หัวข้อสหกิจศึกษา	การจัดทำคู่มือขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท วาลีโอ ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกันติชา คงสุคนธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์บัณฑิต อักขระกิจ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

บริษัท วาลีโอ ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทระดับโลก ที่ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ส่งให้กับโรงงานประกอบรถยนต์ทั่วโลก โดยมีลูกค้าเป็นบริษัทยานยนต์ชั้นนำของโลก โดยมีกระจายอยู่ 30 ประเทศทั่วโลก มีพนักงานทั้งสิ้นรวม 82,400 คน ซึ่งสาขาประเทศไทยนั้น รับหน้าที่ในการผลิตแอร์คอมเพรสเซอร์รถยนต์ และแมกเนติกคลัชท์

จากการศึกษาและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท วาลีโอ ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัดนั้น ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในแผนก Logistics ตำแหน่ง Customer Service Contact ที่ทำหน้าที่ในการรับคำสั่งซื้อของลูกค้าภายในประเทศทั้งหมด จากการทำงานในตำแหน่งนี้พบว่า บางครั้งไม่สามารถส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ตรงเวลา โดยเกิดจากสาเหตุที่ไม่มีผู้ที่ทราบขั้นตอนในการรับคำสั่งซื้อสินค้าและการเข้าไปตรวจสอบยอดการสั่งซื้อของแต่ละลูกค้านั้นมีความแตกต่าง และค่อนข้างซับซ้อน จึงได้จัดทำคู่มือขั้นตอนการรับคำสั่งของลูกค้าขึ้นมา เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติการแทน สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและเข้าใจ ลดข้อผิดพลาดและลดเวลาในการทำงาน

ผลจากการนำคู่มือขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อของลูกค้าไปใช้นั้นพบว่า ระยะเวลารวมที่ใช้ในการรับคำสั่งซื้อของลูกค้านั้นลดลง 44 นาที คิดเป็น 49% และจากผลแบบสอบถามนั้น พบว่า เนื้อหาของคู่มือมีความถูกต้องเข้าใจง่ายคิดเป็น 86%, คู่มือเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 100, คู่มือตรงกับความต้องการของผู้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 100, การลำดับเนื้อหา เชื่อมโยงในทุกขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 86, ขนาดอักษรและรูปภาพอ่านง่าย คิดเป็นร้อยละ 80 และคู่มือสามารถนำไปใช้ประกอบในการรับคำสั่งซื้อได้จริง คิดเป็นร้อยละ 100

SPU CHONBURI