

THAI EN



โครงการสหกิจศึกษา

เรื่อง การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
ด้านการนำเลข Booking การจอง มาใส่ในระบบ VSS

CONTENT

01 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

02 หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

03 ที่มาของปัญหา

04 วิธีการดำเนินงาน

05 ผลการดำเนินงาน

06 ข้อมูลอาจารย์นิเทศ, พนักงานที่ปรึกษา
และนักศึกษาฝึกงานสหกิจศึกษา



01

ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

- ❖ สถานประกอบการ
- ❖ ประวัติองค์กร
- ❖ โครงสร้างองค์กร
- ❖ ค่านิยม
- ❖ วิสัยทัศน์และพันธกิจ

 **TOYOTA**

เปิดบริการทุกวัน 08.00-17.00.
044-756333

THAI DEN

บริษัท โตโยต้าไทยเอ็น จำกัด

ที่ตั้งของสถานประกอบการ



ตั้งอยู่ที่ 699 ถนน มิตรภาพ ตำบล ในเมือง อำเภอ เมืองนครราชสีมา
จังหวัด นครราชสีมา 30000



ผู้ก่อตั้ง

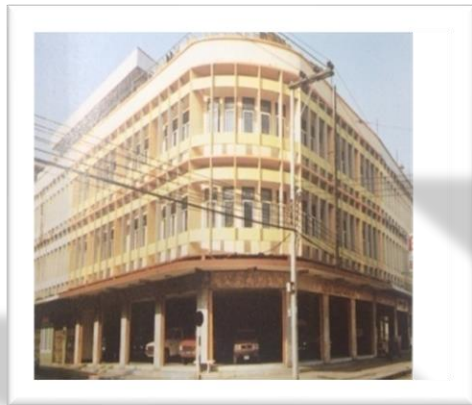
คุณอาคม ไตรบัญญัติกุล และ

คุณทองรวบ จีงตระกูล



พ.ศ. 2499

ห้างไทยเอ็น



พ.ศ. 2511

ห้องโชว์แห่งแรก



พ.ศ. 2520

โตโยต้าทรงไทย

เปิดห้องโชว์รถยนต์

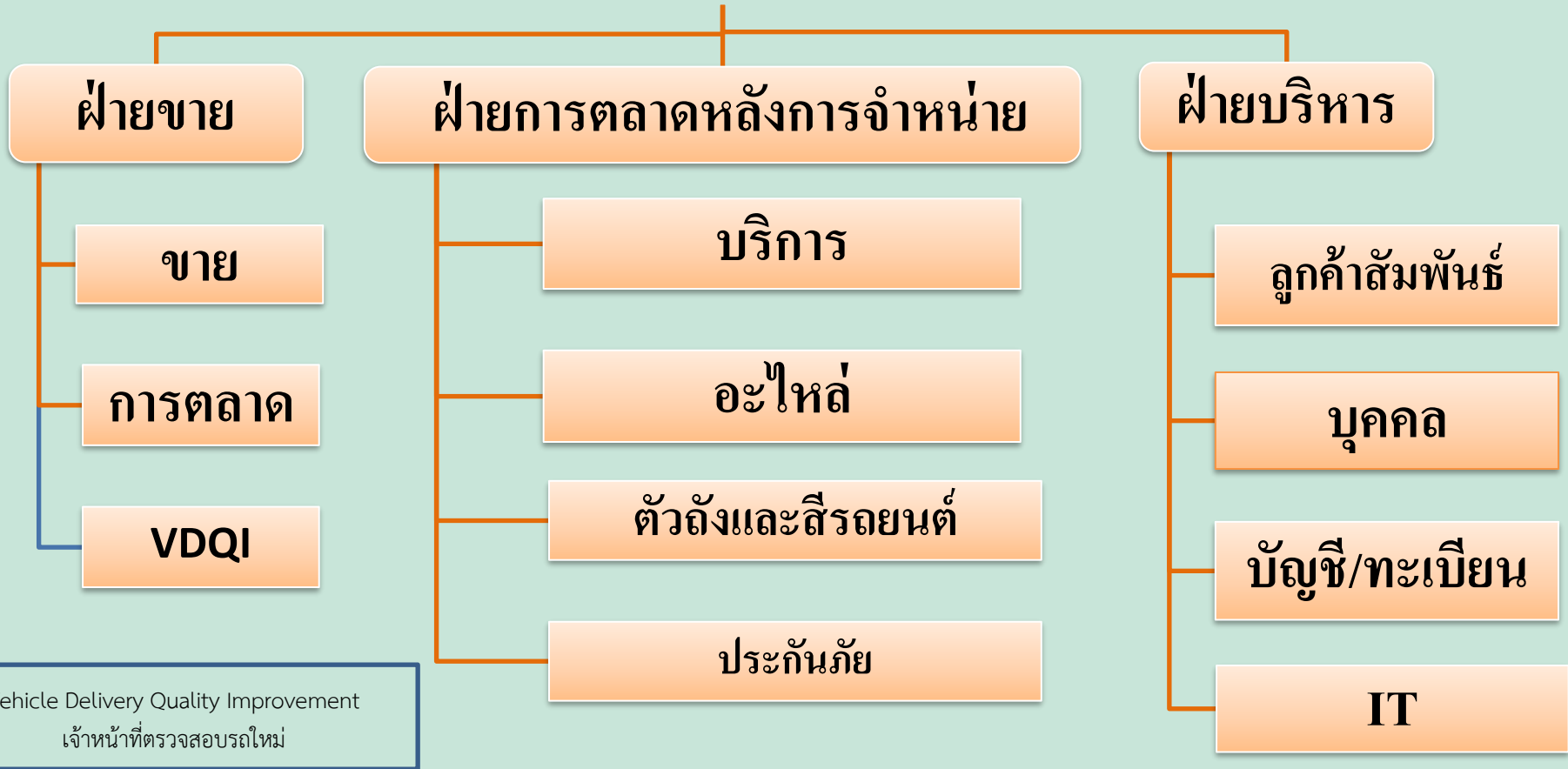
บริเวณถนน

มิตรภาพ



พ.ศ. 2544

ปรับปรุงโชว์รูมให้
ทันสมัยครั้งแรก





02

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

- ❖ ตำแหน่ง
- ❖ แผนก
- ❖ ผู้ควบคุม



นางสาวกนกวรรณ สิบสุนทร

ตำแหน่ง : ชุรการ

แผนก : ขาย

ผู้ควบคุม : คุณชวลี ชีรภัทรางกูร



นางสาวพีชญา สีแปลก

ตำแหน่ง : TBR

แผนก : ขยาย

ผู้ควบคุม : คุณชวลี ธีรภัทรางกูร



03

ที่มาของปัญหา

TOYOTA

GMS

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

Application GMS มีการนำมาใช้ในเดือนพฤษภาคม ปี 2563 ทำให้พนักงานขายยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงานของพนักงานธุรการแผนกขาย ที่ต้องรอให้พนักงานขายนำเลข Booking บันทึกลงไปในระบบ VSS ก่อนถึงจะสามารถตัดขายรถในขั้นตอนสุดท้ายได้ ทำให้พนักงานธุรการแผนกขายต้องคอยติดตามทุกวันหรือทำแทน จากปัญหาดังกล่าวผู้จัดทำจึงคิดหาเทคนิควิธีการ ที่จะช่วยลดปัญหาการติดตามงานจากพนักงานขายและช่วยให้พนักงานธุรการแผนกขายสามารถลดเวลาในการตัดขายให้เร็วขึ้นเป็น 5 ชม./เดือน (ประมาณ 12 นาที/วัน)

