

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสรุปผลและข้อเสนอแนะได้กำหนดส่วนประกอบดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา

การปฏิบัติสหกิจศึกษาที่บริษัท Ovia Three เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2561 โดยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำส่วนใหญ่ นั้น เกี่ยวข้องกับด้านของการติดต่อประสานงานกับลูกค้าของทางบริษัท โดยตัวผู้จัดทำรายงานนั้นได้เข้ามาฝึกปฏิบัติสหกิจในช่วงที่ทางบริษัทนั้น กำลังดำเนินการในการจัดหา Partner ร่วมในการจัดทำคอร์สเรียนออนไลน์ทางเว็บไซต์ ตัวผู้จัดทำนั้นจึงได้มีหน้าที่หลักๆ ในการติดต่อประสานงานกับลูกค้าที่จะมาร่วมจัดทำคอร์สกับทางบริษัท เริ่มตั้งแต่การหาข้อมูลของลูกค้าในเบื้องต้นเพื่อทำการศึกษาข้อมูลของลูกค้าในแต่ละบุคคลว่ามีคุณลักษณะตรงตาม คอร์สเรียนออนไลน์ในแต่ละด้านหรือไม่ เป็นบุคคลที่เป็นที่รู้จักของทางสื่อสังคมออนไลน์หรือเฉพาะทางด้านที่ทางบริษัทต้องการทางด้านไหน เมื่อได้ศึกษาข้อมูลตามที่ต้องการ จึงทำการติดต่อประสานงานกับลูกค้า โดยติดต่อสื่อสาร ทางโทรศัพท์และทางอีเมล เพื่อนำเสนอเงื่อนไข ที่จะเชิญมาร่วมจัดทำคอร์สออนไลน์ร่วมกัน และได้มีโอกาสได้ออกไปนัดเจอลูกค้าภายนอกสถานที่ด้วย แต่โดยส่วนใหญ่จะเป็นการติดต่อประสานงานกับลูกค้ารับเรื่องจากลูกค้าผ่านการติดต่อทางแอปพลิเคชัน Line ประชุมติดต่อประสานงานภายในบริษัทมากกว่าการได้ออกนอกสถานที่ นอกจากการประสานงานกับลูกค้าแล้ว ตัวผู้จัดทำยังมีหน้าที่ในการประสานงานงาน สรุปงานให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องของภายในบริษัทให้ได้รับทราบข้อมูลที่ได้รับมาจากลูกค้าร่วมกัน และยังได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์จริง จากการฝึกสหกิจศึกษาที่บริษัท Ovia Three ทำให้ตัวผู้จัดทำรายงานนั้นได้เรียนรู้การทำงานจริงภายในบริษัท ได้รับความรู้ระบบการทำงานร่วมกันกับทุกฝ่าย ซึ่งภายในบริษัทนั้นจะขาดฝ่ายบริหารงานลูกค้ามิได้เลย เพราะฝ่ายประสานงานลูกค้า นั้นเปรียบเสมือนตัวกลางที่คอยรับเรื่อง ทำการสื่อสาร ถ่ายทอดงานไปยังฝ่ายต่างๆ ได้ จากการทำงานจริงทำให้ผู้จัดทำนั้นสามารถพัฒนาศักยภาพตัวเองได้มากขึ้น เพราะประสบการณ์ทุกอย่างนั้นได้สอนให้ตนเองนั้นกล้าที่จะเผชิญหน้ากับสิ่งที่เจอ และสามารถแก้ไขสิ่งเหล่านั้นได้จนสำเร็จ

ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานั้น ทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการติดต่อประสานงาน การสื่อสารที่ตนเองชอบและมีความถนัดได้อย่างเต็มที่ โดยใช้ความรู้พื้นฐานจากประสบการณ์ในการศึกษามาปฏิบัติใช้งานจริง ซึ่งในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายนั้น ผู้จัดทำรายงานนั้น ได้รับคำติชมจากผู้มอบหมายงานอยู่บ้าง เมื่อมีคำชมก็ย่อมมีคำติในบางครั้ง แต่สิ่งเหล่านั้นไม่ได้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อตนเองแม้แต่อย่างใด แต่ยังคงเป็นแรงผลักดันให้

พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายเหล่านั้น ให้ดียิ่งขึ้นไปตามที่ผู้มอบหมายงานนั้น ได้คาดหวังไว้ และตัวผู้จัดทำนั้นจะเก็บทุกคำติและคำชมจากลูกค้าและบุคคลภายในบริษัทมาเป็นประสบการณ์ชีวิตและพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงานต่อไปในอนาคตภายภาคหน้าอีกด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.2.1 การประสานงานกับลูกค้านั้นเป็นฝ่ายที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาที่จะเข้ามาจริงโดยที่ตัวเราเองนั้นไม่สามารถคาดคิดหรือรู้ล่วงหน้าได้ว่า ลูกค้าจะทำการสื่อสารหรือแสดงปฏิกิริยาอะไรโต้ตอบกลับมาบ้าง ข้อเสนอแนะคือ ควรเตรียมความพร้อมในการหาข้อมูลให้พร้อมมีสมุดจดประจำตัวอยู่เสมอ เตรียมสิ่งที่จะพูดจะสื่อสารกับลูกค้าไว้ให้พร้อมเมื่อถึงสถานการณ์จริงแล้วจะได้ไม่ตื่นตระหนกกับเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่และจะทำให้เรากล้าเผชิญกับเหตุการณ์ในตอนนั้นและสามารถแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้ดีเนื่องจากมีการเตรียมความพร้อมในการหาข้อมูลให้กับลูกค้ามาล่วงหน้าแล้ว

5.2.2 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้นเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างมากในการพูด เพราะลูกค้าจะเก็บรายละเอียดทุกคำพูดของเราไว้หมดตั้งแต่การเริ่มสนทนากัน ฉะนั้น สิ่งที่ยอยากจะเสนอแนะคือการระวังเรื่องคำพูดให้มากที่สุด ควรระวังอารมณ์และสีหน้าของตนเองเมื่อไม่พอใจหรือ เมื่อลูกค้าพูดขัดแย้งกับที่ตนเองเสนอไปแล้วนั้นก็ควรจะน้อมรับแล้วฟัง และพูดเสนอด้วยน้ำเสียงที่ใจเย็นไม่ใส่อารมณ์เพื่อให้การติดต่อประสานงานระหว่างลูกค้ากับตนเองนั้นเป็นประสบผลสำเร็จ

5.2.3 การทำงานในบริษัท โฆษณานั้น ย่อมมีคำศัพท์เฉพาะทางการสื่อสารกันภายในบริษัท เช่น คำเฉพาะทาง หรือตัวย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ที่ใช้พิมพ์ส่งหากันทางกลุ่มงานของทางบริษัท อาทิ Artwork , potential, Brand Identity, Strategy และ Cpc& Cpm ซึ่งในบางคำ ผู้ฝึกปฏิบัติสหกิจเองนั้นไม่เข้าใจ แต่ก็มิได้เป็นปัญหาในการทำงานมากนัก เพราะพื้นฐานก็พอทราบคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารภายในบริษัท โฆษณาเบื้องต้น มาบ้างแล้ว แต่สำหรับคำไหนที่ไม่เข้าใจในความหมายนั้นๆ ก็จะทำให้การจดคำศัพท์นั้นใส่สมุดบันทึก แล้วนำไปค้นหาความหมาย ซึ่งการจดจะทำให้เราจดจำคำเหล่านั้นได้ตลอด สิ่งที่ยอยากจะเสนอคือ ควรจะทำการศึกษาและเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะเบื้องต้นภายในบริษัท โฆษณา มาพอประมาณ จึงจะทำให้การทำงานในแต่ละวันนั้นดำเนินการไปได้อย่างราบรื่นเอง