

รายงานการฝึกงาน

ณ บริษัท ดีเอ็นเตอร์ไพรส์ริชชอร์สเทรนนิง จำกัด

วันที่ 1 กันยายน 2559 ถึง 25 พฤศจิกายน 2559

สุทธิดา

จคมคำ

SUTTHIDA

JHOMKHAM

การฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ

สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยา

ธันวาคม 2559

รายงานการฝึกงาน

ณ บริษัท ดีเอ็นเตอร์ไพรส์ริชชอร์สเทรนนิง จำกัด

วันที่ 1 กันยายน 2559 ถึง 25 พฤศจิกายน 2559

สุทธิดา

จอมคำ

SUTTHIDA

JHOMKHAM

การฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ

สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยา

ธันวาคม 2559

กิตติกรรมประกาศ

การฝึกงานครั้งนี้ เป็นการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รหัสวิชา 221491[2] ข้าพเจ้าได้เริ่มฝึกงานตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 ถึงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 ผลจากการฝึกงานทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และได้รับความรู้ทักษะใหม่ๆ ในการทำงาน ข้าพเจ้าขอขอบคุณ อาจารย์สุพรรณ ทองเพชร ที่ช่วยให้คำปรึกษาแนะนำ การเรื่องการฝึกงานของข้าพเจ้าประสบผลสำเร็จตามจุดประสงค์ของหลักสูตร

ขอขอบพระคุณ นางสาวสุรีย์ อรรถลักษณ์กิจ ผู้จัดการ บริษัท ดีเอ็นเตอร์ไพรส์โซลิวชันสเทรนนิง จำกัด ที่กรุณาเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้เข้ามาฝึกงานที่บริษัทจนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ นางกนกวรรณ รัตนวิไล ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาตลอดระยะเวลาการฝึกงานและกำกับดูแลการทำงานของข้าพเจ้าอย่างใกล้ชิด และคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงการสอน เทคนิค วิธีการทำงานให้เป็นไปด้วยดี ตลอดระยะเวลาของการฝึกงานของข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ พี่พนักงาน ทุกท่านในบริษัทที่ให้การสนับสนุนการทำงานของข้าพเจ้า โดยการให้คำแนะนำ ดิชม การทำงานของข้าพเจ้ามาเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาของการฝึกงานของข้าพเจ้า

ผลจากการฝึกงานในครั้งนี้ ข้าพเจ้าจะได้พัฒนาความสามารถในวิชาชีพของตนเอง ข้าพเจ้านำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในการประกอบอาชีพ ในโอกาสต่อไปข้าพเจ้าจะนำความรู้และประสบการณ์จริงที่ได้รับในการฝึกงาน นำไปแนะนำถ่ายทอดสู่รุ่นน้อง ตลอดจนงานการมีจิตอาสา บริการสังคมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

สุทธิดา จอมคำ

สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	i
สารบัญ	ii
สารบัญรูป	iii
1 บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์ของการฝึกงาน	1
1.2 ช่วงเวลาในการฝึกงาน	1
1.3 ที่อยู่	1
1.4 ความเป็นมาขององค์กรและโครงสร้างองค์กร	2
2 การดำเนินการฝึกงาน	5
2.1 ลักษณะของงาน	5
2.2 รายละเอียดของงาน	5
2.3 ผลการดำเนินงาน	12
3 บทสรุป	13
3.1 ปัญหาอุปสรรค	13
3.2 ข้อเสนอแนะ	13
3.3 ประโยชน์ที่ได้รับ	14
ภาคผนวก	15
สมุดบันทึกการฝึกงาน	
ประวัติผู้ฝึกงาน	17

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แสดงตัวอย่างข้อมูลของลูกค้ำก่อนแยกประเภท	5
2.2 แสดงตัวอย่างข้อมูลลูกค้ำหลังแยก	6
2.3 แสดงตัวอย่างข้อมูลลูกค้ำที่รวมกันทุกปีแล้ว	7
2.4 แสดงตัวอย่างข้อมูลที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว	7
2.5 แสดงตัวอย่างเอกสารสัญญา	8
2.6 แสดงตัวอย่างเอกสารรายละเอียดสินค้า	9
2.7 แสดงตัวอย่าง Excel ที่ลูกค้ำส่งมา	10
2.8 แสดงตัวอย่าง Excel ที่ส่งภายในบริษัท	10
2.9 แสดงตัวอย่างเอกสารรายงาน	11

บทที่ 1

บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์ของการฝึกงาน

- 1 เพื่อให้บัณฑิตได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริง
- 2 เพื่อให้บัณฑิตได้รับประสบการณ์ทำงานจริงก่อนสำเร็จการศึกษา

1.2 ช่วงเวลาในการฝึกงาน

ระหว่างวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2559 ถึงวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ.2559 ทำงานทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30 น. ถึง 18.00 น.

