

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| จดหมายนำส่งรายงาน | ก |
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| Abstract | ง |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1ความเป็นมาและปัญหา | 1 |
| 1.2ปัญหาของบริษัท | 1 |
| 1.3วัตถุประสงค์ | 10 |
| 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย | 10 |
| 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ | 11 |
| บทที่ 2 ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 ความเป็นมาของ บริษัท มุลเลอร์ แมคคานิค จำกัด | 12 |
| 2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow กับการทำงานในองค์กร | 17 |
| 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการที่ลูกค้าได้รับ | 21 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค | 29 |
| 2.5 ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด | 30 |
| 2.6 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg | 30 |
| บทที่ 3 สถานที่ตั้ง | |
| 3.1 สถานที่ตั้ง | 31 |
| 3.2 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย | 34 |
| 3.3 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่เป็นพี่เลี้ยง | 34 |
| 3.4 ระยะเวลาการทำงาน | 34 |
| 3.5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำรายงาน | 34 |

สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 การรักษาลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ | |
| 4.1 .การ โทรมเขียนเขียนลูกค้า | 35 |
| 4.2 การเข้าพบลูกค้าเพื่อไปดูหน้างาน | 36 |
| 4.3 การส่งใบโบว์ชัวร์และแคตตาล็อกข้อมูลให้กับลูกค้าเก่า | 37 |
| 4.4 .การออกบูธในงาน INTERMACH 2014 | 38 |
| 4.5 .การหาข้อมูลลูกค้าใหม่ ทางเว็บไซต์และการ โทรมกรีนจากข้อมูล | 39 |
| 4.6 การลงโฆษณาฟรี | 40 |
| 4.7 การส่งแฟกซ์ไปแนะนำสินค้า | 40 |
| 4.8 การส่งE-mail ไปแนะนำสินค้าตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย | 40 |
| 4.9 การส่งโบว์ชัวร์และแคตตาล็อกไปแนะนำสินค้า ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย | 40 |
| 4.10 การส่งโบว์ชัวร์และแคตตาล็อกไปแนะนำสินค้า ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย | 41 |
| สรุปการสนทนากับทางบริษัท | 42 |
| บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย | 43 |
| 5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา | 44 |
| บรรณานุกรม | 45 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก รูปขณะปฏิบัติงาน | 47 |
| ภาคผนวก ข บทความวิชาการ | 51 |
| ภาคผนวก ค ใบผ่านการฝึกงาน | 56 |
| ประวัติผู้จัดทำ | 58 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|-------|
| ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงสัดส่วนพนักงานแยกตามอายุ | 33 |
| ตารางที่ 3.2 กราฟแสดงสัดส่วนการเข้า-ออกของพนักงาน | 33 |
| ตารางที่ 3.3 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ | 34 |
| ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างการโทรตั้งตารางข้างล่างของลูกค้าภาคอีสาน | 35-36 |
| ตารางที่ 4.2 ตัวอย่างการสนทนา การโทรพบลูกค้าใหม่ในภาคอีสาน | 36 |
| ตารางที่ 4.3 การส่งเอกสารทางเมลล์ | 41 |

สารบัญรูปรภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| รูปภาพที่ 1.1ตรวจสุขภาพประจำปี | 5 |
| รูปภาพที่ 1.2 โครงการอาหารกลางวันสำหรับพนักงานทุกคน พิเศษ : วันเสาร์มีขนมหวาน | 5 |
| รูปภาพที่ 1.3รถประจำตำแหน่งสำหรับผู้บริหาร | 5 |
| รูปภาพที่ 1.6 โครงการกีฬา - สนับสนุนอุปกรณ์กีฬาสำหรับพนักงาน เช่น ปิงปอง / ฟุตซอล | 5 |
| รูปภาพที่ 1.7สวดมนต์เช้าเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงาน | 6 |
| รูปภาพที่ 1.8ทุกวันเสาร์มีโครงการฟังธรรมเริ่มโครงการ เวลา 15.00 น. | 6 |
| รูปภาพที่ 1.9อบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ และ การใช้รถยนต์อย่างปลอดภัยในชีวิตประจำวันให้กับพนักงาน โดย ศูนย์ PKS | 8 |
| รูปภาพที่ 1.10โครงการ เรียนภาษาจีน และภาษาอังกฤษ (ตามเกณฑ์) สัปดาห์ละ 4 ชั่วโมง ฟรี!!! | 8 |
| รูปภาพที่ 1.11พนักงานขาย และการตลาด เข้าชมงานแสดงสินค้าภายในประเทศ | 9 |
| รูปภาพที่ 1.12ประชุมรวมพนักงานเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อพูดคุยถึงแนวทาง การทำงาน การแก้ไขปัญหา และตอบข้อสงสัยต่าง ๆ | 9 |
| รูปภาพที่ 1.13สื่อสารผ่านทางsocial media เช่น Facebook , Line | 10 |
| รูปภาพที่ 2.1แผนที่บริษัท มุลเลอร์ แมคคานิค จำกัด | 12 |
| รูปภาพที่ 3.1 สินค้าภายในบริษัทจะเป็น Motor Gear,Worm Gear ,Gear Unit | 31 |
| รูปภาพที่ 3.2 แผนผังองค์กรพนักงาน ของบริษัทหลักและบริษัทในเครือใน | 32 |
| รูปภาพที่ 3.3 กราฟแสดงสัดส่วนพนักงานแยกตามอายุ | 33 |
| รูปภาพที่ 3.4 กราฟแสดงสัดส่วนการเข้า-ออกของพนักงาน | 33 |
| รูปภาพที่ 4.1 การคุยกับลูกค้าที่ขาดการติดต่อ | 35 |
| รูปภาพที่ 4.2การเข้าพบลูกค้าเพื่อ ไปดูหน้างาน | 36 |
| รูปภาพที่ 4.3การออกบูธในงาน INTERMACH 2014 | 37 |
| รูปภาพที่ 4.4 รูปภาพการลงโฆษณาฟรี | 38 |
| รูปภาพที่ 4.5 การส่งโบว์ชิวสินค้า | 39 |