หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษากระบวนการในการให้บริการลูกค้าเพื่อเพิ่มความพึงพอใจสูงสุด กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้า อินเตอร์ยนต์ชลบุรี (1999) จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นายบุษกร สุปัญญา
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ปณิตา ตั้งชัยชนะ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	การตลาด
พ.ศ.	2557

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้าในการมารับบริการ 2) เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในด้านบริการให้กับพนักงานทุกคนและ 3) เพื่อเพิ่มระดับความพึงใจในงานบริการขององค์การ

ผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการทำงานของพนักงานพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการการให้บริการของบริษัท โตโยต้า อินเตอร์ยนต์ชลบุรี (1999) จำกัด เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งได้มีการดำเนินงานภายใต้วัตถุประสงค์หลัก สามารถสรุปผลดังนี้

1. การศึกษาผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 3 ลำดับที่มีผลคะแนนต่ำที่สุด พบว่า ด้านการส่งมอบรถตามกำหนดเวลา ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการซ่อมและด้านการต้อนรับของพนักงาน

2. นำเสนอแนวทางการปรับปรุง

3. นำเสนอกระบวนการให้บริการในส่วนงานทั้ง 3 ด้านที่มีค่าคะแนน CSI ต่ำ 3 ลำดับใหม่ ในส่วนที่ปรับปรุงเพิ่มเติม ดังนี้

3.1 ด้านการส่งมอบรถตามกำหนดเวลา เพิ่มโทรบอกถึงความคืบหน้าของงานซ่อมให้กับลูกค้าเป็นระยะ ล้างรถให้กับลูกค้าทุกคนที่มารับรถตามวันที่ทางศูนย์โทรตามรวมถึงลูกค้าทุกคนที่เลื่อนวันรับรถด้วยทุกคันและมอบของสมนาคุณสำหรับลูกค้าที่เราไม่สามารถส่งมอบรถให้ตามกำหนดเวลาเพื่อเป็นการขอโทษกับเหตุการณ์ และเป็นการลดอารมณ์โมโหของลูกค้า

3.2 ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาและการซ่อมเพิ่มการโทรแจ้งลูกค้าถึงความคืบหน้าของงานว่างานซ่อมถึงไหน ทำอะไรไปบ้างหรืออะไหล่ชิ้นส่วนไหนอยู่

SPU CHONBURI

3.3 ด้านการต้อนรับของพนักงานเพิ่มการแนะนำตัวเองและบริการ พร้อมทั้งสามารถให้ลูกค้าตรวจสอบทุกขั้นตอนของการทำงานได้

4. วัดผลโดยการนำผลคะแนนด้านความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์ซ่อมตัวถังและสีจากผลคะแนนก่อนที่จะได้มีการเสนอขั้นตอนในการปฏิบัติงานและผลคะแนนหลังจากที่ได้มีการเสนอขั้นตอนใหม่ในการปฏิบัติงานพบว่า มีผู้เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นวัดได้จากผลคะแนนความพึงพอใจที่เพิ่มสูงขึ้นทั้ง 3 ลำดับรวมทั้งการสอบถามเชิงลึกที่มีคะแนนความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

SPU CHONBURI