

บริษัท เกร็กไกรเอ็นเทอร์ไพรส์ จำกัด



ฮอนด้าเกร็กไกร



โครงการสหกิจศึกษา
เรื่อง สำรวจปัญหาความพึงพอใจลูกค้า
ในการใช้บริการของฮอนด้าเกร็กไกร



บริษัท เกริกไกรเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
สาขาโพธิ์กลาง

HONDA

The Power of Dreams



ฮอนด้าเกริกไกร



ร้านขายยา
สยามพาร์มาซี



ตลาดใหม่แม่กิมเฮง



อนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี



ภัตตาคารอาหาร
เสี้ยวเสี้ยว



ฮอนด้าเกริกไกร สาขาถนนโพธิ์กลาง

ที่ตั้ง

**230, 232, 234, 236, 238 ถนนโพธิ์กลาง
ต.ในเมือง อ. เมืองนครราชสีมา
จ. นครราชสีมา 30000**

**FB: ฮอนด้าเกริกไกร
สาขาดถนนโพธิ์กลาง หน้าย่าโม
เบอร์โทร 089-9498073**



บริษัท เกร็กไกรเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
สาขาห้วยรพีไฟ



ฮอนด้าเกริกไกรสาขาหัวรถไฟ

ติดต่อ : 089-9498072



ที่ตั้ง

54, 56, 58, 60 ถนนมูขมมนตรี ต.ในเมือง
อ.ในเมือง อ.เมืองนครราชสีมา
จ.นครราชสีมา 30000

FACEBOOK : ฮอนด้าเกริกไกรสาขาหัวรถไฟ
TIKTOK : ฮอนด้าเกริกไกรสาขาหัวรถไฟ
เบอร์โทร 089-949-8072



