หัวข้อสหกิจศึกษา	ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการของฝ่ายบริการ กรณีศึกษา บริษัทโตโยต้าเจริญยนต์ชลบุรี จำกัด สาขานาจอมเทียน CUSTOMER'S SATISFACTION TO SERVICE OF THE SERVICES DEPARTMENT. A CASE STUDY OF TOYOTA CHAROENYONT CHONBURI CO.LTD., NA CHOM THIAN BRANCH
ชื่อนักศึกษา	นางสาวเมธาวี ทวีรัมย์
รหัสประจำตัว	60704882
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

การทำโครงการสหกิจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดปัญหาความล่าช้าในการทำงานจากการศึกษาการปฏิบัติงานปัจจุบันเนื่องจากระบบการทำงานเป็นแบบที่ต้องใช้เวลามากและสับสนวุ่นวายพนักงานควบคุมงานไม่สามารถแจ้งเวลาเข้าซ่อมได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้ลูกค้าที่กำลังจะเข้าใช้บริการเปลี่ยนใจเข้าใช้บริการศูนย์บริการอื่นที่อยู่ใกล้เคียง ทำให้มีจำนวนรถเข้าซ่อมน้อย ไม่สัมพันธ์กับจำนวนช่างเทคนิคที่มีอยู่ในศูนย์บริการ

จากปัญหาดังกล่าวผู้จัดทำโครงการสหกิจ ได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหาของบริษัทเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานภายในบริษัทและตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ศึกษาแนวทางเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค และทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) มาเป็นแนวทางในการวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานโครงการสหกิจและวางแผนกระบวนการทำงานรวมทั้งการออกแบบฟอร์มการสำรวจความ พึงพอใจลูกค้า ของบริษัท โตโยต้าเจริญยนต์ชลบุรี สาขานาจอมเทียน

SPUC CHONBURI

จากการศึกษาพบว่าเมื่อนำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการแผนกบริการ ของบริษัทโตโยต้าเจริญยนต์ชลบุรี จำกัด สาขานาจอมเทียน จำนวน 400 คน โดยการวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ สามารถนำด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยมาวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานเพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและสร้างลูกค้าใหม่ รวมไปถึงยังสามารถทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งสามารถสร้างความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือระหว่างองค์กรและลูกค้าด้วย

SPUC CHONBURI