1.3 ที่อยู่บริษัท

ที่ตั้งบริษัท

- ที่ตั้งสำนักงานใหญ่: บริษัท ดีเอ็นเตอร์ไพรส์ริชอร์สเทรนนิง จำกัด (ERT) ห้อง 331-332 ชั้น 3 เลขที่ 2922/135-136 อาคารชาญอิสสระทาวเวอร์ 2 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320
- ที่ตั้งสำนักสาขาสีลม: บริษัท ดีเอ็นเตอร์ไพรส์ริชอร์สเทรนนิง จำกัด (ERT) ชั้น 6 อาคารซิลลิคเอนส์ 1-7 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

แผนที่บริษัท (สำนักงานใหญ่)



1.4 ความเป็นมาขององค์กรและโครงสร้างองค์กร

ประวัติความเป็นมา

บริษัท ดีเอ็นเตอร์ไพรส์โซลูชันส์เทรนนิง จำกัด (ERT) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2542 โดยคุณสุรีย์ อรรถลักษณ์กิจ ผู้ร่วมก่อตั้งบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด และเป็นอดีตกรรมการบริหารอาวุโสของบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

ERT ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ชั้นนำมากมาย ให้เป็นศูนย์ฝึกอบรมที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจาก Microsoft ในระดับ Gold Learning Partner, Oracle (อบรม Java, Solaris, MySQL, Open office), SAP (อบรม SAP Business Objects, Crystal report), Cisco, VMware, Symantec, Veritas, Check Point, Trend Micro และ Nutanix รวมทั้งยังได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากศูนย์สอบชั้นนำ ได้แก่ Virtual University Enterprises (VUE), Prometric และศูนย์สอบทางด้านภาษาอังกฤษจาก TOEFL IBT, ศูนย์สอบ GED และ ศูนย์สอบ Castle Worldwide ซึ่งใน 1 ปีจะมีนักเรียนกว่า 10,000 คน ที่ผ่านการเรียนการสอนจาก ERT

นอกจากนี้ ERT ยังให้บริการทางด้านการศึกษาและการวางระบบคอมพิวเตอร์ อาทิเช่น ระบบ Windows Sever, ระบบ Database, ระบบการทำรายงาน รวมทั้งหากต้องการให้ ERT ทำการทดสอบซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในองค์กร หรือสำหรับลูกค้าของท่าน ทาง ERT มีทีมงาน Testing เพื่อรองรับสำหรับลูกค้าที่ต้องการให้การทดสอบนั้นผ่านไปได้อย่างดี นอกจากนี้ ERT ยังมีบริการ Outsourcing ในเรื่องของพนักงานทางด้าน IT อาทิเช่น Helpdesk, System Engineer, Developer เพื่อรองรับโครงการต่าง ๆ ของบริษัทลูกค้าได้ พร้อมทั้งให้บริการการเช่าห้องเพื่อการอบรมโปรแกรมต่าง ๆ และ ERT ยังสามารถจัดส่งวิทยากรไปสอน ณ สถานที่ขององค์กรของท่านหรือต่างประเทศได้อีกด้วย เพราะฉะนั้น ERT เสมือนเป็นการบริการ ONE STOP SERVICES เพื่อรองรับธุรกิจทางด้าน IT โดยตรง ERT มีการสอนหลากหลายรูปแบบ สามารถให้ท่านพิจารณาได้ตามความเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของบริษัท

- 1 เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและ มีความสะดวก ในการเข้าร่วมการอบรมสำหรับองค์กร และกลุ่มบริษัท ๗ ต่าง ๆ และเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรในระยะยาว
- 2 จัดหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ ด้วยคุณภาพระดับมืออาชีพสำหรับบุคคลทั่วไป
- 3 จัดหลักสูตรการอบรมแบบ Solution สำหรับลูกค้าทั่วไป

สินค้าและบริการของบริษัท

- 1 ศูนย์ฝึกอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์และไอทีอย่างเป็นทางการจากผลิตภัณฑ์ชั้นนำระดับโลก
- 2 อบรมภาษาไทย
- 3 อบรมภาษาอังกฤษ
- 4 ศูนย์สอบทางด้านคอมพิวเตอร์และไอทีอย่างเป็นทางการ
- 5 การจัดฝึกอบรม Customized Training
- 6 การจัดฝึกอบรม Soft Skill Training
- 7 การบริการให้คำปรึกษาทางด้าน IT
- 8 การบริการ Technical Implementation
- 9 การบริการ Outsourcing
- 10 การบริการการทดสอบ Software
- 11 การบริการให้เช่าห้องอบรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและสมบูรณ์แบบ

การแข่งขันทางการตลาด

- 1 ดำเนินการทางการตลาด และจัดทำหลักสูตรที่มีความยืดหยุ่น เพื่อให้เหมาะกับความต้องการของลูกค้า
- 2 พัฒนาความรู้ของ Trainers และเพิ่มหลักสูตร การอบรมที่มีประสิทธิภาพให้กับลูกค้า
- 3 ติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลของบริษัท ฯ ตลอดเวลา
- 4 พัฒนาพนักงานให้มีประสบการณ์ในการอบรม และ Implement ระบบ เพื่อให้มีความสามารถเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

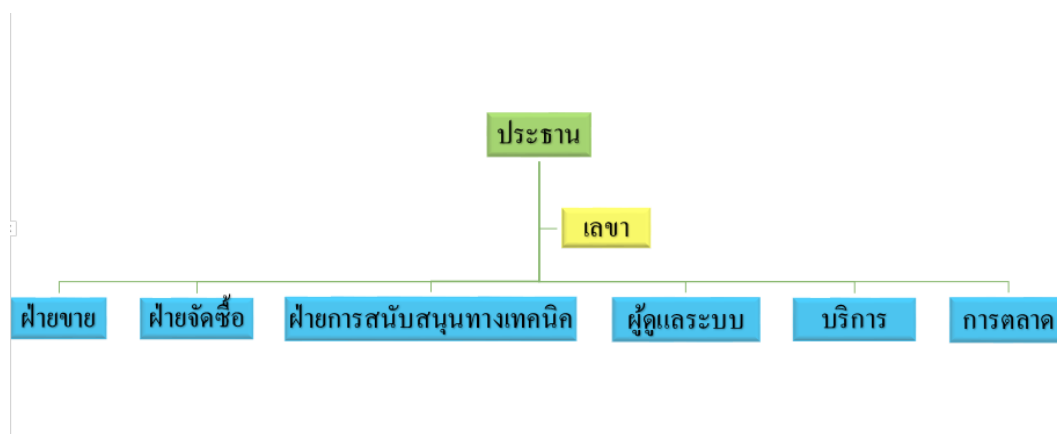
โอกาสทางการตลาด

ตลาดการฝึกอบรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรระดับสูง วงการ IT ในประเทศไทย กำลังผลักดันให้ผู้ใช้เห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยศูนย์ฝึกอบรม ที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างถูกต้อง