พนักงานขายต้องทำ

รายงานการจอง

บริษัท โตโยต้าไทยเอ็น จำกัด
สาขา HO วันที่ 25/11/2020 ถึงวันที่ 30/11/2020

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563

ลำดับ	วันที่จอง	เลขใบจอง	เลขที่ใบจอง DDM	สาขาใบจอง	พนักงานขาย	รุ่น	แบบ	ชื่อลูกค้า	
1	25/11/2020	SO-06515		HO	อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	GUNH33R-CTFLXT/A1	นางสมหวัง จัตกระโทก
2	25/11/2020	SO-06518		HO	อนันต์	C			นางสาวสุจิตรา พวงกลาง
3	25/11/2020	SO-06519		HO	อนันต์	C			นางมานี เพ็งศรี
4	25/11/2020	SO-06520		HO	อนันต์	C			นายชัชวีร์ ดอกไม้กล
5	25/11/2020	SO-06526		HO	ศุภรักษ์	A			นายปริญญา สืบสีสก
6	26/11/2020	SO-06527		HO	อนันต์	C			นางสาวนงนุช บัวหมื่นไวย
7	26/11/2020	SO-06535		HO	สุดหิน	C			นางสาวจิรารวรรณ แสงสายอ
8	26/11/2020	SO-06536		HO	ปวีร์โนษ	C			นางสาวชาลิณี บรรจงใหม่
9	27/11/2020	SO-06538		HO	ศกัญญา	A			นายระนอง ไกลกลาง
10	27/11/2020	SO-06539		HO	อนันต์	C			นายสชาติ ญาณไพโรจน์
11	28/11/2020	SO-06544		HO	นัทธี	A			นางสาวสุจิตรา แผ่นาง
12	28/11/2020	SO-06545		HO	รัชดาภรณ์	A			นางสาวบุญสูง ดาวศรี
13	28/11/2020	SO-06548		HO	อนันต์	C			นางจุฬามาต อภิรมย์ชวาล
14	28/11/2020	SO-06552		HO	ศุภรักษ์	A			นายสง่า จันทริเศษ
15	28/11/2020	SO-06554		HO	วรภาคนต์	B			นางสาววิภา ทองแจ้ง
16	28/11/2020	SO-06555		HO	ศกนตลา	B			นางสาวกฤติกา ศรีบุญ
17	29/11/2020	SO-06557		HO	อนุสิทธิ์	A			นางสาวชวลีพร สังคะบุตร
18	29/11/2020	SO-06558		HO	รัชดาภรณ์	A			นายณัฐพงษ์ จวนแจ้ง
19	30/11/2020	SO-06560		HO	นัทธี	A			นางสาวนภาพร เสี่ยงเคราะห์
20	30/11/2020	SO-06562		HO	อรณั(C)	C			นางกัญชนัษา ลาภมาก
21	30/11/2020	SO-06565		HO	เอเวก	A			นางแสงจันทร์ จันทโรโท
22	30/11/2020	SO-06567		HO	ศุภรักษ์	A			นายณรงค์ฤทธิ์ พูลสวัสดิ์
23	30/11/2020	SO-06568		HO	เอเวก	A			นายไกรสร ออณงค์
24	30/11/2020	SO-06569		HO	ณัฐนิชา	A			นายณกมล อิมสาอวด
25	30/11/2020	SO-06570		HO	อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	GUN122R-CTFLXT/A1	นางสาวขวัญจิตร ชาวประโมลี
26	30/11/2020	SO-06572		HO	เอเวก	A	REVO D-CAB 2X4	GUN135R-DTTSXT/A1	นายพันธ์ศักดิ์ บุญมา

ที่ส่งมาให้
รบกวนทำ
ด้วยนะคะ

.....

ยี่งน้องใหม่
ไม่เข้าใจถาม
รุ่นพี่นะคะ

วิธีเดิมที่ใช้ในการติดตามงานจากพนักงานขาย

บริษัท ไทยด้าไทยเอ็น จำกัด

สาขา HO วันที่ 01/12/2020 ถึงวันที่ 10/12/2020

รายงานการจอง

ลำดับ	วันที่จอง	เลขใบจอง	เลขที่ใบจอง DDMS	พนักงานขาย	ทีม	รุ่น	ชื่อลูกค้า
16	10/12/2020	SO-06695	1 คັນ	วราภานต์	B	YARIS HB	นายวิวัฒน์ชัย เอี่ยมสะอาด
17	8/12/2020	SO-06659	1 คັນ	ศกุนตลา	B	COROLLA	นายธีรพงษ์ ยงยศ
18	9/12/2020	SO-06681	1 คັນ	สิทธิศักดิ์	B	REVO D-CAB 4X2	นางสาวสายันต์ หงษ์ทับ
19	3/12/2020	SO-06605	2 คັນ	สิวานนท์	A	REVO B-CAB 4X2	นางทิพนาถ รุ่งโรจน์
20	7/12/2020	SO-06652	2 คັນ	สิวานนท์	A	REVO B-CAB 4X2	นายโสภณ จริยามธากุล
21	7/12/2020	SO-06638	2 คັນ	สฤัญญา	A	REVO C-CAB 2X4	นางสาวปริดา มีทุม
22	9/12/2020	SO-06673	2 คັນ	สฤัญญา	A	REVO D-CAB 2X4	นางสาวสุรีย์ แสนเดช
23	2/12/2020	SO-06595	6 คັນ	อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นายอนุวัฒน์ พรหมดิษฐ์
24	4/12/2020	SO-06614		อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นางสาวจิรนนท์ เงินค่า
25	4/12/2020	SO-06615		อนันต์	C	REVO D-CAB 2X4	นางจำปา ดังเจริญกิจ
26	7/12/2020	SO-06640		อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นายชชาติ เรียงพล
27	7/12/2020	SO-06641		อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นายคมกริช ตีรรัมย์
28	10/12/2020	SO-06687		อนันต์	C	REVO D-CAB 2X4	นายสรกฤษ ชาติภุธร
29	7/12/2020	SO-06649	4 คັນ	อนลิสร์	A	FORTUNER 2X4	นายวีเชียร พงษ์ใหม่
30	9/12/2020	SO-06676		อนลิสร์	A	REVO C-CAB 2X4	นายปริญญ์ ดวงจรรยา
31	9/12/2020	SO-06686		อนลิสร์	A	REVO D-CAB 2X4	นางสาวรานิษฐ์ วงษ์ขวัญเมือง
32	10/12/2020	SO-06689		อนลิสร์	A	VIOS	นายสทพล สุขสิทธิ์

