร์ จากนั้นจึงนัด หมายลูกค้ามารับเข้ามาซ่อมต่อไปหรือ 2. จัดหาอะไหล่จากภายนอกให้กับลูกค้าเลย	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่ใช้ ทำงานในปัจจุบันมี ประสิทธิภาพในการ ทำงานมากน้อย เพียงใด อธิบาย	ไม่ค่อยมีปัญหาเกี่ยวกับทางด้านตัวของโปรแกรมแต่จะมี ปัญหาเกี่ยวกับด้านตัวเครื่องและระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ งานอยู่ เพราะมีปัญหาในทางด้านการทำงาน เครื่องเกิด อาการแฮงค์ เออเลอร์บ่อยในระหว่างใช้งาน	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เหตุใดจึงเกิด dead stock	เป็นไปได้หลายสาเหตุ คือ สินค้าที่สั่งมาแล้วไม่ได้ขาย เพราะสั่งผิดเบอร์ ผิดรุ่น หรือลูกค้าไม่มารับ จึงทำให้สินค้านั้น นั้น Dead Stock และเป็นอะไหล่รกรุงเก่าที่เลิกการผลิต และมีใช้น้อยซึ่งมีเก็บมานานแล้ว ซึ่งอะไหล่แท้เก่า ๆ บาง ชิ้นมีราคาสูงกว่าที่ลูกค้าจะหาซื้อในตลาดของมือสอง	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการอย่างไรใน การระบาย dead stock	ลดราคาอะไหล่ 50 % - 60%	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริหาร คนที่ 2

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
บริษัทมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานอย่างไร	ด้านอะไหล่ได้มีการกำหนดไว้เป็น 2 อย่างคืออะไหล่เบิกตามJobกับอะไหล่ขายหน้าร้าน ได้กำหนดเป้าหมายขายได้เป็นแต่ละเดือน แต่จะแตกต่างกันไปตามวันทำงานของแต่ละเดือน ตามสัดส่วนของบริษัทกำหนดไว้	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้	ช่วยกระตุ้นยอดขายผลิตภัณฑ์จำหน่ายสินค้า ช่วยระบาย Stock อะไหล่และหาคนซื้อหรือลูกค้าต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ยอดขายอะไหล่ได้มากขึ้น	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีวิธีการสื่อสารระหว่างลูกค้า แผนกซ่อม และแผนกอะไหล่อย่างไร ในการปฏิบัติงาน	เป็นตัวกลางเชื่อมต่อระหว่างลูกค้ากับบริษัท และเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างแผนกซ่อมกับอะไหล่ เพื่อให้ขายอะไหล่ระบายสินค้าอะไหล่ คิดตามลูกค้าที่สั่งจองอะไหล่เพื่อนัดทำการซ่อมเปลี่ยนอะไหล่	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
หากมีลูกค้าที่เข้าซ่อมมีความจำเป็นต้องใช้อะไหล่ที่ไม่มีในสต็อกท่านมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร	ให้ลูกค้ามัดจำอะไหล่ตัวที่ไม่มีในStock ตัวที่ลูกค้าต้องการและสั่งอะไหล่ให้เร็วที่สุด เพื่อจะได้ทำการเปลี่ยนอะไหล่ให้กับลูกค้า เพื่อที่ลูกค้าจะได้นำรถกลับไปใช้งานได้ตามปกติ จะได้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและความเชื่อมั่นที่ดีกับบริษัท	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริหาร คนที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ฝ่ายอะไหล่มีการสื่อสารแจ้งหรือข้อมูลของอะไหล่ที่มีอยู่อย่างไรอธิบาย	มีการปรีนเบอร์อะไหล่ ซึ่งอะไหล่ที่ไม่มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้แผนกบริหารช่วยระบายสินค้าที่ไม่มีการเคลื่อนไหว อาจจะมีส่วนลดเป็นกรณีพิเศษสำหรับอะไหล่ที่มีได้ขาย	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่ใช้ทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด อธิบาย	โปรแกรมในปัจจุบันถือว่าค่อนข้างสมบูรณ์สามารถแยกประเภทของอะไหล่ได้เป็นหมวดหมู่ ส่งปรับStock หรือค้นหาอะไหล่ได้ง่าย แต่ต้องเข้าใจหมวดหมู่และเบอร์อะไหล่ก่อน	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เหตุใดจึงเกิด dead stock	คือ สินค้าที่สั่งมาแล้วไม่ได้ขาย หรือระบายสินค้า หรือลูกค้าไม่มารับคือสั่งแล้วไม่เอา ผิดรุ่น ผิดเบอร์ จึงทำให้สินค้านั้น Dead Stock	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการอย่างไรในการระบาย dead stock	เสนอขายสินค้าที่ Dead Stock จัดทำส่วนลดพิเศษ เพื่อส่งเสริมการขายอธิบายแล้วไปยังศูนย์บริการต่าง ๆ เพื่อช่วยในการขายสินค้า ให้ศูนย์บริการทราบถึงสินค้าตัวดังกล่าวที่ Dead Stock บางครั้งอาจตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนแต่ราคาสูงเกินไป จะได้ปรับลดราคาเพื่อส่งเสริมการขายและระบายสินค้าที่ Dead Stock ได้อีกทางหนึ่ง	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริหาร คนที่ 3