ผลิตภัณฑ์และบริการคู่ค้าของ ERT



โครงสร้างบริษัท



บทที่ 2

การดำเนินการฝึกงาน

2.1 ลักษณะของงาน

- 1 แยกข้อมูลลูกค้า
- 2 พิมพ์เอกสารต่าง ๆ ของบริษัท
- 3 บันทึกข้อมูลรายละเอียดลูกค้าภายใน และภายนอกบริษัท
- 4 รับผิดชอบโทรศัพท์
- 5 ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของ Airport link

2.2 รายละเอียดของงาน

แยกข้อมูลลูกค้า

แยกข้อมูลลูกค้าโดยเริ่มทำตั้งแต่ข้อมูลของลูกค้าปี 2010 ถึง ปี 2015 โดยจะแยกเดือน ปี ชื่อผู้ชายสินค้า ชื่อบริษัทที่ส่งพนักงานเข้าอบรม ชื่อผู้เข้าอบรมกับบริษัท เบอร์โทรศัพท์ และ E-Mail ของลูกค้า รหัสวิชาและชื่อวิชาที่ลูกค้าเรียน

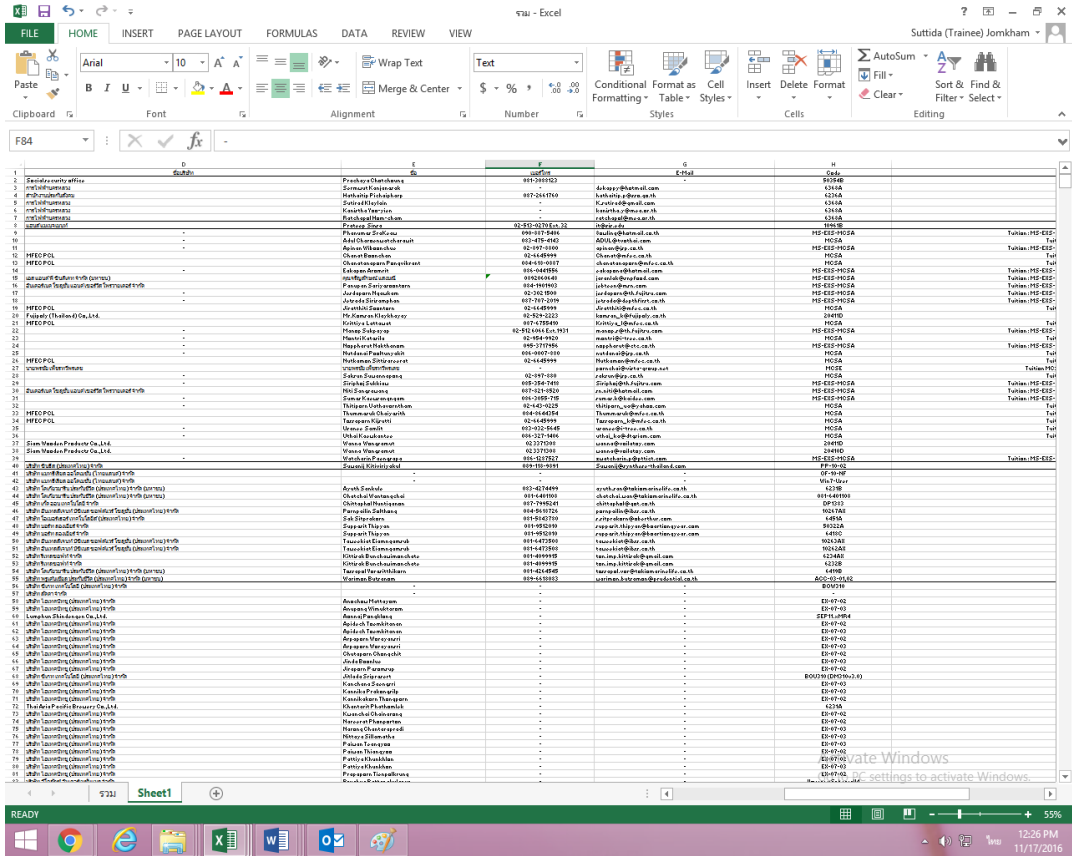
Date	Trainer	Code	Course	Class Language	Customer Name	Site	Home Name	ID Card	Book	On Site	Book	Price
6-7/12/11	Piyanot	SM-P1	Training Program SR4 (Module P)	3	สาขา เชียง ใหม่ และจันทบุรี	Sakonaka		SV54095			Hardou	
					สาขา เชียง ใหม่ และจันทบุรี	Sakonaka		SV54095			Hardou	
					สาขา เชียง ใหม่ และจันทบุรี	Sakonaka		SV54095			Hardou	
6-7/12/11	Chuladej	6234AX	Implementing and Maintaining Microsoft SQL Server 2008 Analyst	4T	บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Am		SMAP54008			MOC	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Wacharakon		SMV554040	/		No MOC	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Valee		SMVH64006			MOC	MS
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Mekhal					MOC	
12/12/2011	Kitchai	EX-07-Cux	Microsoft Office Excel 2007	25	บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Tanongrak		TT5405			ERT	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Tanongrak					ERT	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Tanongrak					ERT	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Tanongrak					ERT	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Tanongrak					ERT	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Tanongrak					ERT	
					บริษัท (Banhaikom) และ บริษัท (Banhaikom) 499999 Banhaikom Digital.com(011-499999) Banhaikom Digital.com(011-499999)	Tanongrak					ERT	

ภาพที่ 2.1 แสดงตัวอย่างข้อมูลของลูกค้าก่อนแยกประเภท

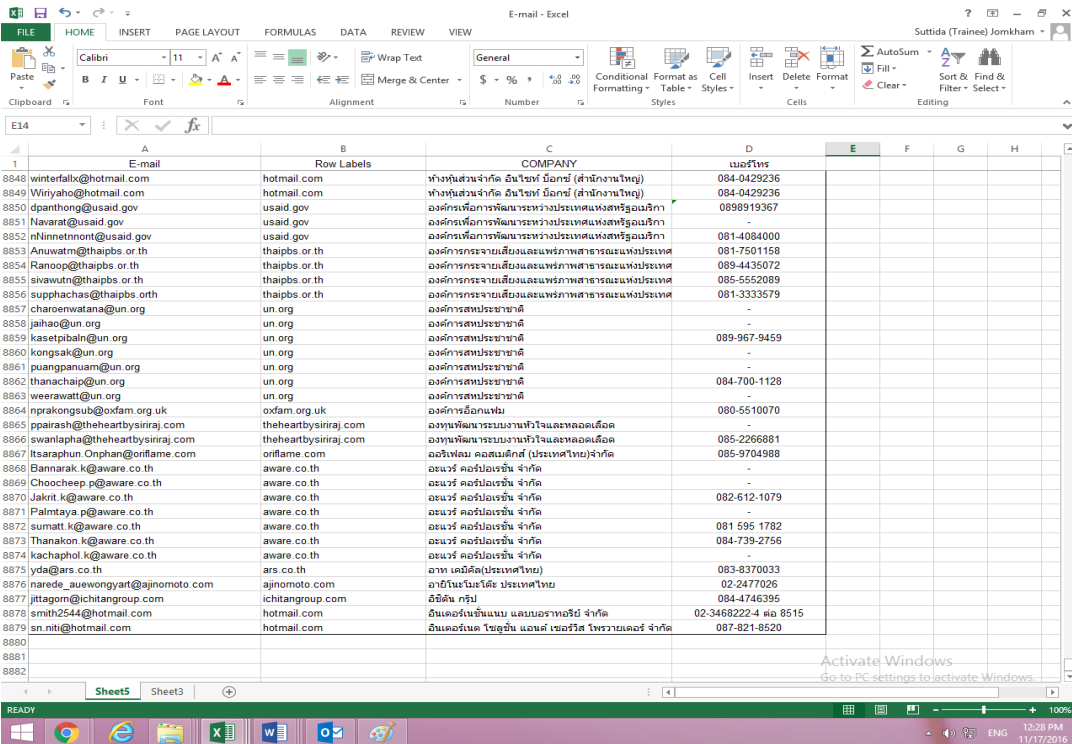
เดือน	ปี พ.ศ.	sales	ชื่อบริษัท	ชื่อ	เบอร์โทร	E-Mail	Code	Course
January	2011	Kanokwan	The Value Systems Co. Ltd				Cus-Exchange 2010	
January	2011	Kanokwan	Central Watson Co. Ltd	Polasith Siwa-aneart	086-9210360	polasithai@watson.co.th	6419A	
February	2011	Kanokwan	Summit Auto Body Industry Co. Ltd./Fujitsu	Panuwat Hematulin			10263AK	
February	2011	Kanokwan	Hewlett-Packard (Thailand) Co. Ltd.	Rattanawadee Suwananomlerc	081-9598152	Rattanawadee.s@ttm-jda.com	6421A	
March	2011	Kanokwan	Mizuho Corporate bank Ltd./Fujitsu Systems	Chutima Silpsevi		Chutima.Silpsevi@mizuho-cb.i	6231A	
March	2011	Kanokwan	สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ				OpenOffice	
March	2011	Kanokwan	Sitrang Agro Industry PLC.	Kachonsak Tangsi	081-9699149	kachonsak@sitranggroup.co	PTS-DOC-COSA-R71 P/N 401i	
March	2011	Kanokwan	บริษัท สิวาประเสริฐ จำกัด	Suwat Jearanai	089-6818712	suwat.j@chivasom.com	BESR2010	
April	2011	Kanokwan	สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ				OpenOffice	
April	2011	Kanokwan	Hewlett-Packard (Thailand) Co. Ltd./Progress	Siripong Supanpong		Rujira.l@progresssoftware.co.t	10174AK	
April	2011	Kanokwan	Sitrang Agro Industry PLC.	Kachonsak Tangsi	081-9699149	kachonsak@sitranggroup.co	PTS-DOC-COSE-R71 P/N 4017	
April	2011	Kanokwan	USAID RDMA	U.Maraj Saengshaphard			DP0185	
May	2011	Kanokwan	Summit Auto Body Industry Co. Ltd./Fujitsu	Tossapon Songchitrat	08-6978-4199	Divaio_2002@hotmail.com	10266AK	
May	2011	Kanokwan	CEVA Freight (Thailand) Ltd.	Kueanpet Teetong	02-7158399	Kueanpet.teetong@cevalogist	10266AK	
May	2011	Kanokwan	บริษัท ยืนยงธอ จำกัด	Pewat Prapithaphonphant	081-7526644	suparchip@ratch.co.th	6425B	
May	2011	Kanokwan	บริษัท ยืนยงธอ จำกัด	Yuttapong Dityakaran	081-7526644	yuttapong@ratch.co.th	6425B	
June	2011	Kanokwan	บริษัท ทรูมูฟ จำกัด	Noppol Rungwong		noppol_ton@truecorp.mail	ICN01	
June	2011	Kanokwan	บริษัท ยืนยงธอ จำกัด	Kam Sinuanad	081-752-6644	kams@ratch.co.th	6425B	
July	2011	Kanokwan	บริษัท ยืนยงธอ จำกัด	Pewat Prapithaphonphant	081-7526644	suparchip@ratch.co.th	6421AX	
July	2011	Kanokwan	บริษัท ยืนยงธอ จำกัด	Yuttapong Dityakaran	081-7526644	yuttapong@ratch.co.th	6421AX	
July	2011	Kanokwan	Mizuho Corporate Bank Ltd./Fujitsu Systems	Chutima Silpsevi		Chutima.Silpsevi@mizuho-cb.i	6232B	
August	2011	Kanokwan	True Move Co. Ltd	Somwang Pivaneerat		Somwang_Piv@truecorp.co.th	10264A	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Supphachai Pholsaard			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Narissara rakprakobkit			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Thanataphun Hootaseranee			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Pompen Khamprapai			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Chanikam Ladawanrungrueng			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Avamporn Kasemtanachote			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Somjai Srisomboon			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	supaphon Boonprasert			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Sinnapa Ngamthongprasert			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Mattium Kamsomprot			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Unchalee Otis			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Ratchanu Chatikanon			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Nuttapon Otis			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Janyarat Jumlongras			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Jurarat supawattana			EX-07-02	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Supphachai Pholsaard			EX-07-03	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Narissara rakprakobkit			EX-07-03	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Thanataphun Hootaseranee			EX-07-03	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Pompen Khamprapai			EX-07-03	
September	2011	Kanokwan	บริษัท ค่าคำศัพท์ (ประเทศไทย) จำกัด	Chanikam Ladawanrungrueng			EX-07-03	