รายงานการจอง

สาขา HO วันที่ 01/12/2020 ถึงวันที่ 07/12/2020

ลำดับ	วันที่จอง	เลขใบจอง	เลขที่ใบจอง DDMS	เลขบ.สย.	พนักงานขาย	ทีม	รุ่น	ชื่อลูกค้า
1	2/12/2020	SO-06590		R-20067	ธนวัฒน์	C	REVO D-CAB 2X4	นางสาวนงษา เขิกุลอมวงค์
2	2/12/2020	SO-06595		R-20074	อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นายอนุวัฒน์ พรหมดิษฐ์
3	3/12/2020	SO-06603		R-20099	ธนวัฒน์	C	REVO C-CAB 4X2	นายโสภณ แห่งแข็ง
4	3/12/2020	SO-06605		R-20101	สิวานนท์	A	REVO B-CAB 4X2	นางทิพนาถ รุ่งโรจน์
5	3/12/2020	SO-06606		R-20105	สิทธิศักดิ์	B	YARIS ATIV	นางสาวเพชรดา บุญยานเคราะห์
6	4/12/2020	SO-06614		R-20134	อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นางสาวจิรนนท์ เงินค่า
7	4/12/2020	SO-06615		R-20133	อนันต์	C	REVO D-CAB 2X4	นางจำปา ดังเจริญกิจ
8	5/12/2020	SO-06621		R-20153	เอนก	A	REVO C-CAB 2X4	นายรุ่งอรุณ สงนอก
9	6/12/2020	SO-06623		R-20152	เอนก	A	REVO C-CAB 4X2	นายสมพร กระบัตร์ทอง
10	6/12/2020	SO-06625		R-20155	เอนก	A	REVO C-CAB 2X4	นายอำนาจ อินทร์ศรี
11	6/12/2020	SO-06626		R-20154	เอนก	A	YARIS ATIV	นางสาวนงษา เปรียบจันทร์
12	7/12/2020	SO-06629		R-20168	ธีระวัฒน์	C	FORTUNER 2X4	นางสาวกัญชภัคดา จำปาเทศ
13	7/12/2020	SO-06630		R-20156	สิทธิศักดิ์	B	FORTUNER 4X4	นางสาวสิริลักษณ์ ปรามงเหลื่อม
14	7/12/2020	SO-06632		R-20174	ธีระวัฒน์	C	REVO C-CAB 4X2	นายเฉลิม บุญเจียม
15	7/12/2020	SO-06633		R-20165	อรรถ(C)	C	REVO C-CAB 4X2	นางสาวติภาญ์นา โดดกระโทก
16	7/12/2020	SO-06635		R-20162	วิภาดา	C	REVO C-CAB 4X2	นายวีเชียร ถักกลาง
17	7/12/2020	SO-06636		R-20172	อัมพร	C	YARIS ATIV	นางพยอม อมฤทธิ
18	7/12/2020	SO-06637		R-20166	อรรถ(C)	C	REVO C-CAB 4X2	นายสมัย อินทร์นอก
19	7/12/2020	SO-06638		R-20161	สฤัญญา	A	REVO C-CAB 2X4	นางสาวปริดา มีทุม
20	7/12/2020	SO-06639		R-20171	อัมพร	C	REVO D-CAB 4X2	นายอมรเทพ คุมขุมทด
21	7/12/2020	SO-06640		R-20175	อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นายชชาติ เรียงพล
22	7/12/2020	SO-06641		R-20176	อนันต์	C	REVO C-CAB 4X2	นายคมกริช ตีรรัมย์
23	7/12/2020	SO-06645		R-20189	ธีระวัฒน์	C	REVO C-CAB 4X2	นางจินดา พิเมย
24	7/12/2020	SO-06646		R-20185	สิทธิศักดิ์	B	REVO D-CAB 4X4	บริษัท จี แฮมรี่ อุตสาหกรรม จำกัด
25	7/12/2020	SO-06648		R-20186	รัชดาภรณ์	A	REVO C-CAB 4X2	นายนิรัช ชัยชุมพล
26	7/12/2020	SO-06649			อนลิสร์	A	FORTUNER 2X4	นายวีเชียร พงษ์ใหม่

พนักงานธุรการแผนกขายต้องติดตามงานจากพนักงานขายทุกวัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อช่วยให้พนักงานธุรการแผนกขายไม่ต้องติดตามและทำงานแทนพนักงานขาย
2. เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานขายให้มีความรับผิดชอบในการบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS เพิ่มมากขึ้น

เป้าหมายโครงการ

1. จำนวนภาระงานของพนักงานธุรการแผนกขาย ลดลงไป 1 งาน คือ งานด้านการติดตามพนักงานขายในการนำเลข Booking มาใส่ในระบบ VSS คิดเป็นเวลาที่ลดลงไป 10 ชั่วโมง/เดือน (เดิมใช้เวลาเฉลี่ยในการติดตาม 15 ชั่วโมง/เดือน)
2. พนักงานขายมีความรับผิดชอบในการบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS เพิ่มมากขึ้น 14% (จากเดิม 65%)

ประยุกต์ใช้หลักการ KPIs

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด KPIs	เป้าหมาย
1. ลดภาระงานและเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการแผนกขาย	1. เพื่อช่วยให้พนักงานธุรการแผนกขายไม่ต้องติดตามและทำงานแทนพนักงานขาย	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ -ปริมาณภาระงานที่ลดลงของพนักงานธุรการแผนกขาย -ปริมาณเวลาที่ใช้ไปในการติดตามพนักงานขาย (นาที)	1. จำนวนภาระงานของพนักงานธุรการแผนกขาย ลดลงไป 1 งาน คืองานด้านการติดตามพนักงานขายในการนำเลข Booking มาใส่ในระบบ VSS คิดเป็นเวลาที่สุดลงไป 10 ชั่วโมง/เดือน (เดิมใช้เวลาเฉลี่ยในการติดตาม 15 ชั่วโมง/เดือน)
2. ติดป้ายขั้นตอนวิธีการบันทึกข้อมูลลูกค้าลงในระบบ GMS และวิธีการนำเลข Booking มาใส่ในระบบ VSS	2. เพื่อพัฒนาการทำงาน of พนักงานขายให้มีความรับผิดชอบในการบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS เพิ่มมากขึ้น	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ - % การบันทึกเลข Booking ในระบบ VSS ในภาพรวมเพิ่มขึ้น	2. พนักงานขายมีความรับผิดชอบในการบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS เพิ่มมากขึ้น 14% (จากเดิม 65%)



04

วิธีดำเนินการ

- ❖ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน
- ❖ ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติ
- ❖ ขั้นตอนที่ 3 การสังเกต
- ❖ ขั้นตอนที่ 4 การสะท้อน