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
บริษัทมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานอย่างไร	ไม่ทราบเป้าหมายที่บริษัทกำหนดให้ เข้าใจว่าเป้าหมายถูกกำหนดให้ผู้จัดการศูนย์บริการและอะไหล่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้	วิธีการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายตามบริษัทกำหนด มีดังนี้ บริหารจัดการ การสั่งซื้ออะไหล่ประจำวัน บริหารจัดการ การสั่งซื้ออะไหล่ตามฤดูกาล ติดตามลูกค้าหลังการสั่งซื้ออะไหล่ หาตลาดการจำหน่ายอะไหล่เพิ่มจากเดิม จัดแคมเปญเพื่อส่งเสริมการขายเพิ่มเติม บริหารจัดการให้เกิดอะไหล่คงค้างน้อยที่สุด	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ท่านมีวิธีการสื่อสารระหว่างลูกค้า แผนกซ่อม และแผนกอะไหล่อย่างไร ในการปฏิบัติงาน	แผนกซ่อมรับข้อมูลมาจากลูกค้า และนำไปตรวจสอบกับแผนกอะไหล่ว่ามีอะไหล่อยู่ในสต็อกแล้ว หรือตัดส่งอะไหล่ให้ลูกค้าแล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ฝ่ายอะไหล่มีการสื่อสารแจ้งหรือข้อมูลของอะไหล่ที่มีอยู่อย่างไรอธิบาย	ควรแจ้งสถานะความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับอะไหล่ให้แผนกซ่อมรับทราบตลอด	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริหาร คนที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
หากมีลูกค้ำที่เข้า ซ่อมมีความ จำเป็นต้องใช้ อะไหล่ที่ไม่มีใน สต็อกท่านมีวิธี ปฏิบัติงานอย่างไร	หาอะไหล่จากแหล่งอื่นแล้วนำเสนอลูกค้ำก่อน กรณีลูกค้ำ มีความเร่งด่วนไม่สามารถรออะไหล่ได้	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่ใช้ ทำงานในปัจจุบันมี ประสิทธิภาพในการ ทำงานมากน้อย เพียงใด อธิบาย	ในส่วนงานซ่อมการเปิดจ๊อบปิดจ๊อบของโปรแกรมL-1ไม่ มีปัญหาใด ๆ ใช้งานง่าย แต่ปัญหาที่พบคือเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่สาขาบางครั้งมีการส่งข้อมูลช้า	โปรแกรมL-1 เมื่อใช้ที่สาขา อาจมีความ ล่าช้าของการ ส่งข้อมูล เนื่องจากตู้ server อยู่ที่ สำนักงานใหญ่

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เหตุใดจึงเกิด dead stock	Dead Stock เกิดจากการคาดคะเนก่อนล่วงหน้าการ จำหน่ายอะไหล่ผิดพลาด และลูกค้ำสั่งอะไหล่แล้วไม่ มารับอะไหล่ตามวันเวลาดังหมาย	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการอย่างไรใน การระบาย dead stock	ลดราคาเพื่อสร้างแรงจูงใจในการจำหน่ายอะไหล่คงค้าง และหาแหล่งจำหน่ายอะไหล่คงค้าง	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกซ่อม คนที่ 1

