หัวข้อสหกิจศึกษา	กระบวนการดูแลและบริการลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท โคอิเตะ (ประเทศไทย) จำกัด
	PROCESS OF CARE AND CUSTOMER SERVICE :CASESTUDY OF KOI Thé (THAILAND) CO.,LTD
ชื่อนักศึกษา	นาย ภาณุวัฒน์ งามเปี่ยม รหัสนักศึกษา 62710897
	นางสาว ธันย์ชนก ตันติกฤตยา รหัสนักศึกษา 62710900
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การตลาดดิจิทัล

บทคัดย่อ

การฝึกปฏิบัติงาน กระบวนการดูแลและบริการลูกค้าของบริษัท โคอิเตะ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ คือ 1.) เพื่อศึกษากระบวนการการดูแลลูกค้าอละบริการของร้านโคอิเตะ 2.) เพื่อปรุบปรุงกระบวนการการดูแลลูกค้าอละบริการของร้านโคอิเตะ 3.) เพื่อสร้างต้นแบบของการดูแลลูกค้าอละบริการของร้านโคอิเตะ 4.) เพื่อหาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดูแลและบริการของลูกค้า

ผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้ทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง 400 คน (จากตารางทาโร่ยามาเน่) และแบบสัมภาษณ์จากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีความพึงพอใจในด้านที่1 ความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการ มีลำดับตามนี้1.มีความพึงพอใจต่อเรื่องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนู 2.คำอธิบายอละตอบข้อสงสัย 3.การให้บริการด้วยรอยยิ้ม ผลรวมการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.61 ค่า S.D. เท่ากับ 0.73 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 2. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีลำดับตามนี้ 1.มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม 2.บริการอย่างเป็นระบบ ผลรวมการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.27ค่า S.D. เท่ากับ 0.79 อยู่ในระดับมาก ด้านที่3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีลำดับตามนี้ 1.มีความพึงพอใจด้านร้านสะอาดเป็นอย่างมาก 2.มีช่องทางการสั่งและรับสินค้าเหมาะสม ผลรวมการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.79 ค่า S.D. เท่ากับ 0.61 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการมีลำดับตามนี้ 1.ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อเรื่องความกระตือรือร้น 2.ได้รับบริการอย่างเป็นมิตร 3.ได้รับบริการที่ที่ตรงกับความ 4.ภาพรวมการบริการ มีผลรวมการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.74 ค่า S.D. เท่ากับ 0.64 อยู่ในระดับมากที่สุด

SPU CHONBURI