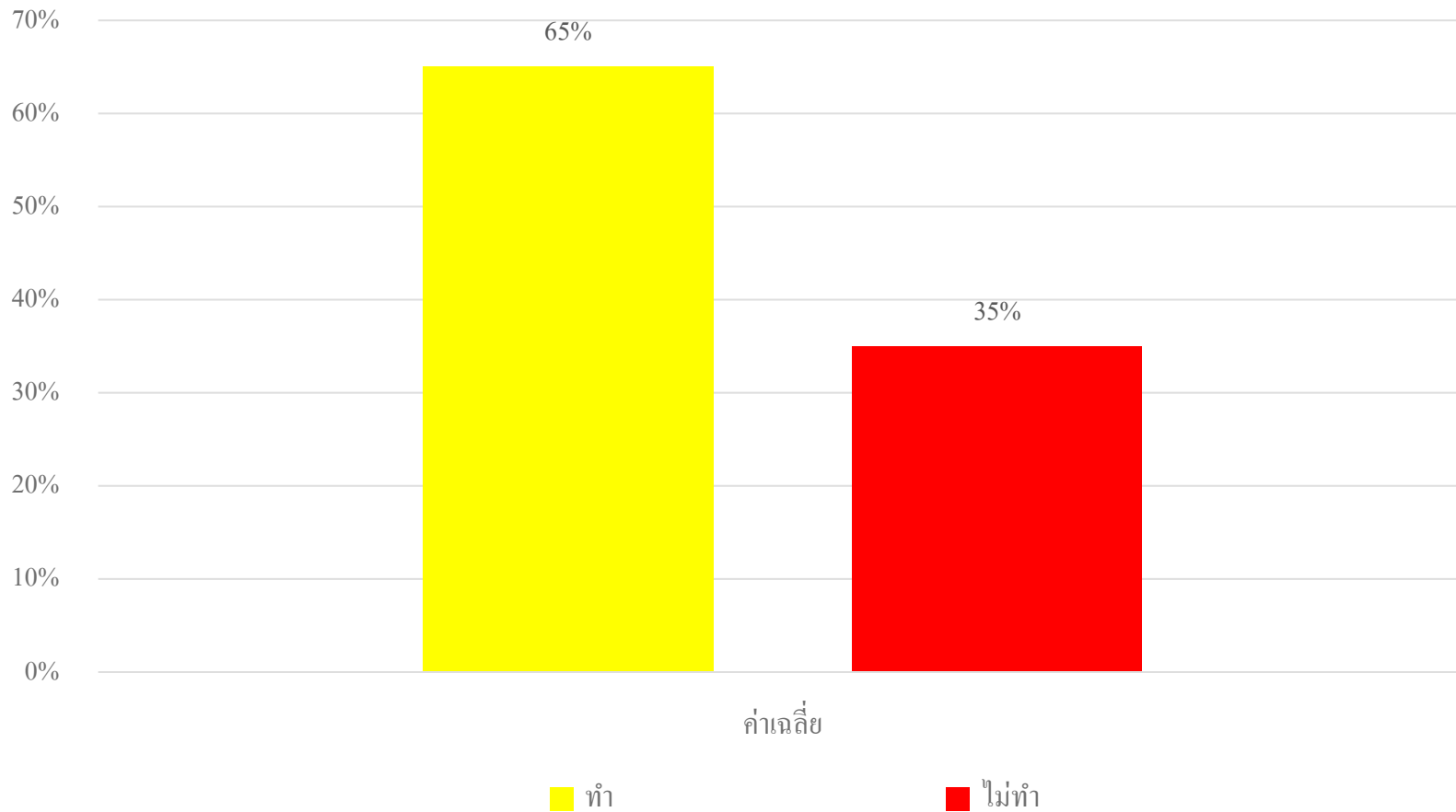


ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน

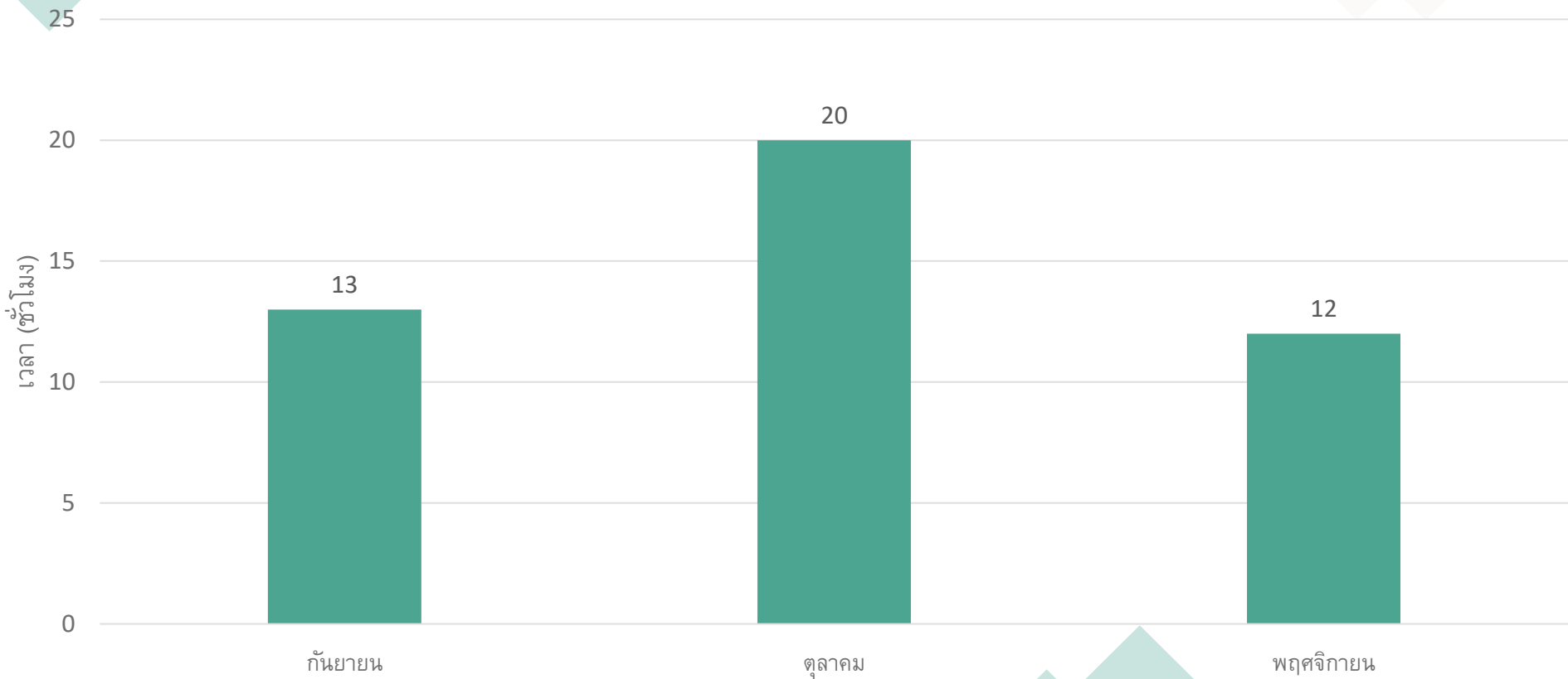
กำหนดหัวข้อและกลุ่มเป้าหมาย

- ❖ วิเคราะห์ปัญหาเพื่อกำหนดหัวข้อและกลุ่มเป้าหมาย โดยได้รับหัวข้อจากพนักงานที่ปรึกษาแล้วทำการเก็บข้อมูลของพนักงานขายในการบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS แล้วหาค่าเฉลี่ยเพื่อดูจำนวนการบันทึกข้อมูลตั้งแต่วันที่ 01/09/2563 – 14/12/2563
- ❖ กลุ่มเป้าหมายในการทำโครงการครั้งนี้ คือ ผู้จัดการและพนักงานขายของบริษัท โตโยต้าไทยเย็น จำกัด จำนวน 35 คน

การบันทึกเลขใบจอลงในระบบของพนักงานขายตั้งแต่
1 กันยายน - 14 ธันวาคม 2563



เวลาเฉลี่ยที่พนักงานราชการใช้ในงานด้านการติดตามพนักงานขาย





ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติ

ประเมินความสามารถและสาเหตุของ
ปัญหา

- ❖ จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความสามารถและสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง
เพื่อจะได้ทราบปัญหาและหาวิธีแก้ได้อย่างถูกต้อง

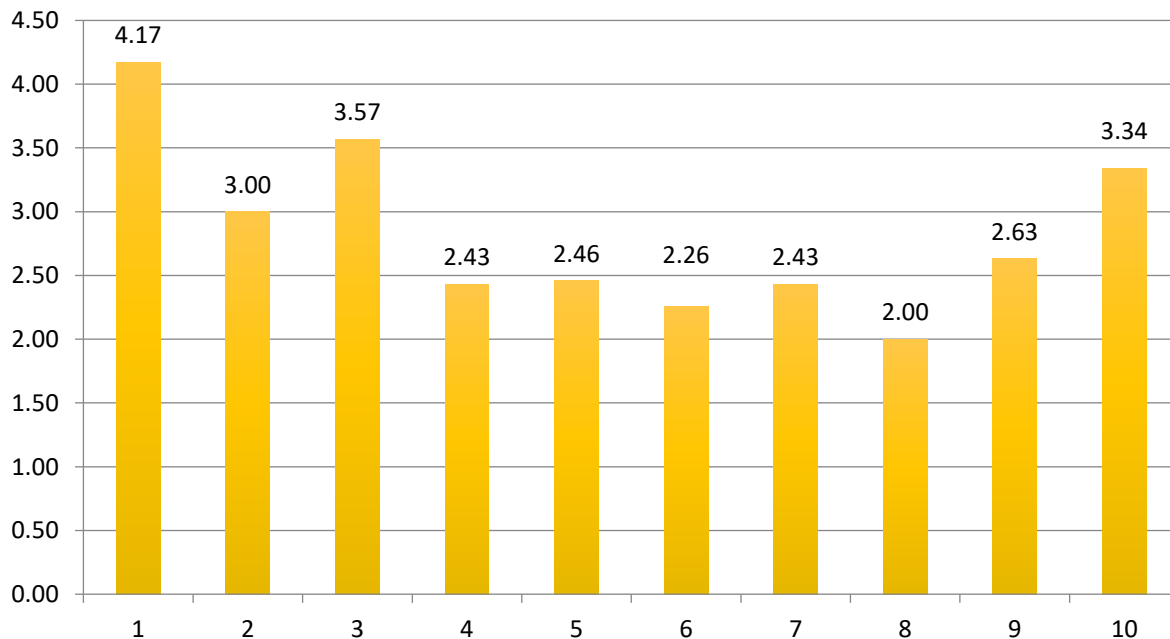
ประเมินความสามารถ



พนักงานขายทำแบบสอบถามความพึงพอใจความรู้ความ
เข้าใจในการบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบ GMS

