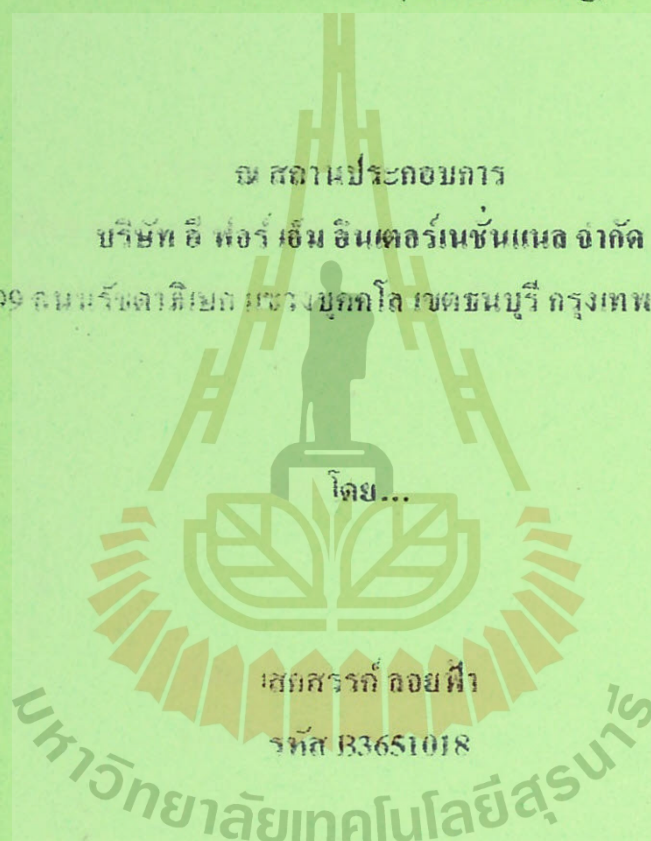


มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร
สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร

รายงานการปฏิบัติการในสถานประกอบการ
พนักงานขายฝึกหัด (Sale Training)

ณ สถานประกอบการ
บริษัท อี พอร์ เอ็ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
199 ถนนรัชดาภิเษก แขวงบุคคโล เขตชนบุรี กรุงเทพฯ 10600



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการศึกษา 1 ต่อเนื่อง 2 รหัสวิชา 30591 , 30592

สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำนำ

รายงานฉบับนี้ได้เขียนขึ้นจากประสบการณ์ออกไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจริง ๆ ซึ่งได้เขียนตามความรู้สึก และสิ่งที่ได้รับจากประสบการณ์ ที่ผู้ฝึกอบรมได้กรุณาให้แบบบอกกล่าวเพื่อการพัฒนาตัวเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งรายงานฉบับนี้จะเป็นเอกสารประกอบการเรียนรายวิชาสหกิจศึกษา (Co-operative) รหัสวิชาวิชา 30591 , 30592 เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์การทำงานจริง ๆ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางมหาวิทยาลัย เป็นการเสริมประสบการณ์ให้กับนักศึกษาควบคู่กับความรู้ทางวิชาการ เพื่อฝึกให้บัณฑิตที่จะจบออกไปทำงานเป็นจริง และทำงานได้ทันทีเมื่อได้รับงานนั้น ๆ

ถ้อยคำในการเขียนรายงานจะใช้ภาษาง่าย ๆ เพราะเป็นคำที่ออกมาจากความรู้สึกที่ได้รับ เพื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงว่าตัวผู้ออกไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้รับอะไรมาบ้าง การใช้คำเขียนที่ไม่ถูกไม่ควร ต้องกราบขออภัยท่านผู้อ่านรายงานฉบับนี้และพร้อมที่จะรับคำแนะนำแก้ไขหากท่านมีความกรุณา ณ โอกาสนี้ด้วย

ด้วยความเคารพ
เสกสรรค์ ถอยฟ้า

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
* ประวัติความเป็นมาของบริษัท	1
* หน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย	2
* แผนการปฏิบัติงาน	2
- แผนการปฏิบัติงานการเขียนคู่มือการใช้เครื่องมือ	2
- แผนการปฏิบัติงานในการเขียนจดหมายเพื่อเสนอสินค้า	2
- แผนการปฏิบัติงานการหาขายชื่อบริษัทคู่แข่งเกี่ยวกับธุรกิจเรื่องน้ำ	3
- รายละเอียดแผนการปฏิบัติงานการออกพบลูกค้า	3
- แผนการปฏิบัติงานการเขียนความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบกรองน้ำ	
แบบรีเวอร์สออสโมซิส (R.O.)	3
* ประสิทธิภาพตลอดช่วงเวลาดำเนินการ	4
* จรรยาบรรณของเซลล์แมน	13
* สรุปผลการปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาดำเนินการ	14
* ปัญหาในการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	15
* ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข	15

ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัทได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2529 โดยใช้ชื่อบริษัท 2 ชื่อคือ บริษัทเพรสสิกา(ไทยแลนด์) จำกัด และบริษัทอีฟอ์เอ็ม อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ชื่อแรกใช้เป็นชื่อ บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์การแพทย์และเครื่องมือวิทยาศาสตร์เช่นเครื่องซัง บีบีโกเกอร์ ฯลฯ ส่วนอีกชื่อใช้เป็นชื่อบริษัทจำหน่ายเครื่องมือวิทยาศาสตร์เฉพาะทาง เช่น เครื่องหาค่า Water Activity ในอาหาร เป็นต้น