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีการประมาณการสั่งซื้ออะไหล่อย่างไร, ใช้วิธีการอย่างไรและมีเครื่องมืออะไรในการประมาณการสั่งซื้อบ้าง	ปัจจุบันยังใช้วิธีการนับจากสต็อกจริงที่มีอยู่ในตอนเช้า แล้วลองเรียกเช็คสินค้าตัวนั้นอีกทีใน โปรแกรม L-1 จากนั้นดูว่าสินค้าเหลือมากน้อยเพียงใด หากเหลือน้อยแล้วจึงทำการสั่งซื้ออะไหล่ผ่านระบบ E-Nissan	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
การสั่งซื้อเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้หรือไม่อย่างไร	การสั่งซื้อบรรลุเป้าหมายทุกไตรมาสทั้งนี้เพราะทางบริษัทมีนโยบายที่จะต้องการเป้าสั่งซื้อที่ 110% และ 120% เพื่อต้องการเงินส่วนลดค่าอะไหล่ที่ 5% และ 6% หากทำได้	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทได้กำหนดไว้	สำหรับลูกค้าอะไหล่หน้าร้านติดตามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยโทรสอบถามอยู่อย่างต่อเนื่อง ส่วนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการมาตรฐานเราต้องประสานงานให้ข้อมูลกับแผนกซ่อมและแผนกรับรถเพื่อนำเสนอลูกค้าและซ่อมต่อไป	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกซ่อม คนที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เหตุใดจึงเกิด dead stock	ในความคิดเห็นแล้ว ส่วนมาก Dead Stock น่าจะเกิดจากการสั่งสินค้าผิดเพราะเป็นชิ้นส่วนที่ไม่ค่อยมีการซ่อมบ่อย ๆ เพราะในการทำงานปัจจุบันส่วนมากจะเป็นการสั่งอะไหล่ที่มีการหมุนเวียนเร็ว อีกส่วนหนึ่งคือเป็นอะไหล่รถรุ่นเก่าที่เลิกการผลิตและมีใช้น้อยและยังเป็นอะไหล่ที่มีราคาขายสูงกว่าร้านขายอะไหล่ทั่วไป	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการอย่างไรในการระบาย dead stock	แจ้งในระบบ E-Nissan ว่าทางบริษัทมีอะไหล่ชิ้นนี้คงค้างอยู่หากมีตัวแทนจำหน่ายที่อื่นต้องการใช้เพื่อซ่อม และเสนอส่วนลดเป็นพิเศษให้กับตัวแทนจำหน่ายที่สั่งซื้อ มีการจัดรายการลดราคาอะไหล่ 50 %-70%	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่ใช้ทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยเพียงใดอธิบาย	โปรแกรม L-1 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันค่อนข้างมีปัญหาในส่วนของการทำงานด้านอะไหล่ คือไม่มีการประมาณการสั่งซื้อที่เป็นอัตโนมัติให้ ทั้ง ๆ ที่ตัวโปรแกรมมีสูตรที่ให้ป้อนค่าเพื่อที่จะคำนวณการสั่งซื้อแต่ผลลัพธ์ที่ออกมานั้นเชื่อถือไม่ค่อยได้และหากสั่งไปตามที่โปรแกรมแนะนำอาจทำให้เกิดสินค้าค้างสต็อกนานได้ อีกทั้งไม่มีในส่วนของอะไหล่ที่เคลื่อนไหวในรายวันว่าใช้ไปเท่าไรเหลือเท่าไรในวันนั้น ๆ หากโปรแกรมทำในส่วนนี้ได้จะลดเวลาในการเช็คสต็อกได้มาก อีกส่วนที่มีปัญหาคือเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างเก่า มีปัญหาเรื่องเครื่องแฮงค์บ่อยครั้ง มีการนำส่งข้อมูลที่ช้ามาก ๆ	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกซ่อม คนที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ในแผนกอะไหล่ที่ท่านทำงานอยู่นั้นมีปัญหาในการทำงานอย่างไรบ้าง กับทุก ๆ ฝ่ายที่ต้องประสานงานด้วย	ไม่มีปัญหาในการทำงานอาจเป็นเพราะสาขาสนามบินเป็นสาขาเล็กจึงติดต่อประสานงานกันได้สะดวกรวดเร็ว	
ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีการสื่อสารด้านอะไหล่กับแผนกบริการและแผนกซ่อมอย่างไรบ้าง	โดยทางแผนกบริการจะแจ้งรายการที่ลูกค้าจะซ่อมเพื่อเบิกอะไหล่เบื้องต้นและหากช่างที่รับผิดชอบตรวจพบปัญหาเพิ่มเติมก็จะบอกผ่านทางแผนกบริการให้นำเสนอลูกค้าต่อไป โดยใช้ใบเสนอราคาและใบแจ้งซ่อมเพื่อเสนอราคาให้ลูกค้า อีกทั้งมีการประชุมกลุ่มย่อยในตอนเช้าหากพบปัญหาในการทำงาน	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกซ่อม คนที่ 2