แบบสอบถามหาสาเหตุของปัญหาการไม่บันทึกข้อมูลลงในระบบ GMS และ VSS

ค่าเฉลี่ยประเด็นความคิดเห็น



กลุ่มเป้าหมาย
คือ ผู้จัดการและพนักงานขายของบริษัท โตโยต้าไทยเย็น จำกัด
จำนวน 35 คน เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน
5 = มากที่สุด
4 = มาก
3 = ปานกลาง
2 = น้อย
1 = น้อยที่สุด

แปรผลจากแบบสอบถาม

1. พนักงานชายมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน Application GMS เฉลี่ยร้อยละ 4.17 คือ พนักงานส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในการใช้งาน Application GMS มาก
2. พนักงานชาย **สับสนเรื่องการใช้งาน** เพราะมีหลายระบบที่ต้องบันทึกลงไป เฉลี่ยร้อยละ 3.00 คือ พนักงานส่วนใหญ่สับสนเรื่องการใช้งานเพราะมีหลายระบบที่ต้องบันทึกลงไปปานกลาง
3. พนักงานชายเข้าใจเงื่อนไขการเปิด Booking Fleet มากน้อยเพียงใด เฉลี่ยร้อยละ 3.57 คือ พนักงานส่วนใหญ่เข้าใจเงื่อนไขการเปิด Booking Fleet ปานกลาง
4. พนักงานชายไม่ทราบวิธีการใช้งาน ระบบ GMS ที่ชัดเจน จึงไม่เข้าไปทำ เฉลี่ยร้อยละ 2.43 คือ พนักงานไม่ทราบวิธีการใช้งานระบบ GMS ที่ชัดเจนในระดับน้อย
5. พนักงานชายไม่ทราบว่าหลังจากบันทึกข้อมูลใน GMS แล้วต้องนำเลข Booking มาใส่ในระบบ VSS เฉลี่ยร้อยละ 2.46 คือ พนักงานชายไม่ทราบว่าหลังจากบันทึกข้อมูลใน GMS แล้วต้องนำเลข Booking มาใส่ในระบบ VSS อยู่ในระดับน้อย
6. ขาดความรับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลเลข Booking เพราะมีพนักงานธุรการฝ่ายขายทำแทน เฉลี่ยร้อยละ 2.26 คือ พนักงานชายมีความรับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลเลข Booking อยู่ในระดับน้อย
7. พนักงานชายมีงานเยอะทำให้ไม่สามารถบันทึกเลข Booking ลงในระบบ GMS เฉลี่ยร้อยละ 2.43 คือ งานเยอะมีผลน้อยต่อพนักงานในการบันทึกเลข Booking ลงในระบบ GMS
8. รอให้พนักงานธุรการฝ่ายขายติดตามก่อนแล้วค่อยทำ เฉลี่ยร้อยละ 2.00 คือ พนักงานชายรอให้พนักงานธุรการขายติดตามก่อนค่อยทำ อยู่ในระดับน้อย
9. พนักงานชายบันทึกข้อมูลลูกค้าลงในระบบ GMS แล้วแต่ผู้จัดการไม่กด เฉลี่ยร้อยละ 2.63 คือ ผู้จัดการไม่กดมีผลน้อยต่อการบันทึกข้อมูลลูกค้าลงในระบบ GMS
10. ระบบ GMS มีความสำคัญต่อท่าน มากน้อยเพียงใด เฉลี่ยร้อยละ 3.34 คือ พนักงานชายตระหนักถึงความสำคัญของระบบ GMS ปานกลาง

แบบบันทึกการสัมภาษณ์
สัมภาษณ์ ครั้งที่ 1

ผู้รับการสัมภาษณ์ ชื่อ – นามสกุล..... ตำแหน่ง.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

ทำการสัมภาษณ์ เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ถึง.....น.

วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายก่อนการปรับปรุงโดยใช้เครื่องมือ

การจัดการ

ข้อมูลที่ได้รูปได้จากสัมภาษณ์

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้อคิดเห็น.....

.....
.....
.....

การนัดหมายครั้งต่อไป วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

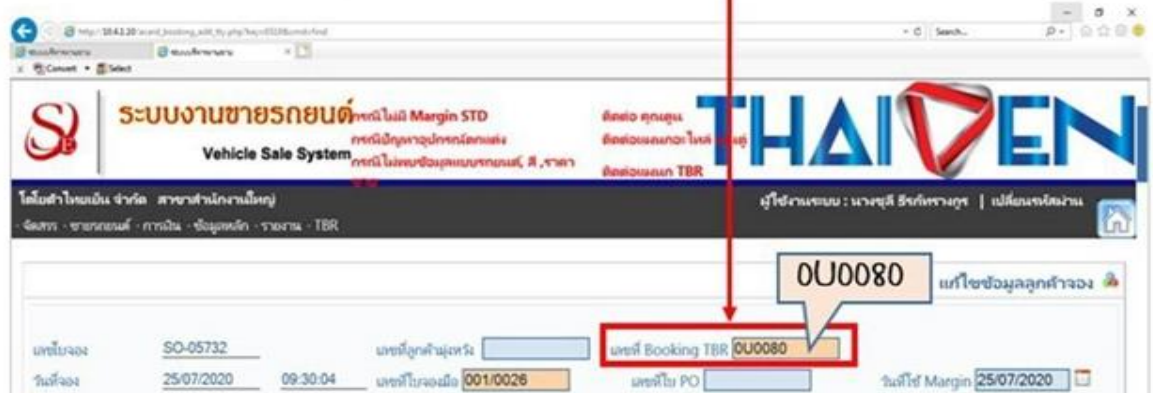
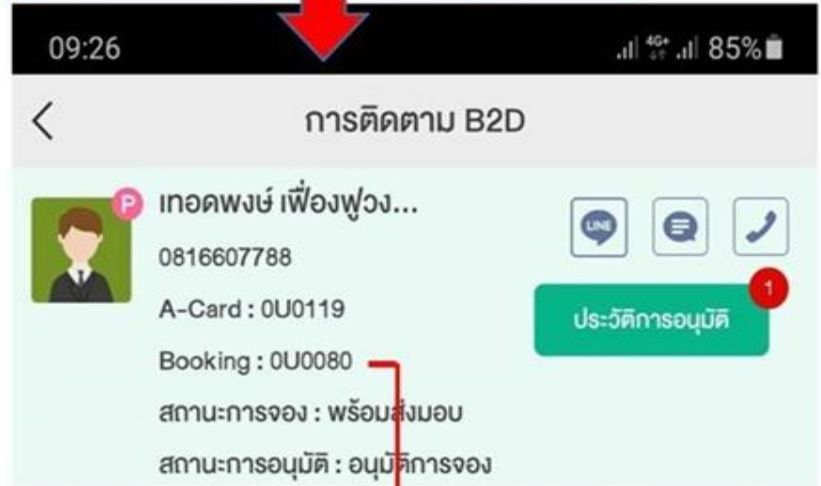
ผู้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

แบบฟอร์มแบบสัมภาษณ์
สุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง 10 คน



พนักงานางต้องทำ





ขั้นตอนการลงข้อมูล GMS ไป VSS

เมื่อพนักงานขายทำการบันทึกข้อมูลในระบบ GMS แล้วสิ่งที่พนักงานขายควรทำคือ



แจ้งผู้จัดการเพื่อกดอนุมัติการจองแล้วพนักงานขายจะต้อง
นำเลข Booking ไปลงในระบบ VSS

