หัวข้อสหกิจศึกษา	การลดข้อร้องเรียน กรณีสินค้าเอียง กรณีศึกษา บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด REDUCING COMPLAINTS CASE OF INCLINED PRODUCT OF GC LOGISTICS SOLUTIONS COMPANY LIMITED
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสโรชา บุญเย็น
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.วีรวิชญ์ เลิศไทยตระกูล
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
พ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

จากการที่ได้ฝึกปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชั่นส์ จำกัด เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการลดข้อร้องเรียน กรณีสินค้าเอียงโดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงานในโครงการสหกิจครั้งนี้ คือ 1. เพื่อลดอัตราการเกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า 2. เพื่อลดอัตราการเกิดสินค้าเอียงในการขนส่ง 3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าในการขนส่ง

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น การลดข้อร้องเรียน กรณีสินค้าเอียง โดยใช้หลักการการปรับปรุงงาน คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการเก็บข้อมูลย้อนหลังประเมินดูปัญหาการเกิดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจำนวนมากที่สุด โดยมีเป้าหมายว่าการเกิดข้อร้องเรียน กรณีสินค้าเอียงจะต้องลดลง ก่อนการดำเนินโครงการในช่วงที่ทำการขนส่งจำนวน 12 ครั้ง เกิดข้อร้องเรียนสินค้าเอียง 41.67% ของจำนวนการขนส่ง และภายหลังการดำเนินโครงการในช่วงที่ทำการขนส่ง จำนวน 12 ครั้ง เกิดข้อร้องเรียนสินค้าเอียง 8.33% ของจำนวนการขนส่ง เราจะเห็นได้ว่าเปอร์เซ็นต์การเกิดข้อร้องเรียน กรณีสินค้าเอียงลดลง จึงส่งผลดีให้กับบริษัทและสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

SPU CHONBURI