ชื่อหัวข้อ การลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิ ภาพในการบริการ
REDUCED CUSTOMER COMPLAINTS IN ODER TO OPTIMIZE THE MANAGEMENT A CASE STUDY OF CHONBURI NUANJAN COMPANY LIMITED

ชื่อนักศึกษา นายประชวน นวลจันทร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา อาจารย์พลกฤษณ์ ไพรสานต์วณิชกุล
หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา การตลาด
ปีการศึกษา 2559

.....

บทคัดย่อ

บริษัท ชลบุรี นวลจันทร์ จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งในกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการให้บริการเช่าวัสดุและเครื่องจักรขนาดใหญ่ การฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ บริษัท ชลบุรี นวลจันทร์ จำกัด กระผมได้ปฏิบัติระหว่างวันที่ 9 มกราคม 2560 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2560 ได้ทำโครงงานเรื่อง “การลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิ ภาพในการบริการ”

จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานข้าพเจ้าได้พบปัญหาจากการทำงานคือลูกค้าเกิดการร้องเรียนมากขึ้น การจัดการคำต่อว่าและข้อร้องเรียนจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นต่อบริษัท ชลบุรี นวลจันทร์ จำกัด ลูกค้าร้องเรียนมากที่สุดในเรื่องเครื่องจักรที่ไม่มีคุณภาพและพนักงานไม่เพียงพอต่อการขนส่งยกย้ายเครื่องจักรในการให้บริการกับลูกค้าในเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการทีละมากๆ

ผลการดำเนินงานพบว่าหลังจากการทำโครงงานโดยกระผมได้รวบรวมข้อมูลลูกค้าร้องเรียนจากสมุดบันทึกเหตุการณ์ วางแผนดำเนินแก้ไขปัญหาและทำการตรวจสอบรายชื่อลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัทที่กับมาใช้บริการอีกเพื่อเป็นตัวชี้วัดในการแก้ไขปัญหาเมื่อวิเคราะห์ ผลในการดำเนินงานนั้นไม่พบผู้ร้องเรียนในด้านปัญหาที่ได้ดำเนินการแก้ไขอีกจึงเป็นให้สรุปได้ว่าผู้จัดทำโครงงานนั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้จริงตามจุดประสงค์ของโครงงาน กระผมพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีมาตรฐานมากขึ้น นอกจากนี้การที่ได้เข้าร่วมปฏิบัติงานสหกิจ ณ บริษัท ชลบุรี นวลจันทร์ จำกัด ทำให้ได้ประสบการณ์ในการทำงานและความรู้ใหม่ๆเกิดขึ้นอย่าง

SPU CHONBURI

มากมายและเป็นการฝึกระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ซึ่งสามารถนำความรู้และประสบการณ์เหล่านี้ มาประยุกต์ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันและปฏิบัติงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

SPU CHONBURI