เริ่มแรกก่อตั้งบริษัทฯ ภายใต้การบริหารงานของคุณสุชาติ มนต์ชัยตระกูลและคุณกฤษณ์ มนต์ชัยตระกูล ดำเนินกิจการเป็นบริษัทธุรกิจครอบครัว ต่อมาได้มีการขยายบริษัท และได้ย้ายที่ตั้งของบริษัทฯ เดิมจากเจริญกรุงมายังธนบุรี เมื่อปี พ.ศ.2535 ได้มีการนำเข้าของสินค้าอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นมาหลากหลาย และมีผู้ร่วมบริหารงานเพิ่มขึ้นจึงมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมการจำหน่ายสินค้าของบริษัทฯ คือบริษัทอี ฟอ์เอ็ม อินเตอร์เนชั่นแนล เดิมที่จำหน่ายเครื่องมือวิทยาศาสตร์เฉพาะด้านก็ได้เพิ่มสินค้าอุตสาหกรรมเข้ามา เช่น เครื่องดูดความชื้น เครื่องเพิ่มความชื้น ฯลฯ ส่วนบริษัทเพรสสิกา (ไทยแลนด์) จำกัดได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัทอะควาแอร์ เทคโนโลยีจำกัด รับผิดชอบสินค้าอุตสาหกรรมบางตัว และได้ทำเกี่ยวกับ Air treatment, Water treatment หลังจากนั้นการดำเนินงานก็ขยายมาเป็น บริษัทธุรกิจการค้าระดับครอบครัวขนาดกลาง

ปัจจุบันสินค้าที่บริษัทฯ ได้นำเข้าและจัดจำหน่ายได้แก่เครื่องหาค่า Water Activity, เครื่องวัด pH, เครื่องมือวัดอุณหภูมิ , เครื่องวัดความชื้น, เครื่องแปลงสัญญาณทางอิเล็กทรอนิกส์, เครื่องฟอกอากาศ, เครื่องกรองน้ำ (ทั้งระบบเล็กและระบบใหญ่), เครื่องฆ่าเชื้อโรคด้วยแสงอัลตราไวโอเลต, เครื่องผลิตก๊าซไอโซน (O_3) เป็นต้น

บริษัทมีพนักงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 10 คนแถมมีที่ตั้งอยู่ เลขที่ 199 ถนนรัชดาภิเษก แขวงบวรบุรี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ

หน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายและแผนการปฏิบัติงาน

- * คู่มือการใช้เครื่องมือพาค่า Water Activity
- * คู่มือการใช้เครื่องผลิตก๊าซโอโซน (O_3)
- * คู่มือการใช้เครื่องฟอกอากาศ
- * คู่มือวิธีการใช้เครื่องบันทึกอุณหภูมิรุ่น HYBRID RECORDER SD-100H
- * คู่มือการใช้เครื่องการหาค่า F_0
- * เขียนความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเครื่องกรองน้ำแบบรีเวอร์สออสโมซิส (RO)
- * รายชื่อบริษัทคู่แข่งเกี่ยวกับธุรกิจเรื่องน้ำ
- * ส่งจดหมายเสนอเครื่องทำน้ำบริสุทธิ์แบบ DI (Deionization Water)
- * ส่งจดหมายเสนอเครื่องผลิตก๊าซโอโซน (O_3)
- * ออกพบลูกค้าเพื่อสำรวจตลาดและเพื่อการส่งออกหรือคิดต้นทุนต่าง ๆ

แผนการปฏิบัติงานในการเขียนคู่มือการใช้เครื่องมือ

1. ฟังบรรยายเกี่ยวกับรายละเอียดของเครื่องจากผู้ชำนาญ
2. ศึกษาด้วยตัวเองจากตัวเครื่อง
3. ศึกษาคู่มือการใช้เครื่องภาษาอังกฤษ
4. ศึกษาคู่มือการใช้เครื่องภาษาอังกฤษ ควบคู่การทดลองใช้เครื่อง
5. เขียนวิธีการใช้เครื่องเป็นภาษาไทยออกมาทีละขั้นตอนอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย
6. ทดลองปฏิบัติควบคู่มือที่เขียน
7. แก้ไขส่วนผิดพลาด รวมทั้งเพิ่มเติมส่วนที่ขาดหาย

แผนการปฏิบัติงานในการเขียนจดหมายเพื่อเสนอสินค้า

1. ศึกษาว่าที่บริษัทหรือโรงงานประเภทไหนที่จำเป็นต้องใช้สินค้า โดยดูจากกระบวนการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ (ที่ทราบจากความรู้ทางวิชาการ) ของบริษัทหรือโรงงานนั้น ๆ
2. เปิดสมุดรายชื่อบริษัทเพื่อหาลูกค้า
3. ร่างการเขียนจดหมายเสนอสินค้า

4. ตรวจสอบและแก้ไขร่างจดหมายทหาย ๆ ครั้งเพื่อความสมบูรณ์ของจดหมาย
5. ทำข้อความจดหมายใส่ในแบบฟอร์มของจดหมายเสนอสินค้าของบริษัท
6. วางแผนจัดส่งจดหมาย

แผนการปฏิบัติงานการหารายชื่อบริษัทคู่แข่งเกี่ยวกับธุรกิจเรื่องน้ำ

1. เปิดรายชื่อบริษัทฯ ในสมุดหน้าเหลือง และรายชื่อตามผลิตภัณฑ์ในซูเปอร์มาเก็ตหรือร้านค้าทั่วไป
2. จดรายชื่อบริษัท พร้อมที่อยู่และกิจกรรม

รายละเอียดแผนปฏิบัติงานการออกพบลูกค้า

การออกพบลูกค้ามีหลายกรณี เช่น เพื่อส่งของเพื่อแก้ปัญหาหรือเยี่ยมชม เพื่อเสนอขายสินค้าตัวใหม่ ซึ่งได้ออกติดตามไปกับผู้จัดการฝ่ายขาย เพื่อการเรียนรู้วิธีการต่าง ๆ สำหรับเป็นแนวทางในการออกพบลูกค้า ประกอบกับการฝึกเขียนขึ้นตอนและวิธีการติดต่องาน วิธีการพูดไปพร้อม ๆ กัน

การออกพบลูกค้าเพื่อสำรวจตลาดได้มีการวางแผนโดยการเปิดสมุดหน้าเหลืองหารายชื่อลูกค้ากลุ่มธุรกิจโรงแรม เพื่อเสนอขายเครื่องผลิตก๊าซโอโซน(O₃) และเครื่องฟอกอากาศ โดยแผนงานที่สำรวจหาไว้ว่าจะไปที่ไหน อย่างไร และการทำรายงานการออกสำรวจตลาดของลูกค้าแต่ละรายในแต่ละวัน

แผนการปฏิบัติงานการเขียนความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบกรองน้ำแบบรีเวอร์สออสโมซิส (RO)

1. ศึกษาข้อมูลจากบริษัทคู่แข่ง
2. ศึกษาข้อมูลจากบทความภาษาอังกฤษและบทความภาษาไทยที่ผู้เขียนต่าง ๆ กันได้เขียนเอาไว้
3. นึกคิดความรู้จากที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา

4. นำความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่ได้มามีมาเขียนสรุปแบบง่าย ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการอ่านแก่คนโดยทั่ว ๆ ไป
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์แก้ไขเพิ่มเติมส่วนที่ขาดหาย
6. จัดพิมพ์ เป็นฉบับออกมา

ประสบการณ์ตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน

การขายของเป็นอาชีพที่พบกับความกดดันและเจ็บปวด การปลุกฝังให้มีสิ่งกระตุ้นหรือจุดใจตนเอง เป็นคติประจำใจง่าย ๆ ที่ต้องปลุกฝังมันเอาไว้ภายใต้จิตสำนึก แล้วก็จะจำมันเอาไว้ให้ขึ้นใจ เมื่อถึงเวลาที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำธุรกิจ ตัวกระตุ้นที่ถูกจุดจะ โผล่เข้ามาภายในจิตใจและจะชี้แนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จให้

กุญแจสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จคือ “จงทำมันเดี๋ยวนี้” (Do it now) เมื่อไหร่ก็ตามที่ประโยคนี้นวนเข้ามาจากจิตใต้สำนึกผู้จิตใจต้องตอบได้ทันที ไม่พยายามมองโลกในแง่ดี โดยความใจตนเองมากเกินไปความมั่นใจในตนเองมีประโยชน์ที่สุดแต่มันก็ขึ้นอยู่กับ การประเมินความสามารถและความเข้าใจในตัวเอง ผลอดและเทคนิคทางการขายด้วย .

* ความหวาดกลัวต่อความล้มเหลว (Fear of Failure)

อุปสรรคสำคัญของการประสบความสำเร็จคือ ความหวาดกลัวต่อการปฏิเสธ และหวาดกลัวต่อความล้มเหลว แนวทางการหลีกเลี่ยงความล้มเหลวที่เห็นได้ชัดคือ การไม่พยายามลงทำอะไรเลย เช่น ต้องไม่รับโทรศัพท์ ไม่โทรหาผู้อื่น ไม่ลงมือปฏิบัติงานเป็นต้น แต่คุณสมบัติเหล่านี้ไม่สมควรจะทำให้ธุรกิจการค้าขาย

เรลล์แมนต้องไม่กลัวการปฏิเสธ เพราะสิ่งเหล่านั้นมันต้องมีอยู่เสมอในอาชีพนี้ และชีวิตคนเราก็เป็นแบบนี้ ไม่มีใครประสบความสำเร็จตลอดเวลา แต่ให้รู้ว่ายังมีโอกาสอื่นรออยู่ ให้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากประสบการณ์เก่า ๆ และต้องไม่จมอยู่กับสิ่งเหล่านั้น ไม่ยอมให้ความล้มเหลวในอดีตมาทำลายศรัทธาอันแรงกล้า

เรลล์แมนต้องมีความเชื่อมั่นการก้าวไปข้างหน้า เรียนรู้ว่าไม่มีเกมไหนที่จะชนะได้ ถ้ายังไม่เริ่มเล่นมัน การหลีกเลี่ยงที่จะเล่นเกมจะไม่มีวันโชคดีหรือได้กำไรเลย ความ

เกลียดการที่จะต้องเข้าไปพัวพันในธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงจะไม่เคยได้พบกับความรู้สึก
กระตุ้นใจในการมองธุรกิจที่เติบโตขึ้นพร้อมกับทำเงินเป็นล้าน ๆ บาท ส่วนเซลล์แมนที่
กลัวถูกก้าจะไม่มีทางชนะและได้กำไรอย่างงดงามจากการทำสัญญา

* จินตนาการ (Imagination)

คนเราถูกปิดกั้นเอาไว้ในโลกแห่งจินตนาการของตนเอง คนส่วนใหญ่ยังเชื่อก็คือ
และดำเนินชีวิตตามแบบของวันเวลาเก่า ๆ แต่เซลล์แมนต้องเป็นผู้มีจินตนาการสูงไม่
เพียงแต่ชอบการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น ยังรวมถึงชอบความก้าวหน้าล้ำสมัยด้วย และพร้อมที่
จะเปิดใจรับความคิดใหม่ ๆ และ ไม่กลัวต่อการเปลี่ยนแปลง เฝ้าดูแนวโน้มของตลาดอย่าง
ใกล้ชิด

* ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

ศิลปะแห่งการขายของคือการทำให้ผู้อื่นที่เหมือนเรา เซลล์แมนที่มีความกระตือ
รือร้นจะมีคุณสมบัติสำคัญอีก 2 อย่าง คือ มีพลังล้นเหลือ และมีอารมณ์เบิกบานอยู่เป็นนิจ
แต่ก็เหมือนคนทั่วไปที่มีอารมณ์โกรธเศร้าหรือท้อแท้บ้างในบางครั้ง แต่จะไม่เก็บอารมณ์
เหล่านั้นไว้นาน ๆ ณะเดียวกันก็ต้องไม่แสดงออกด้วย

* การสำรวจความคิด (Concentration)

ความกระตือรือร้นเป็นสิ่งที่ต้องมีและแรงจูงใจจะมาจากการมีเป้าหมายที่แน่นอน
ซึ่งเป็นบ่อเกิดของพลังให้แก่ตัวเอง ไม่นำเอากิจกรรมที่ทำไปปะปนกับผลสำเร็จที่จะออก
มา เช่น การพยายามหาลูกค้าให้ได้มากกว่าคนอื่นภายในหนึ่งวัน แต่ผลดีขายของแทบไม่
ได้เลย การสำรวจความคิดและเตรียมการให้พร้อม โดยใช้เวลาวางแผนจะทำให้ผลที่ออก
มาคุ้มค่า

