

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปผลโครงการเรื่อง “ความพึงพอใจลูกค้าในการซื้อรถยนต์ ทัศนศึกษา บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 34 – 41 ปี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป และใช้รถยนต์ ALTIS มากที่สุด

5.1.1.2 ความพึงพอใจในการซื้อรถยนต์ ทัศนศึกษา บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า สาขาเพชรเกษม พบว่า ความพึงพอใจในการซื้อรถยนต์ ซภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ลูกค้าพึงพอใจการอธิบายการรับประกันคุณภาพ การบำรุงรักษาและการบริการหลังการขายมากที่สุด รองลงมาคือ ความเพียงพอของข้อมูลในรูปแบบเอกสารของรถที่โชว์รูม เช่น แค็ตตาล็อก โบว์ชัวร์ ขั้นตอนการนำเสนอ และความสามารถในการตอบคำถามของท่าน และใบจองมีความชัดเจนของรายละเอียดครบถ้วน เท่ากัน ความเอาใจใส่และความเป็นมิตรของพนักงานขาย ความสะอาดและความเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกของตัวรถที่จอดโชว์ ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับรุ่นรถที่สนใจอย่างครบถ้วน พนักงานขายไม่กดดันลูกค้า เพื่อให้ตัดสินใจซื้อ โดยเร็วพนักงานขายอธิบายรายละเอียดการผ่อนชำระ การให้สินเชื่อและการจัดไฟแนนซ์ การอธิบายการใช้อุปกรณ์หลักๆ ที่คู่มือการใช้งานยังไม่ชัดเจน สภาพความสมบูรณ์ และความสะอาดของรถทดลองขับความเหมาะสมของระยะเวลาที่พนักงานขายใช้ในการส่ง ความสะดวกและความเรียบร้อยโดยทั่วไปของโชว์รูม การต้อนรับเมื่อมาถึงโชว์รูม ระยะเวลาที่ต้องรอจนได้รับรถและการช่วยติดตามของพนักงานขาย ความเพลิดเพลินสนุกสนานของการส่งมอบรถที่โชว์รูม เช่น ของสมนาคุณ การถ่ายภาพ ความรวดเร็วของการดำเนินการด้านเอกสารทั้งหมด ความพึงพอใจต่อเงื่อนไขการซื้อ เช่น ราคา อุปกรณ์ตกแต่ง ของแถม ความสะอาดและความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของรถขนาดส่งมอบ เช่น ถังรถ ฟัน รอยขีด และ ระยะเวลาและความประทับใจจากการทดลอง และมีสถานที่จอดรถที่สะดวกและ ตามลำดับ

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. เนื่องจากบริษัทมีนโยบายให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น การที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับมาก นั้นไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้

5.1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

1. บริษัทควรปรับปรุงให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุดตามเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้

5.2 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการที่ได้เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาและเลือกสถานที่ฝึกปฏิบัติงานร่วมกับ บริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส สาขาเพชรเกษม ในส่วนของแผนกธุรการขาย ทำให้ได้เรียนรู้ถึงโครงสร้างและหลักการทำงานของบริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส กระบวนการให้บริการการส่งมอบรถและการรับรถและความพึงพอใจของลูกค้าในการรับรถ ได้เรียนรู้รายละเอียด ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติจริง ทำให้ได้สื่อสารกับบุคคลอื่นมากขึ้น รู้จักการเรียนรู้การวางตัวที่เหมาะสมกับทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เรียนรู้การบริหารเวลาในการทำงาน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถไปปฏิบัติใช้จริงในการทำงาน

5.2.2 ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานสหกิจ

5.2.2.1 ปัญหาด้านระบบในบริษัท ปัญหาที่พบคือ ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทช้า และเก่า

5.2.2.2 ปัญหาด้านพนักงาน ปัญหาที่พบคือ พนักงานในบริษัทบางคน แต่งกายไม่เรียบร้อย

5.2.2.3 ปัญหาด้านพนักงานขายมีปัญหา ปัญหาที่พบคือ พนักงานทำงานไม่เป็นไปตามระบบ ไม่มีความรับผิดชอบต่องาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

5.2.3.1 ควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์เป็นรุ่นที่ทันสมัย ปรับปรุงระบบให้เร็วขึ้น

5.2.3.2 ควรตั้งกฎบังคับให้พนักงานแต่งกายให้เรียบร้อย เพื่อจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัท

5.2.3.3 พนักงานขาย ควรทำงานให้เป็นระบบ ตามขั้นตอน และมีความรับผิดชอบงานของตัวเอง จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น