หัวข้อสารนิพนธ์	กระบวนการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท ฟาร์อีสท์ ดีดีบี จำกัด (มหาชน)
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์คู่ขวัญ ยืนยง
พ.ศ.	2546

บทคัดย่อ

จากการศึกษา "กระบวนการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท ฟาร์อีสท์ ดีดีบี จำกัด (มหาชน)" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างและกระบวนการของบริษัท ศึกษากระบวนการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้าและศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้าเพื่อเป็นการเรียนรู้ซึ่งได้มาในประสบการณ์ในวิชาชีพ

ขั้นตอนการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท ฟาร์อีสท์ ดีดีบี จำกัด (มหาชน) เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมงานเมื่อมีการเตรียมงานเสร็จจะมีการติดต่อประสานงานกับบริษัทลูกค้าเพื่อรับข้อมูลจากลูกค้ามาวางแผนในการผลิตงานโฆษณา จากนั้นจะต้องนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปให้ฝ่ายต่างๆได้ทราบ เช่น ฝ่ายสร้างสรรค์ สื่อ วิจัย เป็นต้น เมื่อทางฝ่ายต่างๆได้ผลิตชิ้นงานเรียบร้อยแล้วนำชิ้นงานนั้นไปเสนอขายกับลูกค้า เมื่อลูกค้าพอใจจะทำการดำเนินการผลิตตามกระบวนการจนสำเร็จออกมาเป็นชิ้นงานโฆษณาที่สมบูรณ์แบบ จากนั้นต้องทำการสรุปงานและติดตามผลงานที่ได้ดำเนินการผลิตไปว่ามีผลตอบกลับมาอย่างไรบ้าง โดยการประเมินผลแล้วนำผลมาวิเคราะห์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปและวางแผนขึ้นมาใหม่อีกครั้ง

สำหรับปัญหาทางด้านฝ่ายบริการลูกค้านั้น มีทั้งปัญหาภายในบริษัทและปัญหาที่เกิดจากตัวลูกค้าเองแต่ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในการรับ Brief งานจากลูกค้าบางครั้งลูกค้าอธิบายข้อมูลหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำเสนอไม่ชัดเจน และในบางครั้งฝ่ายบริการลูกค้ารับข้อมูลรายละเอียดจากลูกค้ามาไม่เพียงพอต่อการผลิตชิ้นงานโฆษณาจึงทำให้ฝ่ายบริการลูกค้ากับฝ่ายสร้างสรรค์งานมักจะมีปัญหากันบ่อย ดังนั้น ทางฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องนำข้อมูลจากลูกค้ามาให้โดยละเอียดที่สุด ถ้าลูกค้าให้ข้อมูลไม่ละเอียดทางฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องให้เหตุผลว่า ถ้าให้ข้อมูลไม่ละเอียดทางฝ่ายต่างๆภายในบริษัทก็ไม่สามารถผลิตชิ้นงานได้ตรงโจทย์ของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ชิ้นงานออกมาไม่ประสบความสำเร็จ และตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

SPUCHONBURI