ชื่อหัวข้อ การปรับปรุงขั้นตอนการรับแจ้งเหตุเสียซ่อมบำรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
IMPROVING THE PROCESS OF RECEIVING NOTIFICATION FOR MAINTENANCE TO INCREASE EFFICIENCY IN OPERATION
ชื่อนักศึกษา นายชนม์สวัสดิ์ ธงศรีเจริญ รหัสประจำตัว 60700666
สาขาวิชา การจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัดมหาชน เป็นธุรกิจการให้บริการ การสื่อสารโทรคมนาคมทุกประเภท ทั้งในและระหว่างประเทศ ผ่านบริการต่าง ๆ ทั้งทางสายโทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งธุรกิจการบริการหนึ่งที่สำคัญในประเทศและมีบทบาทความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมากและในภาคธุรกิจ เพราะทำให้วิถีชีวิตเราทันสมัยและทันเหตุการณ์อยู่เสมอ ทำให้นักศึกษาพบเห็นปัญหาในด้านการบริการ (Service) ที่ล่าช้าและขาดความเป็นมืออาชีพไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่าที่ควร ทำให้ลูกค้าเสียเปรียบและขาดความมั่นใจขององค์กรและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจ นักศึกษาจึงได้ทำโครงการ การปรับปรุงขั้นตอนการรับแจ้งเหตุเสียซ่อมบำรุงเพื่อเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ลดจำนวนเหตุเสีย เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดระยะเวลาการตรวจแก้และสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชม หรือ 1 วันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

จากผลดำเนินการงานลูกค้าที่เข้ามาใช้การบริการ (Service) หลังการขาย การแจ้งเหตุเสียการซ่อมบำรุง พบว่ามีปัญหาลูกค้าขาดความรู้ในการใช้งานผ่านระบบไร้สาย (Wireless) และตัวอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และพนักงานขาดความรู้และการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในการใช้งานผู้ดำเนินโครงการได้รวบรวมข้อมูลลูกค้าปัญหาต่างๆและนำมาวิเคราะห์เพื่อ

SPUC CHONBURI

การเพิ่มขั้นตอนในการรับแจ้งเหตุเสียเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยขั้นตอนและเทคนิคต่างๆและนำจำนวนหมายเลขของแต่ละเดือนในการซ่อมบำรุงมาตรวจสอบวัดเป็นตัวชี้วัด เพื่อวัดคุณภาพความเร็วในการแก้และวิเคราะห์แก้ไขปัญหาให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและมีความเป็นมืออาชีพและช่วยส่งเสริมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ จำนวนลูกค้าที่ทำการยกเลิกใช้บริการที่น้อยลง และจำนวนหมายเลขที่ลูกค้าขอใช้งานที่เพิ่มขึ้น จึงเป็นเหตุให้สรุปได้ว่าผู้จัดทำโครงงานนั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง

SPUC CHONBURI