

การศึกษาขั้นตอนและกระบวนการทำงานของแผนก Customer service (CS)

กรณีศึกษาบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

บทคัดย่อ

การศึกษาขั้นตอนและกระบวนการทำงานของแผนก Customer service (CS) กรณีศึกษาบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาและเรียนรู้กระบวนการทำงานของแผนก Customer service (CS) ในการให้บริการบริษัท Next Can Innovation Co., Ltd (NCI) ศึกษาการเชื่อมต่อบริษัทของแผนก CS กับระบบการทำงานภายในของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด และศึกษาการประยุกต์ใช้ทฤษฎีหลัก 7R ในการทำงานของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ประชากรที่ให้สัมภาษณ์มี 2 คน คือพนักงานแผนก Customer service บริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และการเข้าร่วมปฏิบัติงานในสถานประกอบการกับพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญและรับผิดชอบแผนก Customer service (CS) โดยตรง

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการทำงานของแผนก Customer service (CS) ในการให้บริการบริษัท NCI มีทั้งหมด 10 ขั้นตอน มีเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด 6 ฉบับ และมีไฟล์ข้อมูลของสินค้าอีก 1 ไฟล์ แผนกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานให้กับบริษัท NCI มีทั้งหมด 3 แผนก ได้แก่ แผนก Warehouse แผนก Transport และ แผนก Accounting & Finance สำหรับการประยุกต์ใช้ทฤษฎีหลัก 7R ในการดำเนินงาน บริษัทนิปปอนสตีล สามารถประยุกต์ใช้หลัก 7R ในการทำงานได้ทุกหัวข้ออย่างเหมาะสมและผลจากการประยุกต์ใช้ช่วยทำให้การทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีมากขึ้น

1. บทนำ (INTRODUCTION)

ปัจจุบันการขนส่งและโลจิสติกส์นั้น เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตและการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยตรง เช่นเดียวกับบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

บริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ ทั้งการให้บริการขนส่งภายในประเทศ การให้บริการคลังสินค้า และการให้บริการขนส่งข้ามแดน สินค้าที่ขนส่งจะเป็นสินค้าประเภทเหล็ก ปัจจุบันมีสาขาให้บริการทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ สำนักงานใหญ่กรุงเทพฯ สาขา LDC สาขา ESIE และสาขามตะนกร ลูกค้าคนสำคัญที่เลือกใช้บริการของบริษัท ได้แก่ บริษัท Next Can Innovation Co.,

Ltd (NCI) เลือกใช้บริการด้านการขนส่งและคลังสินค้าของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้แก่ แผนก Customer service (CS) ของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

แผนก Customer service (CS) มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขนส่งสินค้าถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าพร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้า แผนก CS ของบริษัทนิปปอนสตีล มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้แผนก CS ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การขนส่งมีความรวดเร็ว ถูกต้อง บริษัท NCI จึงมั่นใจและเลือกใช้บริการของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มาอย่างยาวนาน

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่ากระบวนการทำงานของแผนก Customer service (CS) มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการประกอบธุรกิจ จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของแผนก Customer service (CS) ในการให้บริการบริษัท Next Can Innovation Co., Ltd (NCI) ศึกษาการเชื่อมต่อบทบาทของแผนก CS กับระบบการทำงานภายในของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด รวมถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีหลัก 7R ในการดำเนินงานของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อให้เข้าใจในระบบการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. การทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

2.1 ความสำคัญของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ในการประกอบธุรกิจ

องค์ประกอบของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. Marketing automation 2. Sales automation 3. Customer Service

2.2 แนวคิดในการให้บริการด้านการขนส่งแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

หลัก 7 R ได้แก่ Right Product Right Quantity Right Condition Right Place Right Customer Right Time และ Right Price

2.3 ระบบเอกสารและขั้นตอนการทำงานของแผนก Customer Service

ขั้นตอนการทำงานของแผนก Customer Service 1. ให้ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการของบริษัทแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องพร้อมกับความสุภาพ 2. ตอบคำถามข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า 3. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ 4. จัดทำสรุปรายงานการให้บริการลูกค้าในแต่ละวัน

2.4 แผนภาพกระบวนการ (Process Chart) และตัวอย่างแผนภาพในการอธิบายกระบวนการทำงานด้านการบริการ ได้แก่ 1. แผนภาพกระบวนการผลิต (Production Process Charts) 2. แผนภาพกระบวนการไหล 3. แผนภาพการประกอบ (Assembly process chart) 4. แผนภาพการเดินทาง (Travel Chart)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี หิรัญแพทย (2559) ได้ศึกษากระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สี่ล้อของ บริษัท เอบีซี จำกัด : กรณีศึกษาขั้นตอนการดำเนินการขนส่ง

อัจฉราวรรณ ณ สงขลา (2552) ได้ศึกษากระบวนการทำงานของโรงงานเสื้อผ้าอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาบริษัทบุตคินิวชิตี จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมเสื้อผ้า

สุทธยา สมสุข (2561) ได้ศึกษาการให้บริการการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหที่มีนักท่องเที่ยวและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการให้บริการการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห

3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

3.1 ขั้นตอนการศึกษา : 1. การจัดเตรียมการวิจัย ข้อมูลและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2. การดำเนินการวิจัย นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล 3. รายงานผลการวิจัย จัดทำรูปเล่มงานวิจัยและนำเสนอกับทางอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล : ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการอบรมของทางบริษัทและอินเทอร์เน็ต การเข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และสอบถามจากพนักงานระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : คุณฉันทิกา ปัญญางาม ผู้จัดการแผนก Customer service และคุณพิมพ์ อัสพร ปรารักษ์แก้ว พนักงานแผนก Customer service บริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์(ไทยแลนด์) จำกัด

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล: วิเคราะห์ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์มาเรียบเรียง และเขียนพรรณนา ตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ

4. ผลการศึกษา (RESERCH FINDING)

4.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์(ไทยแลนด์)จำกัด

บริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์(ไทยแลนด์)จำกัด(NSLT)ก่อตั้งขึ้นในเดือนสิงหาคมปีค.ศ. 2007 เพื่อดำเนินธุรกิจขนส่งหลักและเริ่มดำเนินธุรกิจการให้บริการคลังสินค้าปัจจุบัน NSLT มีสาขาให้บริการทั้งหมด 4 สาขา สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์(ไทยแลนด์) จำกัด ได้แก่ ศูนย์กลางการกระจายสินค้า 1 (นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 ศูนย์กลางการกระจายสินค้า 2 (นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3) คลังสินค้ารถแทรกเตอร์ทั้งหมด 65 คัน รถสิบล้อทั้งหมด 46 คัน รถแทรกเตอร์และรถสิบล้อในเครือข่ายทั้งหมด 130 คัน

4.2 ผลการศึกษากระบวนการทำงานของแผนก Customer service ในการให้บริการบริษัท Next Can Innovation Co., Ltd (NCI)

- 1.บริษัท NCI จะส่งแผนการส่งสินค้าและแผนเรือ ในแต่ละเดือนให้กับทางแผนก Customer service
 2. แผนก Customer service จะต้องตรวจเช็คพื้นที่ในคลังสินค้ากับเจ้าหน้าที่คลังสินค้าก่อนว่า สามารถจัดเก็บสินค้าได้ตามแผนของบริษัท NCI ได้หรือไม่ หากจัดเก็บได้ตามแผนของบริษัท NCI ทางแผนก Customer service จะตกลงดำเนินการส่งสินค้า
 - 3.เมื่อแผนก Customer service ตกลงดำเนินงานให้กับบริษัท NCI แล้ว บริษัท NCI จะส่งข้อมูลรายละเอียดของสินค้า ที่จะเข้ามาจัดเก็บในคลังสินค้าให้กับแผนก Customer service
 4. แผนก Customer service ต้องออกเอกสารที่เรียกว่า ใบ Warehouse in slip หรือใบ Check list และ Barcode แล้วส่งให้กับแผนก Warehouse
 5. เมื่อใกล้ถึงวันกำหนดส่งสินค้า แผนก Customer service จะติดต่อไปยังแผนก Warehouse เพื่อให้เลือกสินค้าที่พร้อมขนส่ง แผนก Warehouse จะออกเอกสารใบเลือก และนำส่งให้กับแผนก Customer service
 6. แผนก Customer service ทำการกรู๊ปน้ำหนักของสินค้าสำหรับการจัดเตรียมรถขนส่ง
 7. แผนก Customer service จะต้องออกเอกสารใบ Warehouse out order หรือใบงานออก จากนั้นจะนำเอกสารฉบับนี้ส่งให้กับแผนก Transport เพื่อให้แผนก Transport ได้จัดเตรียมรถ
 - 8.หลังจากส่งสินค้าให้กับบริษัท NCI สำเร็จ แผนก Transport จะส่งเอกสาร Warehouse out order หรือใบงานออกที่ผู้จัดทำพร้อมกับเอกสาร Delivery note หรือใบส่งสินค้านำส่งคืนให้กับแผนก Customer service
 9. เมื่อแผนก Customer service ได้รับเอกสารดังกล่าวต้องสแกนเอกสาร Delivery note หรือใบส่งสินค้า ส่งให้กับบริษัท NCI ผ่านทาง Email เพื่อเป็นการยืนยันการส่งมอบสินค้าสำเร็จ
 10. เมื่อสิ้นสุดการขนส่ง แผนก Customer service จะต้องทำการวางบิลราคาการขนส่งสินค้า แล้วนำบิลนี้ส่งให้กับแผนก Accounting
- ระบบเอกสาร ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน
- ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ได้แก่ แผนการขนส่งสินค้า ข้อมูลสินค้าใบ Warehouse in slip หรือใบ Check list Barcode ใบเลือก ใบ Warehouse out order หรือใบงานออก และ ใบ Delivery note หรือ ใบส่งสินค้า รวมเอกสารทั้งสิ้น 6 ฉบับ และไฟล์ข้อมูลอีก 1 ไฟล์
- #### 4.3 ผลการศึกษาการเชื่อมต่อบริษัททำงานของแผนก CS กับระบบการทำงานภายในของบริษัทนิปปอน สตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

- 1.แผนก Warehouse ประสานงานในเรื่องของการจัดเก็บสินค้า พื้นที่ในการจัดเก็บว่าสามารถจัดเก็บได้ตามออเดอร์ของลูกค้าหรือไม่ รวมถึงการจัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งสินค้า
 - 2.แผนก Transport ประสานงานในเรื่องของการขนส่งสินค้าไปยังบริษัทลูกค้า รวมถึงการส่งคืนเอกสารกลับไปยังลูกค้าอีกด้วย
 3. แผนก Accounting ประสานงานในเรื่องของการทำใบเสนอราคา ค่าใช้จ่ายและรายรับจากการให้บริการลูกค้า ซึ่ง
- 4.4 ผลการศึกษาการประยุกต์ใช้ทฤษฎีหลัก 7R ในการทำงานงานของบริษัทนิปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลจากการนำทฤษฎีหลัก 7R มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของบริษัทนิปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า กระบวนการทำงานของบริษัทที่มีการจัดการได้ดีมากขึ้น มีการทำงานที่เป็นระบบลดปัญหาระหว่างการดำเนินงานได้ ส่งผลให้การทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพมากขึ้นและการให้บริการของบริษัทก็มีประสิทธิภาพตามไปด้วย ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีมากขึ้น จึงสามารถสร้างความพึงพอใจและรักษามาตรฐานของการบริการที่ดีไว้ได้
- 4.5 ความสำคัญของแผนกCustomer service (CS) หรือแผนกบริการลูกค้าของบริษัทนิปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

แผนก Customer service (CS) สามารถทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและประสานงานกับแผนกอื่นๆภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้กระบวนการให้บริการขนส่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าจึงเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและความไว้วางใจในการใช้บริการ

หากบริษัทนิปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่ได้ให้ความสำคัญกับแผนก Customer service (CS) ทางบริษัทอาจให้บริการลูกค้าได้อย่างไม่ครอบคลุมและไม่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION AND CONCLUSION)

- 1.บริษัทนิปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการขนส่งภายในประเทศ การให้บริการคลังสินค้า และการให้บริการขนส่งต่างประเทศ
- 2.แผนก Customer service ของบริษัทนิปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีหน้าที่สำคัญคือการให้บริการลูกค้า รวมถึงการประสานงานกับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
3. การให้บริการบริษัท Next Can Innovation Co., Ltd (NCI) ของแผนก Customer service มีกระบวนการให้บริการทั้งหมด 10 ขั้นตอน มีเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด 6 ฉบับ และมีไฟล์ข้อมูลของสินค้าอีก 1 ไฟล์

4. ระบบเอกสารของแผนก Customer service (CS) อยู่ระดับที่ 4 ตามรูปแบบโครงสร้างระบบเอกสารภายในองค์กร สำหรับการจัดเก็บเอกสาร ใช้วิธีการคัดแยกเอกสาร
5. แผนกที่มีส่วนเชื่อมโยงในการทำงานมากที่สุดได้แก่ แผนก Customer service แผนก Warehouse แผนก Transport และแผนก Accounting & finance
6. ความสำคัญของแผนก Customer service (CS) คือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในและความไว้วางใจในการใช้บริการ ซึ่งจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท
7. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีหลัก 7R พบว่า ทางบริษัทสามารถนำหลัก 7R มาประยุกต์ใช้ได้ครบทุกหัวข้อผลที่ได้จากการประยุกต์ใช้คือ ช่วยทำให้การทำงานของบริษัทมีการทำงานมีความถูกต้องแม่นยำ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีมากขึ้น จึงสามารถสร้างความพึงพอใจและรักษามาตรฐานของการบริการที่ดีไว้ได้

6. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องขั้นตอนและกระบวนการทำงานของแผนก Customer service (CS) ของบริษัท นิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนจาก ดร.อารีกรมล ต.ไชยสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่

ผู้วิจัยขอขอบคุณ พนักงานบริษัท นิปปอนสตีล ลอจิสติกส์(ไทยแลนด์) จำกัด รวมทั้งผู้บริหารทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาอบรม ฝึกสอนการทำงาน อีกทั้งยังช่วยเหลือ และเอื้อเฟื้อข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิจัยฉบับนี้

7. เอกสารอ้างอิง

แผนภาพกระบวนการ (Process Chart) และตัวอย่างแผนภาพในการอธิบายกระบวนการทำงานด้านการบริการ [ออนไลน์]

เข้าถึงได้จาก [Microsoft PowerPoint - ch8.pptx \(ku.ac.th\)](http://www.mutt.ac.th/dspace/bitstream)

ความสำคัญของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ในการประกอบธุรกิจ [ออนไลน์]

เข้าถึงได้จาก <http://www.repository.mutt.ac.th/dspace/bitstream>

การขนส่งสินค้าให้ถูกต้องตามหลัก 7R. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <https://www.deliveriee.com/th/seven-rights-of-logistics/>

ระบบเอกสาร [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก http://www.sbt.ac.th/new/sites/default/files/work_1.pdf

ขั้นตอนการทำงานของแผนก Customer Service [ออนไลน์]

เข้าถึงได้จาก ตัวอย่างคำบรรยายลักษณะงานฝ่ายบริการลูกค้า (resumeextra.com)