ชื่อหัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประสานงานลูกค้า
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสกุณตลา กองบาง
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการการคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประสานงานลูกค้า กรณีศึกษา ณ สถานประกอบการฝึกสหกิจ โดยมี 1. วัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท เอ็ม.ที. เอส. โปรเกรส แทรฟฟิคจำกัด สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนในเรื่องการประสานงานกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง 2. ทำให้ง่ายและสะดวกในการสอนงานของพนักงานที่เข้าใหม่

ปัญหาขององค์กรที่เป็นปัญหาหลักคือเมื่อมีการลาออกของพนักงานออกจากตำแหน่งพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วต้องเสียเวลาในการสอนงานให้แก่พนักงานเข้าใหม่ซึ่งเมื่อสอนไปแล้วจะเกิดการลืมไม่เข้าใจและไม่กล้าที่จะถามและถ้าหากเจ้าหน้าที่ประสานงานลูกค้าขาดหรือลางานไปจะทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าแต่ถ้ามีการบันทึกการทำงานพนักงานที่ได้อ่านก็จะสามารถปฏิบัติงานแทนได้ และไม่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงร่วมกับเจ้าหน้าที่ประสานงานลูกค้า จัดทำโครงการคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประสานงานลูกค้า เป็นการศึกษาขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่บริษัทฯ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแก่บุคลากร

จากการดำเนินโครงการดังกล่าว ผู้ศึกษาได้มีการสำรวจความพึงพอใจในคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประสานงานลูกค้า พบว่า โดยทั้งหมดมีความพึงพอใจในคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ประสานงานลูกค้าอยู่ในเกณฑ์พอใจระดับดีระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ด้านกายภาพ $\overline{X}$= 4 , $S.D$ = 0.88 อยู่ในเกณฑ์ดี ด้านเนื้อหา $\overline{X}$= 4.4, $S.D$= 0.51 อยู่ในเกณฑ์ดีและด้านการนำไปใช้ประโยชน์เนื้อหา $\overline{X}$= 4.5, $S.D.$ = 0.45 อยู่ในเกณฑ์ดีมากทั้ง 3 ด้านเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีเนื้อหาสอดคล้องกับการปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลไปทำงานได้จริง

SPU CHONBURI