หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือเทคนิคการบริการลูกค้า ตรวจสภาพรถ กรณีศึกษา บริษัท อาร์ ไอ ซี เซอร์วิส (เอกชน) สาขา ระยอง
ชื่อนักศึกษา	นายศุภณัฐ เอกกำลังกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์นิคม หมูหล้า
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขา	การบริหารและการจัดการสมัยใหม่
พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำคู่มือ เข้าไปช่วยแก้ปัญหาการบริการลูกค้า ตรวจสภาพรถ โดยนำคู่มือไปใช้ประกอบควบคู่ในการบริการเพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอนและลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

ทางบริษัทไม่เคยมีการจัดทำคู่มือ จึงไม่สนับสนุนและไม่ได้มองเห็นถึงความสำคัญของคู่มือ แต่เมื่อได้ทดลองจัดทำคู่มือขึ้นมาแล้วลองให้พนักงานใช้ จึงทำให้บริษัทมองว่าสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน

ผลการดำเนินการพบว่า จากการจัดทำคู่มือ ทำให้ลูกค้าเข้าถึงเราได้รวดเร็ว และสะดวกมากยิ่งขึ้น มีฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจากเดิม และ การบริการที่รวดเร็วกว่าเดิมทำให้ลูกค้ามีการกลับเข้ามาใช้บริการซ้ำอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นบริษัทจึงได้นำความคิดการทำคู่มือไปประยุกต์ใช้

SPU CHONBURI