หัวข้อสารนิพนธ์ งานบริการบรัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด หน่วยงานศูนย์บริการลูกค้า สาขาศรีราชา

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูนทรัพย์ วัจนสุนทร

ชื่อผู้ศึกษา วีรวรรณ ทองจรูญ

พ.ศ. 2547

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานจริง ในด้านงานบริการของ ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด หน่วยงานศูนย์บริการลูกค้า สาขา ศรีราชา งานบริการอยู่ในฝ่ายประชาสัมพันธ์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการกับลูกค้าเป็นหลักสำคัญทำให้ได้รู้ถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานบริการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มและหลักฐานต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะต้องนำมาในการมาขอคำร้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบคำร้องทั่วไปซึ่งศึกษาทั้งหมด 10 เรื่องดังนี้ ขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล , ขอเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้, ขอระงับการใช้ไว้ชั่วคราว , ขอใช้บริการจำกัดเรียกออกโดยใช้รหัส, ขอย้ายต่างเลขที่บ้าน , ขอเลิกสัญญาเช่า , ขอเปิดใช้เบอร์จากที่ระงับไว้ , ขอระงับการใช้โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ , ขอรายละเอียดการใช้โทรศัพท์และโทรทั่วไทย นาทีละ 2 บาท คำร้องเป็นแบบคำร้องทั่วไปที่ลูกค้ามาขอใช้บริการเป็นประจำ โดยรวบรวมจากการสอบถามข้อมูลจากลูกค้าในสาเหตุต่าง ๆ ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการของทางหน่วยงาน

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงาน พนักงานสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติไม่เข้าใจเนื่องจากขาดความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษและลูกค้าไม่ไว้วางใจนักศึกษาฝึกงานเพราะนักศึกษาไม่มีประสบการณ์เท่าพนักงานและไม่มีความชำนาญเทียบเท่าพนักงานทางหน่วยงาน และทางหน่วยงานมีเครื่องใช้อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร , เครื่องปริ๊นเตอร์ จึงทำให้งานเกิดความล่าช้า ซึ่งในการแก้ไขปัญหา พนักงานควรหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อให้เกิดความเข้าใจกับลูกค้าและควรเพิ่มอุปกรณ์ให้มากกว่านี้เพื่อให้การทำงานเร็วขึ้น ข้อเสนอแนะผู้จัดการควรจะอบรมเพื่อให้พนักงานได้ปรับปรุงถึงการทำงานและพฤติกรรมในการให้บริการต่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อหน่วยงานหรือควรจัดทำกิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างพนักงานในหน่วยงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

SPU CHONBURI