* ความเพียรพยายาม (Persistence)

เซลล์แมนทุกคนหวังจะขายของให้ได้เร็ว ๆ เพื่อที่จะได้ทำงานต่อไป แต่บางที
ความอดทนก็เริ่มลดน้อยลง ถูกคำส่วนใหญ่คัดสินใจข้ามความพยายาม เซลล์แมน
ต้องการะหนักที่จะ ไม่เป็นเช่นนั้น เพราะรู้ถึงคุณค่าของความเพียรพยายาม โดยเฉพาะ
อย่างนี้ถ้าผลตอบแทนเป็นเงินจำนวนมาก

* ความจริงใจ (Sincerity)

คนส่วนใหญ่ของภาพพจน์ของเซลล์แมนคลับ ๆ กับมของภาพพจน์ของนักการเมือง คิดว่า เซลล์แมนหลอกลวง หรืออย่างน้อยก็บิดเบือนความ แต่ถ้าเซลล์แมนที่ไม่พูดอะไรเลยในการพยายามจะขายของนั้นก็อาจจะ ไม่พบโอกาสใหม่ ๆ ในภายภาคหน้า ไม่มีลูกค้า หรืออาจทำให้ต้องออกจากงานก็ได้

น้ำใจจริงเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก ความจริงใจอย่างปลอม ๆ เป็นสิ่งที่เชื่อไม่ได้ถึงที่แน่พอ ๆ กับการโกหกคือการผิดสัญญา คนบางคนให้สัญญาไปโดยที่ไม่แน่ใจว่าตนเองทำได้ตามนั้นหรือไม่ การพูดว่าจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จงทำมันเสียหากทำได้แต่ถ้าทำไปได้อีกไม่ต้องเอ่ยออกมา

* ความทรงจำ (Memory)

เซลล์แมนจะต้องพยายามพัฒนาทักษะด้านความจำ ตระหนักถึงการจำชื่อลูกค้าได้ เพราะการจำชื่อลูกค้าได้จะทำให้เป็นต่อ ถ้าหากจำชื่อลูกค้าไม่ได้ก็จะเป็นผลเสียต่อตัวเอง

* การเป็นผู้รับฟัง (Listening)

ภาพพจน์ที่ทุกคนเห็นได้ชัดของเซลล์แมนก็คือ พูดมาก แน่แน่นอนว่าความสามารถในการสื่อสารเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และเป็นสิ่งที่จำเป็นมากด้วย แต่เซลล์แมนต้องรู้ว่าการหยุดพูดและรับฟังจากลูกค้า จะทำให้ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากว่า

การเป็นผู้ฟังที่ดีไม่เพียงแต่สร้างความประทับใจให้ผู้อื่น แต่ยังทำให้ตัวผู้ฟังเก็บรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้พูดได้มากมาย การฟังอย่างมีประสิทธิภาพคือ การที่รู้ว่าผู้พูดพูดอย่างไรบ้าง และจากการฟังนี้จะทำให้รู้ถึงสถานการณ์และความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เซลล์แมนจะไม่พูดเฉพาะในสิ่งที่ตัวเองต้องการ แต่ต้องให้ลูกค้าพูดในสิ่งที่เขาต้องการ

สิ่งที่เซลล์แมนต้องทราบคำตอบให้กับตัวเอง

* ต้องการขายอะไร

การที่เซลล์แมนจะประสบผลสำเร็จนั้นจะเป็นได้ยากมาก ถ้ายังไม่มั่นใจในสินค้าหรือบริการอย่างแท้จริง เพราะลูกค้าจะไวต่อการจับผิดในตัวเซลล์แมนและจะ ไม่มีความ

มั่นใจในการชักชวนให้ผู้อื่นมาซื้อสินค้าทั้ง ๆ ที่ เซลส์แมนเองยังมีทัศนคติไม่ติด่อสินค้าตัวนั้นอย่างเต็มที่

เลือกขายสินค้าหรือบริการชนิดที่มีความสนใจและมั่นใจจริง ๆ เพราะถึงแม้ว่าจะถูกปฏิเสธแต่ก็ยอมรับได้ เพราะถึงอย่างไรก็มีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ

*** ถูกกำประเภไหน ที่อยากจะเสนอขายของให้**

ต้องใคร่ครองดูอย่างซื่อสัตย์ต่อตัวเองที่สุด ในการทำงานติดต่อกับลูกค้า เพราะทุกคนมีความถนัดไม่เหมือนกัน ต้องไม่ทำงานที่ไม่ชอบแล้วต้องอดทนไปตลอด

*** รู้จักตัวสินค้าและบริการนั้น ๆ เป็นอย่างดีแค่ไหน**

เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งอีกประการหนึ่งที่เซลส์แมนพึงตระหนักควบคู่ความมีน้ำใจจริง ซึ่งการรู้จักตัวสินค้านี้เองเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในสินค้าและบริการ

*** การกำจัดช่วงเวลาที่ไม่ใช่ประโยชน์ออกไป (Elimination)**

การพิจารณาเวลาการทำงานของตัวเองในแต่ละอาทิตย์ที่ผ่านมาแล้วถามตัวเองว่า ใช่วิธีอย่างคุ้มค่าที่สุดแล้ว หรือยังมีช่วงเวลาใดบ้างที่ใช้ไปในกิจกรรมเปล่าประโยชน์ ถ้าคำตอบคือ มีก็ต้องกำจัดเวลาที่ใช้ไปโดยเปล่าประโยชน์ออกไปเสีย

*** การลำดับก่อนหลัง (Priorities)**

ต้องทำงานที่มีความสำคัญที่สุดก่อน แต่ต้องรอบครอบในการตัดสินใจ เพราะอาจจัดลำดับความสำคัญของงานผิดพลาดไปได้

การจะพิจารณาแผนการทำงานที่ดี ผังงานของเซลส์แมนที่มีความสามารถสูง จะมีลำดับงานเรียงอยู่จากงานที่มีความสำคัญมากที่สุดไปหางานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด และต้องทำงานตามลำดับที่จัดไว้ และห้ามมัวเสียเวลากับงานที่มีความสำคัญน้อย และประสบความสำเร็จได้ยาก

*** กำหนดเวลา (Deadlines)**

กำหนดเวลาเป็นสิ่งที่ช่วยเร่งการตัดสินใจ บางครั้งการกำหนดเวลาก็ถูกเร่งรัดโดยผู้อื่น ต้องตรวจสอบสถิติการทำงานว่ามียานขึ้น ไลน์เสร็จไม่ทันกำหนดเวลาหรือไม่และถามตัวเองเพราะเหตุใด? หรือว่าทำงานอย่างสบายใจเกินไปหรือเปล่า? แล้วมีเหตุผลอื่นไหม?