ภาพที่ 2.2 แสดงตัวอย่างข้อมูลลูกค้าหลังแยก

จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดในแต่ละปีมารวมกัน แล้วเลือกข้อมูล อีเมลมาเพียงข้อมูลเดียว นำข้อมูลอีเมลที่ได้มาแยกประเภทเพื่อที่จะได้รู้ว่าแต่ละบริษัทได้ส่งลูกค้ามาฝึกอบรมทั้งหมดกี่คน



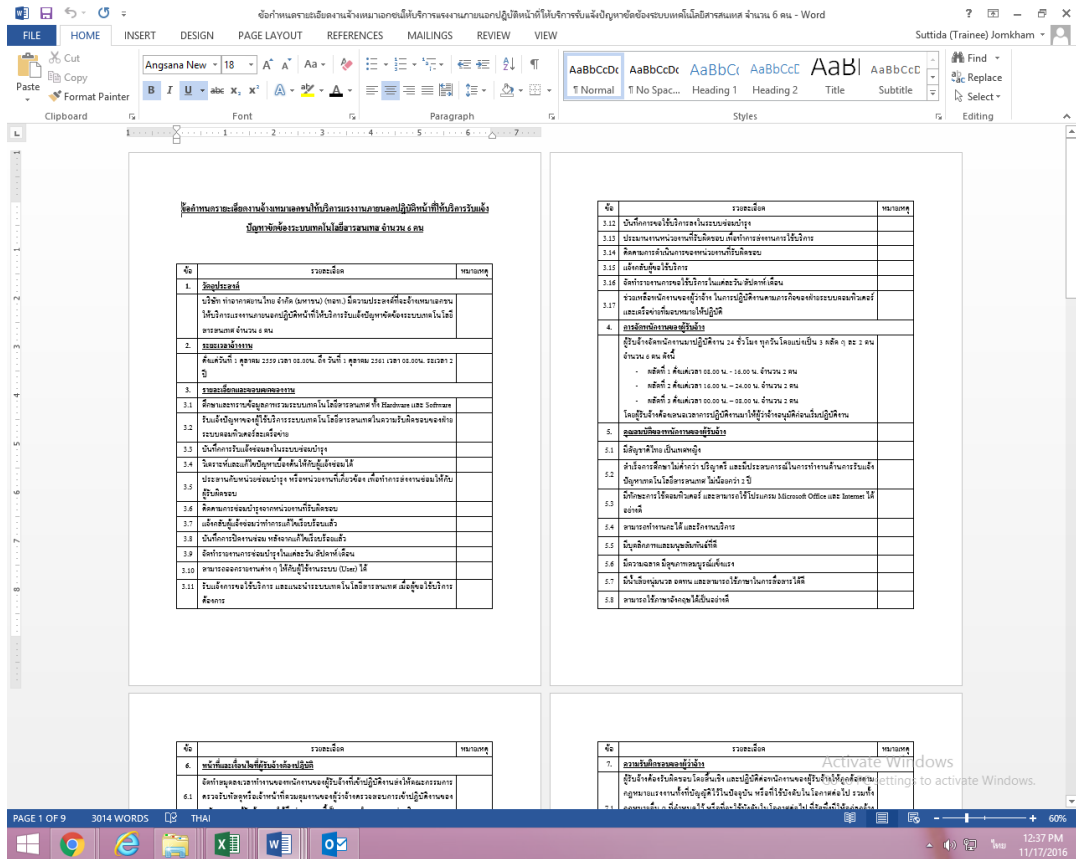
ภาพที่ 2.3 แสดงตัวอย่างข้อมูลลูกค้าที่รวมกันทุกปีแล้ว