 **ย้ำเตือน!!!**



แก้ไขชื่อ-นามสกุล



ต้องยกเลิกและ
พิมพ์ใหม่อย่างเดียว

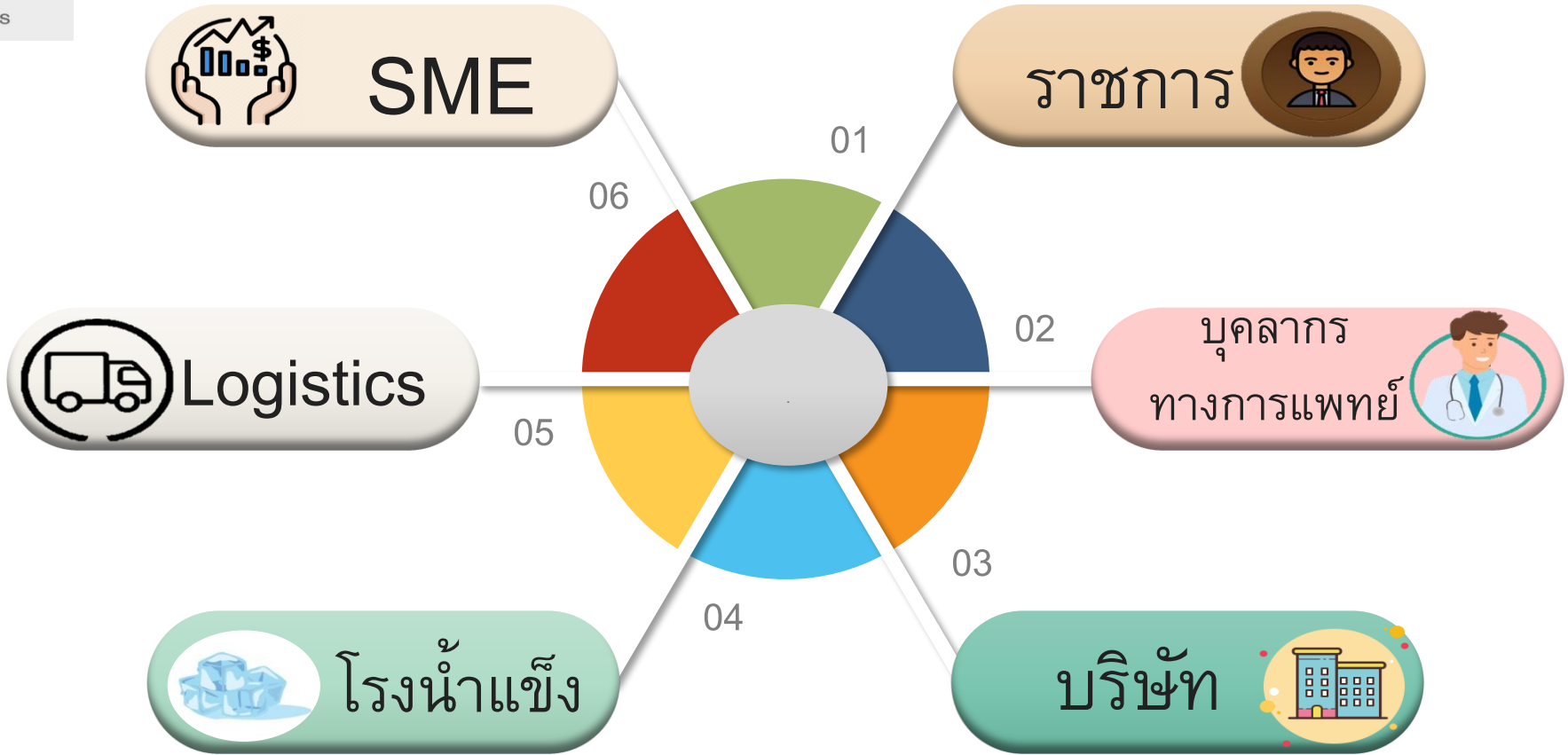


แก้ไข รุ่นรถ / แบบรถ / สีรถ / ที่อยู่
ที่อยู่ต้องเป็นที่อยู่ส่งเอกสาร



ขออนุมัติแก้ไขโดย
ไม่ต้องยกเลิก

กรณีที่ไม่ต้องทำ GMS แต่ต้องเปิด FLEET



ผู้จัดทำโครงการนำโปสเตอร์วิธีการใช้งานระบบ GMS ไปติดในห้องทีมของพนักงานขาย





หัวหน้าทีมแนะนำไปสเตอร์วิธีการใช้งาน Application GMS ให้กับพนักงานขาย



ขั้นตอนที่ 3 การสังเกต

สังเกตพฤติกรรมของพนักงาน
ชาย

- ❖ สังเกตพฤติกรรมโดยการสัมภาษณ์พนักงานชาย, พนักงานธุรการแผนกชาย เพื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- ❖ ประเมินผลจากยอดจองในระบบ VSS ในเดือนมกราคม 2564 ว่าพนักงานชายมีอัตราการบันทึกเลข Booking เพิ่มขึ้น

