หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้แทนขาย กรณีศึกษา บริษัท แอ๊บป้า อินดัสตรี จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสุชาวดี พุ่มนิคม
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์พลกฤษณ์ ไพรสานต์วณิชกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	การตลาด
พ.ศ.	2558

.....

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการคู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้แทนขาย กรณีศึกษา ณ บริษัท แอ๊บป้า อินดัสตรี จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้ผู้แทนขายของบริษัท แอ๊บป้า อินดัสตรี จำกัด สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกขายได้อย่างถูกต้อง 2. เพื่อลดระยะเวลาเรียนรู้ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่หรือพนักงานแทน 3. ช่วยให้พนักงานใหม่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่พบในการดำเนินโครงการ คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำแผนกกับเจ้าหน้าที่ผู้แทนขาย ที่จะมีข้อผิดพลาดระหว่างการประสานงานเกิดขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่ผู้แทนขายให้เจ้าหน้าที่ประจำแผนกทำงานทางด้านเอกสารแทน เพราะเจ้าหน้าที่ผู้แทนขายต้องไปพบลูกค้ารายอื่นอยู่จึงไม่สามารถมาทำเอกสารที่ลูกค้าต้องการเร่งด่วนได้ จึงทำให้การทำงานต้องตกเป็นของเจ้าหน้าที่ประจำแผนกแทน ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ต้องโทรติดต่อกับลูกค้าและผู้แทนขายด้วยในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอแนวคิดการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้แทนขาย เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานแทนได้หากเจ้าหน้าที่ผู้แทนขายไม่ได้เข้ามาในสำนักงาน โดยเนื้อหาเป็นรายระเอียดการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้แทนขาย และเอกสารต่างๆที่ใช้

จากการดำเนินโครงการดังกล่าว พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทุกคนมีความพึงพอใจในความรู้จากคู่มือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ระดับมากที่สุด (X = 4.50) รองลงมาคือเนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการ ระดับมาก (X =4.40) ต่อมาความพึงพอใจโดยรวมของคู่มือระดับมาก (X = 4.30) เนื้อหาคู่มือมีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก (X = 4.20) เนื้อหาของคู่มืออ่าน

SPU CHONBURI

แล้วเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (X = 4.00) และรูปแบบคู่มือเหมาะสม น่าอ่าน อยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.50) ตามลำดับ

SPU CHONBURI