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีการประมาณการสั่งซื้ออะไหล่ อย่างไร, ใช้วิธีการ อย่างไรและมี เครื่องมืออะไรใน การประมาณการ สั่งซื้อบ้าง	การประมาณการสั่งซื้ออะไหล่ในปัจจุบันนี้ เราจะใช้ วิธีการตรวจสอบอะไหล่จากการหยิบชิ้นส่วนอะไหล่จาก ชั้นวางอะไหล่ว่ามีอยู่เท่าไร แล้วก็ตรวจสอบดูจากเครื่อง ปัจจุบันนี้ไม่มีเครื่องมือในการประมาณการสั่งซื้อ ต้อง อาศัยดูจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะโปรแกรมทำไม่ได้	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
การสั่งซื้อเป็นไป ตามเป้าหมายที่ บริษัทกำหนดไว้ หรือไม่อย่างไร	การสั่งซื้อเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ทุก ๆ เดือนทำเป้าหมายการสั่งซื้อได้มาตลอดแต่ละไตรมาส	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการปฏิบัติงาน อย่างไรให้บรรลุ เป้าหมายตามที่ บริษัทได้กำหนดไว้	ติดตามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เมื่อลูกค้าที่เราเคยได้ หายไป โดยโทรสอบถามอยู่อย่างต่อเนื่อง	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เหตุใดจึงเกิด dead stock	Dead Stock คืออะไหล่ที่ไม่เคลื่อนไหวหรือไม่มีการ จำหน่ายเกินกว่า 3 ปีขึ้นไป หรือเรียกว่า PMC8	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกซ่อม คนที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการอย่างไรในการระบาย dead stock	เสนอขายทางอินเทอร์เน็ต และเสนอส่วนลดเป็นพิเศษให้กับDealerที่สั่งซื้อที่เรา	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่ใช้ทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยเพียงใด อธิบาย	โปรแกรมที่ใช้อยู่ปัจจุบันนี้มีปัญหาอยู่พอสมควร คือ คำนวณการสั่งซื้อไม่ได้ และ โปรแกรมขอบแท่งคืออยู่เป็นประจำและห้องอะไหล่ขาดโปรแกรม L-ONE อยู่ ถ้าจะให้มีประสิทธิภาพต้องเพิ่มโปรแกรม L-ONE อีก และ อินเทอร์เน็ตช้า หลุดบ่อยทำให้ตรวจสอบอะไหล่ที่กรุงเทพฯช้า	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ในแผนกอะไหล่ที่ท่านทำงานอยู่นั้นมีปัญหาในการทำงานอย่างไรบ้าง ทักกับทุกๆ ฝ่ายที่ต้องประสานงานด้วย	การทำงานในแผนกอะไหล่กับฝ่ายอื่นมักมีปัญหากันบ้าง เมื่อเกิดปัญหาเราก็พูดคุยกันด้วยเหตุด้วยผล ให้เพื่อนร่วมงานได้เข้าใจถึงปัญหาที่มี	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีการสื่อสารด้านอะไหล่กับแผนกรับรถและแผนกซ่อมอย่างไรบ้าง	การสื่อสารด้านอะไหล่กับแผนกรับรถและแผนกซ่อม เราใช้ใบเสนอราคาและใบแจ้งซ่อมของรถคันนั้นเป็นหลัก เพื่อจะได้เสนอราคาให้ลูกค้าทราบ	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกซ่อม คนที่ 3