บริษัท เกร็กไกรเอินทอร์รี่พรส จำกัด
สาขาช่างเผือก



ฮอนด้าเกริกไกรสาขาช้างเผือก
โทร.089-9499932



ที่ตั้ง

754/6 ด.ช้างเผือก

ต.ในเมือง อ. เมืองนครราชสีมา

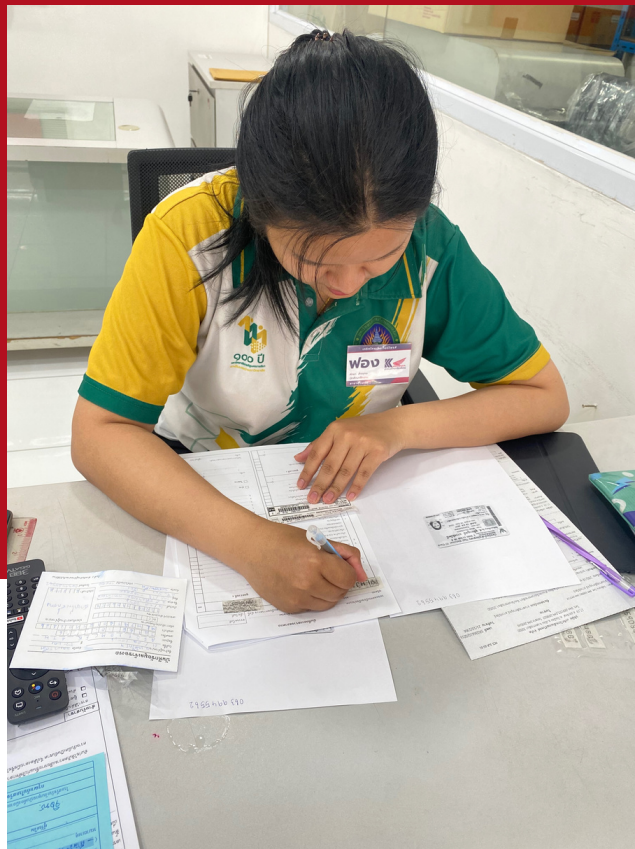
จ. นครราชสีมา 30000

FB:ศูนย์บริการและจำหน่ายรถ

จักรยานยนต์ ฮอนด้าเกริกไกร

สาขาช้างเผือก

เบอร์โทร 089-9499932



หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1

ไปส่งงานสำนักงานใหญ่

2

ถ่ายเอกสาร / ปรี้นเอกสาร / แยกเอกสาร

3

ถ่ายเอกสาร / ปรี้นเอกสาร

4

แต่งรูปโปรแกรม CANVA

5

ต้อนรับลูกค้า / ขายรถจักรยานยนต์

6

ลงทะเบียน พ-ค รับประกันคุณภาพ

7

ตรวจเช็ครถจักรยานยนต์ก่อนส่งมอบรถ

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1

แยกเอกสารซื้อขาย

2

อธิบายเอกสารเกี่ยวกับรถมอเตอร์ไซด์

3

ถ่ายเอกสาร / ปรี้นเอกสาร

4

นำส่งเอกสารไปสำนักงานใหญ่

5

เบิกอะไหล่, เขียนชุดจุดทะเบียนรถ

6

ลงทะเบียน พ-ค รับประกันคุณภาพ



S

Strengths

- บริษัทเกริกไกรเป็นตัวแทนจำหน่ายโดยตรงจากฮอนด้าจึงได้รถเร็วกว่าและราคาดีที่สุด
- ร้านตั้งอยู่ในเมืองใกล้ผู้คน ใกล้ตลาดลูกค้าจึงมาใช้บริการและซื้อรถเป็นจำนวนมาก
- รถจักรยานยนต์และอะไหล่ของฮอนด้ามีความนิยมสูงในบรรดารถจักรยานยนต์ ลูกค้าจึงเลือกใช้

W

Weaknesses

- พนักงานไม่เพียงพอที่จะรองรับลูกค้าจำนวนมากในเวลาเดียวกัน
- ต้องใช้เวลารออะไหล่จากศูนย์บริการ
- รถจักรยานยนต์ที่มาโชว์หน้าร้านนำมาโชว์ได้น้อยเนื่องจากพื้นที่ไม่กว้าง

O

Opportunities

- สามารถไปส่งรถให้ลูกค้าถึงที่ได้
- มีโปรโมชั่นของเกมให้ลูกค้าที่ออกรถทุกคันและโปรโมชั่นซ่อมไม่คิดค่าแรง(โปรโมชั่นเปลี่ยนทุกเดือน)
- มีไฟแนนซ์ไปทำเรื่องให้ถึงที่(ในกรณีที่ลูกค้าไม่สะดวกเข้ามาที่ร้าน)

T

Threats

- มีคู่แข่งหลายร้านและหลายแบรนด์
- มีการแข่งขันกันเองในบริษัทเนื่องจากเกริกไกรสาขาในเมืองมีหลายสาขา

เครื่องมือวิเคราะห์

ด้านลูกค้า

ลูกค้าเสียเวลา
ในการรอ

ได้รับบริการ
ไม่ทั่วถึง

เนื่องจากมีบุคลากร
ในแต่ละสาขาน้อย

ดูแลลูกค้า
ได้ไม่เต็มที่

งานล้นมือ
บริหารเวลายาก

ด้านพนักงาน

วัตถุประสงค์

1. ต้องการสำรวจความพึงพอใจในการบริการการขายรถ และการขายอะไหล่
2. นำปัญหาที่ได้รับมาแก้ไขให้เกิดผลสูงสุด
3. เพื่อพัฒนาระบบของร้านให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น



เป้าหมายโครงการ

1. เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจที่ลูกค้ามาซื้อรถจักรยานยนต์
ที่บริษัทฮอนด้าเกริกไกร



วิธีการดำเนินงาน

คิดโครงการ
ปรึกษาพี่เลี้ยง

01

02

เก็บรวบรวม
ข้อมูล

นำข้อเสนอแนะมา
หาทางปรับปรุง

03

04

ปรับปรุงแก้ไข
รับข้อเสนอแนะ
จากลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