บางทีการทำงานเกินระยะเวลาที่กำหนดอาจเป็นเพราะให้เวลากันมันมากเกินไป หรือ เพราะที่กำหนดระยะเวลาของงานนั้นผิดพลาด หรือเป็นชิ้นงานที่ไม่ชอบ

แต่เซลล์แมนต้องมีวิธีทำอย่างไรกับลูกค้าที่กำหนดจะให้คำตอบในการพยายามหาเหตุผลของความล่าช้านั้น การที่ถูกถ้าอาจไม่เต็มใจที่จะตัดสินใจหรือเขาอาจจะมีปัญหาเรื่องเวลาในการตัดสินใจ บางกรณีต้องมีความอดทนมากพอ แต่มันเป็นไปได้ที่ลูกค้าไม่ต้องการทำธุรกิจกับเซลล์แมน แต่หาทางปฏิเสธไม่ได้ ถ้ามีความรู้ดีกว่านั้นเป็นเช่นนั้นจริง ๆ ก็ให้ตัดลูกค้ารายนี้ออกไปแล้วทำธุรกิจกับลูกค้าอื่นแทน

* การมอบหมายหน้าที่

อย่าทำในสิ่งที่ตัวเองสามารถให้คนอื่นทำแทนได้ แต่ก็ไม่แนะนำไปบางคนอาจคิดว่าถ้าอยากทำสิ่งใดให้ดี ต้องทำด้วยตัวเอง ทั้งนี้เพราะทุกคนมีความเชื่อมั่นและความคิดต่างกัน

ความกลัวการมอบหมายหน้าที่ให้คนอื่นมักจะก้าวหน้าไปในขั้นสูงกว่าได้ยาก เพราะไม่มีความสามารถในการควบคุมและฝึกให้ผู้อื่นมีความรับผิดชอบ จึงมีแนวโน้มที่จะหยุดอยู่ในขั้นที่ต้องทำทุกสิ่งทุกอย่างด้วยตัวเอง

เซลล์แมนมืออาชีพต่างยอมรับว่าการมอบหมายหน้าที่ให้คนอื่นทำ จะทำให้มีเวลามากขึ้น มันจะช่วยให้ไม่ต้องทำงานประจำบางอย่างที่ต้องใช้เวลามาก ๆ และทำให้ไม่ต้องทำงานทุกอย่างและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สิ่งแรกที่ควรกระทำคือพิจารณาว่างานใดที่สามารถมอบให้คนอื่นทำแทนได้เพื่อที่จะได้มีเวลาทำธุรกิจอย่างอื่นต่อไป

การแต่งตัวที่ดีของนักขาย

การแต่งกาย ไม่เพียงแต่แสดงออกถึงนิสัยใจคอเท่านั้นแต่มันยังมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้อื่นที่มีต่อเซลล์แมนด้วย รูปลักษณ์ภายนอกเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจกับเซลล์แมน ถ้าแต่งกายรุ่มร่ามไม่เรียบร้อยก็จะถูกตัดสินว่า ไม่มีความน่าเชื่อถือ เป็นคน

เหตุผลใหญ่ไม่ได้เรื่อง สิ่งสำคัญคืออย่าแต่งให้มากเกินไปจนเกินไป ควรปรับตัวให้เข้ากับสถานที่แล้วค่อยแต่งกายตามนั้น

การแสวงหาโอกาสให้กับตัวเอง

การมีแต่บัญชีรายชื่อของลูกค้าที่จะสร้างโอกาสให้ ย่อมไม่เพียงพอ ยังมีขั้นตอนอื่นๆ ที่สำคัญในการดึงผู้คนจำนวนมากให้มาเป็นลูกค้าอยู่อีกมาก และเขาจะต้องมีคุณสมบัติของการเป็นลูกค้าที่ดีด้วย เซลส์แมนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการแสวงหาโอกาสให้ตัวเองแต่ก็มีบางครั้งที่เขาความสามารถในการประเมินถึงความเหมาะสม จึงเสียเวลาส่วนใหญ่ไปในการติดต่อธุรกิจกับคนที่มีแนวโน้มว่าจะไม่ซื้อสินค้าหรือบริการ

เซลส์แมนจะต้องมีสามัญสำนึก หรือสัมผัสที่ 6 ที่จะช่วยในการประเมินค่าของโอกาสที่จะมาถึง แต่ต้องไม่เชื่อในสัญชาตญาณของตนเองเพียงอย่างเดียว ต้องพยายามค้นหาคำความเป็นไปได้ของโอกาสที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะดำเนินการขั้นตอนต่อไป ถ้ารู้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ มากเท่าใดโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จก็จะยิ่งมากขึ้น

ลูกค้าส่วนใหญ่จะแสดงให้เห็นว่าเขาสนใจสินค้าหรือบริการ แต่ความสนใจของเขามืออยู่ไม่นานนัก เพราะเขาขาดอำนาจในการตัดสินใจซื้อหรือขาดอำนาจในการชักจูงผู้อื่นให้ซื้อได้ ดังนั้นควรศึกษาดูให้ดีกว่าว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจที่จะซื้อสินค้า บริษัทขนาดเล็กระหว่างจะมีอำนาจในการซื้อ เพราะการตัดสินใจส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับประธานบริษัทหรือผู้จัดการ