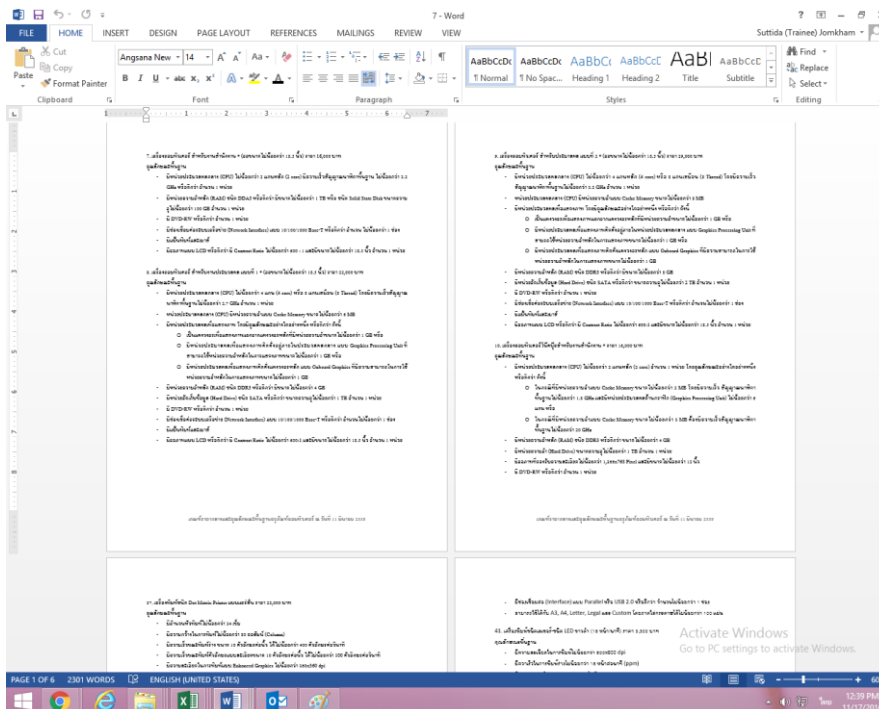
ภาพที่ 2.4 แสดงตัวอย่างข้อมูลที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

พิมพ์เอกสารต่าง ๆ ของบริษัท

พิมพ์เอกสารต่าง ๆ ของบริษัท เช่น เอกสารข้อมูลสัญญา เอกสารรายละเอียดสินค้า เอกสารงานบุญของบริษัท รายชื่อลูกค้าที่เข้าร่วมการอบรม ฯลฯ