1. ได้ผลความพึงพอใจของลูกค้า
2. ได้แนวทางในการสร้างความพึงพอใจในกับลูกค้าทั้ง3สาขา
3. ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ
4. ความสัมพันธ์ของบุคลากรดีขึ้น
5. เข้าใจการทำงานร่วมกันมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

หัวข้อ	ผลประเมิน(%)	ความพึงพอใจ
ด้านเวลาการให้บริการในเวลาที่กำหนด	96.40	พอใจมากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.80	พอใจมากที่สุด
ด้านบุคลากรความเต็มใจในการให้บริการ	98.00	พอใจมากที่สุด
ให้ความรู้ในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	96.40	พอใจมากที่สุด
การให้บริการทุกคนแบบไม่เลือกปฏิบัติ	96.80	พอใจมากที่สุด

ผลการดำเนินงาน





การประยุกต์ใช้รายวิชาโครงการ

01

วิชาการเจรจาต่อรอง

- ได้นำเทคนิคการต่อรองมาใช้ คือ ใช้เจรจากับลูกค้าในการขายรถ

02

วิชาการจัดการสำนักงาน

- นำมาใช้ให้การจัดเอกสารตามหมวดหมู่ และสภาพแวดล้อมในสำนักงาน



QUESTIONS TIME



อาจารย์บัณฑิต

อาจารย์ชิตวรา บรรจงปริญ



ที่ปรึกษา



นางสาวจิราพร กุลาพะเนา

พี่เลี้ยง



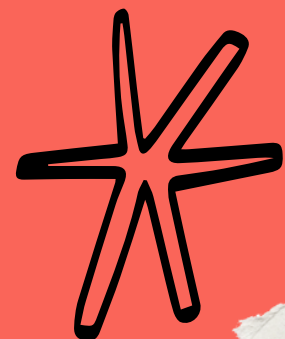
นางสาวณัฐรดา มากจริง

พี่เลี้ยง

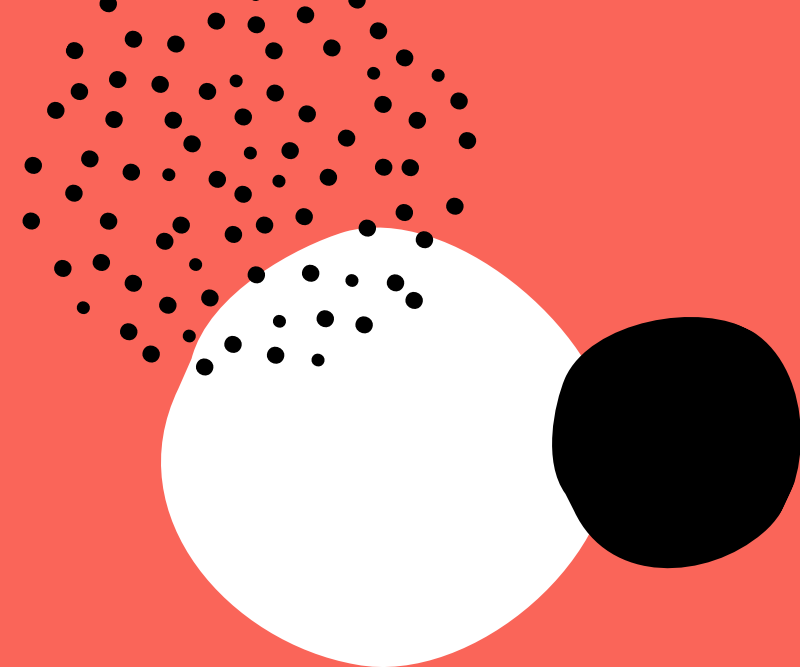


นางสาวอภิรดี วันชูพรี้ง

พี่เลี้ยง



จัดทำโดย



นางสาวนันทัชพร จิตรดำรงวิวัฒน์ รหัส 6340502308

นางสาวหัตยา สากลาง รหัส 6340502319

นายเรืองศักดิ์ จันทรบัว รหัส 634340502329

หมู่ที่ 3

หลักสูตรบริหารธุรกิจ

สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

*Thank
You*