ส่วนบริษัทใหญ่ ๆ จะทำได้ยุ่งยากต่อคนที่มีตำแหน่งสูงกว่า อาจจะรับฟังความคิดเห็นเป็นอย่างดี แต่เขาก็ไม่มีอำนาจเป็นที่จะต้องตัดสินใจ ถึงแม้ว่าเขาจะสามารถมอบอำนาจในการซื้อนี้ให้กับผู้อื่นได้ เขาก็จะไม่เต็มใจยื่นมือเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ทั้งที่จริง ๆ แล้วเขาควรจะช่วยเหลือทางเสียให้เดินไปถูกทางด้วยซ้ำ แต่ต้องรู้ว่าการให้ความสนับสนุนจากเขาไม่ได้เป็นสิ่งที่รับรองว่าจะต้องประสบผลสำเร็จอย่างแน่นอน ฉะนั้นจึงไม่เอาชื่อของเขาเหล่านี้ไปอวดอ้างข่มผู้อื่น เพราะมันจะไม่เป็นการดีต่อตัวเราเอง

ถ้าไม่รู้ถึงโครงข่ายในบริษัทใหญ่ ๆ เก่านั้น ควรติดต่อไปยังแผนกที่จะสนใจในตัวสินค้าหรือบริการ และพยายามสอบถามดูว่าจะสามารถติดต่อบุคคลกับใครที่ทำงานในแผนกนั้น ได้ การได้ถามพนักงานที่เป็นมิตรโดยเฉพาะนี้จะช่วยบอกในสิ่งที่ต้องการรู้ได้

สิ่งที่จะช่วยได้มากในการแสวงหาโอกาสคือการที่รู้ว่าสินค้าชนิดนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการ หรือมีความจำเป็นที่จะต้องใช้นั้น บางครั้งอาจถ่มน้ำทิ้งเรื่องของความจำเป็นก็ได้ และก็ขึ้นอยู่กับว่าจะบอกให้เขารู้หรือไม่ถ้าเขาหาซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับใช้ในที่ทำงานได้เรียบร้อยแล้วก็ไม่สามารถชักชวนให้เขาซื้อเพิ่มได้

ไม่มีประโยชน์เลยกับการที่เจรจาตกลงขายสินค้าได้สำเร็จ แต่มาพบทีหลังว่าลูกค้ามีปัญหาเรื่องเงิน หรือไม่ก็พบว่าหลักฐานการเงินของเขาไม่น่าเชื่อถือ ฉะนั้น ก่อนที่จะติดต่อทำธุรกิจกับลูกค้าคนใดก็ตาม ก็ควรรู้เกี่ยวกับพื้นฐานทางเศรษฐกิจของเขาด้วย คนที่รู้จักเขาอาจจะให้ข้อมูลกับเขาได้

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่หวังไว้ว่าจะมาเป็นลูกค้าส่วนมากจะสนใจสินค้า แต่เขาอาจจะไม่สามารถซื้อสินค้าได้ในขณะนั้น หรือยังไม่ต้องการจะซื้อเดี๋ยวนั้น ถ้ายื่นข้อเสนอไปในเวลาที่ไม่เหมาะสม อาจจะไม่ได้รับคำตอบที่ดีนัก แต่จะสามารถผูกพันใจไม่ตรีกับลูกค้าแล้วค่อยกลับมาเสนอขายสินค้าในเวลาที่ถูกกว่าพร้อมกว่านี้ ถ้าจะให้ดีละ ไม่เป็นการเสียเวลา ก็ควรติดต่อบุคคลกับลูกค้าที่มีแนวโน้มว่าจะซื้อสินค้าในเวลานั้นเลยจะเป็นการดีกว่า

การหาทางโทรศัพท์

โทรศัพท์สามารถเป็นเพื่อนที่ดีที่สุดของเซลส์แมนได้ แต่ต้องใช้ใช้อย่างเหมาะสม โทรศัพท์ทำให้เกิดการตอบรับในทันที และต้นทุนที่ใช้ก็น้อยกว่าการนัดพบตัวต่อตัว โทรศัพท์สามารถเปิดตลาดให้กว้างขึ้นได้ ประหยัดและอนุญาตให้แสดงการขายได้ก่อนที่จะดำเนินงานในขั้นต่อไป

แต่โดยมากจะไม่ชอบ จะเป็นเพราะว่าเป็นการรบกวนผู้อื่นซึ่งนำไปสู่การตอบรับที่ไม่สุภาพ มันเป็นการยากที่จะรักษาความกระตือรือร้นไว้ได้ตลอด ถ้ากับคนแรกที่โทรไปหาได้ตอบว่า ผมไม่มีเวลาที่จะคุยกับเซลส์แมน หรือทำไมคุณมารบกวนผม ดังนั้นการแสวงหาโอกาสทางโทรศัพท์ก็ถือว่าเป็นงานเข็นครกขึ้นภูเขา แต่ความเป็นจริงคือ การคิด

ในแง่ของจำนวนของการโทรศัพท์ จำนวนครั้งของการโทรศัพท์ได้ในวันเดียวไม่สำคัญเท่ากับได้ติดต่อกับคนที่ถูกต้อง การค้นพบว่าลูกค้ามีความสนใจในเรื่องใดบ้าง และทำการขาย หรืออย่างน้อยที่สุดก็สร้างการนัดหมายให้ได้ การทำการติดต่อกับลูกค้าต้องกระตุ้นความสนใจของเขาเพื่อให้เขาคุยกับเรา เพราะเขาสามารถที่จะวางโทรศัพท์ได้อย่างง่ายดาย ฉะนั้น จึงไม่ควรเสียเวลาพูดคุยเรื่องอากาศ

มีคตินี้ประจักษ์ใจที่เหมาะสมกับอาชีพของเซลล์แมนอีกอย่างคือ “การขายวิธีการทอดเนื้อไม่จวนเนื้อเด็ก” เพราะวิธีการทอดเนื้อเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้คนน้ำลายหก ผู้ซื้อมักจะคำนึงถึงความเป็นจริงที่ว่า เราจะใช้ประโยชน์อะไรจากสินค้าและบริการเหล่านั้นได้บ้าง สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนเราอยากซื้ออะไรสักอย่างมีอยู่มากมายสามารถมากจากตัวกระตุ้นขั้นพื้นฐานซึ่งพอมีดังนี้