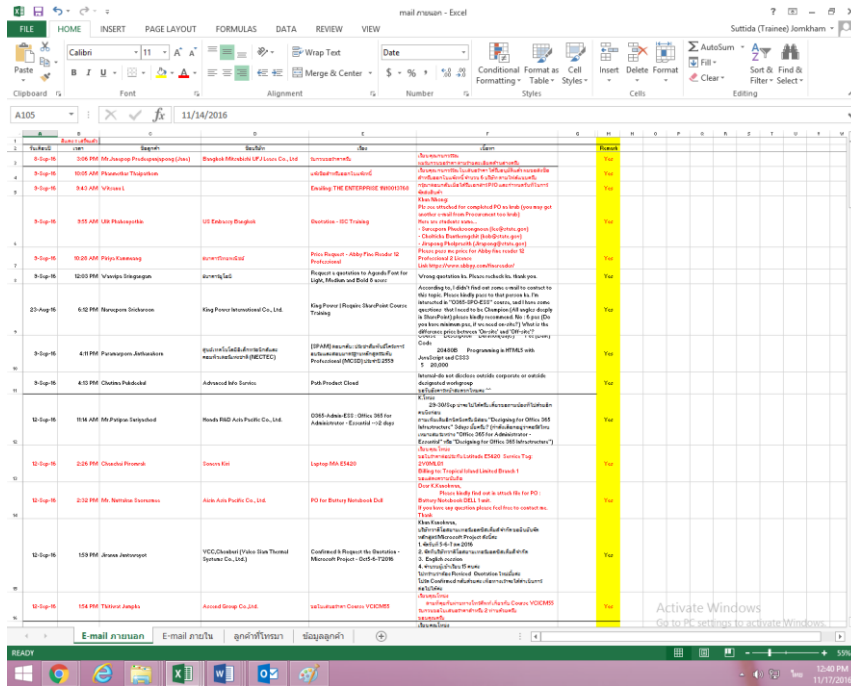
ภาพที่ 2.5 แสดงตัวอย่างเอกสารสัญญา



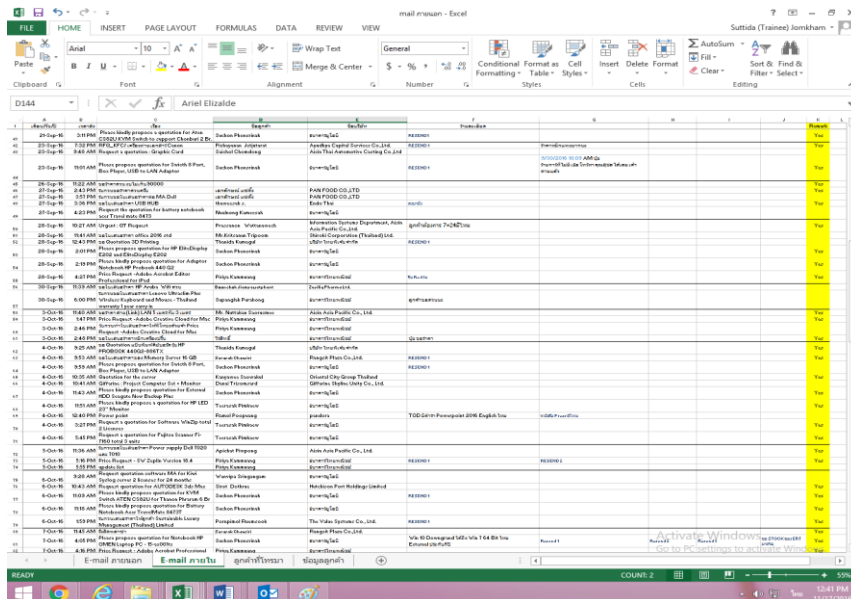
ภาพที่ 2.6 แสดงตัวอย่างเอกสารรายละเอียดสินค้า

บันทึกข้อมูลทั้งภายในบริษัท และภายนอกบริษัท

บันทึกข้อมูลที่พี่ที่ดูแลส่ง E-mail มาลงใน Excel เพื่อเตือนความจำของพี่ที่ดูแลว่า ลูกค้าส่ง E-mail มาได้ตอบกลับหรือยัง และ E-mail ที่ส่งให้ภายในบริษัท มีการตอบกลับ มาแล้วหรือไม่



ภาพที่ 2.7 แสดงตัวอย่าง Excel ที่ถูกคำสั่งมา



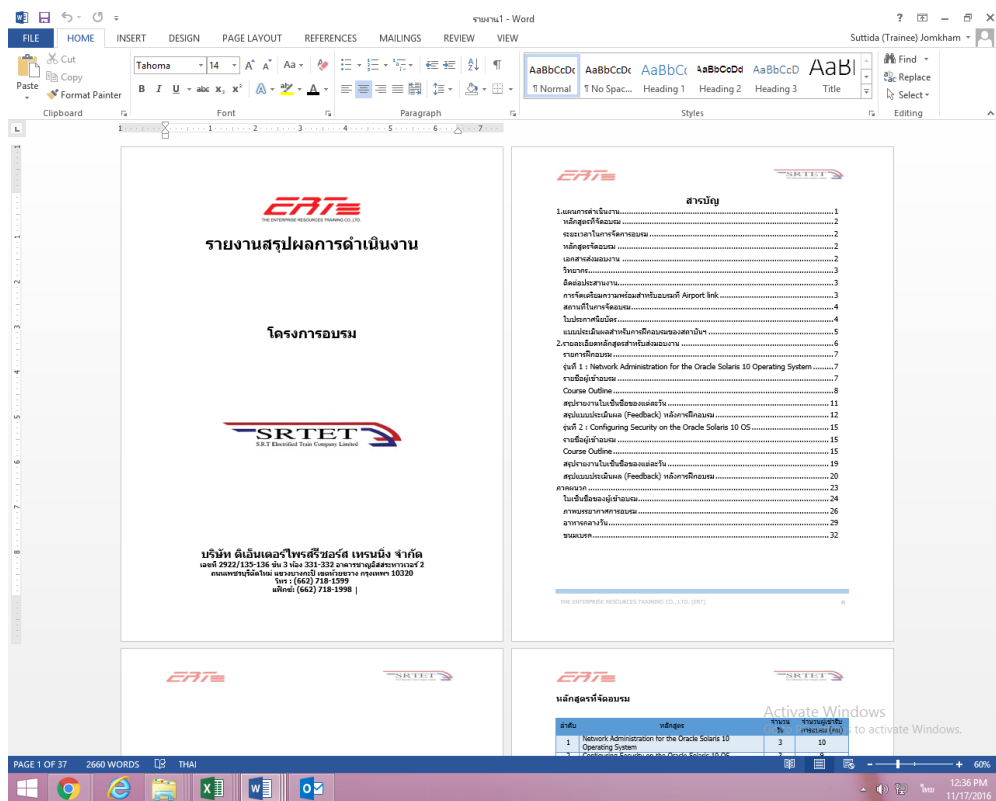
ภาพที่ 2.8 แสดงตัวอย่าง Excel ที่ส่งภายในบริษัท

รับสายโทรศัพท์

รับสายโทรศัพท์กรณีที่มีลูกค้าโทรมาหรือบุคคลภายในโทร กรณีที่ลูกค้าโทรมาควรที่จะถามลูกค้าแบบไหน ลูกค้าต้องการเรียนสายกับบุคคลภายใน บุคคลใด กรณีที่บุคคลคนนั้นไม่อยู่ควรที่จะรับเรื่องไว้ว่าลูกค้าติดต่อเรื่องอะไร แล้วก็ขอเบอร์ติดต่อกลับเพื่อที่จะให้บุคคลภายในได้ติดต่อกลับไปยังลูกค้าที่โทรเข้ามา

ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของ Airport link

ทำรายงานสรุปผลการอบรมของ Airport link ที่ส่งบุคคลเข้ามาอบรมเพื่อที่จะรายงานสรุปผลส่งกลับไปยัง Airport link



