หัวข้อสหกิจศึกษา	การจัดการแผนกฝ่ายขายอย่างมีคุณภาพ
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสุภลักษ์ ศิริรัตน์ดำรงกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์สุทธิดา นาคเจริญ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

จากการที่ผู้จัดทำได้รับโอกาสในการเข้าปฏิบัติงานในแผนกฝ่ายขาย ในตำแหน่งบุคลากรฝ่ายขายทั่วไปของบริษัท โชว่า ออโต้พาร์ค (ประเทศไทย) จำกัด นั้น ทำให้ได้เรียนรู้และสัมผัสประสบการณ์ต่างๆมากมายภายในแผนก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบการบริหารจัดการแผนกกระบวนการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณของบุคลากรฝ่ายขาย เป็นต้น รวมถึงปัญหาต่างๆที่มักปรากฏให้พบเห็นอยู่เสมอในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เอง หากไม่รีบแก้ไขในระยะยาวอาจส่งผลเสียหายร้ายแรงต่อบริษัท ไม่ว่าจะเป็นทางด้านรายได้หรือชื่อเสียงได้

ผู้จัดทำจึงได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของแผนกฝ่ายขาย และจากการบอกเล่าถึงประสบการณ์ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนจากบุคลากรภายในแผนก จากการจึงได้ข้อสรุปว่ามีปัญหาหลักๆอยู่ 2 กรณีด้วยกัน คือ ความผิดพลาดในการติดต่อประสาน งานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานล่าช้าไม่ทันกำหนดการ โดยสาเหตุของปัญหาเกิดจากการติดต่อสื่อสารกันที่ไม่ดีพอระหว่างบุคคล และจำนวนปริมาณงานที่มากเกินจำนวนบุคลากรในแผนกจะรับมือได้ ผู้จัดทำจึงได้ทำการศึกษาทฤษฎีและบทความเทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร โครงสร้างและขนาดของแผนกฝ่ายขาย และการจัดการแผนกฝ่ายขาย เพื่อค้นหาวิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ควรมีการจัดอบรมแผนกฝ่ายขายและแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องในหัวข้อเรื่อง “การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ” แก่บุคลากรทุกคน (อ้างอิงมาจากทฤษฎี ‘เทคนิคในการสื่อสารภายในองค์กร’) และควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างและขนาดของแผนกฝ่ายขายใหม่ เป็นโครงสร้างแผนกฝ่ายขายแบบตามลูกค้า (อ้างอิงมาจากทฤษฎี ‘ โครงสร้างและขนาดของแผนกฝ่ายขาย และการจัดการแผนกฝ่ายขาย’) โดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรในตำแหน่งบุคลากรฝ่ายขาย แล้วแยกไปตามกลุ่มของลูกค้า

SPU CHONBURI