หัวข้อสารนิพนธ์	**กระบวนการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้า (AE) กรณีศึกษา : บริษัท A 26 ADVERTISING จำกัด**
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	**อาจารย์เยาวนารถ มาตลอย**
พ.ศ.	**2546**

บทคัดย่อ

บริษัท A 26 ADVERISING จำกัด ก่อตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจด้านการโฆษณาต่าง ๆ เช่น งานสิ่งพิมพ์ในกระดาษ งานพิมพ์ซิลค์สกรีน งานแสดงบูธสินค้า งานดิสเพลย์ (Display) สื่อโฆษณาเคลื่อนที่ และสื่อโฆษณากลางแจ้ง ซึ่งทางบริษัทฯจะเป็นผู้รับผิดชอบตั้งแต่เริ่มรับงาน ออกแบบงาน รวมไปถึงงานผลิตและติดตั้ง ทั้งนี้ ผู้จัดสารนิพนธ์ได้นำเสนอกระบวนการทำงานของฝ่ายลูกค้า (AE) ของบริษัท A 26 ADVERTISING จำกัด โดยมีลักษณะการประสานงานตามลำดับการทำงานการทำงานในการติดต่อลูกค้าดังนี้

เริ่มจากฝ่าย บริการลูกค้าจะทำหน้าที่หาลูกค้าโดยการค้นหาเบอร์จากสมุดหน้าเหลือง หรือทางอินเตอร์เน็ตเพื่อโทรติดต่อเข้าร่วมงาน

ฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสร้างสรรค์ผลงานจะไปพร้อมกันทุกครั้งเพื่อเข้าไปรับงาน รับฟังข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ลูกค้าต้องการให้ทำ นำมาคิดออกแบบโดยฝ่ายสร้างสรรค์ผลงาน จะทำหน้าที่คิดออกแบบ ตามที่ลูกค้าให้ข้อมูลมา เมื่อออกแบบเสร็จ ฝ่ายบริการลูกค้าต้องนำผลงานที่ออกแบบไปนำเสนอให้ลูกค้าฟัง ฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องใช้ความสามารถเป็นอย่างมากที่จะต้องชักจูงชักนำให้ลูกค้านั้นเห็นด้วยพอใจกับงานที่เรามานำเสนอ เมื่อลูกค้ายอมรับฝ่ายบริการลูกค้าจะมอบงานให้ฝ่ายสร้างสรรค์ผลงานและฝ่ายผลิต ไปทำงานจะเน้นการทำงานเป็นทีม ขั้นสุดท้ายฝ่ายบริการลูกค้าจะมอบงานที่ได้ทำแล้วอย่างสมบูรณ์ให้กับลูกค้า

ปัญหาในกระบวนการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทฯ ได้แก่ ปัญหาทางด้านการโฆษณาบริษัทฯให้เป็นที่รู้จักอีกทั้งยังประสบกับปัญหาด้านอื่นๆ เช่น การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเนื่องจากการหมุนเวียนของบุคลากร สูงและความพร้อมของบริษัทคู่แข่งการขาดแคลนยานพาหนะที่จะใช้เดินทางไม่เพียงพอทำให้การล่าช้าเสียเวลาเป็นอย่างมากซึ่งปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นปัญหาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในกระบวนการทำงานจริง

SPUCHONBURI