ภาพที่ 2.9 แสดงตัวอย่างเอกสารรายงาน

2.3 ผลการดำเนินงาน

- 1 การแยกข้อมูลลูกค้าสามารถทำได้เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ และพี่ฝ่ายขายสามารถนำข้อมูลลูกค้าที่แยกไว้ไปใช้ได้สะดวกมากขึ้น สามารถค้นหาข้อมูลลูกค้าได้ง่ายขึ้น
- 2 การพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ของบริษัท ได้ฝึกการพิมพ์ดีด และความละเอียดรอบคอบ ได้ฝึกการใช้ โปรแกรม Microsoft Office ให้คล่องขึ้น
- 3 การบันทึกข้อมูลลูกค้า ได้ฝึกการสังเกตคือ การที่ลูกค้าส่งอีเมลมานั้นอีเมลที่ส่งมา หัวข้อการสนทนาเคยบันทึกไว้หรือยัง และพนักงานตอบกลับลูกค้าหรือยัง
- 4 การรับสายโทรศัพท์ ได้ฝึกการสนทนากับบุคคลที่เราไม่รู้จัก และฝึกการควบคุมอารมณ์กรณีลูกค้ามีปัญหา และต้องการที่จะแก้ปัญหาย่างเร่งด่วนลูกค้าอาจมีอารมณ์ที่รุนแรง
- 5 การทำรายงาน ได้ฝึกการจัดหน้ากระดาษ การเรียงเรียงข้อมูล และการตรวจเอกสาร ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

บทที่ 3

บทสรุป

3.1 ปัญหาอุปสรรค

- 1 ในช่วงแรกที่ฝึกงานพนักงานจะให้อ่านเอกสารที่งานที่ต้องทำ คือ เอกสารข้อมูลการติดต่อลูกค้า และอ่านวิธีพูดคุยกับลูกค้า ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ต้องอ่านเอกสารหลายรอบเนื่องจากเป็นข้อมูลที่ใช้สนทนาจริงกับลูกค้า และยังเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการขายสินค้าจึงจำเป็นต้องจำข้อมูลให้ถูกต้อง
- 2 การแยกข้อมูลลูกค้าในไฟล์เก่าที่จะต้องแยกมีข้อมูลหลายที่จึงไม่ค่อยแน่ใจว่าควรที่จะนำข้อมูลตรงไหนมาแยกบ้าง ในการแยกข้อมูลใส่ข้อมูลผิดช่อง และบางรายวิชาที่ลูกค้าเรียนไม่มีรหัสวิชาที่ลูกค้าต้องการจะลงเรียน
- 3 การพูดคุยกับลูกค้าในช่วงแรก เกิดความตื่นตันทันทีกังวล เนื่องจากเป็นการขายสินค้าจริง ๆ
- 4 ไม่ทราบวิธีการบันทึกคำถามที่ลูกค้า ซึ่งในอีเมลจะมีคำถามมากกว่าหนึ่งคำถาม
- 5 ในการพิมพ์เอกสาร เอกสารแต่ละชนิดต้องมีความถูกต้อง เวลาพิมพ์ มีทั้งภาษาไทยและอังกฤษปนกัน จึงไม่ค่อยถนัดในการพิมพ์เท่าไรทำให้เกิดความล่าช้าในการพิมพ์

3.2 ข้อเสนอแนะ

- 1 ศึกษาข้อมูลโดยสังเขปของบริษัท ว่าประกอบธุรกิจอะไร ตั้งอยู่ที่ไหน
- 2 ที่พักในช่วงระหว่างฝึกงาน จะต้องสามารถเดินทางไปทำงานได้สะดวก
- 3 เตรียมเสื้อผ้าที่ใช้ใส่ในการฝึกงาน ซึ่งจะเป็นชุดนิสิต (บางบริษัทอาจเป็นชุดลำลองธรรมดา) จะต้องสุภาพ เรียบร้อย ไม่สั้น ไม่รัด จนเกินไป
- 4 ควรศึกษาการใช้งาน Microsoft Excel
- 5 ควรที่จะยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร
- 6 เก็บรักษาความลับในงานที่ทำ

3.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1 ทำให้เรามีความรอบคอบในการทำงาน
- 2 ทำให้เราสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดระหว่างการทำงาน
- 3 ได้รู้จักการแบ่งงานอย่างมีระเบียบ
- 4 ได้เรียนรู้ถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของการทำงานหลังจากการที่ได้เข้ารับการฝึกงานในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายทำให้ได้ทราบถึงกระบวนการในการทำงานของหลาย ๆ และได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่และความสำคัญของการทำงาน
- 5 มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานเพิ่มมากขึ้น และใช้อุปกรณ์สำนักงานได้อย่างถูกต้องเช่น เครื่องทำลายเอกสาร, เครื่องถ่ายเอกสาร หรือเครื่องแฟกซ์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มตรวจสอบเนื้อหารายงานฝึกงาน



แบบฟอร์มตรวจสอบเนื้อหารายงานฝึกงาน

ข้าพเจ้า นาง กนกวรรณ โสณวิไล ตำแหน่ง Sales Director
แผนก/ฝ่าย วาง ได้ดำเนินการตรวจสอบเนื้อหาในเล่ม
รายงานการฝึกงานของ นาย ก้าว สุกธิดา งอมคำเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เนื้อหาในเล่มรายงานการฝึกงานนี้ได้ผ่านการเห็นชอบและ
อนุญาตให้นิสิตเผยแพร่ต่อสาธารณชน

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบ/ผู้ตรวจสอบ

(.....)

ประวัติผู้ฝึกงาน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสุทธิดา จอมคำ
วัน เดือน ปีเกิด	18 กรกฎาคม 2537
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลลำปาง
ที่อยู่	135 หมู่ 2 ต.ปงยางคก อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง 52190
ประวัติการศึกษา	จบการศึกษามัธยมปลาย โรงเรียนมัธยมวิทยา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยพะเยา