หัวข้อสารนิพนธ์	กระบวนการฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทซัคเซส มีเดีย จำกัด กรณีศึกษา : หนังสือรายงานประจำปี (Annual Report)
ชื่อนักศึกษา	ปุริมปรัชญ์ เอี่ยมยิ้ม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์วนิดา สัทธรรมนุวงศ์
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ	2550

บทคัดย่อ

จากการศึกษา "กระบวนการฝ่ายบริการลูกค้าบริษัท ซัคเซส มีเดีย จำกัด กรณีศึกษา: รายงานประจำปี (Annual Report)" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างและกระบวนการของบริษัท ศึกษากระบวนการฝ่ายบริการลูกค้าและศึกษาปัญหาอุปสรรคในการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อเป็นการเรียนรู้ซึ่งได้มาในประสบการณ์ในวิชาชีพ

ผู้ศึกษาการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัท ซัคเซส มีเดีย จำกัด เริ่มต้นจากขั้นตอนการเตรียมงานเสร็จจะมีการติดต่อประสานงานกับบริษัทลูกค้าเพื่อรับข้อมูลจากลูกค้ามาวางแผนในการผลิตหนังสือรายงานประจำปี (Annual Report) จากนั้นจะต้องนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปให้ฝ่ายต่างๆ ได้ทราบ เช่น ฝ่ายสร้างสรรค์ ประสานงาน ฝ่ายผลิต เป็นต้น เมื่อทางฝ่ายต่างๆ ได้ผลิตชิ้นงานเรียบร้อยแล้วนำชิ้นงานนั้นไปเสนอขายกับลูกค้า เมื่อลูกค้าพอใจจะทำการดำเนินการผลิตตามกระบวนการจนสำเร็จออกมาเป็นชิ้นงานโฆษณาที่สมบูรณ์แบบ จากนั้นต้องทำการสรุปงานและติตามผลงานที่ได้ดำเนินการผลิตไปว่ามีผลตอบกลับมาอย่างไรบ้าง โดยการประเมินผลแล้วนำผลมาวิเคราะห์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปและวางแผนงานในครั้งต่อไป

ปัญหาทางด้านฝ่ายบริการลูกค้า มีทั้งปัญหาภายในและปัญหาที่เกิดจากลูกค้าเองแต่ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในการรับแนวคิด (Brief) งานจากลูกค้าบางครั้งลูกค้าอธิบายข้อมูลหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำเสนอไม่ชัดเจน และในบางครั้งฝ่ายบริการลูกค้ารับข้อมูลรายละเอียดจากลูกค้ามาไม่เพียงพอต่อการผลิตชิ้นงานหนังสือรายงานประจำปี (Annual Report) จึงทำให้ฝ่ายบริการลูกค้ากับฝ่ายสร้างสรรค์งานมักมีปัญหากันบ่อย ดังนั้นฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องนำข้อมูลจากลูกค้ามาให้โดยละเอียดที่สุด ถ้าลูกค้าให้ข้อมูลไม่ละเอียดทางฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องให้เหตุผลว่าถ้าให้ข้อมูลไม่ละเอียดทางฝ่ายต่างๆ ภายในบริษัทก็ไม่สามารถผลิตชิ้นงานได้ตรงโจทย์ลูกค้า ซึ่งจะทำให้ชิ้นงานออกมาไม่ประสบความสำเร็จ และตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

SPU CHONBURI