

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า Customer Service (CS) ต่อลูกค้าในกลุ่มบริษัทผู้นำเข้าสินค้าประเภท  
Aluminum Coil

นางสาวญาณิศา ฐวภาควิทย์ รหัสนิสิต 61090374

อาจารย์อารีกรมล ต.ไชยสุวรรณ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้ภาพรวม ขั้นตอนการทำงานและวิธีการประสานงานของหน่วยงานต่างๆที่ของแผนกบริการลูกค้าหรือ Customer Service (CS) ของบริษัท นิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด และเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาให้กับนิสิตอื่นๆที่มีความสนใจเกี่ยวกับแผนกบริการลูกค้าหรือ Customer Service (CS) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานในแผนก และนอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการปฏิบัติงานจริงจากการศึกษาพบว่าบริษัท นิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งพนักงานมีความเชี่ยวชาญในด้านการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความมั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดจากการขนส่งที่ไม่ถูกต้อง

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษากระบวนการทำงานของแผนก Customer Service (CS) เพื่อให้ผู้วิจัย และผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับแผนก Customer Service (CS) ได้มองเห็นถึงภาพรวมกระบวนการทำงานได้ง่ายมากขึ้น และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

**บทนำ**

บริษัทนิปปอน สตีลลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี.ศ. 2007 มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจขนส่งเหล็กซึ่งมีการครอบคลุมให้บริการขนส่งไปตามจุดหมายปลายทางต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเริ่มดำเนินธุรกิจคลังสินค้า ที่นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง เพื่อรองรับการให้บริการแก่บริษัทสยามนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ จำกัด (NSLT) ซึ่งเป็นบริษัทตัวแทนจัดการพิธีการศุลกากรให้แก่ลูกค้า

ต่อมาในปี.ศ. 2009 บริษัท นิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้เริ่มก่อสร้างคลังสินค้าที่นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 เนื่องจากการก่อสร้างคลังสินค้าส่งผลให้ปริมาณสินค้าจาก 20,000 ตันเพิ่มขึ้นเป็น 30,000 ตัน ซึ่งเมื่อคลังสินค้าเพิ่มขึ้นทำให้มีพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้ามากขึ้นและรองรับลูกค้าได้มากขึ้น และในปี.ศ.2013 เนื่องจากบริษัทมีปริมาณคลังสินค้าที่เพียงพอต่อความต้องการและการขนส่งที่มีคุณภาพทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีปริมาณสินค้าคงคลังสูงถึง 86,000 ตัน บริษัทมีวิสัยทัศน์ในเรื่อง ความพร้อม ความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์ความรู้ ของบุคลากรและยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด รวมถึงบทบาทในการมีส่วนร่วมทางสังคมอย่างดีที่สุด ด้วยวิสัยทัศน์ดังกล่าวบริษัทนิปปอน สตีลลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จึงมุ่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างดีที่สุด ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือในด้านการให้บริการ โลจิสติกส์

แผนกที่มีความสำคัญต่อลูกค้าโดยตรงคือ แผนก Customer Service (CS) ซึ่งมีความชำนาญด้านการบริการ และการประสานงานกับลูกค้าทำให้สามารถดึงดูฐานลูกค้าให้มาใช้บริการบริษัทของตนเป็นประจำอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นผลดีต่อบริษัทเอง ทางบริษัทนิปปอน สตีลลوجิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จึงให้ความสำคัญกับแผนก Customer Service (CS) เป็นอย่างสูง โดยกำหนดให้การปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐาน ในเรื่องของการส่งมอบสินค้าตรงตามเวลาและเงื่อนไขที่ได้ ตกลงกันไว้และบริษัทยังได้สร้างจิตสำนึกของพนักงานในแผนกให้มีจิตในการให้บริการและให้ความสำคัญต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความเชื่อถือของบริษัทอย่างต่อเนื่องในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า Customer Service (CS) ต่อลูกค้าในกลุ่มบริษัทผู้นำเข้าสินค้าประเภท Aluminum Coil

### บทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานของแผนกบริการ Customer Service (CS) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการและการบริการขนส่ง ซึ่งการบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาครัฐกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี

การบริการลูกค้าและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของแผนก Customer Service วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่ง คำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่า การให้ บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้ พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้าและผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้ากลุ่มบริษัท แผนภาพกระบวนการ (Process Chart) กระบวนการทำงานด้านการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างงานวิจัย วารสารวิชาการ Veridian E-Journa (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามา ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทห้างท่าเรือพัทลุงขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ และสถานะของ ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจิตตินันท์ เดชะรูปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้ บริการ (ผู้บริ โภค ลูกค้า ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานงานบริการ ระบบการ จัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็

ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น นอกจากนี้ลูกค้ายังมีความต้องการเข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทสิงห์ท่าเรือพัทลุงที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความต้องการมากที่สุด คือ พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดลงมา คือ บริษัทควรมีสถานที่จอดรถ เพียงพอ และบริษัทควรคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า ซึ่งผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการ พัฒนาการให้บริการของบริษัทสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งในแต่ละด้าน ดังนี้ 1. ด้านสถานที่ทำงาน ยังไม่มีการจัดระบบที่ชัดเจนจึงส่งผลให้การทำงานของพนักงานล่าช้า เสียเวลาในการขึ้นหาเอกสารต่างๆ จึงควรจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนและเป็นระบบมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการทำงาน และควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาดน่าอยู่มากขึ้น ซึ่งบุญญารัตน์ กัลลิตทอง (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ก.พ.สถานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกก็ดูสะอาด สวยงาม มีการถ่ายเทอากาศได้ดี ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงาน ทั้งยังมีการจัดแบ่ง พื้นที่เป็นสัดส่วน เพียงพอที่จะเก็บเอกสารและสิ่งของต่าง ๆ ทำให้สะดวกในการปฏิบัติงาน 2. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ควรแบ่งหน้าที่ในการทำงานของพนักงานให้ตรงกับ ความสามารถของแต่ละบุคคล และในปริมาณที่เหมาะสม ซึ่งเสนาะ ดิยาว (2544) ได้กล่าวถึง ความ พื่อใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือทางลบต่องาน ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลกระทบ ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบในงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจในงานและ ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงานและพัฒนาด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน 3. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงานพนักงานบางคนทำงานไม่เต็มที่ เอาเปรียบเพื่อน ร่วมงาน จึงทำให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน ซึ่งพลภพ ทองฟู (2556) ได้กล่าวว่า หน่วยงานก็ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการในสายงานเจ้าพนักงานขนส่ง เช่น การจัด โครงการ สัมมนาร่วมกัน การแข่งขันกีฬา ภายใน จัดทัศนศึกษา เพื่อให้เกิดการผ่อนคลายในการทำงาน เป็นต้น 4. ด้านการให้บริการ พนักงานบางคนให้บริการด้วยสีหน้าไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่สุภาพ และมี การส่งสินค้าล่าช้า ผิดสถานที่จัดส่ง สินค้าเสียหาย จึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการ ซึ่งนิติพล ภูตะโชติ (2549) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ มีความแตกต่างจากสินค้าหรือ ผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการ ที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัย อื่น ๆ ดังนั้นบริษัทจึงควรจัดอบรมการให้บริการแก่พนักงาน มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงต่อไป 5. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน บริษัทควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานมากขึ้น เช่น เงิน ค่าทำงานเกินเวลา เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและยังส่งผลให้พนักงานทำงาน ได้อย่างเต็มที่และมี ประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งสุจิตรา ชนานันท์ (2548) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่องค์กรจัด

ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เพื่อสนับสนุนให้มีความทำงานดีขึ้น หรือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ที่มั่นคง

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามความมุ่งหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมการวิจัย

เป็นขั้นตอนของการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลบริษัท งานวิจัยในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการและการบริการขนส่ง รวมไปถึงงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา

#### ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากการศึกษาของกลุ่มประชากรและจากการลงมือปฏิบัติการทำงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล แปรผลของข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง และสรุปผล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวม คือ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์(ไทยแลนด์) จำกัด และขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า

ข้อมูลที่ทำการศึกษาสัมภาษณ์ คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทนิปปอนสตีล ลอจิสติกส์(ไทยแลนด์) จำกัด
2. ขั้นตอนเกี่ยวกับแผนกบริการ
3. การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

#### ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดที่ได้ นำมาวิเคราะห์เรียบเรียงเนื้อหา นำมาสรุปผล

การรวบรวมข้อมูล ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทนิปปอน สตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จากเว็บไซต์ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า Customer Service (CS ลงมือปฏิบัติการทำงานจริงและสัมภาษณ์การทำงานจากพนักงานแผนกCS จดบันทึกการทำงานและถอดเทปการสัมภาษณ์ สรุปผลเป็นรูปแบบผังการทำงานของแผนกบริการลูกค้า Customer Service (CS)

### ผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้ภาพรวม ขั้นตอนการทำงานและวิธีการประสานงานของหน่วยงานต่างๆที่ ของแผนกบริการลูกค้าหรือ Customer Service (CS) ของบริษัท นิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด และเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาให้กับนิสิตอื่น ๆที่มีความสนใจเกี่ยวกับแผนกบริการลูกค้าหรือCustomer Service (CS) ผู้วิจัยได้ สัมภาษณ์พนักงานในแผนก และนอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการปฏิบัติงานจริงจากการศึกษา เพื่อเรียนรู้กระบวนการทำงานต่างๆและนำมาวิจัยให้มองเห็นภาพการทำงานให้ชัดเจน และสะดวกแก่ผู้ที่สนใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการทำงานแต่ละกระบวนการนั้นจะต้องมีความละเอียด และมีความรอบคอบต่อการทำงาน และที่สำคัญต้องรู้จักการติดต่อสื่อสาร และมีไหวพริบที่ดี รู้จักการ

แก้ไขเฉพาะหน้า เพราะการทำงานของแผนก CS มีความละเอียดอ่อนไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การศิษย์งานเข้าระบบ หรือการดำเนินการด้านเอกสารทุกอย่างจะต้องมีความถูกต้อง และที่สำคัญผู้ที่สนใจการทำงานด้านนี้จะต้องมีเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตัวเองอยู่เสมอ เช่นด้านเทคโนโลยี รวมไปถึงด้านการใช้ภาษาให้ถูกต้อง

### **สรุปผลและข้อเสนอแนะ**

จากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้พบว่าการทำงานของบริษัท นิปปอนสตีล ลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีระบบการบริหารจัดการการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการทำงานที่ดี พนักงานของบริษัทมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและการประสานงาน มีการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีความชำนาญด้านการบริการ และการประสานงานกับลูกค้า ทำให้สามารถดึงคู่ค้าลูกค้าให้มาใช้บริการบริษัทของตนเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ทางบริษัทนิปปอน สตีลลอจิสติกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เน้นในเรื่องของการส่งมอบสินค้าตรงตามเวลาและเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ และบริษัทยังได้สร้างจิตสำนึกของพนักงานในแผนกให้มีจิตในการให้บริการและให้ความสำคัญต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความเชื่อถือของบริษัทอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ข้อเสนอแนะการดำเนินงานบางครั้งเกิดข้อผิดพลาดการจากทำเอกสาร มีการอ่านเอกสารไม่ครบถ้วน การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน ดังนั้นควรมีการจัดการประชุมหรือรายงานผลการทำงานในบริษัททุกเช้า เพื่อสื่อสารและชี้แจงการทำงานในแต่ละวัน เพื่อเป็นการติดตามผลงานและจะได้ทราบข้อบกพร่อง และเพื่อลดความผิดพลาดของการทำงาน

### **กิตติกรรมประกาศ**

การปฏิบัติสหกิจศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.อารีภมล ด.ไชยสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์สหกิจศึกษาที่ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดระยะเวลาการจัดทำรายงานตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้จัดทำรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบริษัทกรณีศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยไปฝึกสหกิจศึกษาการปฏิบัติงาน ขอขอบพระคุณ พนักงานในบริษัททุกท่านสำหรับคำแนะนำและข้อมูลต่างๆอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และขอขอบคุณผู้ถูกสัมภาษณ์ สำหรับความร่วมมือทำชิ้นงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

### **บรรณานุกรม**

Resumeextra. (ไม่ปรากฏปีพิมพ์).ตัวอย่างคำบรรยายลักษณะงานฝ่ายบริการลูกค้า.สืบค้น 29 กันยายน 2564.

จาก <http://th.resumeextra.com>

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (ไม่ปรากฏปีพิมพ์).ทฤษฎีความพึงพอใจ.สืบค้น 15 ตุลาคม2564.

จาก <http://cms.dru.ac.th>

LIFEStudies.net (version ทดลอง). (2563).Flowchart แผนภูมิสายการทำงาน.สืบค้น 17 ตุลาคม 2564.

จาก <https://lifestudies.net>

สุขุมมา ประเทพ. (2557).แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง (The Development Service of the Singtarual Phatthalung Logistic).

วารสารวิชาการ *Veridian E-Journal*, 7(2), 1-9. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org>

วสันต์ วงศ์น้อย. (2538).การศึกษาปัญหาการดำเนินงานของบริษัทสัมพันธ์ชิปปิ้ง จำกัด.

กรุงเทพมหานคร.ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.สืบค้นจาก <http://www.tnrr.in.th>

เบญจพร วิจิตรปิยะกุล. (2548).ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ โตโยต้า พัทยา (1998) สาขาศรีราชา  
ภายหลังการนำนโยบาย ซีเอส มาปฏิบัติ

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา,ม.ป.ท.