

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในบริษัท นาคาจีเวลรี่ แอนด์ ยูนิฟอร์ม ซึ่งเป็นบริษัท ดำเนินธุรกิจด้านการผลิตและจำหน่ายเกี่ยวกับเครื่องแต่งกายประเภท ยูนิฟอร์ม รวมทั้งเครื่องหมายนักเรียน โดยสินค้าเหล่านี้จะจัดจำหน่ายภายในประเทศเท่านั้น และทางบริษัทยังเป็นผู้ผลิตสินค้าประเภท เครื่องประดับเงินแท้และส่งออกต่างประเทศ คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานในแผนกติดต่อลูกค้า (Customer Contact Department) ทั้งภายในและต่างประเทศ ในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายติดต่อลูกค้า และการใช้สื่อเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อระหว่างฝ่ายติดต่อลูกค้ากับลูกค้า อีกทั้งยังมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ คำศัพท์เฉพาะด้านเครื่องแต่งกายและสำนวนภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาด ซึ่งอาจทำให้ส่งผลกระทบต่อความเสียหายในหลายด้านซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร

ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำ โครงการงาน “ขั้นตอนการทำงานในแผนกติดต่อลูกค้า” เพื่อให้พนักงานใหม่ของบริษัท นาคาจีเวลรี่ แอนด์ ยูนิฟอร์ม ได้เรียนรู้และเข้าใจในหน้าที่ของแผนกติดต่อลูกค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศรวมถึงวิธีการติดต่อลูกค้า คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทางบริษัท และ ผู้สนใจในงานธุรกิจต่างประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ในการทำโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน้าที่ของแผนกติดต่อลูกค้า
- 1.2.2 เพื่อให้พนักงานหรือนักศึกษาฝึกงานปฏิบัติสหกิจศึกษาได้เรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของบริษัท
- 1.2.3 เพื่อให้รู้จักประโยค และสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการเจรจา

1.3 ขอบเขตของโครงการ

โครงการนี้ เป็นโครงการที่รวบรวมการปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน้าที่การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจกับลูกค้าทั้งภายในและต่างประเทศ และคำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องแต่งกาย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

- 1.3.1 การปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน้าที่ของแผนกติดต่อลูกค้า
- 1.3.2 คำศัพท์ต่างๆด้านการติดต่อธุรกิจและคำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องแต่งกาย
- 1.3.3 ประโยคและสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การเจรจา การแก้ปัญหา การเสนอราคา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 พนักงานได้ทราบถึงหน้าที่ของแผนกติดต่อลูกค้า
- 1.4.2 พนักงานได้เข้าใจคำศัพท์ ประโยค และสำนวนที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้อง
- 1.4.3 พนักงานสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมีความเป็นมืออาชีพ
- 1.4.4 การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น