

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาการแก้ปัญหาการทำงานผิดพลาดของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ กรณีศึกษา แผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัทขนส่งด่วนระหว่างประเทศ
หน่วยกิต	3
ผู้เขียน	นายพิมล สิริอุฬารวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สรวิชญ์ เขาว์ยืนยง
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ โลจิสติกส์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัญหาจากการทำงานผิดพลาดของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์ แผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัทขนส่งด่วนระหว่างประเทศ โดยการเก็บข้อมูลจำนวนการร้องเรียนจากลูกค้าและแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทและมีการจำแนกข้อมูล วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและวางแผนการแก้ไขปัญหาและลงมือปฏิบัติตามแผน ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุหลักของปัญหาการทำงานผิดพลาดของพนักงานคอลล์เซ็นเตอร์เกิดจากการลาออกของพนักงานมีอัตราสูงอย่างต่อเนื่องขาดแคลนพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการเสนอแนวทางแก้ปัญหาในการปรับปรุงกิจกรรมเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานบริการ โดยเสนอแนวทางแก้ปัญหาดังนี้คือ การให้การอบรมที่เพียงพอ การบริหารข้อมูลและคู่มือประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การติดตามผลและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานผิดพลาดของพนักงาน และการจูงใจพนักงาน โดยมีเป้าหมายในการลดจำนวนการร้องเรียนและช่วยให้พนักงานทำงานง่ายขึ้น

คำสำคัญ : แผนกลูกค้าสัมพันธ์ / คอลล์เซ็นเตอร์ / แก้ปัญหาการทำงานผิดพลาด / บริษัทขนส่งด่วน

Special Research Study Title	Call center’s quality control: A Case Study of Express courier industry
Special Research Study Credits	3
Candidate	Ms. Phimol Siriuranwong
Special Research Study Advisor	Dr. Sorawit yaoyeunyong
Program	Master of Science
Field of Study	Logistics Management
Faculty	Graduate School of Management and Innovation
B.E.	2010

Abstract

This paper aims to find a root cause of quality problem in a case study of express courier industry. The research was based on data collection of service complaint statistic from cusotmers and other departments within a company. The research found that the main root cause is high turnover rate which affected the quality of service, insufficient experienced employees. this paper purposed reasonable solutions. For example; proper training, Knowledge mangement and job aid management, monitoring and employess motivation. As a result to this, number of complaint could be decreased, increased customer and employee satisfaction.

Keywords: Customer Service depatment/ Call center / Quality control / Express courier