

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงานปัญหาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรือวิจัย

จากการปฏิบัติงานใน โครงการสหกิจครั้งนี้ได้ศึกษา ณ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สาขานบุรี ที่ตั้ง 102/2 ถนน พุทรมณฑล สาย 2 แขวง บางแคเหนือ เขต บางแค ได้ศึกษา ให้บริการลูกค้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและรวมไปถึงการให้ข้อมูลการใช้บัตรโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปฏิบัติงานได้จริงเปรียบเสมือนเช่นพนักงานคนหนึ่งของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จากประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง ทำให้ได้ทราบถึงจุดประสงค์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผู้จัดทำจะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างตรงความต้องการของลูกค้าแต่ละคน

สำหรับการเข้าร่วมปฏิบัติงาน ณ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ทำให้ได้รับความรู้และประโยชน์หลายด้านยกตัวอย่างเช่น

5.1.1 ด้านบุคลิกภาพ

- 5.1.1.1 ทำให้รู้จักเป็นคนตรงต่อเวลา
- 5.1.1.2 มีบุคลิกภาพที่ดีเมื่อไปพบลูกค้า
- 5.1.1.3 ทำให้รู้จักการมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน

5.1.2 ด้านสังคม

- 5.1.2.1 ฝึกการแก้ไขเฉพาะหน้า
- 5.1.2.2 ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 5.1.2.3 ฝึกความอดทน

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับด้านการทำงาน

จากการฝึกงานในตำแหน่ง Customer Service ไม่เพียงแต่ต้องมีความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนมาเท่านั้น แต่ยังต้องมีความรู้ในด้านอื่น รวมทั้งยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่นและยังเป็นการฝึกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

การปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานควรหมั่นฝึกฝนพัฒนาภาษาอังกฤษของตนให้ดีและมีการจัดทำเนื้อหาของโครงการให้หลากหลายและมีเนื้อหาที่ออกมาหลายรูปแบบเพื่อให้โครงการมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานพี่เลี้ยงอย่างสม่ำเสมอ

5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ

จากผู้จัดทำได้ออกปฏิบัติการนอกสถานที่ ณ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 จากการฝึกงานครั้งนี้ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้รับผิดชอบงานของตนเองเริ่มตั้งแต่ทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้ปฏิบัติและยังสามารถฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น ได้พัฒนามนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและมีมารยาทกับผู้อื่น รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารวมถึงการพลิกแพลงประสบการณ์ที่อยู่ภาวะกดดันสร้างความมีระเบียบวินัยกับตนเองส่งผลให้สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