- ความภูมิใจที่ได้เป็นเจ้าของ
- ความพึงพอใจ
- ความปรารถนาที่จะได้รับผลจากอะไรสักอย่าง
- ความสะดวกสบาย
- การเก็บรักษาของที่เป็นของตน
- กลางทะเลทรายทะเลทราย
- การหลีกเลี่ยงความกังวล
- การพัฒนาในทางที่ดีขึ้นของตนเอง
- ชื่อเสียง เกียรติยศและสถานะทาง
- ความรักครอบครัว
- ความพึงพอใจ
- ความรู้สึกลึกซึ้งต่อการสูญเสีย

การให้พบว่าข้อไหนมีบทบาทสำคัญในสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ และการจะรู้ให้ชัดเจนได้ก็ต้องตั้งคำถามต่าง ๆ มากมายเอาไว้ถามลูกค้าและจะต้องตั้งใจฟังคำตอบด้วย โดยกองเขาตัวของเราไปแทนที่ตัวลูกค้าแล้วลองคิดว่า ถ้าเราเป็นเขาเราจะทำอย่าง

ไร บางทีมันยาจะไม่มีคำตอบของตัวกระตุ้นพื้นฐานหลาย ๆ ตัวรวมกันและลูกค้าก็อาจจะไม่บอกถึงเหตุผลที่แท้จริงของเขาออกมา

การพูดคร่าว ๆ เพียงไม่กี่ประโยคเกี่ยวกับตัวสินค้าภายในช่วงเวลาของการรับประทานอาหารกลางวัน ถ้ามีศิลปะในการพูดและความคิดของเราสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าเขาไว้ได้ จะสามารถทำการตกลงซื้อขายสินค้าได้โดยที่ไม่ต้องแสดงตัวอย่างของสินค้าเลย สิ่งอื่น ๆ นอกนั้นก็การบอกกล่าวรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมหลังจากที่ได้ขานแนวความคิดหลักไปแล้ว แต่ลูกค้าย่อมจะต้องการพิสูจน์ว่าสิ่งที่เราพูดออกมาตรงกับสิ่งที่ลูกค้าจะได้เห็นหรือไม่

คนที่มึธุรกิจรัดตัวอยู่เสมอ จะมีช่วงเวลาของความสนใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่น้อยมาก ถ้าใช้เวลานำเสนอตัวอย่างสินค้านานเกินไป เขาอาจจะขอให้รีบ ๆ พูดไปจบ (เขาอาจจะไม่ต้องการสินค้าเลยก็ได้ แล้วก็บอกว่าเขามีธุรกิจเร่งด่วนอย่างอื่นที่จะต้องทำ) ก็มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จล้มเหลวด้วย อย่าทำให้ลูกค้าเบื่อ

การแนะนำตัวอย่างสินค้าที่ดี

มุมมองของลูกค้าจะเป็นตัวกำหนดลักษณะของการแนะนำตัวอย่างสินค้าที่ดี จะต้องแสดงให้เห็นว่าสินค้าหรือบริการมีประโยชน์อย่างไรต่อลูกค้า และข้อเสนอจะต้องมีความเหมาะสมกับธุรกิจที่ลูกค้าทำอยู่ ต้องไม่ขัดแย้งข้อเสนอให้กับลูกค้า การแนะนำสินค้าจะต้องสอดคล้องกับความเชื่อ การเห็นพ้องต้องการ และการทำตามความคิดเห็นของลูกค้าเป็นหลัก อย่าใช้หลักการมากเกินไปนัก เพราะคนส่วนใหญ่ไม่ต้องการที่จะฟังรายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิคการขายนั้น ลูกค้าอยากรู้ต้องการจะทราบถึงสินค้าหรือบริการมีประโยชน์ต่อพวกเขาอย่างไรบ้าง ไม่ควรพูดมกเกินไปแบบเขคที่ลูกค้าอยากรู้ ยิ่งถ้าลูกค้าคิดว่าเขาทราบรายละเอียดเหล่านั้นคืออยู่แล้วเขาเองจะรู้สึกฉลาดก็ได้ที่พยายามอธิบายในสิ่งที่เขาทราบคืออยู่แล้ว การพูดถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเลยดีกว่า นอกเสียจากว่าเขาต้องการจะถามรายละเอียดอื่น ๆ จึงค่อยตอบคำถามของเขา

การแนะนำสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้น ควรสรุปข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้พูดมาทั้งหมดให้ถูกคำฟังอีกทีหนึ่งในตอนหลัง เพราะถูกคำอาจเข้าใจถึงคำคัญต่าง ๆ ที่พูดมาได้ไม่หมด แต่ต้องให้คิดปะในการพูดย้ำ หลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้ลูกค้าน้ำใจอย่างถ่องแท้

การที่เลือกใช้คำพูดที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมได้เป็นอย่างดี จะทำให้ประสบความสำเร็จง่ายขึ้น คำพูดก่อให้เกิดภาพทางใจที่เร้าอารมณ์ ความรู้สึกและก่อให้เกิดการกระทำอื่น ๆ ตามมา การใช้คำพูดที่ผิดในเวลาที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดการตอบสนองในทางลบแม้ว่าสินค้าจะมีคุณภาพที่ดีมากก็ตาม ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่แสดงออกถึงความไม่จริงใจ อย่างใช้คำพูดที่จะทำให้ลูกค้านึกถึงความสงสัยอยู่ในใจมากขึ้น หรือไม่ควรใช้คำพูดที่บ่งบอกเป็นนัย ๆ ว่า ตัวเราเองก็ยังไม่มั่นใจในสินค้าเท่าใดนัก หรือไม่ทราบว่า จะขนส่งสินค้าได้รวดเร็วแค่ไหน คำพูดต่าง ๆ ที่จะทำให้พวกเขาารู้สึกว่ายัง งง ๆ ก็จะให้เขาซื้อสินค้าไม่ได้ ซึ่งจะทำให้ได้รับคำตอบอย่างชาลด ๆ จากลูกค้าว่า ขอลองคิดดูอีกที ส่วนคำว่า เราสามารถทำให้ลูกค้านึกถึงความกลัวได้ เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการที่จะบอกลูกค้าว่า เขาจะต้องเสียเงินประมาณเท่าไรในการซื้อสินค้า แต่ถึงอย่างไรก็อย่าเพิ่งบอกราคาของสินค้ากับเขาจนกว่าจะแน่ใจว่าเขาจะซื้อสินค้าแน่ ๆ แล้วควรจะใช้คำอื่น ๆ ที่ทำให้ลูกค้านึกพอใจกว่าในการจ่ายเงิน

