หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการขาย กรณีศึกษา :บริษัท ไทยยนต์ชลบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวภรัษยร ม่วงนอก
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นพพร บัวอินทร์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	การตลาด
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริการหลังการขายของบริษัท ไทยยนต์ชลบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด และการปฏิบัติงานจริงในด้านงานบริการลูกค้า ของบริษัท ไทยยนต์ชลบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด แผนกผู้ช่วยฝ่ายขาย ที่มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าเป็นหลักสำคัญทำให้ได้เรียนรู้ถึงการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านบริการและขั้นตอนต่างๆ ในการตอบข้อซักถามของลูกค้าที่รวดเร็ว

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงงานบริการด้านต่างๆ ดังนี้ การรับให้ความรู้เกี่ยวกับรถยนต์โตโยต้าแก่ผู้มาใช้บริการ ตลอดจนตอบข้อสงสัยของผู้มาใช้บริการ และการเชิญชวนผู้ใช้บริการให้นำรถเข้ามารับบริการ เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรค์ที่พบในการดำเนินงานหลักๆ พบว่า พนักงานยังขาดความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเครื่องยนต์

ซึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่แจ้งมาข้างต้นนั้น พนักงานควรมีการอบรมเพื่อที่จะได้มีความรู้ความชำนาญ สามารถตอบข้อมูล-คำถาม ของลูกค้าได้

SPU CHONBURI