

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานแผนก Customer Service

(Work Manual of Customer Service Department)

นางสาวหฤทัย ใหญ่ธรรมสาร 61090338

Harutai Yaitammasan

สังกัด หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

การทำงานวิจัยครั้งนี้เป็นการจัดทำคู่มือปฏิบัติการแผนก Customer Service ศึกษากระบวนการทำงานของแผนก CS (Customer Service) ของบริษัทไทยซัมมิต เคเบิ้ล แอนด์ พาร์ท คูในส่วนของการรับออเดอร์ คอนเฟิร์มออเดอร์ ดู schedule เรือที่จะต้องส่งสินค้าไปต่างประเทศ ดูแลเรื่องเอกสารส่งมอบต่างประเทศ รวมถึงแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสถานการณ์ในปัจจุบันยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง ผู้จัดทำจึงทำการค้นคว้าแนวคิด วิธีการแก้ไขให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรและส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสารขึ้น โดยนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและนำมาประกอบการวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แก้ไขและป้องกันความผิดพลาดให้เกิดน้อยที่สุด

ผลการทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น แบบประเมินความพึงพอใจ ด้านประสิทธิภาพของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.51) ด้านความง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.51) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.51)

คำสำคัญ : คู่มือ การปฏิบัติงาน Customer Service

บทนำ (INTRODUCTION)

ปัจจุบันองค์กรหรือผู้ประกอบการธุรกิจเริ่มให้ความสนใจกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มากขึ้นเนื่องจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มีการให้บริการในกิจกรรมของโลจิสติกส์ที่หลากหลายและครบวงจร อาทิเช่น บริการด้านการขนส่ง ด้านคลังสินค้า การกระจายสินค้า การจัดส่งสินค้าให้แก่บริษัทเดินเรือ

บริษัทไทยซัมมิต เคเบิ้ล แอนด์ พาร์ท ดำเนินธุรกิจด้วยการเป็นผู้ผลิตและส่งออก ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าในธุรกิจยานยนต์-มอเตอร์ไซค์ทุกชนิด ผลิตเทปกาวพันสายไฟฟ้าคุณภาพสูง(PVC TAPE) ผลิตท่อพลาสติกร้อยหรือท่อพลาสติกเก็บสายไฟ (COT & Currugate tube) โดยมีการส่งออกทางบก ทางเรือ และทางอากาศ โดยผู้จัดทำได้ทำการศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานในส่วน of แผนก CS (Customer Service) ของบริษัทไทยซัมมิต เคเบิ้ล แอนด์ พาร์ท มีหน้าที่รับออเดอร์ คอนเฟิร์มออเดอร์ต่างๆ

รวมถึงแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ พบว่าในสถานการณ์ปัจจุบันได้มีโรคระบาดโควิด-19 จึงทำให้เกี่ยวกับท่าเรือต่าง ๆ มีการเข้มงวดการนำเข้าและส่งออกสินค้ามากยิ่งขึ้น จึงทำให้เกิดการดิเลย์ของเรือ ส่งผลกระทบต่อ schedule ของเรือว่าจะล่าช้ากว่ากำหนดทุกกล่าวจะทำให้สินค้าถึงท่าเรือประเทศปลายทางล่าช้า สินค้าถึงลูกค้าล่าช้า ด้วยการส่งสินค้าให้ลูกค้าล่วงหน้า 1 อาทิตย์ เพื่อให้ทันต่อการผลิตของลูกค้า และไม่ Short line ผลิตของลูกค้า เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อทางบริษัทที่จะต้องจ่ายค่า Air Charge สินค้าให้กับลูกค้า จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานแผนก Customer Service เพื่อลดข้อผิดพลาดของการจัดทำเอกสารต่าง ๆ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใหม่ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติการแผนก Customer Service
2. เพื่อศึกษาขั้นตอน และวิธีการจัดทำเอกสารของแผนก CS (Customer Service) บริษัท ไทยซัมมิท เคบีที แอนด์ พาร์ท
3. เพื่อลดความผิดพลาดในการส่งสินค้าถึงลูกค้าล่าช้ากว่ากำหนด
4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใหม่ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

1. ขั้นตอนการศึกษา

- 1.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแผนก Customer Service ของบริษัท ไทยซัมมิท เคบีที แอนด์ พาร์ท
- 1.2 กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา
- 1.3 กำหนดรูปแบบการเก็บข้อมูล
- 1.4 สังเกตขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนก Customer Service
- 1.5 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากสังเกต
- 1.6 วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
- 1.7 สรุปผลดำเนินงานวิจัย

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการปฏิบัติงานของแผนก Customer Service เพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของแผนก Customer Service เพื่อที่จะรู้วิธีการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในดำเนินงาน ผู้จัดทำได้สังเกตและศึกษาดังนี้

2.1 ศึกษาวิธีการแก้ปัญหาส่งออกสินค้าในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าถึงประเทศปลายทางล่าช้า, สินค้าถึงลูกค้าล่าช้า

2.2 ศึกษาขั้นตอนการโหลดตู้

2.3 ศึกษาขั้นตอนการทำเอกสารใบบันทึกการส่งมอบงานต่างประเทศ

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้คือ หัวหน้าแผนกและพนักงานแผนก Store พนักงานแผนก Customer Service ของบริษัทไทยซัมมิต เคเบิล แอนด์ พาร์ท ในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 คน

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการปฏิบัติงานของแผนก CS (Customer Service) ในครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น เก็บรวบรวมมาสรุปและเรียบเรียงเป็นขั้นตอน เพื่อจัดให้อยู่ในรูปแบบของกลุ่มมือการปฏิบัติงานแผนก Customer Service

5. เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.1 เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity)

5.2 แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมีลักษณะมาตรฐานประมาณค่าและตอนที่ 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยวัดความพึงพอใจด้านเนื้อหาของคู่มือ ประโยชน์การนำไปใช้ และด้านรูปแบบของคู่มือ และได้นำแบบสอบถามไปให้หัวหน้า,พนักงานแผนก Store และพนักงานแผนก CS (Customer Service) จำนวนทั้งหมด 20 คน

การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับน้อย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแก่ค่าความถี่ได้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแผนก Customer Service ของ บริษัท ไทยซัมมิท เคเบิล แอนท์ พาร์ท โดยผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลลักษณะประชากรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นของผู้ที่ใช้คู่มือการปฏิบัติงานแผนก Customer Service

แบบสอบถามโดยอิงจากหลักเกณฑ์ยามาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะแบบปลายปิด จากกลุ่มประชากร 20 คน จากการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนี้ จึงสามารถแสดงผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะประชากรทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	13	70
หญิง	7	30
รวม	20	100
2.อายุ		
20-30 ปี	-	-
31-40 ปี	16	60
41 ปีขึ้นไป	4	40
รวม	20	100
3.แผนก		
Store	16	60
Customer Service	4	40
รวม	20	100

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ที่ใช้คู่มือปฏิบัติงานแผนก Customer Service

ข้อความแบบประเมินความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านประสิทธิภาพของคู่มือ			
คู่มือสามารถนำไปต่อยอดได้	4.63	0.52	มากที่สุด
คู่มือสามารถใช้ป้องกันปัญหาการออกเอกสารที่ไม่ถูกต้องได้	4.50	0.53	มาก

คู่มือสามารถใช้สำหรับเป็นตัวช่วยการปฏิบัติของพนักงานใหม่ได้	4.50	0.53	มาก
คู่มือสามารถใช้เป็นพื้นฐานต่อการปฏิบัติงานได้	4.63	0.52	มากที่สุด
คู่มือมีความถูกต้องแม่นยำ ข้อมูลไม่ผิดพลาด	4.37	0.46	มาก
คู่มือมีประสิทธิภาพมากพอสำหรับการนำไปใช้งาน	4.44	0.50	มาก
คู่มือสามารถลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนจากการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดได้	4.63	0.52	มากที่สุด
รวม	4.52	0.51	มากที่สุด
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน			
คู่มือไม่ซับซ้อนใช้งานได้ง่าย	4.69	0.48	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายขั้นตอนงานต่อการเข้าใจ	4.75	0.46	มากที่สุด
ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.56	0.50	มากที่สุด
ไม่ก่อให้เกิดความลำบาก ต่อการนำมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงาน	4.50	0.53	มาก
การจัดเรียงขั้นตอนของแต่ละหน้ากระดาษทำให้เข้าใจได้ง่าย	4.63	0.58	มากที่สุด
รวม	4.62	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือ

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

อภิปรายผล

จากการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานแผนก Customer Service ขั้นตอนการ โหลดสินค้าขึ้นตู้คอนเทนเนอร์ ขั้นตอนการจัดทำเอกสารใบบันทึกส่งมอบต่างประเทศ และการแก้ไขปัญหาเรือดีเลย์ที่เกิดจากโรคระบาดโควิด-19 ผู้จัดโครงการ พนักงานในแผนก และนักศึกษาฝึกงาน สามารถใช้คู่มือในการทำงานการตรวจปล่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแก้ไขความผิดพลาดของขั้นตอนรวมลดลง โดย ประเด็นที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ คือ คู่มือปฏิบัติแผนก Customer Service ประกอบไปด้วย ขั้นตอนการ เช็คตู้คอนเทนเนอร์ การจัดทำเอกสารใบส่งมอบงานต่างประเทศอย่างละเอียด รวมถึงการแก้ปัญหาคดีเลขของเรืออีกด้วย และ ผลการประเมินความพึงพอใจของคู่มือขั้นตอนการตรวจปล่อยสามารถสรุปผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.51) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของนุติ รุ่งสว่าง (2543, หน้า 24) แนวทางการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ใน

รูปของเอกสาร หรือหนังสือ เพื่อให้ผู้ที่นำไปใช้สามารถจะปฏิบัติตามให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งเป้าไว้ใน เอกสาร หรือหนังสือ นั้นได้ด้วยตนเอง

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดลองใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น แบบประเมินความพึงพอใจ ด้านประสิทธิภาพของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.51$) ด้านความง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.51$) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.51$)

ข้อเสนอแนะ

1 พนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานควรศึกษาคู่มือให้เข้าใจอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ เพื่อให้เกิดความชำนาญในการทำงาน

2 ควรประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจากการนำคู่มือมาใช้มากที่สุด

3 ควรส่งเสริมและสนับสนุน หรือจัดอบรมการใช้คู่มือการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและช่วยพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานใหม่มีความรู้เพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

ความหมายของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์. (2554). เรียกใช้เมื่อ 15 สิงหาคม 2564 จาก logistic:

<http://logstore.blogspot.com>

ประโยชน์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน เรียกใช้เมื่อ 15 สิงหาคม 2564 จาก

<http://logstore.blogspot.com>

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

เสถียร คามีสักดิ์. (2556). การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน. สำนักงานอธิการบดี,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Greedis Goods. (2018). Likert Scale คืออะไร? (มาตรวัดของลิเคิร์ต). เรียกใช้เมื่อ 15 สิงหาคม 2564

จาก <https://greedisgoods.com/likert-scale>

Millet, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw - Hill.