เสนอความคืบหน้าของการทำโครงการและปรึกษาการนำวิธีปรับปรุงการทำงานใช้

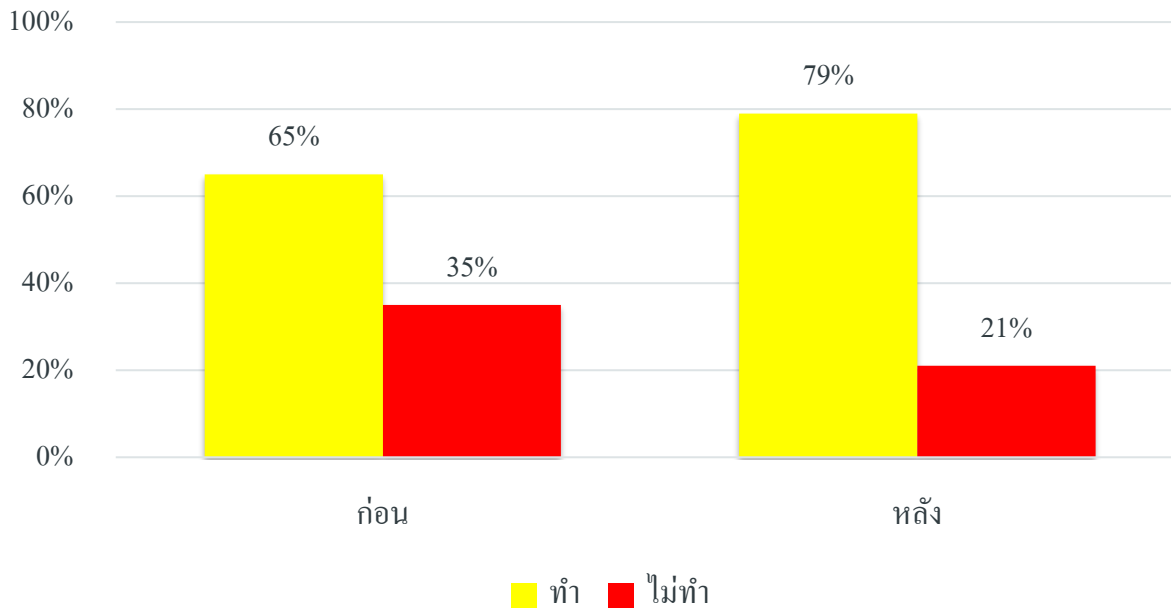




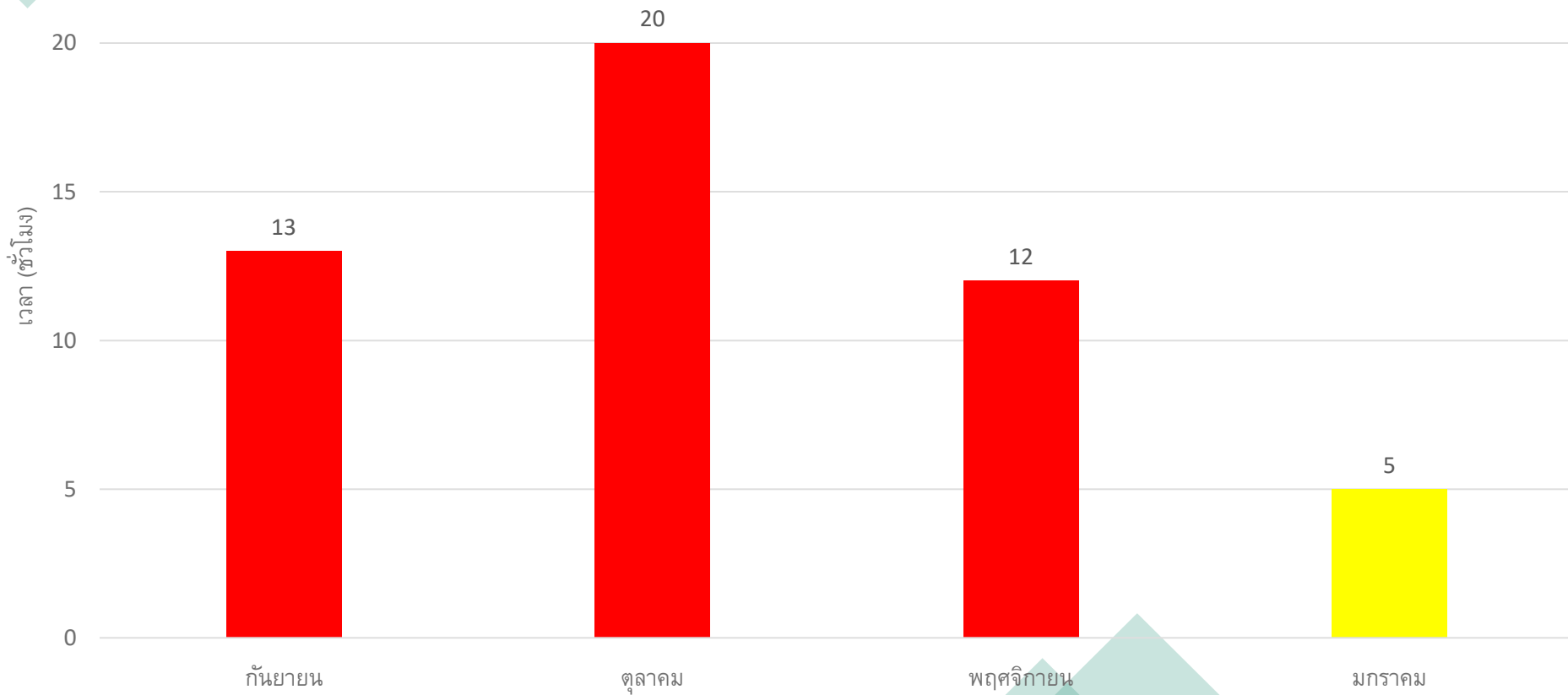
ขั้นตอนที่ 4 การสะท้อน

สรุปผลการดำเนินงานและ
นำเสนอ

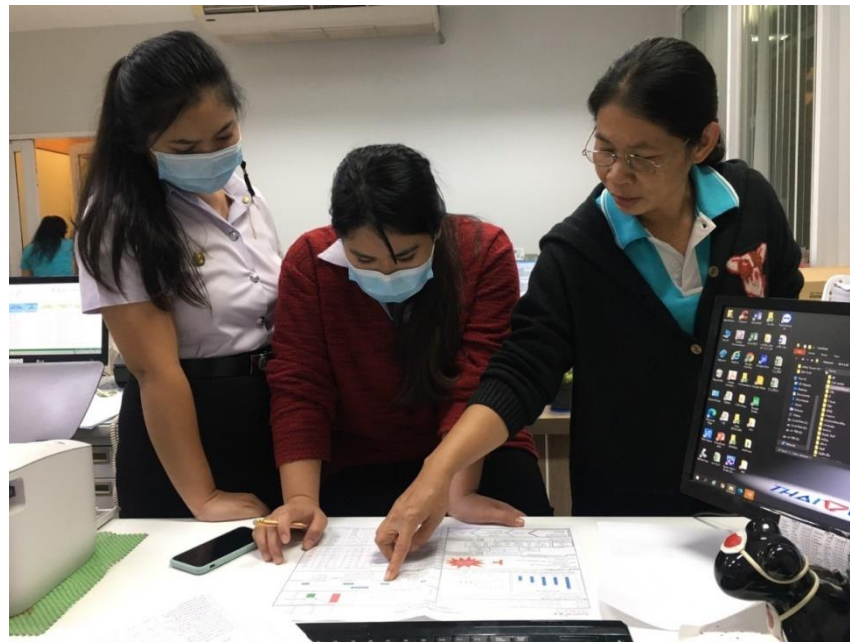
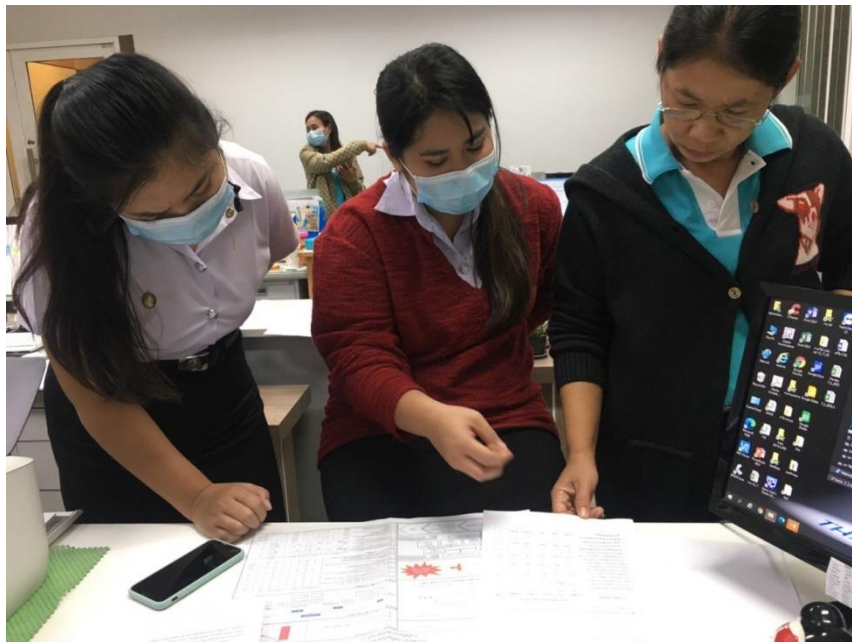
การบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS ของพนักงานขาย
ก่อนและหลังใช้เครื่องมือการจัดการ



เวลาเฉลี่ยที่พนักงานรัฐการใช้ในงานด้านการติดตามพนักงานขาย



เสนอโครงสร้างต่อพี่เลี้ยงที่ปรึกษา





05

ผลดำเนิหการ

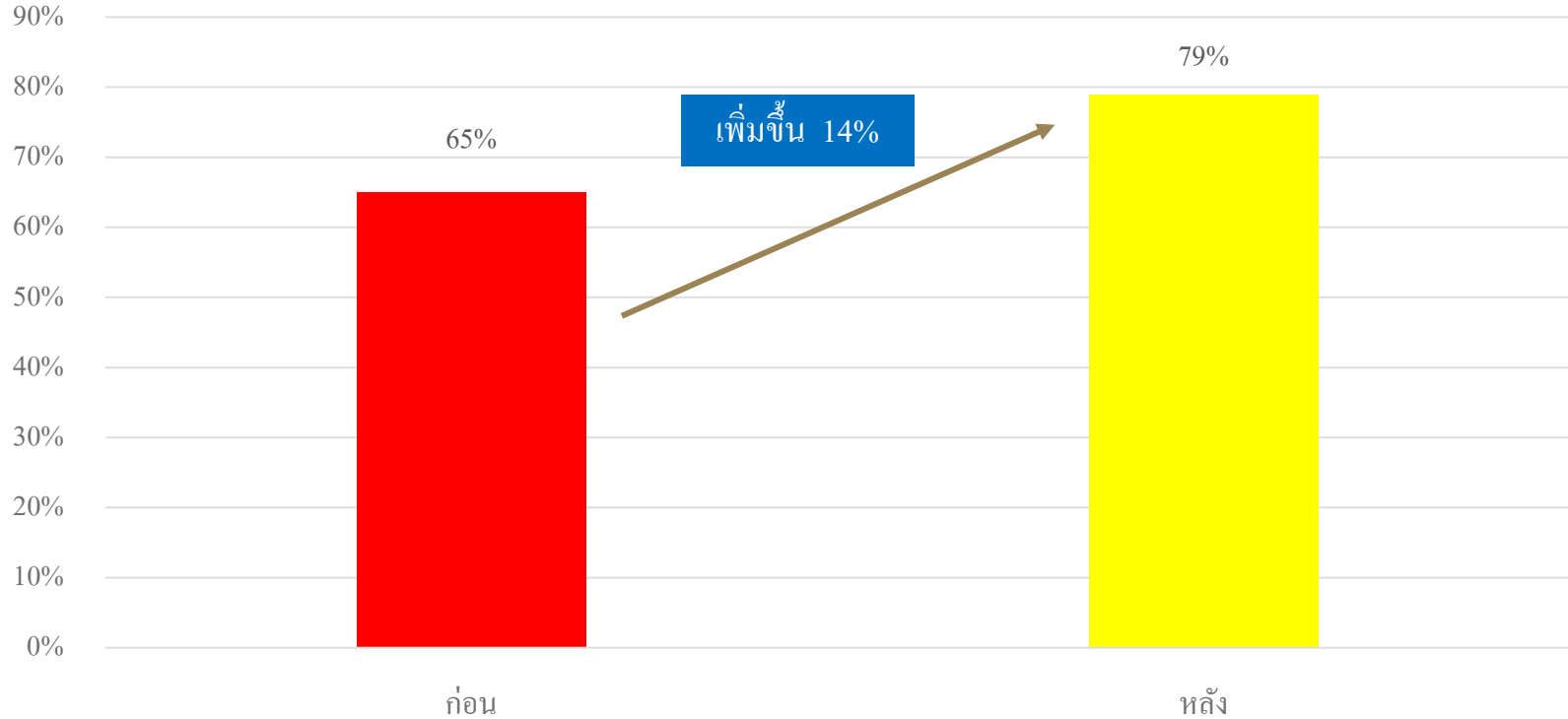
สรุปผลการดำเนินงาน

จากการนำเทคนิค KPIs มาใช้ทำให้เห็นถึงความแตกต่างจากเดิมมีการบันทึกเลข Booking ในระบบ VSS คิดเป็น 65% หลังจากนำเทคนิคเข้ามาใช้มีการบันทึกเลข Booking คิดเป็น 79% ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมและเวลาในการติดตามงานลดลงจาก 15 ชั่วโมง/เดือน เหลือ 5 ชั่วโมง/เดือน ทำให้พนักงานธุรการแผนกขายสามารถตัดขายได้วันต่อวันโดยไม่ต้องนำงานไปทำวันถัดไปและตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

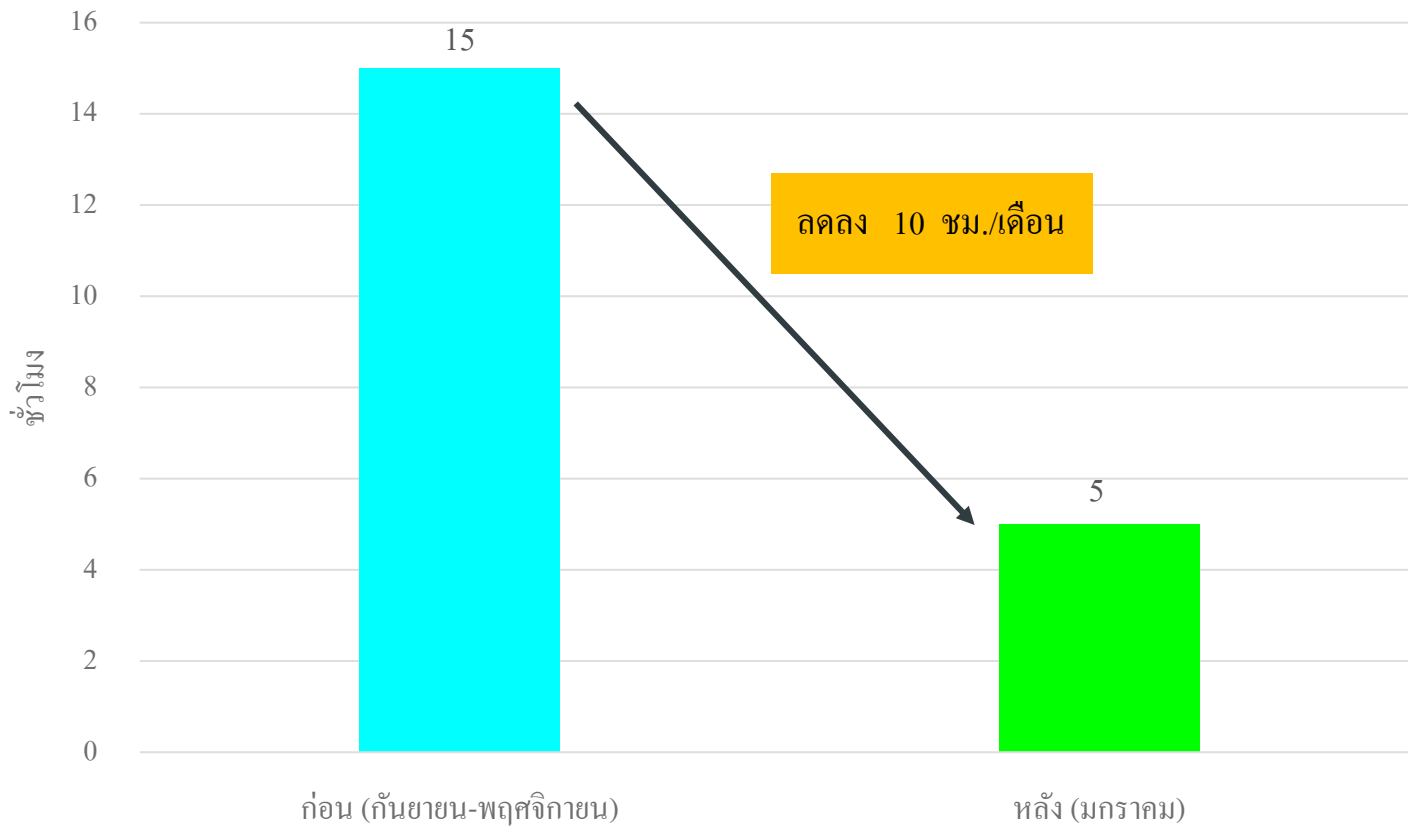


กราฟเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

การบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS



เวลาเฉลี่ยที่พนักงานรัฐการใช้ในงานด้านการติดตามพนักงานขายก่อนและหลังการใช้เครื่องมือการจัดการ



ประโยชน์ที่ได้รับ



พนักงานขาย (Sales)

พนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจและความรับผิดชอบในการบันทึกเลข Booking ลงในระบบ VSS หลังจากมีการนำเทคนิคเข้ามาใช้ เพิ่มขึ้น 14%



พนักงานธุรการแผนกขาย (TBR)

ลดการติดตามงานจากพนักงานขายและสามารถตัดขายได้ตามขั้นตอนและเร็วขึ้น



06

ข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้จัดทำโครงการ

- ❖ อาจารย์นิเทศนักศึกษา
- ❖ พนักงานที่ปรึกษา
- ❖ นักศึกษาผู้จัดทำโครงการ



อาจารย์นิเทศ

ดร.นุชจรี ภัคดีจอหอ

พี่เลี้ยงที่ปรึกษา



คุณชวลี ธีรภัทรางกูร

ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วนงานข้อมูลแผนกขาย



คุณปริญา นาคติลล

ตำแหน่ง พนักงานธุรการ TBR



คุณสันติ พงษ์เสถียรศักดิ์

ตำแหน่ง พนักงานขาย/ผู้ฝึกสอน

นักศึกษาผู้จัดทำโครงการ



นางสาวกนกวรรณ สืบสุนทร

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน



นางสาวพีชญา สีเปลก

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน