หัวข้อสหกิจศึกษา การลดปัญหาจากการให้บริการลูกค้าด้านรับเงิน
กรณีศึกษา บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน)

ชื่อนึกศึกษา นางสาวศศิประภา ซุ่นไล้
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา อาจารย์สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์

หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา การจัดการ
พ.ศ. 2560

.....

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดการบริการที่ซ้ำซ้อนและการรับชำระเงินที่ล่าช้า และการทำหนังสือรับรองภาษี ณ ที่จ่ายให้ลูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงขั้นตอนการรับบริการ การทำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย การโหลดแอพ TOT easy life โดยการทำขั้นตอนการขอรับบริการ การทำหนังสือหักภาษีติดฟิวเจอร์บอร์ดและนำใบโปรชัวร์ให้ลูกค้าโหลดแอพ TOT easy life เพื่อป้องการให้บริการที่ล่าช้าเป็นประโยชน์ในการทำงานของบริษัทต่อไปในอนาคต ของบริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานการศึกษา พบว่าลูกค้าไม่ทราบถึงขั้นการขอติดตั้งอินเตอร์เน็ต การทำหนังสือหักภาษีลูกค้ายังคิดจำนวนเงินมาผิดอยู่ และไม่นำใบแจ้งหนี้มาชำระเงินเป็นจำนวนมากในแต่เดือน เมื่อลูกค้ามาขอรับบริการในแต่ละครั้งทำให้มีการทำงานที่ซับซ้อนและเกิดการล่าช้าในการดำเนินงานในแต่ละครั้ง ผลดำเนินงานการจากการทำขั้นตอนการขอติดตั้งอินเตอร์ การทำขั้นตอนหนังหักภาษีและให้ลูกค้าโหลดแอพ TOT easy ทำให้ไม่การบริการลูกค้าที่ซับซ้อน ลูกค้าที่เป็นบริษัทมีการคิดจำนวนเงินมาผิดลดลง และใช้เวลาในการรับบริการด้านรับเงินมีความรวดเร็วมากขึ้น ใช้ได้จริงแน่นอนในแต่ละเดือน ซึ่งโครงการนี้จะมีประโยชน์ต่อสถานประกอบการอย่างเห็นได้ชัด และสามารถนำไปใช้ได้จริง

SPU CHONBURI