จรรยาบรรณของเซลล์แมน

อาชีพเซลล์แมนก็เหมือน ๆ กับอาชีพอื่น ๆ ที่ต้องมีจรรยาบรรณของการประกอบอาชีพนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากศีลธรรมอันดีงามของผู้ประกอบอาชีพ จรรยาบรรณของเซลล์แมนจะมีดังต่อไปนี้คือ

ความซื่อสัตย์ 3 อย่าง

1. ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
2. ซื่อสัตย์ต่อบริษัทหรือนายจ้าง
3. ซื่อสัตย์ต่อตนเอง

จรรยาบรรณทั้ง 3 ข้อนี้จะทำให้เซลล์แมนไม่เอาเปรียบทั้งนายจ้างและลูกค้า และเป็นการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติได้อย่างแท้จริง ซึ่งเซลล์แมนที่ดีควรมีคุณภาพต้องมียุติในใจตลอดเวลา

สรุปผลการปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาดังกล่าว

จากงานที่ได้รับมอบหมายและเป็นงานตามหน้าที่ ในการขอปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้งานที่ประสบผลสำเร็จที่สามารถเห็นได้ชัด ได้แก่ งานจำพวกการเขียนคู่มือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ จากการแนะนำของผู้ฝึกหัด ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์รวมทั้งได้มีโอกาสสัมผัสเครื่องมือจริง ๆ ประกอบกับการเขียนคู่มือ จึงทำให้สามารถเขียนคู่มือได้สำเร็จและมีประโยชน์ในการใช้ประกอบการใช้เครื่องมือได้มากพอสมควรแก่ผู้ที่ยังไม่รู้

ส่วนงานประจำหน้าที่ต่าง ๆ ก็ได้รับประสบการณ์จากสถานการณ์การทำงานจริง ๆ ได้พบกับอุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ มากมายทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งนี้ได้รับการอบรมจากผู้ฝึกอบรม (Supervisor) ที่ได้แนะนำด้วยการออกติดตามในการติดต่อเจรจางานธุรกิจ

ประสบการณ์ที่ได้จากการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้มีดังนี้

* การเจรจาการติดต่อการค้าขาย ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการติดต่องานในหน่วยงานได้ทุก ๆ สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

* ความอดทน จากสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งจากการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในบริษัท ทำให้ยอมรับได้ว่าทุกคนไม่เหมือนกัน ซึ่งถ้าไม่ปรับตัวให้เข้ากับได้ ก็จะทำให้อยู่อย่างลำบาก และผู้ที่ต้องดำรงชีวิตในสภาวะอดทน เขาจะไม่สามารถที่จะทำงานอยู่ต่อไปได้

* การปกครอง ทั้งผู้ระดับสูงกว่าเท่าเทียมกันและต่ำกว่า ถ้าเป็นคนถือตัวก็จะปกครองได้แค่คนระดับสูงกว่า (หมายถึงการทำงานร่วมกัน) ถ้าไม่มีความเด็ดขาด ก็ปกครองได้แค่ผู้ที่ต่ำกว่าซึ่งก็ไม่มีความแน่นอนเสมอไป

* แนวคิดและวิธีคิดในการทำกรรณการคัดกรรณการกรรณการเล็ก ๆ น้อย ๆ บางอย่างก็ การใช้สิ่งทดแทนสิ่งที่ขาดหายและทดแทนเหตุผลกรรณการดั่งหน้า รวมทั้งยอมรับสภาพใน สถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปซึ่งไม่เป็นที่ต้องการ

* ความรักของผู้เป็นหัวหน้าที่มีต่อลูกน้องจึงจะมีผลต่อการปกครองและทำให้ลูก น้อยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

* การดูคนจากกิริยาท่าทางและคำพูดได้ทำให้มีหลักการที่จะรู้เล่ห์เหลี่ยมและไม่โจ ที่จะตกเป็นเหยื่ออยู่ต่อ

นอกจากนี้ ได้กล่าวมาแล้วนั้น ประสมการณ์ที่ได้รับอีกอย่างคือความรู้สึกที่ไม่ สามารถพูดและเขียนออกมาได้แต่สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นได้ทุกสถานการณ์

ปัญหา

ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างช่วงออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยที่ออกปฏิบัติงาน คนเดียว ก็มีปัญหากเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งพอจะยกตัวอย่างได้ดังนี้

ปัญหาทางตรง

* แหล่งค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมายและไม่เอื้ออำนวยที่จะ ออกไปค้นหา ฉะนั้นเมื่อขาดการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม จึงทำให้งานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จช้าและประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร เช่น บทความเรื่องน้ำในด้านของการเกิดโรค แหล่งหาข้อมูลไม่เอื้ออำนวยต่อการหาความรู้เพิ่ม อันเนื่องจากผู้เขียนหนังสือมีตำแหน่ง ทางวิชาการสูงและหนังสือก็ไม่มีการวางขาย จึงยากต่อการจะนำข้อมูลออกมาได้

ปัญหาทางอ้อม

ปัญหาความเกรงใจต่อบริษัททั้งนี้ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากบรรณารักษ์ในที่ที่ ทำ งานทำให้ไม่สามารถทำอะไรได้อย่างเต็มที่รวมทั้งบางทีก็ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

* สำหรับปัญหาดังกล่าว ข้อเสนอแนะ ไม่สามารถให้โดยตรงได้เพราะทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ระบบการบริหารงานของสถานประกอบการ ถ้าสร้างบรรณารักษ์ในที่ทำงานให้ดี ก็ จะทำให้พนักงานในบริษัทมีประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น