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีการประมาณการสั่งซื้ออะไหล่อย่างไร, ใช้วิธีการอย่างไรและมีเครื่องมืออะไรในการประมาณการสั่งซื้อบ้าง	ใช้วิธีการดูจากจำนวนStockคงเหลือว่ามีอยู่เท่าไร หรือการประมาณการสั่งซื้อว่าเพียงพอต่อการใช้ในแต่ละสัปดาห์หรือไม่	
ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
การสั่งซื้อเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้หรือไม่อย่างไร	การสั่งซื้ออะไหล่แต่ละปีจะได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ทุกปี	
ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทได้กำหนดไว้	เราจะต้องดูว่าในปีนี เป้าหมายอะไหล่เท่าไรเพื่อที่จะได้สำรองStockให้ถูกต้องและการสั่งซื้อในแต่ละไตรมาสจะต้องได้เท่าไร และจะต้องดูจำนวนรถที่มาใช้บริการรวมถึงลูกค้าที่มาซื้ออะไหล่กับเราด้วย	
ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
เหตุใดจึงเกิด dead stock	1. สั่งอะไหล่ผิดเบอร์ 2. ลูกค้าสั่งแล้วไม่มาเอาสินค้า 3. สั่งสินค้ามาใส่ให้ลูกค้าแล้วอาการซ่อมดังกล่าวไม่หายลูกค้าขอคืนอะไหล่	

ผลการสัมภาษณ์พนักงานแผนกซ่อม คนที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีวิธีการอย่างไรในการระบาย dead stock	เอารหัสสินค้าดังกล่าวPostลงในWebนิสตัน เพื่อที่ศูนย์นิสตันทั่วประเทศจะได้รับรู้ว่าที่ใดมีอะไหล่ Dead Stock ตามที่ต้องการบ้าง	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
โปรแกรมที่ใช้ทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด อธิบาย	โปรแกรมที่ใช้ทำอยู่จะขาดแต่โปรแกรมการคำนวณการสั่งซื้ออะไหล่ เพราะโปรแกรมนี้อาจไม่สามารถคำนวณสินค้าแต่ละตัวได้โดยที่เราจะต้องสั่งจำนวนเท่าไร Stockถึงจะไม่ Over Stock และโปรแกรมเช็คStockรายวันก็ไม่มี เพราะว่าจะได้รู้ว่าวันนี้เราจ่ายสินค้าอะไหล่ตัวไหนไปบ้าง ยอดเท่าไร จำนวนคงเหลือเท่าไร เราจะได้เช็คได้ว่ายอดที่มีอยู่ตรงกับStockหรือไม่	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
ในแผนกอะไหล่ที่ท่านทำงานอยู่นั้นมีปัญหาในการทำงานอย่างไรบ้าง ทักกับทุกฝ่ายที่ต้องประสานงานด้วย	ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนมากจะเกิดจากการสั่งสินค้าไปแล้วไม่มีสินค้าให้ตามต้องการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า	

ประเด็นคำถาม	ผลการสัมภาษณ์	ข้อมูลเพิ่มเติม
มีการสื่อสารด้านอะไหล่กับแผนกรับรถและแผนกซ่อมอย่างไรบ้าง	ในการสื่อสารกับแผนกบริการและซ่อมเราจะใช้ใบเสนอราคาในการสั่งซ่อม และทางแผนกอะไหล่ก็จะทำการเช็คอะไหล่ให้ว่ามีสินค้าอะไหล่ตัวไหนบ้าง ตัวไหนจะต้องสั่งซื้อก็ทำการตรวจเช็คและทำการแจ้งให้กับแผนกบริการและแผนกซ่อมต่อไป	

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายปรกรณ์ นพรัตน์ไกรลาส

วัน เดือน ปีเกิด

14 ตุลาคม พ.ศ. 2527

ประวัติการศึกษา

วิศวกรรมศาสตร์ สาขาเครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประวัติการทำงาน

เจ้าหน้าที่บัญชีการเงิน บริษัทสยามนิสสันเชียงใหม่ จำกัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved