

# รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน  
(Manufacturing Development to Improve Competitiveness Programme)  
(MDICP) รุ่นที่ 9



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 204491 สหกิจศึกษา  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
3 สิงหาคม 2550

# รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน  
(Manufacturing Development to Improve Competitiveness Programme)

(MDICP) รุ่นที่ 9

โดย

นางสาว มาลินี คำเครือ

B 4771722

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปฏิบัติงาน ณ

บริษัท ฟิวเจอร์ชายน จำกัด

4/22 ม.4 ถ. บางบัวทอง-สุพรรณบุรี

ต. ราษฎร์นิยม อ. ไทรน้อย จ. นนทบุรี 11150

บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด  
4/22 ม.4 ถ. บางบัวทอง-สุพรรณบุรี  
ต. ราษฎร์นิยม อ. ไทรน้อย  
จ. นนทบุรี 11150

3 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาว มาลิณี คำเครือ นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบสารสนเทศ  
เพื่อการจัดการ) สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
(204491) ระหว่างวันที่ 17 เมษายน 2550 ถึง 3 สิงหาคม 2550 ในตำแหน่งผู้ช่วยนักสารสนเทศฝ่ายทรัพยากร  
บุคคล ณ บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง  
โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน (Manufacturing Development to  
Improve Competitiveness Programme) (MDICP) รุ่นที่ 9

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้  
จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

มาลิณี คำเครือ

(นางสาว มาลิณี คำเครือ)

นักศึกษาสหกิจศึกษา

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด ตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน 2550 ถึงวันที่ 3 สิงหาคม 2550 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

- |                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| 1.คุณสมทรง มหิทธิพงษ์กุล    | ประธานกรรมการ        |
| 2.คุณยุบรัตน์ มหิทธิพงษ์กุล | ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล |
| 3.คุณอานันต์ ดวงมณี         | กรรมการผู้จัดการ     |
| 4.คุณปิยดา นามเกาะ          | เลขานุการฝ่ายบริหาร  |
| 5.คุณสายฝน มุคกาศ           | เจ้าหน้าที่บุคคล     |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวมาทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษา ในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นางสาว มาลินี คำเครือ  
ผู้จัดทำรายงาน  
3 สิงหาคม 2550

## บทคัดย่อ (Abstract)

บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด เป็นบริษัททางด้านอุตสาหกรรมการผลิต ที่ผลิตและจัดจำหน่าย แบบเหล็ก นั้งร้าน และอุปกรณ์การก่อสร้างต่างๆ พร้อมทั้งมีบริการให้เช่าสินค้าดังกล่าว จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานใน โครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้ช่วยนัก สารสนเทศฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งคอยดูแลช่วยเหลืองานต่างๆและได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ระบบการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationships Management (CRM) เพื่อช่วยบริษัทในการคัดเลือกระบบเข้ามาใช้ งานกับทางฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด เพื่อสนับสนุนให้การทำงานนั้นเป็นไปได้อย่างสะดวกและให้บริการ ลูกค้าได้เร็วยิ่งขึ้น พร้อมทั้งได้ศึกษาระบบโปรแกรม Finger Scan และระบบโปรแกรม Bplus Payroll อีกทั้ง ได้ร่วมจัดทำ KPI ( Key Performance Indicator ) ตัวชี้วัด และ Core Competency วัดความสามารถในการ แข่งขันขององค์กร ในส่วนของงานบุคคล ซึ่งงานต่างๆที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายนั้นเป็นส่วนหนึ่งของ โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน (Manufacturing Development to Improve Competitiveness Programme) (MDICP) รุ่นที่ 9 พร้อมทั้งงานอื่นๆตามแต่จะ ได้รับมอบหมาย

## สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูป	ฉ
คำนำ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1. วัตถุประสงค์	1
2. นโยบายของบริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด	1
3. รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด	2
บทที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	6
1. รายละเอียดเกี่ยวกับ โครงการ MDICP	6
2. วิเคราะห์และคัดเลือกระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	11
- สรุปสิ่งที่ได้จากระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	63
3. วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Finger Scan (Access Manager NAC 2500)	64
4. วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Bplus Pay roll	77
- สรุปสิ่งที่ได้จากการนำเอาระบบ Finger Scan และ Bplus Pay roll มาใช้งาน	85
4. การจัดทำ KPI และ Core Competency	86
- สรุปสิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรม KPI และ Core Competency	102
- ตัวอย่าง แบบประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ	103
บทที่ 3 สรุปผลการปฏิบัติงาน	104
บทที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	106

	หน้า
ภาคผนวก	107
- บันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน	108
- ภาพกิจกรรมต่างๆที่ได้เข้าร่วมและบรรยากาศการทำงาน	131
บรรณานุกรม	137



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 Automatic Call Distribution Features	55
ตารางที่ 2 Predictive Dialer Features	56
ตารางที่ 3 Section/ Content Finger Scan 1	65
ตารางที่ 4 Section/ Content Finger Scan 2	35
ตารางที่ 5 ตัวอย่างของ Competency	91
ตารางที่ 6 ระดับความสามารถ (Proficiency Level)	92





## สารบัญรูป

	หน้า
1.วิเคราะห์และคัดเลือกระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
- FORTH iPC-200 Call Center & CRM	
รูปที่ 1 หน้าต่าง Log In เข้าสู่ระบบ FORTH CRM	24
รูปที่ 2 หน้าจอ Stand by FORTH CRM	25
รูปที่ 3 Incomplete Jobs	26
รูปที่ 4 User Account	27
รูปที่ 5 ข้อมูลบริษัท	28
รูปที่ 6 รหัสประเภทลูกค้า	28
รูปที่ 7 รหัสการติดต่อ	29
รูปที่ 8 รหัสโฆษณา	30
รูปที่ 9 บันทึกรายละเอียดลูกค้า	31
รูปที่ 10 Customer History	32
รูปที่ 11 Customer Contact	33
รูปที่ 12 Send Mail	34
รูปที่ 13 System News	35
รูปที่ 14 News Search	36
รูปที่ 15 System Messages	37
รูปที่ 16 Supervisors PC Console	38
รูปที่ 17 Appointment	39
รูปที่ 18 Jobs	39
รูปที่ 19 Notes	40
รูปที่ 20 Call Center Admin Report	40
รูปที่ 21 Call Report	41
รูปที่ 22 Customer Contact Analyse Report	42
รูปที่ 23 Appointment Summary Report Group Appointments I	43
รูปที่ 24 Appointment Summary Graph Group Appointments	43
รูปที่ 25 Forth CRM Help	44

	หน้า
- SAGE ACCPAC CRM	
รูปที่ 1 Sage Accpac CRM Pass Web And Wireless	46
รูปที่ 2 Sage Accpac CRM ออกแบบ Workflow ด้วย GUI	50
รูปที่ 3 Sage Accpac CRM Sample of Email Results	51
รูปที่ 4 Sage Accpac CRM Sample Report1	51
รูปที่ 5 Sage Accpac CRM Sample Report2	52
รูปที่ 6 Customer Service Life Cycles	52
รูปที่ 7 Sales Process Life Cycles	53
- Microsoft Dynamics CRM	
รูปที่ 8 Previews	59
2 . วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Finger (Access Manager NAC 2500)	
รูปที่ 1 Login Remote Manager	66
รูปที่ 2 หน้าต่างโปรแกรม Remote Manager	67
รูปที่ 3 User Properties	69
รูปที่ 4 Enroll Fingerprint	70
รูปที่ 5 Fingerprint Registration STEP1	71
รูปที่ 6 Fingerprint Registration STEP1.1	72
รูปที่ 7 Fingerprint Registrations STEP2	73
รูปที่ 8 Fingerprint Registrations STEP2.2	74
รูปที่ 9 Fingerprint Registrations STEP2.3	74
รูปที่ 10 Fingerprint Registrations STEP3	75
รูปที่ 11 Authenticate in Terminal	75
รูปที่ 12 Authenticate Log	76
3 . วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Program Bplus Pay roll	
รูปที่ 1 หน้าต่างให้เลือกรฐานข้อมูล	77
รูปที่ 2 หน้าต่าง Login Bplus Payroll	77
รูปที่ 3 หน้าต่างการทำงานหลัก Bplus Payroll	78
รูปที่ 4 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูเพิ่ม โปรแกรม Bplus Payroll	78

รูปที่ 5	หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูแก้ไข โปรแกรม Bplus Payroll	79
รูปที่ 6	หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูมุมมอง โปรแกรม Bplus Payroll	79
รูปที่ 7	หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูบันทึก โปรแกรม Bplus Payroll	80
รูปที่ 8	หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูคำนวณ โปรแกรม Bplus Payroll	80
รูปที่ 9	หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูรายงาน โปรแกรม Bplus Payroll	81
รูปที่ 10	หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูหน้าต่าง โปรแกรม Bplus Payroll	81
รูปที่ 11	หน้าต่างค้นหาข้อมูลพนักงาน โปรแกรม Bplus Payroll	82
รูปที่ 12	หน้าต่างการเลือกบันทึกข้อมูลการขาด ลา ของพนักงาน	82
รูปที่ 13	หน้าต่างบันทึกการขาด ลา ของพนักงานแบบลาหลายพนักงานเหตุการณ์เดียว	83
รูปที่ 14	หน้าต่างบันทึกการขาด ลา ของพนักงานแบบบันทึกพนักงานเดียวหลายเหตุการณ์	83
รูปที่ 15	หน้าต่างประวัติของพนักงาน	84
<b>4. พัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรขององค์กรและบุคลากรในองค์กร โดยการจัดทำ KPI และ Core Competency</b>		
รูปที่1	Corporate Evaluation Map	86
รูปที่2	Strategy-focused Organization	87
รูปที่3	Total Quality Management (TQM) & Balanced Scorecard (BSC)	87
รูปที่4	Operations Management Processes	88
รูปที่5	Intangible Assets Management Processes	88
รูปที่6	David C. McClelland	89
รูปที่7	องค์ประกอบของ COMPETENCY	90
รูปที่8	ที่มาของสมรรถนะ	93
รูปที่9	Strategic Human Resource management	94
รูปที่10	HR Scorecard	94
รูปที่ 11	แนวทางการทำงานแบบ top-down	95
รูปที่ 12	Strategy-focused Organization	95
รูปที่ 13	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์	96
รูปที่ 14	สมรรถนะ (Competencies) ของคนในองค์กร	98
รูปที่ 15	Tree Diagram	99
รูปที่ 16	ผังการแบ่งทีมงาน	99

	หน้า
- แบบฟอร์มต่างๆที่ใช้ในการจัดทำ KPI และ Core Competency	
รูปที่1 แบบฟอร์มใบวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร	100
รูปที่2 แบบฟอร์มใบกำกับตำแหน่งงาน	101
รูปที่3 การจัดทำใบประเมินสมรรถนะของหน่วยงานพัฒนาคนและองค์กร	101



## คำนำ

ปัจจุบันสหกิจศึกษาถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานจริงที่ได้เรียนรู้ทั้งหลักการทาง ทฤษฎีและทางสังคมในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สามารถเรียนรู้งานและฝึกความรับผิดชอบ เนื่องจากในยุคปัจจุบันผู้ที่ได้เรียนรู้งานจริงก่อนออกไปปฏิบัติงานมักจะเป็นผู้ได้เปรียบเสมอ และเป็นการ สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับตนเอง

ดังนั้น ผู้จัดทำมีความเห็นว่าการสหกิจศึกษาถือเป็นสิ่งที่สำคัญ และควรที่จะดำรงต่อไปเพราะจะ สามารถทำให้นักศึกษาสามารถที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมของการทำงานจริงได้ ซึ่งรายงานเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ทางผู้จัดทำหวังว่า รายงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่มีความสนใจอย่างยิ่ง หากรายงานเล่มนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาว มาลินี คำเครือ  
(ผู้จัดทำ)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำความรู้ทางทฤษฎีที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้กับการทำงานจริงภายในองค์กร
2. เพื่อเรียนรู้ถึงการได้ปฏิบัติงานจริงและสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับ ไปปรับใช้กับตนเองในอนาคต
3. เพื่อเรียนรู้ถึงการปรับตัวเข้ากับสังคมการทำงาน เรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กรที่ได้เข้าไปสหกิจศึกษา ทราบถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม ฝึกความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด
4. เพื่อศึกษาการทำงานในด้านที่ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง
5. เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และถูกต้องสมบูรณ์ ฝึกฝนทักษะในการทำงานจริงเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานสากลองค์กรต่างๆยอมรับ เพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงานจริง เมื่อจบการศึกษาไป
6. เพื่อฝึกการวางแผน การจัดลำดับความสำคัญของงาน
7. เพื่อฝึกทักษะการติดต่อประสานงานทั้งกับบุคคลภายใน (ระหว่างแผนก) และภายนอกองค์กร (หน่วยงานรัฐบาล บริษัทเอกชนอื่นๆ)

#### นโยบายบริษัท

มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง  
สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย  
เพื่อทีมงานมั่นคงและภูมิใจในหน้าที่

4/22

FUTURE SIGN

บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด

## 2.รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท



### ประวัติบริษัท

บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด  
สำนักงานปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 4/22 ม.4 ถ.บางบัวทอง-สุพรรณบุรี  
ต.ราษฎร์นิยม อ.ไทรน้อย จ.นนทบุรี 11150

บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 ม.ค. 2533 ด้วยทุนการจดทะเบียน 140 ล้านบาท ประกอบธุรกิจประเภท อุปกรณ์ในงานก่อสร้างประเภทแบบเหล็ก นั่งร้านและอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ได้แก่ แบบเหล็ก, เสาค้ำยัน, นั่งร้านและอุปกรณ์ ด้วยจำนวนพนักงาน 309 คน กำลังการผลิต 48,000 ตัน/ปี นอกจากนี้บริษัทยังมีบริการให้คำปรึกษาและออกแบบตลอดจนบริการต่างๆด้วยทีมงานวิศวกรและฝ่ายขาย พื้นฐานสำคัญของบริษัท คือ ความตรงต่อเวลา ความน่าเชื่อถือ ตลอดจนความซื่อสัตย์ที่บริษัทมีต่อลูกค้า จากประสบการณ์ความชำนาญที่สะสมมาตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีริเริ่มสิ่งใหม่ๆอย่างต่อเนื่องเพื่อความตรงต่อเวลาความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ คือพื้นฐานสำคัญของความสำเร็จของบริษัทสินค้าของบริษัททั้งหมดผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพดีผ่านกรรมวิธีการ ผลิตที่ได้มาตรฐานซึ่งสามารถประกันคุณภาพและความปลอดภัยในตัวสินค้าได้เป็นอย่างดี ในส่วนการควบคุมคุณภาพ ทางบริษัทมีระบบการตรวจสอบคุณภาพตั้งแต่รอยเชื่อมที่แข็งแรงได้มาตรฐาน ตลอดจนถึงด้วยกรรมวิธีเชื่อมโยง โดยใช้แก๊ส CO<sub>2</sub> การนำชิ้นตัวอย่างสินค้าไปทดสอบกับสถาบันต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ

นอกจากนี้ทางบริษัท ยังพัฒนาการผลิตและลงทุนด้วยเครื่องจักรที่สมัยอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งเน้นบริการที่ดีกับลูกค้า ด้วยทีมงานวิศวกรและฝ่ายขาย ตั้งแต่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับตัวสินค้าและการใช้งานไปจนการจัดส่งสินค้าถึงหน่วยงาน และให้บริการหลังการขายที่ดี



## วิถีแห่ง ฟิวเจอร์ซายน์

### ( The Future Sign Way 2007 )

วิถีแห่งฟิวเจอร์ซายน์ แบ่งออกเป็นแนวความคิดหลัก 2 แนวทาง คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และการเคารพต่อมนุษย์ (Respect for People) ฟิวเจอร์ซายน์ ไม่เคยพอใจกับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จะทำการปรับปรุงธุรกิจทุกด้าน โดยใช้ความคิด และความพยายามที่ดีที่สุด

ฟิวเจอร์ซายน์ เคารพมนุษย์ โดยเชื่อว่าความสำเร็จของบริษัทมาจากความพยายามของแต่ละคน และการทำงานเป็นทีม ทุกคนในฟิวเจอร์ซายน์จะใช้แนวความคิดทั้งสองนี้ในงานประจำวันในบริษัท และการติดต่อกัน โดยมีแนวทางปฏิบัติ 6 ประการ

#### 1. การท้าทาย (Challenge)

เรามีวิสัยทัศน์ระยะยาว กล้าที่จะท้าทายสิ่งใหม่ๆ และมีความคิดสร้างสรรค์

- การสร้างคุณค่า โดยการผลิตสินค้า และการให้บริการ
- มีจิตใจที่ท้าทาย
- พิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ

#### 2. ไคเซ็น (Kaizen)

เราปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และผลักดันให้เกิดนวัตกรรม และวิวัฒนาการ

- มีจิตใจในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
- สร้างระบบ และ โครงสร้างการผลิตแบบลีน
- ส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

#### 3. สถานที่จริง ของจริง (Genchi Genbutsu)

ลงไปคลุกคลีกับปัญหาด้วยตนเอง โดยไปที่แหล่งเกิดของปัญหา ค้นหาความจริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจร่วมกัน และประสบความสำเร็จในระยะเวลาดังนั้น

- สถานที่จริง ของจริง
- สร้างระบบคันทามติที่มีประสิทธิภาพ
- สัญญาที่จะทำให้เสร็จ



#### 4. การเคารพ (Respect)

เราเคารพผู้อื่น มีความพยายามในการเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบ และสร้างความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

- เคารพผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
- ไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมีความรับผิดชอบร่วมกัน
- ติดต่อสื่อสารอย่างจริงใจ

#### 5. การทำงานเป็นทีม (Team Work)

เรากระตุ้นให้มีการเติบโตของบุคลากร และวิชาชีพ มีโอกาสในการพัฒนา และให้บุคลากรและทีมงานสามารถผลิตผลงานที่ดีที่สุด

- สัญญาที่จะให้การศึกษ และการพัฒนา
- ให้ความเคารพต่อบุคลากรแต่ละคน และส่งเสริมให้ร่วมกันทำงานเป็นทีม

#### 6. การลดต้นทุน เพื่อลูกค้า และองค์กร (Reduce Cost)

เรามุ่งมั่นที่จะลดต้นทุนของทุกฝ่ายในองค์กร เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และอยู่รอด รวมถึงการทำให้ลูกค้าสามารถใช้สินค้าที่ดี มีคุณภาพ และราคาเหมาะสม

- สัญญาที่จะลดต้นทุนในหน่วยงานของตนเองอย่างจริงจัง
- สัญญาที่จะนำเสนอราคาสินค้าที่เหมาะสมให้ลูกค้าของเรา
- สัญญาที่จะนำเสนอสินค้าที่ทำให้ลูกค้าประหยัดต้นทุน

จำนวนบุคลากร

จำนวนพนักงาน โดยประมาณมีทั้งหมด 309 คนแยกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ฝ่ายผลิต 1 : งานเชื่อมแบบเหล็ก, นั่งร้าน (MASS PRODUCTION)

- แผนกเชื่อม	55	คน
- แผนกป้อน	64	คน

ฝ่ายผลิต 2 : งานเช่าสินค้า (RENTAL)

- แผนกเช่า	33	คน
- แผนก สี/จัดส่ง	26	คน
- แผนกซ่อมบำรุง	4	คน

ฝ่ายผลิต 3 : งานผลิตตามแบบ (MADE TO ORDER)

- แผนกแบบพิเศษ	46	คน
- แผนกเตรียมงาน	20	คน

พนักงานออฟฟิศ

61 คน

รวมทั้งสิ้น 309 คน



## บทที่ 2

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน (Manufacturing Development to Improve Competitiveness Programme ) (MDICP) รุ่นที่ 9

โครงการ MDICP คือ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐบาล โดยมีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ให้มีความสามารถในการแข่งขัน และการบริหาร จัดการภายในตลอดจนบุคลากร และพนักงานในโรงงาน

#### 1. ความเป็นมาของโครงการให้บริการปรึกษาแนะนำ

จากการที่ผู้บริหารของ บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด ได้ติดต่อขอรับบริการปรึกษาแนะนำจาก กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ตามโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขัน รุ่นที่ 9 (MDICP9) ซึ่งทีมที่ปรึกษาได้มีโอกาสเข้าเยี่ยมชมโรงงาน เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2550 เพื่อสำรวจสภาพทั่วไปของการทำงานในโรงงาน จากการดำเนินการดังกล่าว ทีมที่ปรึกษาขอเสนอ แนวทางในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านต่างๆภายในโรงงานให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้นและมีวิธีการทำงานที่ดีขึ้น เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของบริษัท

#### ปัญหา

1. บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด ไม่มีการวางแผนกลยุทธ์และแผนการตลาด
2. ฝ่ายตลาดยังขาดทีมงานและระบบการวิเคราะห์ข้อมูลการตลาด โดยเฉพาะการทำตลาดในเชิงรุก
3. ระบบโครงสร้างการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การจัดองค์กรและการพัฒนามูลค่าการรวมถึงระบบ การประเมินผลและระบบการบริหารผลตอบแทนไม่ชัดเจน

## 2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริษัทมียอดขายเป็นไปตามเป้าหมาย โดยการพัฒนาทีมขาย การกำหนดผลิตภัณฑ์ และตลาดที่ชัดเจน
2. เพื่อสร้างทีมตลาดและการบริหารลูกค้าแบบองค์รวม
3. เพื่อจัดให้มีการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติและวัดผลได้
4. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสมในองค์การ

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ (เชิงคุณภาพ)

1. การจัดทำแผนธุรกิจ แผนการตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการจัดการและเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน
2. ทีมตลาดและขายเพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำตลาดเชิงรุกตามแผนตลาดปี 2550
3. ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับแผนกทรัพยากรบุคคล
4. ใ้วิเคราะห์หน้าที่งานและการประเมินผลของงานเพื่อมีการชี้วัดอย่างต่อเนื่อง

## 4. ขอบเขต แนวทางการดำเนินงาน วิธีการ แผนงาน (Gantt Chart) ของโครงการ

### ขอบเขต

1. ให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านการบริหารจัดการด้านการตลาด การพัฒนาทุนมนุษย์ และแนวการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง
2. ให้คำปรึกษาแนะนำในการวางแผนงานเชิงปฏิบัติการด้านการตลาด การพัฒนาทุนมนุษย์ และการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำดัชนีชี้วัดและประเมินผลงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. กำหนดความเสี่ยงและแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ
5. ร่วมกับผู้ประกอบการในการกำหนดแผนการพัฒนาธุรกิจเพื่อความมั่นคงขององค์กรในอนาคต

### แนวทางการดำเนินงาน

1. ร่วมศึกษา วิเคราะห์สถานภาพและจัดทำแนวทางในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวมร่วมกับฝ่ายบริหารจัดการ

2. ร่วมประเมินศักยภาพของฝ่ายการตลาดและขาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายการบริหารจัดการ และให้คำปรึกษาในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา วิธีดำเนินการ คำนึงชีวิต วิธีการวัด และขั้นตอนการประเมินผล
3. เป็นที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงในการดำเนินการปฏิบัติการตามแผนงานที่วางไว้
4. ติดตามประเมินผลและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแผนงาน พร้อมการนำเสนอฝ่ายบริหารเพื่อการตัดสินใจ

แนวทางการดำเนินงาน โครงการ MDICP แนวทางการดำเนินงานของโครงการ MDICP จะมีการแบ่งทีมงานทำงาน ซึ่งเรียกว่า แผนงาน โดยจะแบ่งออกเป็น 5 แผนงานด้วยกัน ดังนี้

แผนงานที่ 1 แผนงานการปรับปรุงส่วนของการผลิตให้ทันสมัย

แผนงานที่ 2 แผนงานยกระดับมาตรฐานกิจการ และการผลิตภัณฑ์ให้เป็นระบบสากล

แผนงานที่ 3 แผนงานเพิ่มความสามารถทางการวางแผน และจัดการเทคโนโลยี

แผนงานที่ 4 แผนงานเสริมสร้างความสามารถทางการบริหารการเงิน และการลงทุน

แผนงานที่ 5 แผนงานเพิ่มสมรรถนะ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการตลาดในและต่างประเทศ

- ในส่วนงานบุคคล
- ส่วนงานขาย และการตลาด

#### วิธีการ (Approach)

1. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากการวินิจฉัยและประเมินสภาพสถานประกอบการ โดยสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น) และแผนธุรกิจของทีมบริหารจัดการหลังจากเข้ารับการอบรมเรื่องการจัดทำแผนธุรกิจตามแนวทางของโครงการแล้ว
2. จัดทำเป้าหมายรวมและตั้งเป้าหมายย่อยร่วมกับทีมงานของบริษัท
3. อบรมและให้คำปรึกษาในการจัดทำแผนปฏิบัติงานย่อยพร้อมตั้งค่านีชีวัดและวิธีการวัด
4. ให้คำปรึกษาในการประเมินผลและแนะนำการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

งานที่ได้รับมอบหมาย

ซึ่งข้าพเจ้าได้ถูกให้ได้รับมอบหมายงานและอยู่ในส่วนของ แผนงานที่ 5 แผนงานเพิ่มสมรรถนะ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการตลาดในและต่างประเทศ

- ในส่วนงานบุคคล
- ส่วนงานขาย และการตลาด

## รายละเอียดงานและสิ่งที่ได้ปฏิบัติงานมี ดังต่อไปนี้

### ส่วนงานขาย และการตลาด

1.วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationships Management (CRM)

### ส่วนงานบุคคล

- วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Finger Scan (Access Manager NAC 2500)
- วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Bplus Pay roll
- ร่วมพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรขององค์กรและบุคลากรในองค์กร โดยการจัดทำ
  - KPI ( Key Performance Indicator ) ตัวชี้วัด
  - Core Competency (ชี้ความสามารถในการแข่งขันขององค์กร หรือความสามารถขององค์กรหรือจุดแข็งของบริษัทที่บริษัทพึงมี)

ฝ่ายต่างๆในบริษัทมีปัญหาในการปฏิบัติงาน บริษัทจึงได้ทำการปรับปรุง พัฒนา โดยคิดที่จะแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และนำระบบต่างๆ ดังกล่าว มาใช้เพื่อการแก้ปัญหา ดังนี้

### ปัญหาของฝ่ายการตลาดและฝ่ายขาย

- การทำงานมีความล่าช้า เช่น การเปิด Order, การออกไป Quotation
- ข้อมูลลูกค้ายังจัดเก็บไม่เป็นระบบ
- รายงานต่างๆขาดข้อมูลที่เป็นจริง
- ไม่สามารถทำรายงานบางอย่างที่ต้องการได้และไม่สามารถวัดผลได้
- การให้บริการข้อมูลลูกค้ายังไม่เต็มที่ละยังไม่มึประสิทธิภาพ
- การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ทำให้ข้อมูลนั้นสูญหายได้
- การเรียกใช้ข้อมูลเป็นไปได้ยาก
- ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่
- ยอดขายลดลง
- การขยายฐานลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเดิมยาก

### ปัญหาของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1. พนักงานมีการตอกบัตรเข้างาน- ออกงานแทนกัน
2. ไม่มีรายงานอัตราการขาด – ลา – มาสายที่เป็นระบบ
3. การเช็คข้อมูลการเข้างานมีความล่าช้า
4. มีข้อผิดพลาดในการสรุปข้อมูล
5. เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อบัตรตอก และมีจำนวนเอกสารบัตรตอกที่ใช้แล้วเก็บสะสมไว้เป็นจำนวนมาก ทำให้เปลืองเนื้อที่
6. การคิดคำนวณเงินเดือนมีความล่าช้าและอาจทำให้เกิดมีข้อผิดพลาดได้มาก เนื่องจากจากเดิมต้องใช้บุคลากรเป็นผู้คำนวณแต่เพียงผู้เดียว โดยที่ยังขาดระบบ โปรแกรมต่างๆ เข้ามาช่วยสนับสนุน
7. การสรุปออกมาเป็นรายงานเพื่อที่จะนำเสนอต่อผู้บริหารนั้นมีความล่าช้า
8. การตอกบัตรของพนักงานมีความผิดพลาด เช่น พนักงานตอกบัตรผิดด้าน หรือ หยิบบัตรผิดนำบัตรของผู้อื่นมาตอก เป็นต้น
9. ระบบการจัดการทรัพยากรขององค์กรและบุคลากรในองค์กรยังไม่เป็นระบบ ไม่มีเกณฑ์และตัวชี้วัดขาดเป้าหมายที่แน่ชัด

### สิ่งที่บริษัทคิดและนำระบบต่างๆเข้ามาใช้งาน ได้แก่

#### ส่วนงานขาย และการตลาด

1. ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationships Management (CRM)

#### ส่วนงานบุคคล

2. Program Finger Scan (Access Manager NAC 2500)
3. Program Bplus Pay roll
4. การจัดทำ
  - KPI ( Key Performance Indicator ) ตัวชี้วัด
  - Core Competency (ชี้ความสามารถในการแข่งขันขององค์กร หรือความสามารถขององค์กร หรือจุดแข็งของบริษัทที่บริษัทพึงมี)

## 1.วิเคราะห์และคัดเลือกระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationships Management (CRM)

### หน้าที่

- 1.ศึกษาความต้องการและปัญหาของทางบริษัท และทางฝ่ายขาย-การตลาด
- 2.หาข้อมูลและศึกษาเกี่ยวกับระบบ CRM และรวบรวมคัดเลือกบริษัทเพื่อทำการติดต่อให้ส่งเอกสารใบเสนอราคา, ตัวDemo Program, และรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับโปรแกรม, Reference ของบริษัทพร้อมทั้ง Profileของบริษัท
- 3.วิเคราะห์และคัดเลือกบริษัทให้เหลือเพียง 8 บริษัท เพื่อติดต่อให้มานำเสนอเกี่ยวกับระบบ CRM
- 4.ติดต่อประสานงานให้ทั้ง 8 บริษัทมานำเสนอเกี่ยวกับระบบ CRM
- 5.วิเคราะห์และคัดเลือกบริษัทให้เหลือเพียง 4 บริษัท
- 6.ติดต่อประสานงานให้ทั้ง 4 บริษัทมานำเสนอเกี่ยวกับระบบ CRM
- 7.ทุกๆขั้นตอนของการคัดเลือกจะต้องมีการติดต่อประสานงาน, จัดตารางการมานำเสนอ, พร้อมทั้งมีการเก็บข้อมูลและศึกษาระบบ CRM ที่มานำเสนออยู่ตลอดเวลา อีกทั้งเป็นผู้ประสานงานในการให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับข้อมูลของกระบวนการต่างๆของการขายการตลาด และข้อมูลเกี่ยวกับระบบ H/W, S/W ในบริษัท อีกทั้งข้อมูลต่างๆที่รวบรวมและจัดเก็บจากทางบริษัทที่มานำเสนอระบบ CRM จะต้องมีการสรุปและนำเสนอให้กับผู้บริหารทุกครั้ง และในส่วนของข้อมูลที่ทางบริษัทที่มานำเสนอโปรแกรม CRM หากทางบริษัทต้องการข้อมูลก็ต้องมีการรวบรวมข้อมูลและแจ้งกลับไปให้ทางบริษัททราบเช่นกัน



### ทำไมต้องใช้ CRM

ธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมาก ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ให้มากและนานที่สุด และการที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าไว้ให้ได้นั้น ปัจจุบันก็จะมีเครื่องมือที่จะนำมาช่วยได้คือ CRM นั่นเอง และเหตุผลที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้ CRM แบ่งออกได้เป็นดังหัวข้อต่อไปนี้

1. การแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้น รุนแรง และรวดเร็ว
2. ในการหาลูกค้าใหม่มีต้นทุนที่แพงขึ้น
3. ลูกค้าที่อยู่กับบริษัท เป็นระยะเวลานานเป็นลูกค้าที่มีคุณค่า (Customer lifetime value)
4. ต้นทุนในการรักษาลูกค้าเก่าถูกกว่าต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่
5. โอกาสในการขายและสร้างกำไรจากลูกค้ามีมาก
6. ลูกค้ามีความคาดหวังสูงขึ้น บริษัทต้องตอบสนองความต้องการให้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น
7. พฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาต้องตอบสนองลูกค้าให้ตรงที่สุด

### CRM เกี่ยวข้องกับสายงาน 3 ส่วน ดังนี้

- Sales คือการขายที่สามารถปิดได้อย่างรวดเร็ว
- Marketing คือเป็นเรื่องของการตลาด "ทำอย่างไรถึงจะหาลูกค้าใหม่ได้"
- Service คือเป็นบริการหลังการขาย โดยมีการสนับสนุน Call Center Application

หากทั้ง 3 ส่วนงานนี้ทำงานประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเครื่องมือเข้ามาช่วยทั้งในเรื่องของระบบ CRM และ Call Center แล้ว ก็จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลดีกับบริษัทในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือว่าผลกำไร

### บริษัทที่ผ่านการคัดเลือก ระบบ CRM 4 บริษัท ได้แก่

- 1.บริษัท ฟอรัท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Fort Corporation Public Co., Ltd.)
- 2.บริษัท ฟอว์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด (Forward Management Services Co., Ltd.)
- 3.บริษัท ซันเด โซลูชันส์ จำกัด (Sundae Solutions Co., Ltd.)
- 4.บริษัท ไอโซเน็ต จำกัด (Isonet Co., Ltd.)

### รายละเอียดเกี่ยวกับระบบโปรแกรม CRM ที่ผ่านการคัดเลือกโดย มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

## 1.บริษัท ฟอรัท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Fort Corporation Public Co., Ltd.)

### นำเสนอระบบ



### Introduction

ระบบนี้เป็นระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่รวมระบบ Call Center และระบบ CRM เข้าไว้ด้วยกัน โดยจะประกอบไปด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ของตู้สาขาโทรศัพท์, คุณสมบัติของระบบ Call Center และ ระบบ CRM



## Auto-Attendant Features

### ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ

- 1. Auto Attendant Service 24 Hour** – สามารถรองรับการทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อสัปดาห์ และ 365 วันต่อปี
- 2. Time of Day Greetings** – สามารถกำหนดคำทักทายที่ใช้ตอบรับแก่ผู้ที่โทรเข้ามาติดต่อกับองค์กร ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เช่น ในเวลาทำการ นอกเวลาทำการ ช่วงเวลาพักกลางวัน และวันหยุดพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น
- 3. Multiple Languages** – สามารถตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติได้ 2 ภาษา (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- 4. Flexible Record Greeting Prompts** – สามารถบันทึกเสียงข้อความที่ต้องการประกาศได้ง่าย ทำให้ผู้ใช้สามารถปรับแต่งได้ตามความเหมาะสม ซึ่งสามารถบันทึกผ่านทางเครื่องโทรศัพท์หรือ การบันทึกไฟล์เสียงผ่านคอมพิวเตอร์ก็ได้
- 5. Direct Access to Extension** – สามารถกดหมายเลขภายในเพื่อ โอนสายไปยังบุคคลที่ต้องการติดต่อได้โดยตรง
- 6. Direct Access to Departments** – สามารถโอนสายของผู้โทรเข้าไปยังแผนกต่าง ๆ ในบริษัท ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำโดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่โอเปอเรเตอร์
- 7. One Touch to Contact** – ผู้ที่โทรเข้ามาสามารถติดต่อไปยังแผนกต่าง ๆ หรือเลือกฟังข้อมูลสินค้าได้อย่างง่ายดาย โดยการกดเพียงปุ่มเดียว เพียงแค่ทางองค์กรต้องกำหนดให้ระบบแจ้งกับผู้โทรเข้า ว่ากดหมายเลขใดเพื่อติดต่อแผนกใด เช่น กด 1 ติดต่อแผนกสินเชื่อ กด 2 รับฟังข่าวสารการประกวดราคา เป็นต้น ซึ่งผู้ที่โทรเข้าทุกสายก็จะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม
- 8. Cut Through Options Prompts** – เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาแก่ผู้ที่คุ้นเคยกับระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ หรือไม่ต้องการฟังข้อความบางข้อความจนจบ ระบบจะรับคำสั่งหรือทางเลือก ทันทีที่มีการกดแป้นคีย์โทรศัพท์ของผู้ที่ติดต่อเข้าสู่ระบบ โดยไม่ต้องรอฟังจนกว่าข้อความดังกล่าว จะจบลงเช่นเลือกกดหมายเลขภายในได้โดยไม่ต้องรอให้ระบบพูดจนจบ ช่วยให้ผู้ที่คุ้นเคยและเร่ง รีบสามารถประหยัดเวลาในการใช้งานได้เป็นอย่างดี
- 9. Busy/ No-Answer Extension Detection** – สามารถตรวจเช็คสัญญาณ โทรศัพท์ได้ เมื่อมีการโอนสายไปยังหมายเลขภายในและหมายเลขภายในนั้นสายไม่ว่างหรือไม่มีผู้รับสาย ระบบจะกลับมาแจ้งให้ผู้ที่โทรเข้ามาทราบว่าไม่สามารถติดต่อได้ และจะมีทางเลือกให้กดเพื่อทำรายการต่อไปได้

**10. Invalid Extension Detection** – ระบบจะทำการแจ้งให้ผู้โทรเข้าทราบ หากผู้ที่โทรเข้าท่านนั้นกดหมายเลขภายในไม่ถูกต้องหรือไม่มีหมายเลขภายในดังกล่าว เพื่อขอให้ผู้โทรเข้ากรุณาหมายเลขภายในใหม่เพื่อระบบจะทำการ โอนสายไปยังหมายเลขภายในดังกล่าว

**11. Multiple Operator Extensions** – สามารถกำหนดหมายเลขภายในสำหรับโอเปอเรเตอร์ได้แตกต่างกันตามช่วงเวลาที่กำลังค่าพักทหายได้ถึง 5 หมายเลข เพื่อที่ท่านจะมั่นใจได้ว่าสายที่โทรเข้าทุกสายจะได้รับการตอบรับและดูแลอย่างเหมาะสม

**12. Holiday Greetings** – สามารถกำหนดคำพักทหายที่ใช้ตอบรับผู้ที่โทรเข้ามาติดต่อ ในวันหยุดทำการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าได้ตลอดทั้งปี และไม่จำกัดจำนวนปีที่กำหนด ซึ่งระบบจะ กล่าวคำพักทหายแก่ผู้โทรเข้าอย่างเหมาะสมกับวันหยุดนั้น ๆ ตามตารางเวลาวันหยุดตลอดปีที่เราได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว เช่น “สวัสดิ์ปีใหม่ค่ะ ขณะนี้ทางศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ ธนาคาร อาคารสงเคราะห์หยุดทำการและจะเปิดทำการใหม่อีกครั้ง ในวันที่ 4 มกราคม 2549 ขอขอบคุณที่ใช้ บริการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะติดต่อกลับมาใหม่ ขอขอบคุณค่ะ”

**13. Multi-Level Directory** – สามารถรองรับการประกาศเมนูโดยไม่จำกัดระดับของการบริการสำหรับการให้บริการข่าวสาร หรือการโอนสายไปยังเมนูย่อย ครอบคลุมทุกความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

**14. Multiple Mode Transfer** – รองรับรูปแบบการโอนสายที่หลากหลาย สามารถกำหนดให้เหมาะสมสำหรับการใช้งานในแต่ละองค์กรได้ เช่น การโอนสายเมื่อสายว่าง, การโอนสายกลับเมื่อไม่มีผู้รับสาย หรือการป้องกันการโอนสายโดยตรงไปยังหมายเลขภายในของผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

**15. Do Not Disturb (DND)** – ผู้ใช้ Mailbox สามารถเลือกใช้ฟังก์ชันป้องกันการรบกวน โดยระบบจะไม่โอนสายไปยังผู้ใช้ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้กำหนด ซึ่งบางครั้งต้องการเวลาในการทำงานโดยไม่ต้องการติดต่อ หรือรบกวนการทำงานเช่น ช่วงเวลาประชุม เป็นต้น

**16. Call Forward** – สามารถกำหนดการป้องกันการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ระดับสูง โดยเมื่อผู้โทรเข้ากดหมายเลขภายในของเจ้าหน้าที่ระดับสูง สายเรียกเข้านั้นจะถูกโอนสายไปยังหมายเลขภายในที่กำหนดไว้ทันที

**17. Call Screening** – ระบบสามารถกรองสายของผู้โทรเข้า โดยระบบจะถามชื่อของผู้โทรเข้าและแจ้งชื่อที่ผู้โทรเข้าบันทึกไว้ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนว่าจะรับสายหรือไม่

**18. Fax Detection** – รองรับการตรวจเช็ค u3588 .สัญญาณแฟกซ์ ในกรณีที่สายเรียกเข้าส่งสัญญาณแฟกซ์เข้ามายังระบบ ทางระบบสามารถโอนสายแฟกซ์เรียกเข้านั้น ไปยังหมายเลขภายในที่ต่อเชื่อมกับเครื่องรับแฟกซ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้อัตโนมัติ

## Audio Text Features

### ระบบบริการข้อมูลเสียงทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

- 1. Information Service 24 Hour** – สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง เหมาะสำหรับ การให้ข้อมูลที่ผู้ติดต่อเข้ามาสอบถามบ่อย ๆ เช่นการประชาสัมพันธ์สินค้า, ชื่อและที่อยู่ บริษัท, ข่าว การรับสมัครงาน, ความเป็นมาของบริษัทและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทท่าน, ข้อมูลรายการ ส่งเสริมการขายสินค้า หรือการแนะนำสินค้าใหม่ ๆ ของบริษัท รวมทั้งการให้ข้อมูล ทั่วไปอื่น ๆ ทำให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้ง เสริมสร้างภาพลักษณ์ การให้บริการขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้โทรเข้าสามารถเลือกกดฟังข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ ได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่
- 2. Multiple Languages for Audio Text** – ผู้โทรเข้าสามารถเลือกฟังข่าวสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 3. Unlimited Levels of Audio Text** ระบบสามารถบริการ โดยไม่จำกัดระดับชั้นและจัดเก็บข้อความเสียงในรูปแบบไฟล์เสียง โดยไม่จำกัดความยาวของข้อความ (ขึ้นอยู่กับ Hard Disk ของเครื่องคอมพิวเตอร์)
- 4. Repeat & Return to previous menu** – ในการรับฟังข้อมูลข่าวสาร สามารถกดฟังซ้ำหรือข้ามไป หัวข้ออื่นได้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
- 5. Modify Message for Audio Text** – ท่านสามารถแก้ไขข้อความและตัดแต่งไฟล์เสียงที่จะนำมาใช้ในการให้บริการข้อมูลได้ตามต้องการ ผู้ใช้สามารถแก้ไขได้สะดวกทั้งการบันทึกเสียงผ่านเครื่องโทรศัพท์ หรือการแก้ไขไฟล์เสียงจากระบบคอมพิวเตอร์

## Voice Mail Features

### ระบบรับฝากข้อความอัตโนมัติ

- 1. Voice Message Recording** – ในกรณีที่ท่านไม่สามารถรับสายได้ หรือสายไม่ว่าง ระบบจะทำหน้าที่รับฝากข้อความถึงท่าน ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทำให้ท่านไม่พลาดการติดต่อที่สำคัญอย่าง แน่แน่นอน
- 2. Password Protection** – ระบบเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้งานระบบฝากข้อความ ดังนั้น Mailbox แต่ละ Mailbox จะมีรหัสผ่าน (Password) เพื่อให้ผู้ที่มีสิทธิฟังข้อความ ต้องเป็นเจ้าของ Mailbox เท่านั้น ในขณะที่เดียวกันเจ้าของ Mailbox ก็สามารถเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านของตัวเอง ได้ตลอดเวลาผ่านทางโทรศัพท์
- 3. Time Stamped Message** – ท่านสามารถรับทราบรายละเอียดของข้อความ ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เพราะระบบจะทำการแจ้งลำดับของข้อความ วันและเวลาที่ได้รับข้อความนั้น ๆ ให้ท่านทราบเมื่อตรวจเช็คข้อความ ซึ่งท่านสามารถติดต่อกลับผู้ที่ฝากข้อความถึงท่าน ได้อย่างถูกต้องและ เหมาะสมกับเวลา
- 4. Remote Mailbox Access** – ระบบอนุญาตให้ท่านสามารถเข้าฟังข้อความที่มีผู้ฝากถึง ได้ทุกที่ u3607 ทุกเวลา เพียงโทรศัพท์เข้ามาฟังข้อความในระบบ
- 5. Deleted, Saved & Forward Messages** – ท่านสามารถจัดการกับข้อความของท่านได้ เมื่อเปิดฟังแล้ว เช่น จัดเก็บข้อความ, ลบข้อความ หรือส่งต่อข้อความไปยังหมายเลขภายในอื่นได้
- 6. Multiple Modes Message Notification** – สามารถแจ้งเตือนข้อความทันทีที่ได้รับ ซึ่งท่านสามารถเลือกการแจ้งเตือนได้หลายรูปแบบ ทั้งแจ้งเตือนภายในและภายนอก โดยกำหนดการแจ้งเตือนภายในด้วยไฟกระพริบที่เครื่องโทรศัพท์ และเสียงกระดิ่งเตือนที่เครื่องโทรศัพท์หรือกำหนดการแจ้งเตือนไปยังหมายเลขโทรศัพท์ภายนอกหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กำหนดไว้ได้
- 7. Voicemail to E-Mail** – ท่านสามารถรับฟังข้อความเสียงผ่าน E-Mail ในกรณีผู้ใช้ติดตั้ง Mail Server(Microsoft Exchange) โดยเมื่อมีผู้ฝากข้อความเสียงถึงท่านระบบจะแนบไฟล์ข้อมูลเสียงแล้วส่งไปยัง E-Mail Address ที่ท่านได้กำหนดไว้ ซึ่งท่านสามารถตรวจเช็คได้จากอีเมลของท่านและรับฟังข้อความเสียงที่มีผู้ฝากไว้ทางโปรแกรม Audio ได้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์

## **iPC-200 Hardware & Software Features**

รายละเอียดในตารางด้านล่างเป็นคุณสมบัติการทำงานต่าง ๆ ของตู้สาขาโทรศัพท์รุ่น iPC-200 โดยแบ่งออกเป็นคุณสมบัติด้าน Hardware และคุณสมบัติด้าน Software

### **iPC-200 Specifications**

#### **1. CPU 32 Bits Intel**

FORTH iPC-200 เจาะจงเลือกใช้หน่วยประมวลผลกลางประสิทธิภาพสูง 32 บิตของ Intel ทำให้ iPC-200 เป็นตู้สาขาโทรศัพท์ที่มีความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ

#### **2. ISDN PABX**

FORTH iPC-200 สามารถรองรับได้ทั้งคู่สายธรรมดา (PSTN) และคู่สายระบบดิจิทัลความเร็วสูง (ISDN) เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับการติดต่อสื่อสาร

#### **3. Group Networking**

FORTH iPC-200 สามารถต่อเชื่อมระบบเข้าด้วยกันด้วยแผงวงจร E1 PRI ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งสายสัญญาณ Copper Wire และ Fiber Optic ด้วยระบบนี้ทำให้ iPC-200 สามารถขยายระบบออกไปได้เรื่อย ๆ โดยไม่จำกัดคู่สาย

#### **4. Voice Over IP Networking**

FORTH iPC-200 สามารถผนวกเข้ากับเทคโนโลยีสื่อสารที่แปลงสัญญาณเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ และส่งพ่วงไปบนโครงข่ายสายสัญญาณข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันได้ โดยสัญญาณดังกล่าวจะถูกแปลงกลับมาในรูปสัญญาณเสียงที่ปลายทาง ซึ่งเราเรียกระบบนี้ว่า Voice Over Internet Protocol (VoIP) ด้วยระบบนี้ องค์กรจะสามารถโทรติดต่อถึงกันได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยไม่จำกัดเวลาและระยะทางบนโครงข่ายข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงถึงกัน

#### **5. Caller ID**

FORTH iPC-200 สามารถแสดงหมายเลขโทรเข้าทั้งสายในและสายนอกบนเครื่องโทรศัพท์รุ่นที่มีหน้าจอแสดงหมายเลขโทรเข้า

#### **6. Smart Media Memory Card**

FORTH iPC-200 ใช้เทคโนโลยีเก็บข้อมูลลงบน Smart Media Memory Card ขนาด 32 MB ที่สามารถเก็บข้อมูลได้มากเป็นพิเศษถึง 500,000 ครั้งหรือประมาณ 1 ปี โดยไม่ต้องลบข้อมูลชุดเดิม และยังสามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ไม่จำกัดด้วยการเปลี่ยนแผ่น Memory Card

## **iPC-200 Software PABX Features**

### **1. Account Code**

iPC-200 สามารถกำหนดให้เครื่องภายในทุกเครื่องต้องกรหัสผ่าน (Account Code) ก่อนการโทรออก โดยผู้ใช้งานมีรหัสผ่านของแต่ละคนขึ้นอยู่กับระดับความสามารถในการโทรออกที่กำหนดไว้ (Class of Service) ผู้ใช้สามารถใส่รหัสผ่านเมื่อต้องการโทรออกไม่ว่าจะนำไปใช้กับเครื่องโทรศัพท์เครื่องใด ๆ ในระบบนั้น ๆ และระบบจะต้องบันทึกข้อมูลการใช้โทรศัพท์เอาไว้

### **2. Class of Service**

iPC-200 สามารถกำหนดความสามารถในการโทรเพื่อป้องกันการโทรออกโดยสามารถโปรแกรมการโทรออกของเครื่องภายในทุกเครื่องได้อย่างอิสระไม่น้อยกว่า 11 ระดับทั้งการโทรออกภายนอก การโทรทางไกลในประเทศ, การโทรเข้าโทรศัพท์มือถือ และการโทรทางไกลต่างประเทศ

### **3. Call Forward**

iPC-200 สามารถฝากสายให้ไปดังยังเครื่องภายในที่ต้องการได้

### **4. Call Pick-Up**

iPC-200 สามารถตั้งโปรแกรมให้เครื่องภายในสามารถกรหัสเพื่อทำการรับสายแทนจากเครื่องภายในเครื่องอื่นในกลุ่มเดียวกันได้

### **5. Override**

iPC-200 สามารถแทรกสายเข้าไปยังเครื่องภายในปลายทางที่สายไม่ว่างหรือกำลังมีการสนทนาอยู่กรณีเหตุจำเป็นเร่งด่วน

### **6. Time Setting**

iPC-200 สามารถตั้งจำกัดเวลาในการรับสายนอกและโทรออกภายนอกได้ โดยสามารถตั้งได้ตั้งแต่ 1 นาที จนถึง 59 นาที

### **7. Call Back**

iPC-200 สามารถจองสายภายในหรือสายนอกกรณีที่ไม่ว่างโดยการกรหัส เมื่อเครื่องภายในหรือสายนอกว่างจะทำการเรียกกลับโดยอัตโนมัติ

### **8. Wake Up Call**

iPC-200 สามารถโปรแกรมให้เครื่องภายในสามารถตั้งเวลาปลุกได้ด้วยตัวเอง พร้อมทั้งมีเสียงปลุกซึ่งบันทึกไว้แจ้งให้ทราบเมื่อยกหูฟัง



## 9. Conferences

iPC-200 สามารถทำการประชุมสายได้ทั้งสายภายในและสายนอกไม่น้อยกว่า 5 คู่สาย โดยไม่ต้องใช้ อุปกรณ์ต่อพ่วงภายนอกใด ๆ

## 10. Music on Hold

iPC-200 มีเสียงดนตรีขณะพักสาย และสามารถต่อ External Music ได้ถึง 2 ชุด

## 11. Credit Setting

iPC-200 สามารถตั้งจำกัดวงเงินการใช้โทรศัพท์ของเครื่องภายในทุกเครื่องได้ และระบบจะทำการถือค การใช้โทรศัพท์ทันทีเมื่อมีการใช้งานจนเต็มวงเงิน พร้อมทั้งจะมีเสียงแจ้งให้ทราบว่าวงเงินเต็ม

## 12. Transfer

iPC-200 สามารถทำการ โอนสายไปยังเครื่องภายในอื่น โดยไม่จำกัดว่าจะจะเป็นสายเรียกจากภายนอกหรือ เรียกจากเครื่องภายในด้วยกัน

## 13. Voice Mail Service

iPC-200 สามารถฝากข้อความไปยังเลขหมายภายในที่ต้องการได้ทั้งจากสายภายนอก และสายภายในได้ ไม่จำกัดจำนวนข้อความและไม่จำกัดความยาวของแต่ละข้อความ กรณีที่ต้องการฟังข้อความซึ่งมีผู้ฝาก เอาไว้ สามารถเรียกฟังได้ทั้งจากเครื่อง โทรศัพท์ภายในและสามารถโทรจากภายนอกเพื่อเรียกฟัง ข้อความได้โดยจะต้องกรหัสผ่านส่วนตัว (Password) เพื่อป้องกันผู้อื่นเรียกฟัง โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ต่อ พ่วงภายนอกใด ๆ

## 14. Audio Text Service

iPC-200 สามารถบันทึกเสียงรายการ Audio Text เอาไว้ในระบบตามที่ต้องการได้ เมื่อมีสายเรียกจาก ภายนอกเข้ามา สามารถกดฟังรายการข้อมูลต่าง ๆ ใน Menu ต่าง ๆ โดยการกดเป็น โทรศัพท์ และ ไม่ต้อง ใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงภายนอกใด ๆ

## 15. Call Screen

iPC-200 สามารถโปรแกรมให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกที่จะรับสายหรือไม่รับสายก็ได้ โดยการฟังเสียง ผู้เรียกเข้ามาก่อน

## 16. Caller ID Support

iPC-200 สามารถแสดงหมายเลขโทรเข้าได้ ทั้งเลขหมายที่เป็นอนาส็อกและเลขหมายที่เป็นดิจิทัล โดย จะโชว์ที่หัวเครื่อง โทรศัพท์ที่มีหน้าจอสำหรับ โชว์เบอร์

## 17. Billing System

iPC-200 สามารถบันทึกการใช้โทรศัพท์ และคำนวณค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ของหมายเลขภายในที่ทำการโทรออกภายนอกได้ พร้อมทั้งพิมพ์รายการแสดงออกมาได้

### iPC-200 Software Call Center Features

#### 1. Interactive Information Service

iPC-200 Call Center มีระบบตอบรับอัตโนมัติและระบบให้บริการข้อมูลทางเสียง โดยสามารถแนะนำ u3627 .หัวข้อการให้บริการในเบื้องต้น แบ่งได้ถึง 500 เมนู และยังสามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าระหว่างรอสายได้ ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลส่งเสริมการขาย, ข้อมูลทั่วไป นอกจากนี้ยังสามารถทำรายการแบบโต้ตอบด้วยเสียงได้อีกด้วย (Interactive Voice Response : IVR) นอกจากนี้หากผู้โทรเข้ามาต้องการรับโทรสารอัตโนมัติ ทางระบบก็สามารถส่งโทรสารให้ได้ทันที (Fax on Demand)

#### 2. Optimizing Call Distribution

iPC-200 Call Center มีระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (ACD : Automatic Call Distribution) โดยจะสามารถกระจายงานให้แก่แต่ละ Agent รับสายเท่า ๆ กันได้ โดยระบบจะทำการโอนสายไปให้ทันทีที่พนักงานว่าง หรือถ้ายังไม่ว่างระบบก็สามารถแจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาทราบ ซึ่งระบบจะมีวิธีการกระจายสายไปยังพนักงานรับสายด้วยวิธีการกระจายแบบต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานที่ว่างอยู่นานที่สุด พนักงานที่รับสายน้อยที่สุด พนักงานที่มีความสามารถพิเศษที่จำเป็นต่อสายโทรเข้าต่าง ๆ พนักงานที่พูดกับลูกค้าด้วยเวลาน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถเลือกได้ว่า วิธีการกระจายสายแบบไหนจะเหมาะสมที่สุดกับองค์กรนั้น ๆ

#### 3. Perfect Agent Assistance

iPC-200 Call Center สามารถรองรับ พนักงานรับสายหรือ Agent ได้ถึง 30 Agents และสามารถแบ่งกลุ่มของ Agent ได้ถึง 5 กลุ่ม โดยระบบจะมีฐานข้อมูลที่สามารถเตรียมข้อมูลของผู้โทรเข้ามาแสดงบนหน้าจอของพนักงานรับสายอัตโนมัติ (Screen Pop-up) ก่อนที่พนักงานจะรับสายนั้น ๆ เพื่อพนักงานจะได้ทราบได้ทันทีว่าผู้ที่ติดต่อเข้ามาเป็นใคร โดยไม่ต้องสอบถามจากผู้โทรเข้ามาอีกครั้ง ระบบยังมี History Call ให้ทราบด้วยว่ามีการโทรเข้า (Incoming Call) โทรออก (Dialing Call) หรือสายที่ไม่ได้รับ (Missed Call) เมื่อไหร่บ้าง โดยจะแสดงทั้งวันที่ เวลาและเบอร์โทรของผู้ที่ติดต่อด้วย นอกจากนี้พนักงานรับสายยังสามารถบันทึกข้อความ (Note) เรื่องที่สนทนากับผู้โทรเข้ามาติดต่อได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถส่งข้อความ (Note) นั้น ๆ ต่อให้กับ Supervisor หรือพนักงานรับสายท่านอื่นได้ และระบบยังสามารถโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่แผนกอื่น ๆ ได้อีกด้วย

#### 4. Enhancing Supervising Capability

iPC-200 Call Center มีระบบที่ให้ Supervisor เห็นภาพการทำงานรวมของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้และสามารถตรวจสอบสถิติ เพื่อวัดผลงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนแบบ Real Time ได้ ซึ่งทำให้ Supervisor สามารถทราบถึงปริมาณงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ และคุณภาพของการบริการ โดยระบบนี้ Supervisor สามารถส่งข้อความประกาศไปยังหน้าจอ Agent ได้ สามารถส่งข้อความโต้ตอบกับ Agent ได้ สามารถดูสถานะการทำงานของ Agent ได้ ว่าสนทนากับใครอยู่ สามารถดูรายละเอียดการทำงานของระบบเป็นกราฟได้ และยังสามารถเรียกฟังเสียงสนทนาของ Agent กับผู้ที่โทรเข้ามาได้อีกด้วย

#### 5. Statistic & Report Analysis Leads Successive Decision

iPC-200 Call Center มีระบบรวบรวมข้อมูล โดยระบบสามารถแสดงสถิติระยะเวลา รวม และระยะเวลาเฉลี่ยของข้อมูลได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสายที่โทรเข้า ข้อมูลการรอสาย ข้อมูลการสนทนา โดยสามารถแสดงรายงานสถิติเป็นรายวัน รายเดือน รายปีได้ หรือระบุระยะเวลาที่ต้องการเองได้ โดยสามารถแยกสรุปได้แบบแต่ละ Agent แบบ Agent รวม หรือแบบทั้งกลุ่มของ Call Center เพื่อใช้ตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน พยากรณ์แนวโน้มการให้บริการวางแผนพัฒนางานและพัฒนาธุรกิจ และยังสามารถนำไปใช้วางแผนงานบริหารบุคลากรได้อีกด้วย

#### 6. Voice Record Maintains Grade of Service

iPC-200 Call Center มีระบบบันทึกการสนทนาอัตโนมัติ โดยระบบสามารถบันทึกข้อความได้ด้วยระบบเสียง ซึ่งจะถูกรับไว้ใน Voice Record Card และจะมีระบบดึงข้อมูลอัตโนมัติ นำข้อมูลเสียงที่บันทึกไว้ไปเก็บไว้ใน Server และ Supervisor สามารถเรียกฟังการบันทึกเสียงย้อนหลังได้อีกด้วยเพื่อรับผลทราบการทำงานของพนักงานรับสาย และนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นนอกจากนี้ผู้โทรเข้าสามารถเข้าสู่ระบบฝากข้อความได้ตลอดเวลาในกรณีที่ไม่ต้องการรอสาย

#### 7. iPC-200 รองรับระบบ CRM ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

##### ประโยชน์ของ CRM

CRM เป็นระบบการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งหมายความว่าไม่ได้เน้นเพียงแต่การบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลพฤติกรรม ในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า จากนั้นจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือการบริการรวมไปถึงนโยบายในด้านการจัดการ ซึ่งเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา CRM ก็คือการเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป

## Technical Specifications

### คุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ SERVER

#### Hardware

- หน่วยประมวลผล (CPU) ที่มีความเร็ว 2 GHz ขึ้นไป
- หน่วยความจำ (RAM) ขนาด 512 MB ขึ้นไป
- พื้นที่ว่างบนฮาร์ดดิสก์อย่างน้อย 80 GB ขึ้นไป หรือแล้วแต่ขนาดของข้อมูล

#### Software

- Operating System Windows 2000 Server ขึ้นไป
- Database My SQL, Oracle, SQL Server (แนะนำให้ใช้ SQL Server)

### คุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ PC สำหรับ SUPERVISOR และ AGENT

#### Hardware

- หน่วยประมวลผล (CPU) ที่มีความเร็ว 1 GHz ขึ้นไป
- หน่วยความจำ (RAM) ขนาด 128 MB ขึ้นไป
- พื้นที่ว่างบนฮาร์ดดิสก์แล้วแต่การใช้งาน

#### Software

- Operating System Windows 98 ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### Example Standard Application for AGENT

1. โปรแกรม CRM ของระบบ สามารถรองรับการทำงานทั้ง 2 ภาษา คือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยระบบสามารถที่จะตั้งค่าโปรแกรมให้จำรหัสผ่านและ Password ของแต่ละเครื่องได้

FORTH CRM - Login

**FORTH CRM**  
Version 1.9.5

กรณาระบุรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน

รหัสผู้ใช้: 244      เบอร์ภายใน: 244

รหัสผ่าน: 123456

ภาษา:  ไทย     อังกฤษ

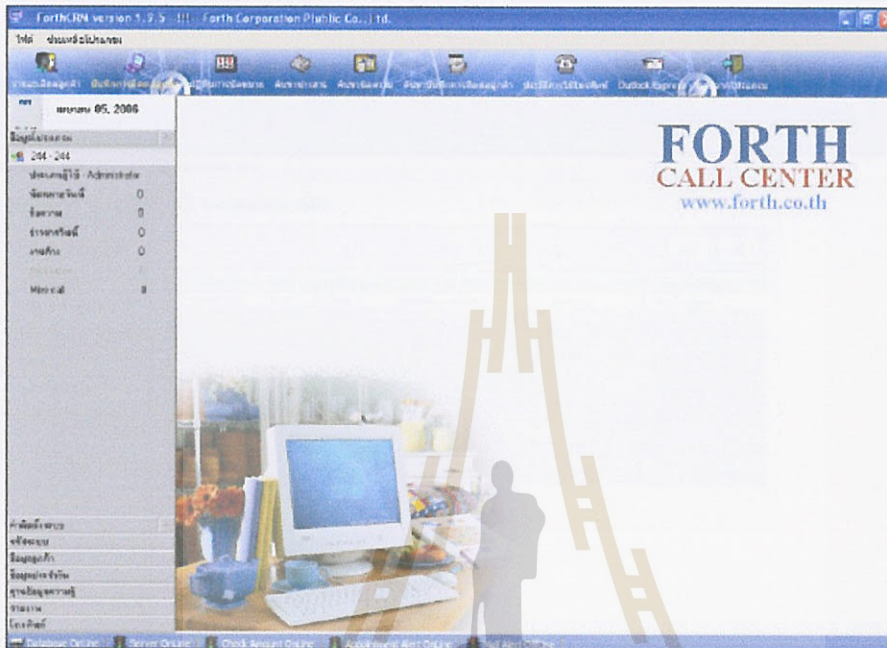
จำรหัสผ่าน

Login เข้าโปรแกรมอัตโนมัติ

กำหนดค่าของโปรแกรม

รูปที่ 1 หน้าต่าง Log In เข้าสู่ระบบ FORTH CRM

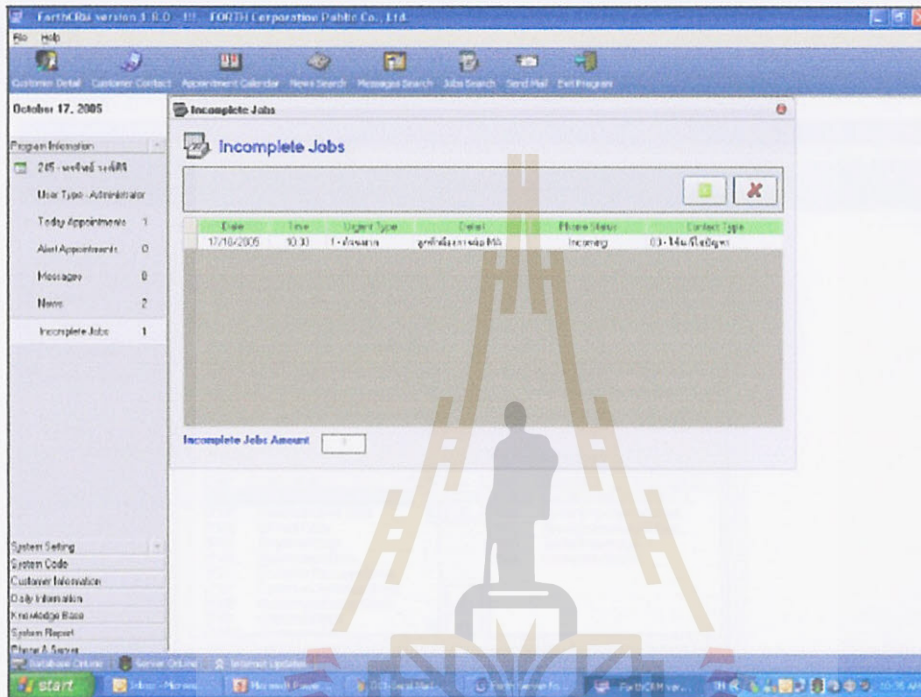
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ (Agent) ทำการ Log In เข้าสู่ระบบแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอ Stand By ไว้เพื่อพร้อมสำหรับให้บริการลูกค้า โดยจะแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ท่านนั้นไว้ที่หน้าจอด้านซ้ายมือด้วยว่ามีข้อความ, ข่าวสารระบบ หรือมีงานค้างอยู่หรือไม่



รูปที่ 2 หน้าจอ Stand by FORTH CRM

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

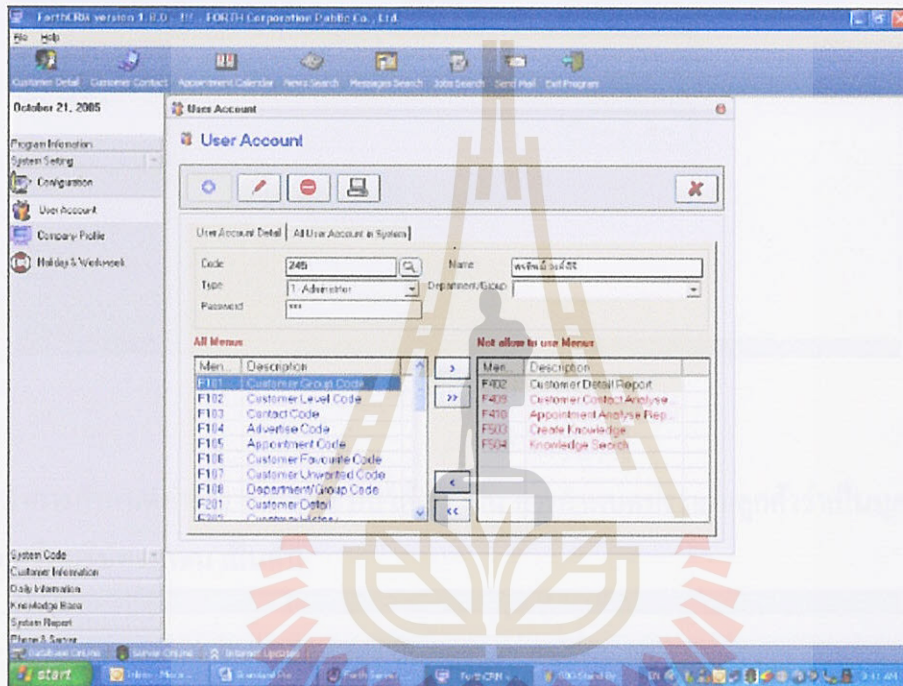
3. และถ้าหากเจ้าหน้าที่ (Agent) มีงานค้าง ที่ยังทำไม่เสร็จหรือยังไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ภายในครั้งนั้นจะต้องทำการติดตามเรื่องต่อให้ เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการ Log In เข้าระบบ ทางระบบจะทำการแสดงหน้าจอของงานค้างขึ้นให้โดยอัตโนมัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบว่ายังมีงานใดที่ยังค้างอยู่ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ลืมงานที่จะต้องติดตามต่อกับลูกค้า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



รูปที่ 3 Incomplete Jobs



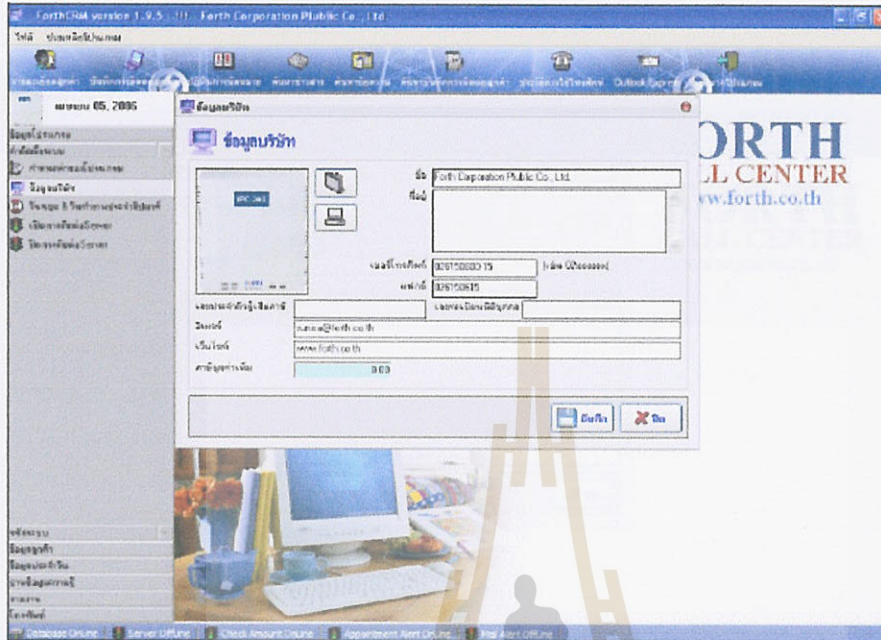
4. ระบบได้ออกแบบไว้ให้สามารถตั้งค่าการทำงานต่าง ๆ ของระบบได้เอง เช่นการกำหนดกลุ่มผู้ใช้โปรแกรม, ระดับของการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละบุคคล, การกำหนดวันหยุด ซึ่งสามารถกำหนดได้ทั้งวันหยุดปกติขององค์กร เช่นวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ หรือถ้าหากองค์กรใดมีวันหยุดพิเศษ ก็สามารถที่จะบันทึกเพิ่มลงไปเองได้ เช่น ธนาคารจะมีวันหยุดกลางปี ซึ่งข้อมูลที่บันทึกลงไปจะมีผลต่อปฏิทินการนัดหมาย (Appointment) เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ทราบได้ว่าวันไหนเป็นวันหยุดที่ไม่สามารถทำการนัดหมายกับลูกค้าได้



รูปที่ 4 User Account

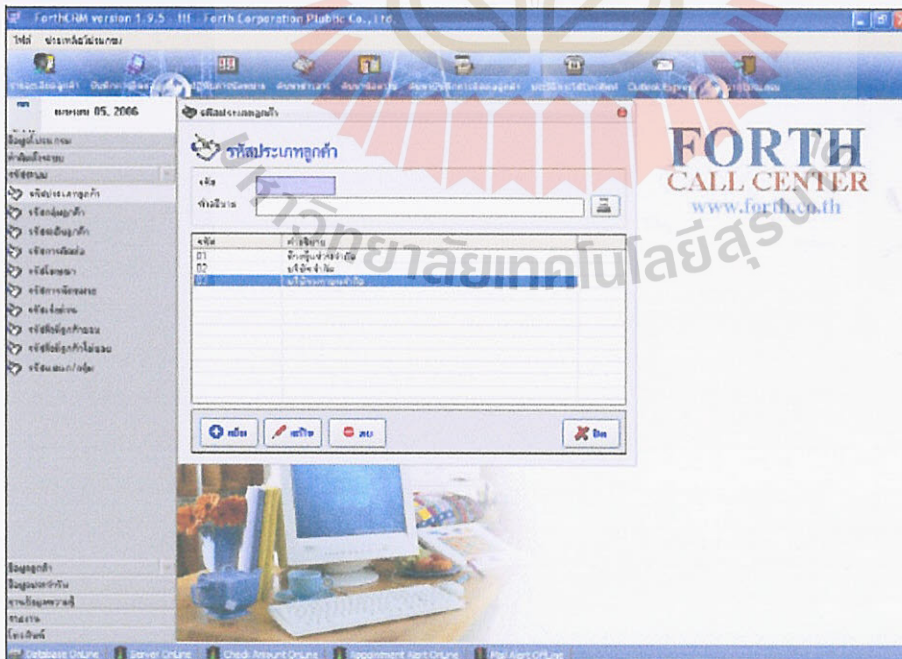


5. สามารถที่จะใส่รายละเอียดของบริษัทเองได้ด้วย สามารถใส่ Logo หรือ Trade Mark ขององค์กรได้ ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้จะไปแสดงในหัวกระดาษของการออกรายงาน



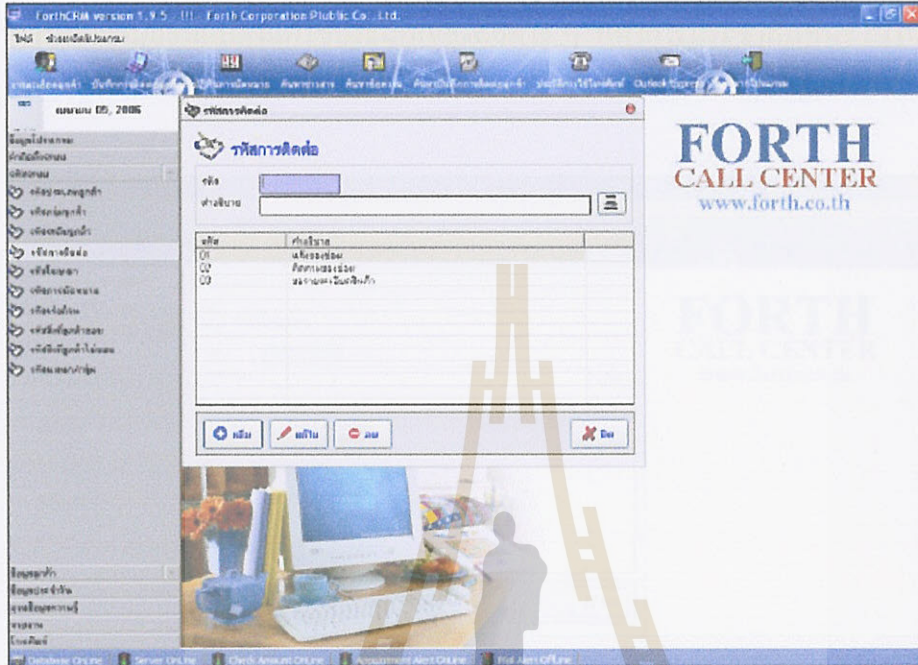
รูปที่ 5 ข้อมูลบริษัท

6. สามารถทำการกำหนดค่าต่าง ๆ ของระบบได้เอง เช่น การกำหนดประเภทลูกค้าว่าเป็นบุคคลธรรมดา, รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชน เป็นต้น



รูปที่ 6 รหัสประเภทลูกค้า

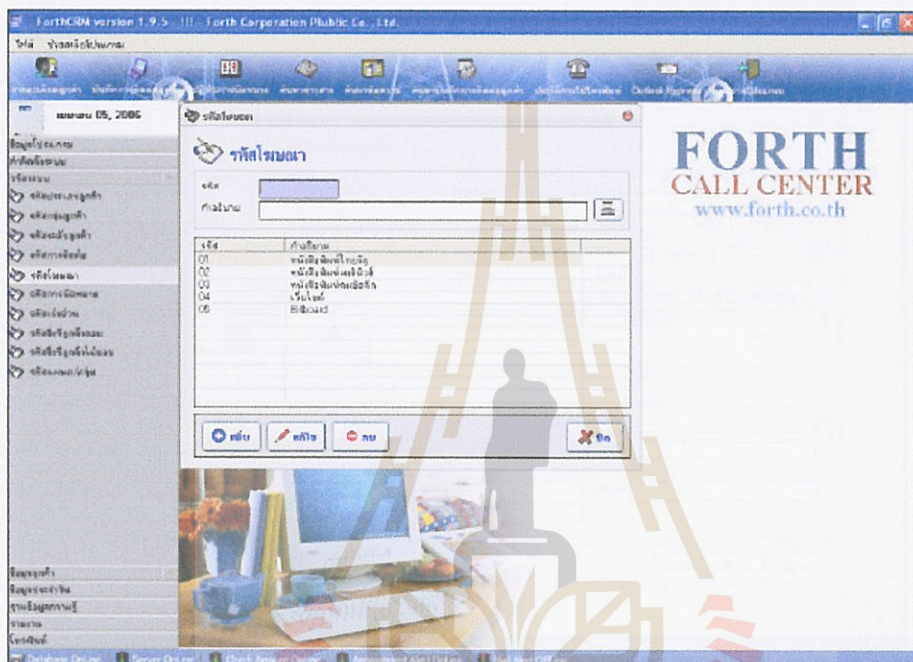
7. และสามารถกำหนดข้อมูลต่าง ๆ ได้ เช่น สามารถกำหนดประเภทของการติดต่อ ว่าผู้ที่โทรเข้ามาต้องการติดต่อในเรื่องใดบ้าง เช่น เพื่อสอบถามข้อมูล, สนใจในสินค้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไปเป็นต้น



รูปที่ 7 รหัสการติดต่อ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

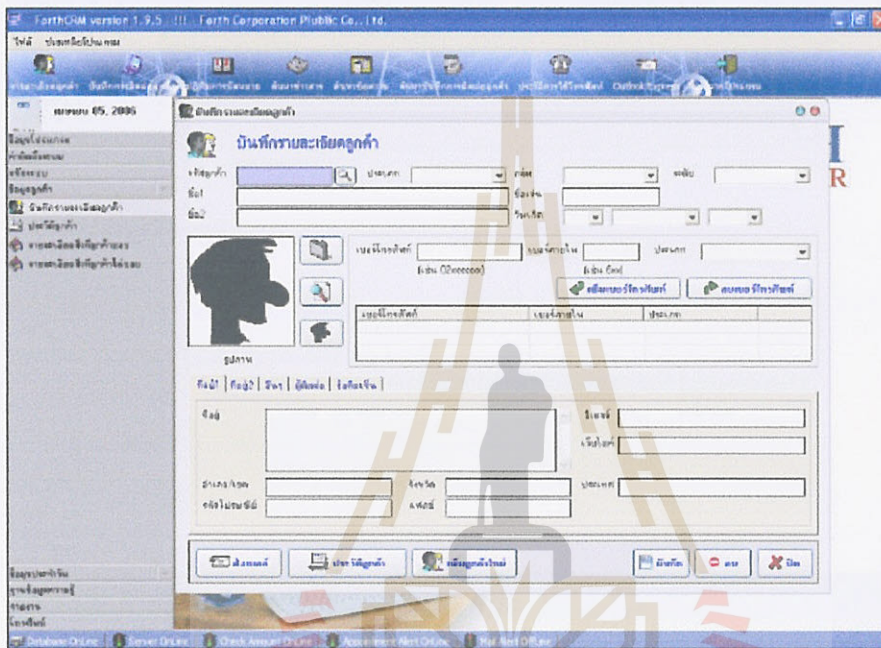
8. สามารถกำหนดประเภทของสื่อที่ทางองค์กรได้ทำการประชาสัมพันธ์ไปได้ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ว่าสื่อประเภทใดที่ทำการประชาสัมพันธ์ไปแล้วได้ผลมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในงานทางด้านการตลาดและงานบริหารด้วย โดยระบบจะเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้ในฐานข้อมูล และทางผู้ดูแลระบบยังสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขประเภทของสื่อต่าง ๆ ที่ทำการประชาสัมพันธ์ไปในแต่ละเดือนได้อีกด้วย



รูปที่ 8 รหัสโฆษณา

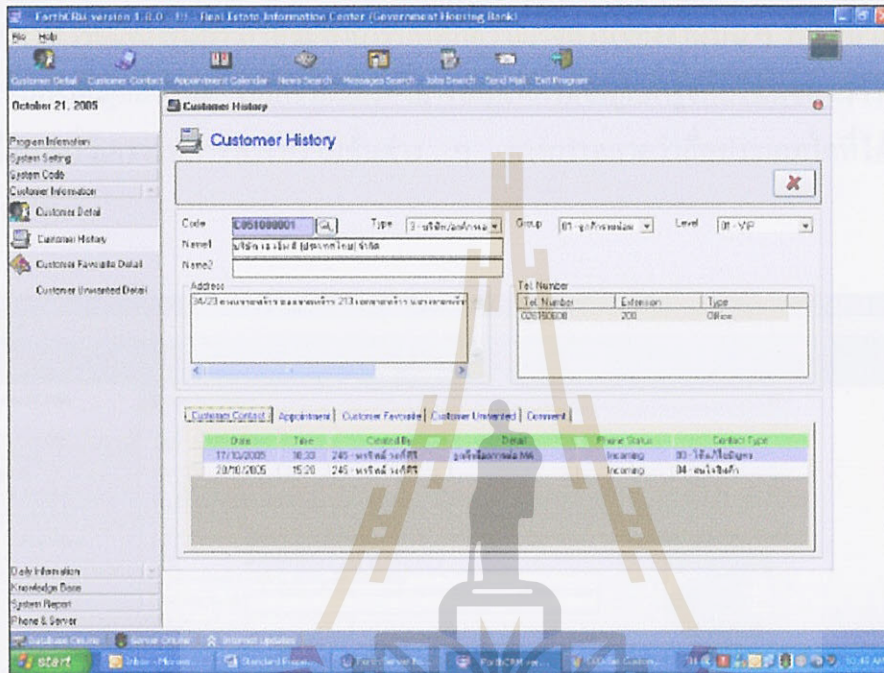


9. ในส่วนของ Customer Information นั้น ระบบจะมีรายละเอียดของลูกค้าตั้งแต่ รหัสลูกค้า, ประเภทลูกค้า, กลุ่มลูกค้า, ระดับลูกค้า, ชื่อลูกค้า, ชื่อเล่น, วันเกิดของลูกค้า, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ ซึ่งสามารถใส่ได้มากกว่า 1 เบอร์ ซึ่งสามารถระบุได้ว่าเป็นเบอร์โทรศัพท์ประเภทใด (Office, Home, Mobile), สามารถใส่รูปภาพได้, สามารถบันทึกชื่อผู้ติดต่อได้ นอกจากนี้ยังสามารถบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ และบันทึกข้อคิดเห็นเพิ่มเติมได้อีกด้วย



รูปที่ 9 บันทึกรายละเอียดลูกค้า

10. ระบบจะทำการบันทึกประวัติการติดต่อของลูกค้าไว้ ซึ่งจะเก็บข้อมูลว่าลูกค้าเคยติดต่อเข้ามาเมื่อไหร่ บ้างติดต่อเข้ามาเรื่องอะไร ซึ่งจะบันทึกทั้งวันที่, เวลา, เจ้าหน้าที่ที่รับสาย, รายละเอียดที่ติดต่อเข้ามาในแต่ละครั้งรายการนัดหมายต่าง ๆ ที่ได้ทำการนัดหมายไปแล้ว และสามารถดูบันทึกเกี่ยวกับรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าชอบหรือสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบได้ เพื่อเป็นการนำไปใช้ในการทำ CRM ต่อไป

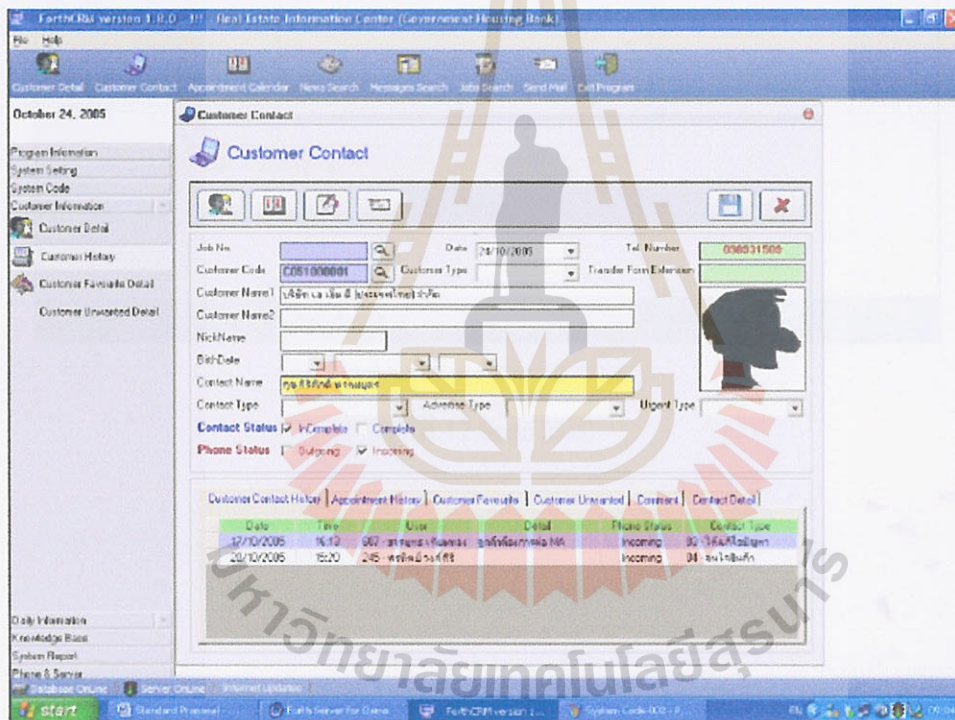


รูปที่ 10 Customer History

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

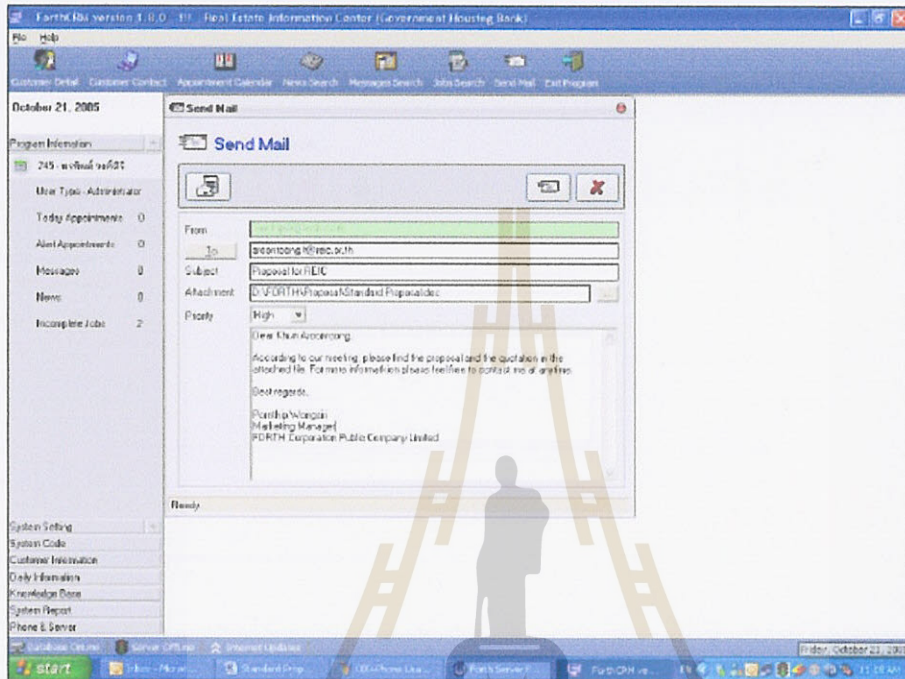
รูปที่ 11 Customer Contact

11. เมื่อลูกค้าที่เป็นลูกค้าเดิมที่มีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลอยู่แล้ว ทำการโทรเข้ามาเพื่อขอรับบริการระบบ จะทำการบันทึกเกี่ยวกับการติดต่อและการรับโทรศัพท์แต่ละครั้งไว้ด้วย รายละเอียดจะเหมือนกับประวัติการติดต่อ โดยจะมีเพิ่มเติมในส่วนของ สถานะของงานว่างานนั้นเป็นงานที่ทำเสร็จไปแล้วหรือว่าเป็นงานค้างและยังสามารถทำการกำหนดกลุ่มหรือหัวข้อของลูกค้าติดต่อเข้ามาได้อีกด้วยว่า ลูกค้าที่โทรเข้ามานั้นต้องการใช้บริการในเรื่องใด เช่น โทรเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูล, สนใจข้อมูลสินค้าเพิ่มเติม, ต้องการให้เข้าไป Present สินค้า หรือจะทำการบันทึกความเร่งด่วนของงานนั้น ๆ ได้อีกด้วย เพื่อเป็นการเรียงลำดับความสำคัญของงาน นอกจากนี้ยังสามารถบันทึกได้ว่าลูกค้ารู้จักบริษัทของเราได้อย่างไร เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์การทำโปร โมชันต่าง ๆ ทางการตลาดว่าสื่อประเภทใดที่ได้ผลคุ้มค่ามากที่สุดในการลงทุน



รูปที่ 11 Customer Contact

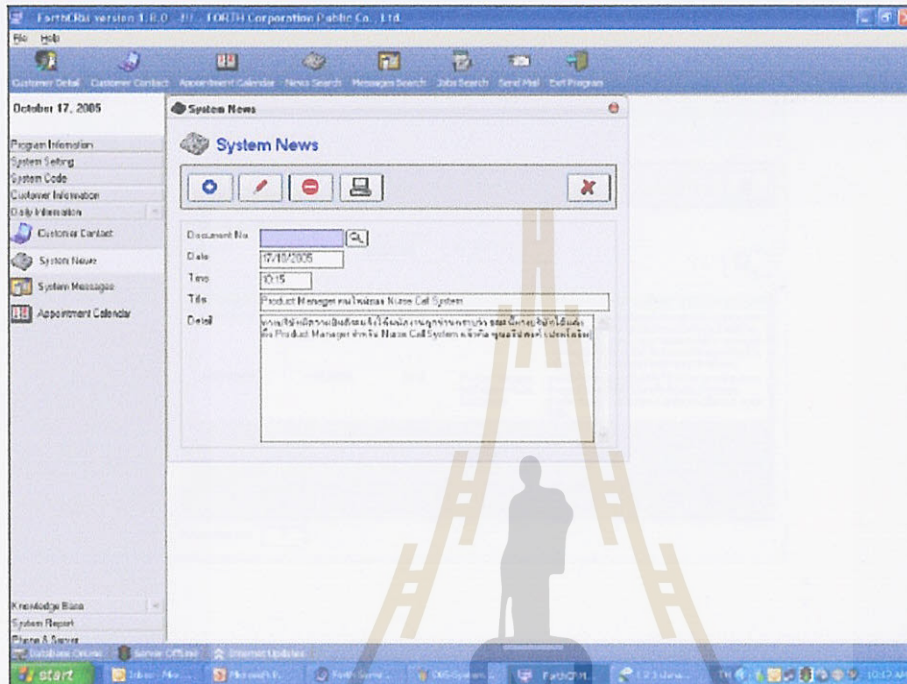
12. ในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้ส่งรายละเอียดต่าง ๆ ให้ทางอีเมล เจ้าหน้าที่ที่สามารถส่งอีเมลผ่านโปรแกรมได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องเปิดโปรแกรมใด ๆ เพิ่มเติม โดยลักษณะของการส่งสามารถที่จะแนบเอกสารต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการไปทางอีเมลได้ทันที



รูปที่ 12 Send Mail



13. ในกรณีที่ต้องการแจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบ สามารถทำได้โดยใช้ระบบ News ซึ่งสามารถแจ้งข่าวสารได้ทันที โดยผู้ส่งสามารถเลือกผู้ที่จะรับข่าวสารนั้น ๆ ได้ เช่นส่งให้เฉพาะแผนกCustomer Service หรืออาจจะส่งให้พนักงานทุกคนก็ได้เช่นเดียวกัน

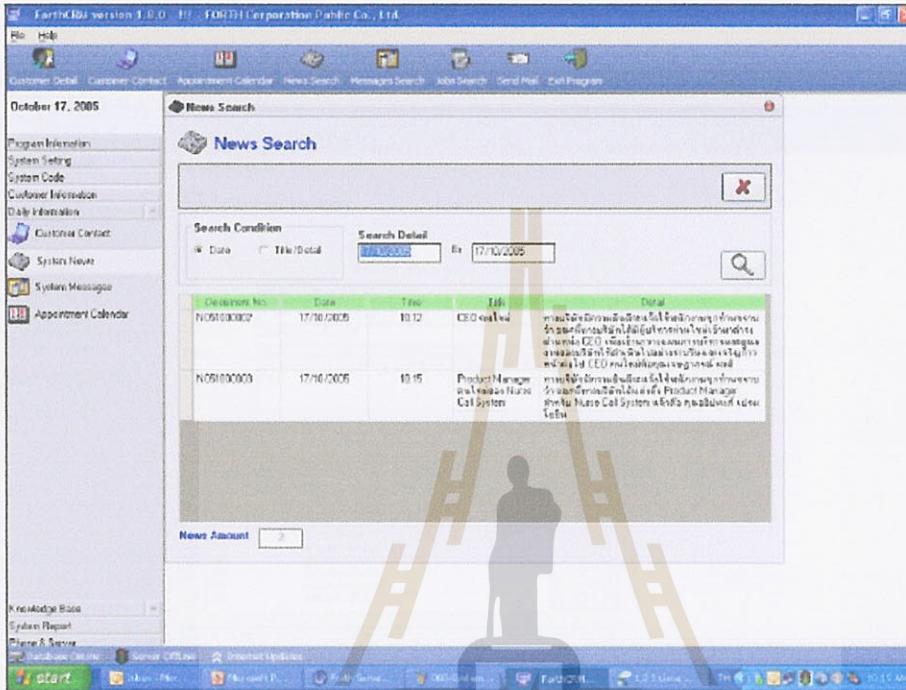


รูปที่ 13 System News





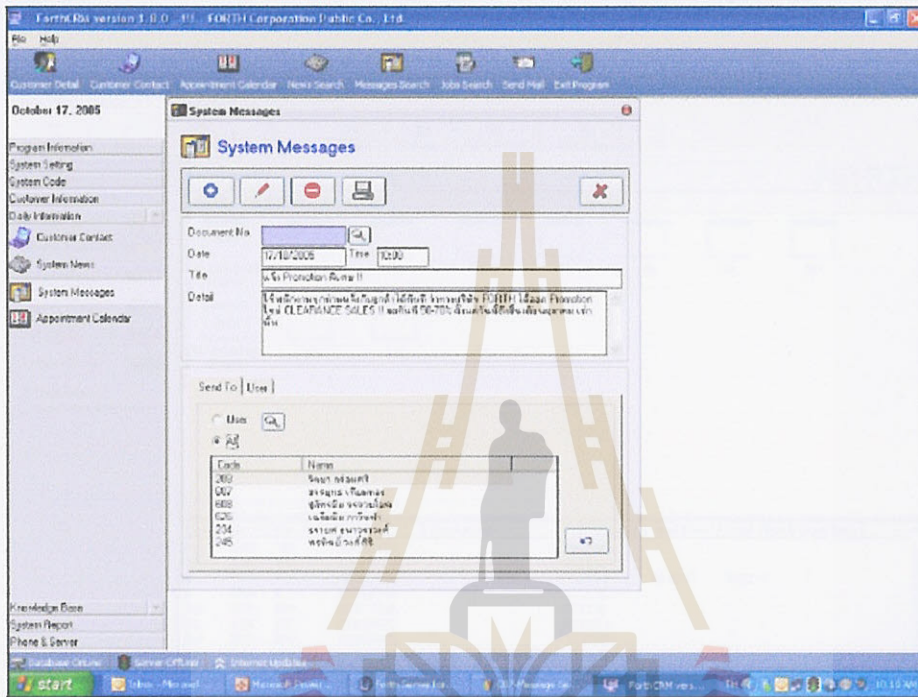
14. นอกจากส่งข่าวสารต่าง ๆ ไปให้กับพนักงานแล้ว ระบบยังทำการเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้ในฐานข้อมูลด้วย หากพนักงานหรือผู้ที่ส่งข้อมูลต้องการจะทำการแก้ไข หรือเข้ามาหาข้อความเดิมอ่าน ก็สามารถทำการค้นหาได้หลายรูปแบบ เช่น ค้นหาจากวันที่ หรือค้นหาจากหัวข้อ



รูปที่ 14 News Search



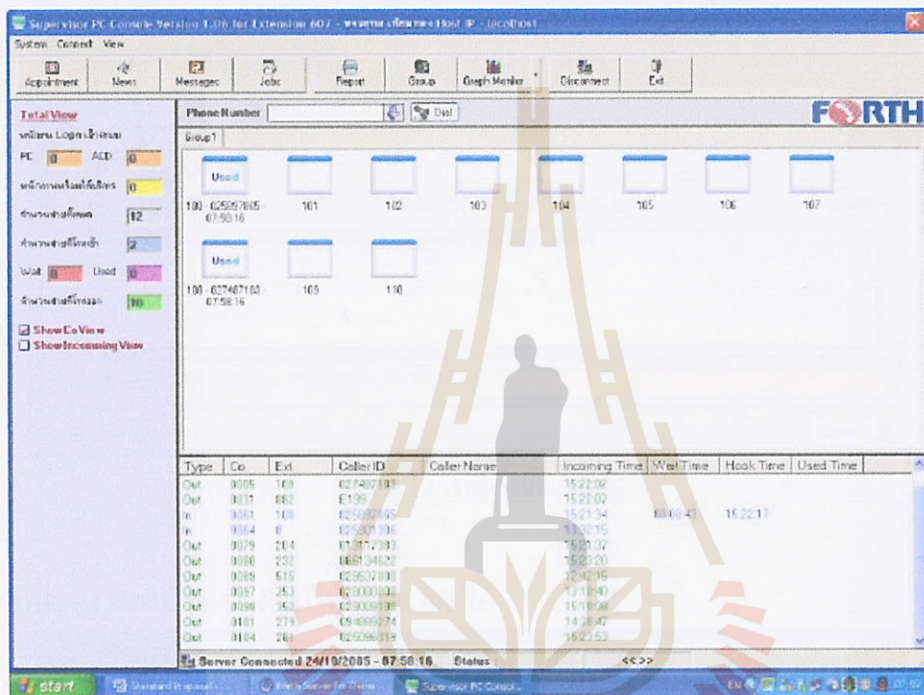
15. หรือหากต้องการที่ส่งข้อความ ไม่ว่าจะ เป็น Supervisor ส่งไปหา Agent หรือ Agent ส่งคำถามไปถาม Supervisor ก็สามารทำได้เช่นเดียวกัน โดยโปรแกรมสามารถที่จะส่งโดยการเลือกบุคคลได้ หรือจะส่งให้กับทั้ง Group ก็ได้เช่นเดียวกัน โดยระบบการส่งข้อความจะทำการเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูล และสามารถทำการค้นหาข้อความเก่าได้เช่นเดียวกับระบบข่าวสาร



รูปที่ 15 System Messages

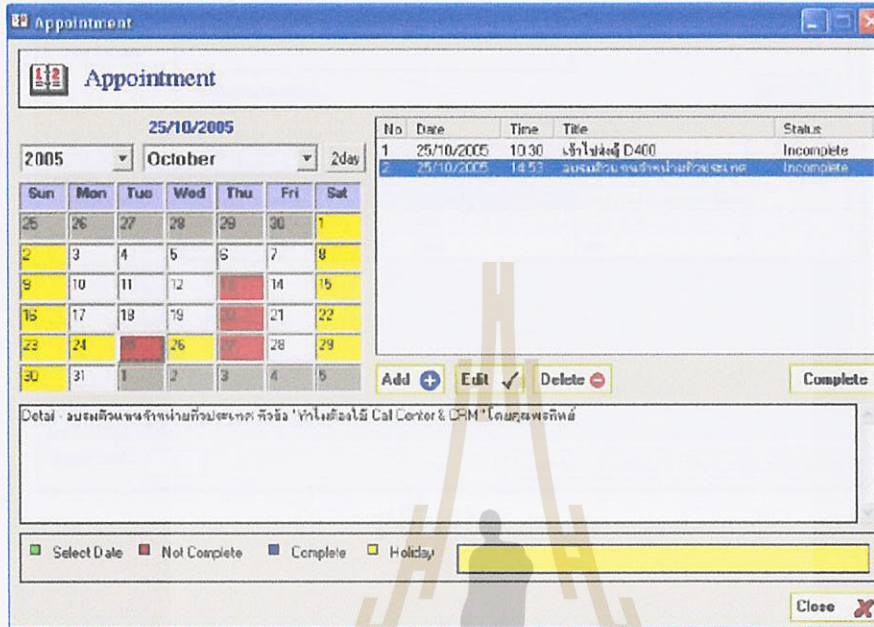
### Example Standard Application for SUPERVISOR

16. โปรแกรม Supervisor เป็นโปรแกรมสำหรับผู้ดูแลและควบคุมการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent) โดยหน้าจอของ Supervisor จะสามารถเห็นสถานะการทำงานของพนักงานทุกคนในระบบได้ โดยสามารถดูการทำงานของ Agent ได้แบบ Real-Time (สามารถดูเป็น Graph ได้)



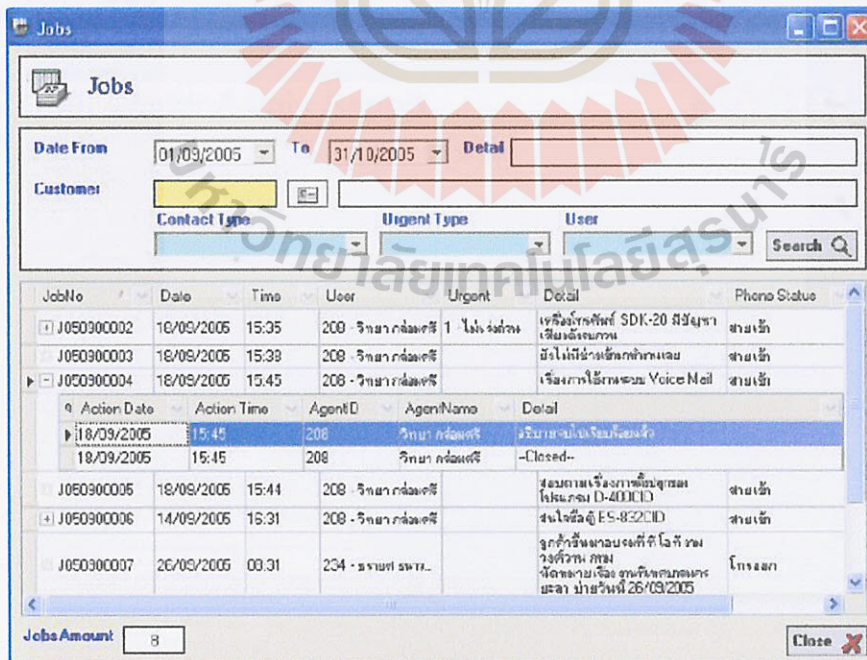
รูปที่ 16 Supervisors PC Console

17. Supervisor สามารถที่จะเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่ Agent ทำการบันทึกไว้ได้ เช่นตารางการนัดหมาย ข่าวสารในระบบ, ข้อความต่าง ๆ ในระบบ หรือจะดู Job เพื่อดูการทำงานของ Agent ได้ โดยสามารถที่จะดูรายละเอียดของงานในแต่ละ Job ได้ด้วย



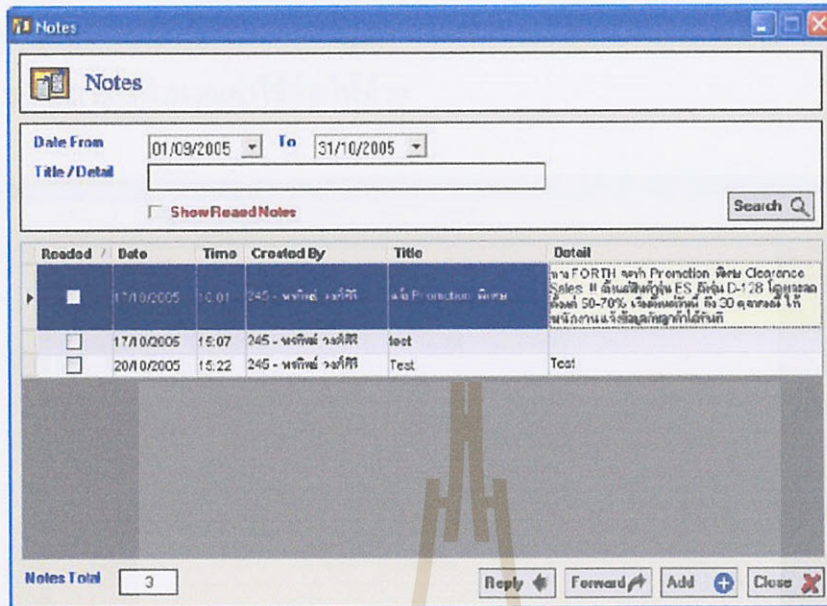
รูปที่ 17 Appointment

18. สามารถที่จะดูรายละเอียดของงานในแต่ละ Job ได้



รูปที่ 18 Jobs

19. สามารถเข้าไปดูรายละเอียดต่างๆที่ได้บันทึกไว้ได้



รูปที่ 19 Notes

20. Supervisor สามารถที่จะเลือกดูรายงานต่าง ๆ ได้ เพื่อนำมาใช้ในการประเมินการทำงานของ Agent และคุณภาพรวมของการทำงาน เช่นสามารถที่จะเลือกดูได้ว่า Agent แต่ละหมายเลขนั้นรับสายไปนานเท่าไรในแต่ละวัน หรืออาจจะเลือกดูว่าในแต่ละวันจะมีลูกค้าโทรเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดมากที่สุด เพื่อที่จะนำเอาสถิติต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรบุคคลได้



รูปที่ 20 Call Center Admin Report

21. นอกจากนี้ Supervisor ยังสามารถดูรายงานการใช้โทรศัพท์ได้อีกด้วย โดยสามารถเลือกดูได้หลายรูปแบบ เช่น รายงานการใช้โทรศัพท์ของ Agent หมายเลข 101 ในการโทรทางไกลในประเทศ ระบบก็จะทำการ List ออกมา และคำนวณค่าใช้จ่ายให้ด้วย

The screenshot shows a 'Billing Call Report' window with the following data:

วันที่: 1

ส่งวันที่ วันที่: 24/10/2006 เวลา: 08:18:58  
 ส่งเลขที่ วันที่: 01/09/2006 วันที่: 31/10/2006

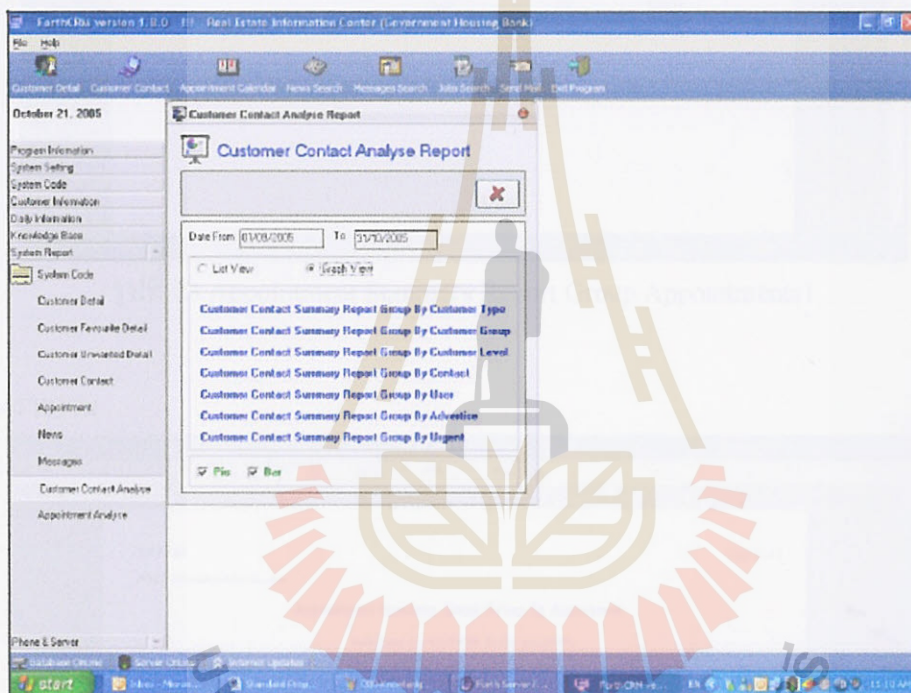
ประเภท	เบอร์โทรศัพท์	เวลาที่เริ่มโทร	วันที่	เวลาที่ไป	จำนวนเงิน	หน่วย
หมายเหตุ						
ค่าโทรตั้งในชั้นที่	=				0.00	บาท
ค่าโทรตั้งต่อไมโครโมเมนต์	=				0.00	บาท
ค่าโทรตั้งต่อวินาที	=				0.00	บาท
ค่าโทรตามอัตราประเทศ	=				0.00	บาท
โทรคงที่ทั้งหมด	-	รวม	ค่าโทรตั้งที่เริ่ม	=		บาท
สรุปค่าใช้จ่าย						
จากหมายเลขภายใน			ถึง			
ค่าโทรตั้งในชั้นที่	-				0.00	บาท
ค่าโทรตั้งต่อไมโครโมเมนต์	-				0.00	บาท
ค่าโทรตั้งต่อวินาที	-				0.00	บาท
ค่าโทรตั้งต่อไมโครโมเมนต์	-				0.00	บาท
โทรคงที่ทั้งหมด	-	รวม	ค่าโทรตั้งที่เริ่ม	=		บาท

รูปที่ 21 Call Report



### Example Standard Report

22. ในส่วนของรายงาน (Report) นั้น โปรแกรมสามารถออกรายงานได้หลายรูปแบบเช่น รายงานบันทึกการติดต่อ และการรับโทรศัพท์, รายงานวันหยุดประจำปี, รายงานรหัสพนักงาน, รายงานรหัสสินค้า หรือหากต้องการนำข้อมูลมาใช้งานด้านการตลาด หรืองานด้านการบริการลูกค้า ก็สามารที่จะดูได้ เช่น ดูรายงานการติดต่อของลูกค้าว่ามาจากสื่อใดบ้าง โดยระบบจะทำการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูลออกมาให้ทันที โดยสามารถแสดงได้ทั้งรูปแบบ Text และ Graph



รูปที่ 22 Customer Contact Analyses Report

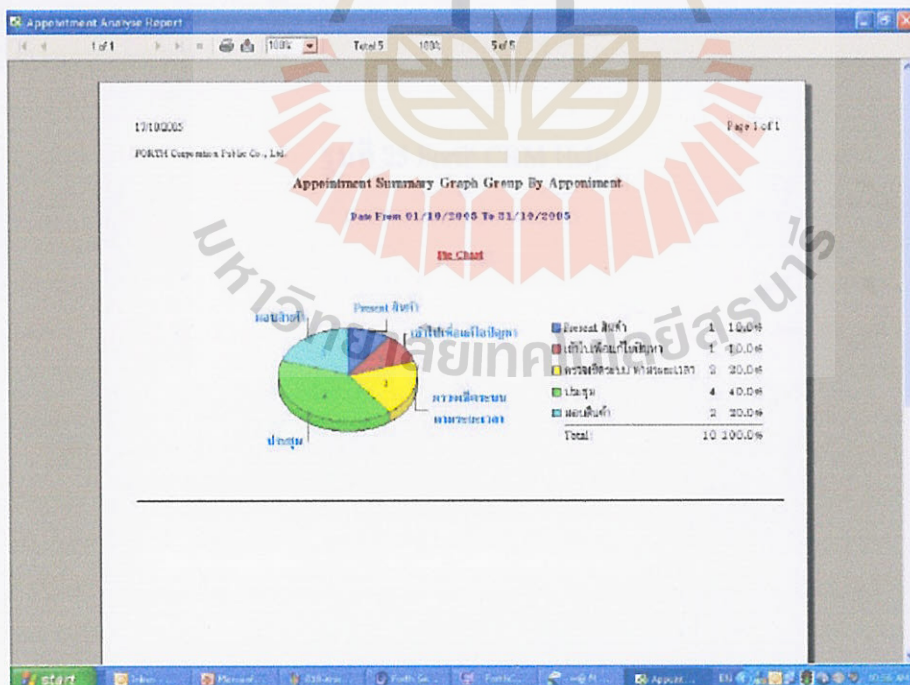
23. ตัวอย่างรายงาน

17/10/2005 Page 1 of 1  
 FORTH Corporation Public Co., Ltd.  
**Appointment Summary Report Group By Appointment**  
 Date From 01/10/2005 To 31/10/2005

Code	Description	Amount	%
01	ช่างซ่อม	4	40.00
02	ช่างเดินค่า	2	20.00
03	ช่างไฟฟ้า	1	10.00
04	ช่างเดินเครื่องจักร	2	20.00
05	ช่างเดินท่อ	1	10.00
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100.00</b>

รูปที่ 23 Appointment Summary Report Group Appointments1

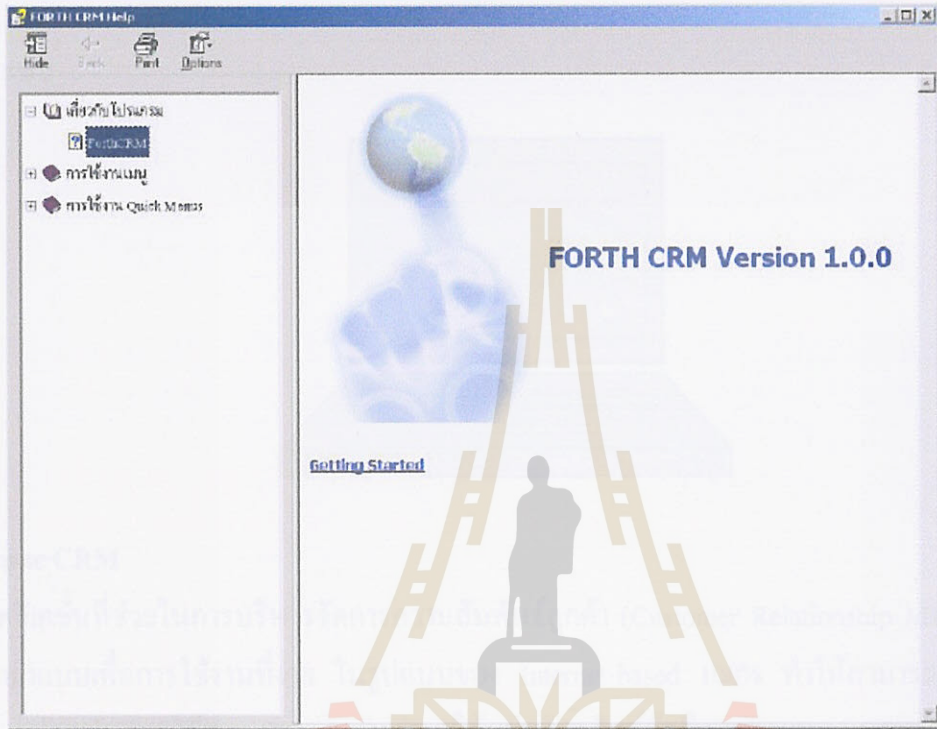
24. ตัวอย่างรายงาน



รูปที่ 24 Appointment Summary Graph Group Appointments



25. ในส่วนของคำแนะนำในการใช้งาน หรือ Function Help ของโปรแกรมนั้น มีลักษณะที่ใช้งานง่าย โดยจะเป็นคู่มือ Online ที่พนักงานรับสายหรือ Supervisor สามารถที่จะเข้ามาดูได้ และสามารถทำการ Search หาจากข้อความ หรือหัวข้อที่ต้องการได้อีกด้วย



รูปที่ 25 FORTH CRM Help

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## 2.บริษัท ฟอว์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด

(Forward Management Services Co., Ltd.) และ

## 3.บริษัท ซันเด โซลูชันส์ จำกัด (Sundae Solutions Co., Ltd.)

### นำเสนอระบบ



### Sage Accpac CRM

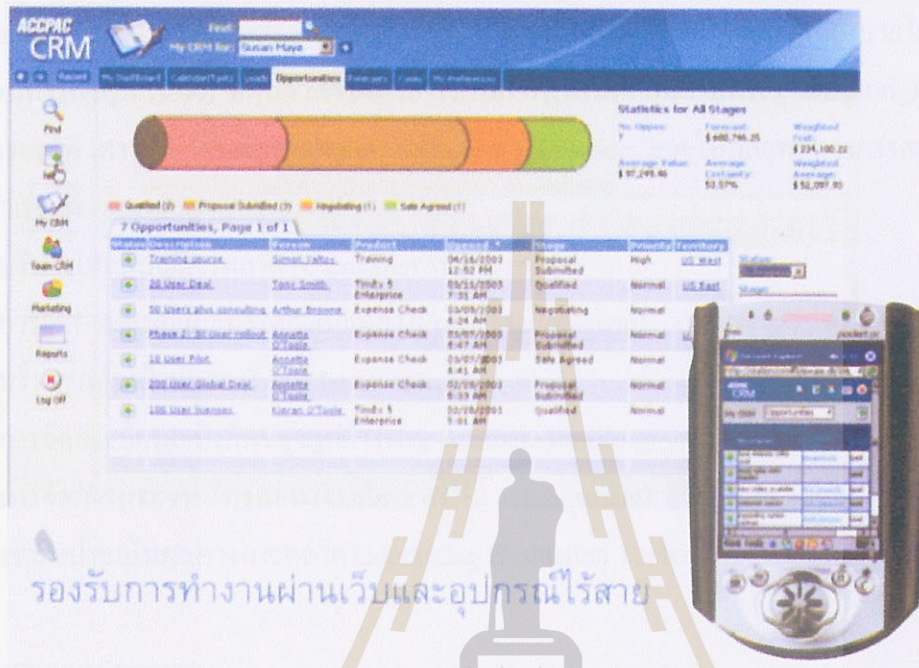
เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) โดยการออกแบบเพื่อการใช้งานที่ง่าย ในรูปแบบของ Internet-based 100% ทำให้สามารถรองรับการทำงานบนอุปกรณ์พกพาไร้สาย (Wireless) ต่างๆได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ PDA Tablet PC หรือ Smart Phone เป็นต้น นอกจากนี้ Sage Accpac CRM ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อรองรับการบริหารความสัมพันธ์เฉพาะกับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึง กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรอื่นๆ เช่น พันธมิตร คู่ค้า คู่แข่ง ลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น คุณสามารถวิเคราะห์ บริหารจัดการและประสานกิจกรรมงานขาย การตลาดและการบริการ ในทุกๆช่องทางที่ติดต่อ

### อิสระในการเลือกใช้

Sage Accpac CRM ยังออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานได้ตามขนาดขององค์กร ตั้งแต่ระดับ SME จนถึงองค์กรขนาดใหญ่ (Large Enterprise) Sage Accpac CRM ประกอบด้วย 2 อดิชั่น (Sage Accpac CRM 100และ 200) ตามฟังก์ชันการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน เพื่อความคุ้มค่าแก่การลงทุน

## Enterprise-Wide CRM

Sage Accpac CRM เสนอฟังก์ชันการทำงานที่จำเป็นสำหรับการบริหารงานขาย การตลาด การบริการ และรองรับคอลล์เซ็นเตอร์ในหลากหลายธุรกิจ



รูปที่ 1 Sage Accpac CRM Pass Web And Wireless

## Sales force Automation

Sage Accpac CRM ช่วยให้การบริหารงานขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การติดต่อลูกค้า การสั่งซื้อ จนถึงการส่งมอบ ด้วยศูนย์กลางของข้อมูลจึงช่วยให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ได้อย่างถูกต้อง

- พยากรณ์การขาย (Sales Forecasting & Reporting)
- บริหารลูกค้าและกิจกรรม (Account & Activity Management)
- บริหารเขตการขาย (Territory Management)
- บริหารวงจรการขาย (Sales Cycle Management)
- บริหาร โอกาสการขาย (Opportunities & Leads Management)
- ใบเสนอราคาและสั่งซื้อ (Quota & Order Entry)
- บริหารเวลา ระบบเตือน (Time Management)

- รองรับการทำงานแบบ Office (Solo Server)
- ระบบวิเคราะห์และรายงาน (Graphic Analysis & Reporting)

### Marketing Automation

Sage Accpac CRM Marketing Automation ช่วยคุณสามารถสร้างโอกาสของรายได้สูงสุดด้วยผลตอบแทนการลงทุน (ROI) ที่คุ้มค่าความสามารถในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Targeting) การจัดการแคมเปญการตลาด การประเมินผลการตลาด และ Personalization ช่วยให้กลยุทธ์ทางการตลาดของคุณบรรลุผลสำเร็จได้

- บริหารแคมเปญการตลาด (Campaign Management)
- การจัดการอีเมลและการตลาดอีเมล (E-mail Management)
- บริหารกลุ่มเป้าหมาย (List Management)
- การจัดการข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า (Key Attribute Profiling)
- การจัดการกระจายโทรออก (Outbound Call Management)
- ระบบประเมินผลทางการตลาด (Marketing Evaluation Tools)

### Customer Care Automation

Sage Accpac CRM นำเสนอกระบวนการทำงาน (Workflow) ในการบริการลูกค้า รวมถึง Incident Tracking, Case Management, SLA และ Knowledgebase ที่ช่วยการบริการมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ระบบคลังความรู้ยังสามารถที่จะกระจายผ่านช่องทางทางการติดต่อต่างๆได้ เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือ Web self-service ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา

- บริหารติดต่อลูกค้าทุกช่องทาง (Contact Management)
- บริหารคำร้องเรียน (Case & Incident Management)
- การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreements)
- รองรับงานคอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center Accuracy)
- คลังความรู้ (Knowledge Base)
- ขบวนการธุรกิจ (Workflow Integration & Escalation)
- ระบบบริการตัวเอง (Web Self Service)
- รายงานสำหรับงานบริการ (Enhanced Reporting)

### โซลูชันที่ยืดหยุ่นและดัดแปลงง่าย

Sage Accpac CRM เป็นโซลูชันที่ออกแบบให้มีความยืดหยุ่นและดัดแปลงได้ง่ายด้วยเครื่องมือพัฒนา (Built-in Development Tool) ให้รองรับกับธุรกิจที่หลากหลายและการเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้แบบ Seamless

### ออกแบบด้วยสถาปัตยกรรมแบบ Thin-Client

Sage Accpac CRM เป็น Web-based และเป็นเทคโนโลยีสถาปัตยกรรมแบบ Thin-client จริงๆ ช่วยให้การวางระบบมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและต้นทุนไม่สูง ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องลงโปรแกรมหรือลงทุนในโปรแกรมต่างๆ ของเครื่อง Client Sage Accpac CRM ได้ออกแบบให้เว็บแอปพลิเคชันและรูปภาพกราฟิกที่มีขนาดเล็กกว่ามาตรฐานเว็บ ไซต์ทั่วไปเพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ถึงแม้ว่าผู้ใช้งานจะใช้อินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วต่ำก็ตาม

### ขบวนการธุรกิจแบบอัตโนมัติ(Automated Workflow)

ด้วยความสามารถของการจัดการขบวนการธุรกิจของ Sage Accpac CRM คุณสามารถกำหนดกฎเกณฑ์ทางธุรกิจตลอดช่องทางการติดต่อ ทุกหน่วยงานและพนักงานให้ทำงานในขบวนการธุรกิจแบบอัตโนมัติได้ การออกแบบสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วด้วยเครื่องมือที่เป็น Graphic User Interface (GUI) ในแต่ละขบวนการธุรกิจ ผู้ใช้งานสามารถเชื่อมต่อกับการสื่อสารทั้งหลายได้ เช่น Email, SMS, โทรศัพท์ เพื่อให้การทำงานในแต่ละขบวนการมีประสิทธิภาพสูงสุด

### การผสานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีมาตรฐาน

Sage Accpac CRM เป็นโซลูชันเปิดที่รองรับการผสานข้อมูลกับระบบต่างๆ ด้วย Web service interface และรองรับ XML, SOAP และเทคโนโลยีอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ให้การปรับแต่งอย่างแท้จริง(True Customizability)

Sage Accpac CRM เป็นเครื่องมือ (Customization Tool) ที่ช่วยให้คุณสามารถปรับแต่ง แก้ไข โปรแกรม Sage Accpac CRM ได้อย่างอิสระ ผู้ดูแลระบบสามารถปรับแต่ง เพิ่มเติม Field, Screen, Tab, Table, View, Script, Workflow และ Security ได้ตลอดเวลา แบบ On-the-fly คือขณะที่ระบบยังทำงานอยู่ เพื่อไม่ขัดจังหวะการทำงาน

Sage Accpac CRM รองรับการพัฒนาในลักษณะ Component โดยผู้พัฒนาสามารถใช้เครื่องมือของ Sage Accpac CRM ปรับแต่งแก้ไขโปรแกรมแล้วบันทึกเป็น Component เพื่อนำไปลงในอีกระบบหนึ่งได้ ดังนั้น การปรับแต่งด้วย Component จะช่วยให้ง่ายต่อการพัฒนาและตรวจสอบได้

#### รองรับกับธุรกิจทั่วโลก(Global Business)

Sage Accpac CRM รองรับการทำงานบนสกุลเงินที่หลากหลาย ทั้งยังรองรับภาษาต่างๆ ของผู้ใช้งานได้ ไม่จำกัดด้วย ไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาไทย ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน และอื่นๆ

#### การเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และอุปกรณ์ไร้สาย

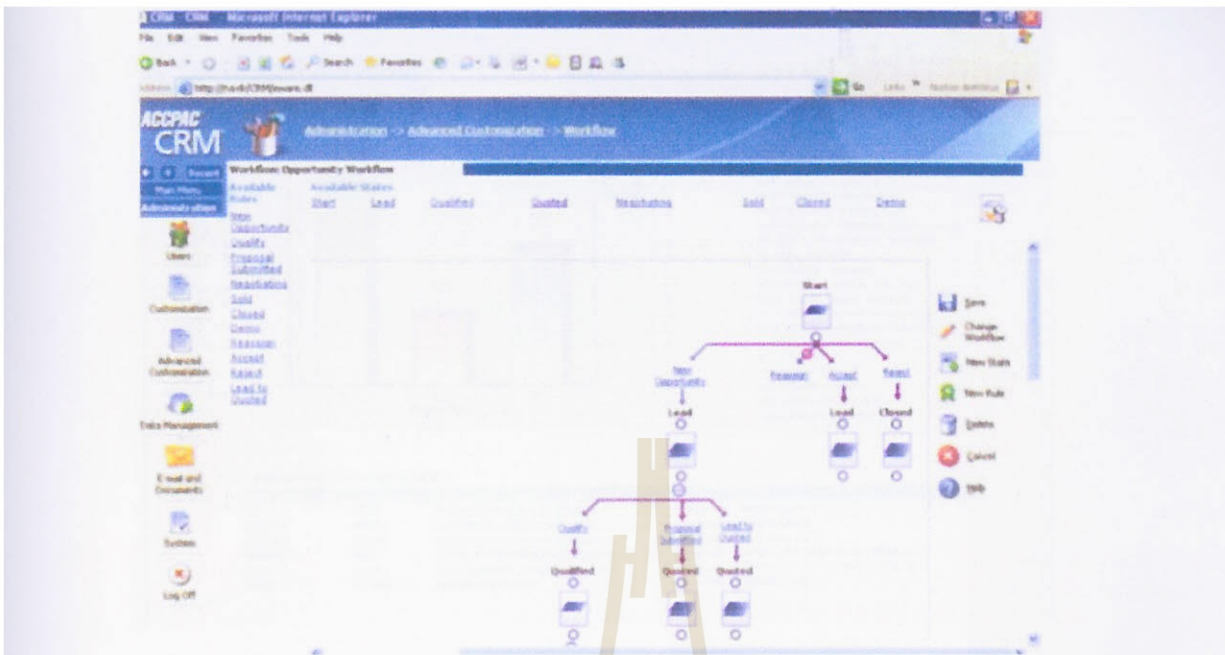
คุณสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์มาตรฐานด้วยหน้าจอคอมพิวเตอร์ ได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้คุณยังเข้าถึงข้อมูลด้วยโทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์ PDA ต่างๆ ได้เช่นกัน Sage Accpac CRM ยังอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานนอกสถานที่ด้วยการทำงานแบบไม่เชื่อมต่อกับเครือข่ายและสามารถถ่ายโอนข้อมูลเมื่อกลับเข้ามายังที่ทำงานได้

#### บริการออนไลน์ด้วยตนเอง(Web Self Service)

Sage Accpac CRM Web Self Service ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลของตนเองและขอรับบริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าที่ใช้บริการจะถูกเก็บบันทึกการเข้าใช้บริการทุกๆ ครั้ง นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถที่จะแก้ไขข้อมูลส่วนตัวผ่านทางระบบ Web Self Service ได้อีกด้วย

#### การเชื่อมต่อกับ Microsoft Outlook และ Lotus Domino

Sage Accpac CRM ให้อิสระในการเชื่อมต่อกับโปรแกรมอีเมลทั้ง Microsoft Outlook และ IBM Lotus Domino ทั้งข้อมูลอีเมลและปฏิทิน พร้อมทั้งการใช้งานผ่านโปรแกรมอีเมล เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน ด้วยความคุ้นเคยกับโปรแกรมอีเมลที่ใช้เป็นประจำ



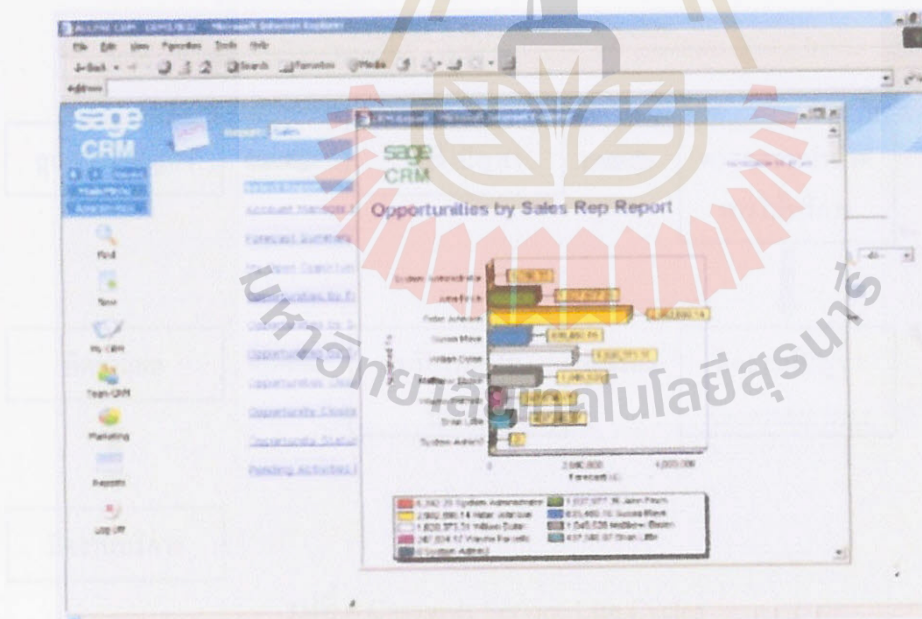
รูปที่ 2 Sage Accpac CRM ออกแบบ Workflow ด้วย GUI

### Sage Accpac CRM ให้อิสระที่จะเลือก

- การเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้อย่างแท้จริง
- เข้าถึงข้อมูลสำคัญทั้งเว็บ (Web) และอุปกรณ์ไร้สาย (Wireless)
- ความยืดหยุ่นในการติดตั้งและลงทุน
- รองรับการทำงานและเป็นระบบเปิด (Open Architecture)
- สามารถปรับแต่งตามความต้องการของธุรกิจ (True Customizability)
- รองรับระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows หรือ Linux
- รองรับฐานข้อมูล IBM DB2, Microsoft SQL Server, Oracle, Sybase และ Microsoft Visual FoxPro
- รองรับภาษาและสกุลเงินต่างๆ
- และอื่นๆอีกมาก

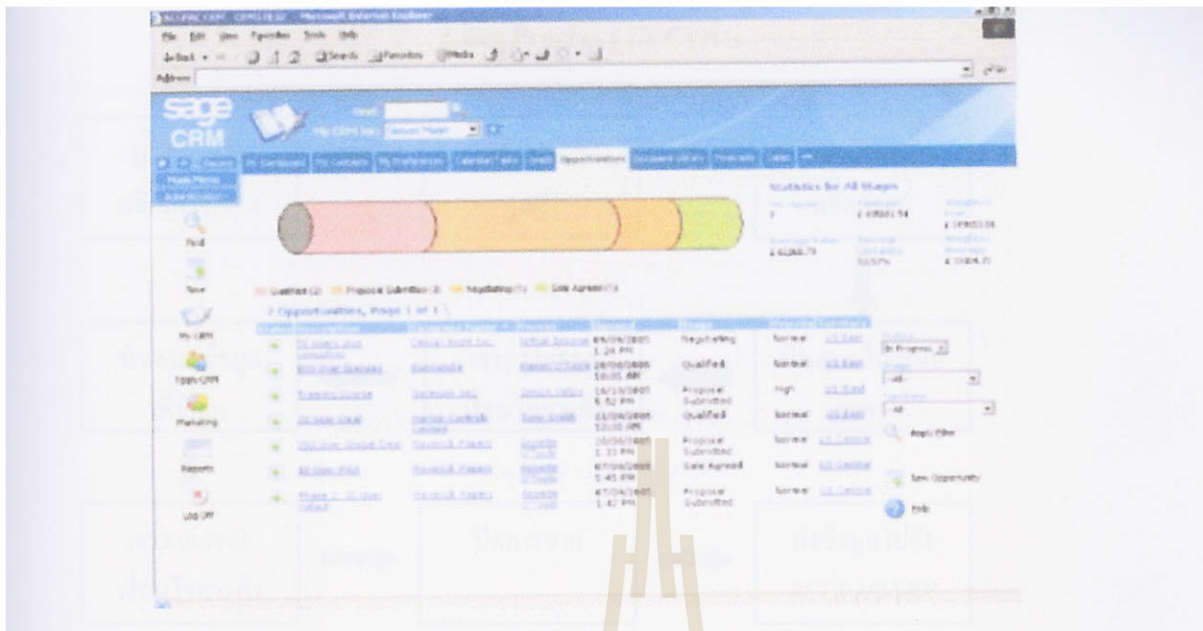


รูปที่ 3 Sage Accpac CRM Sample of Email Results

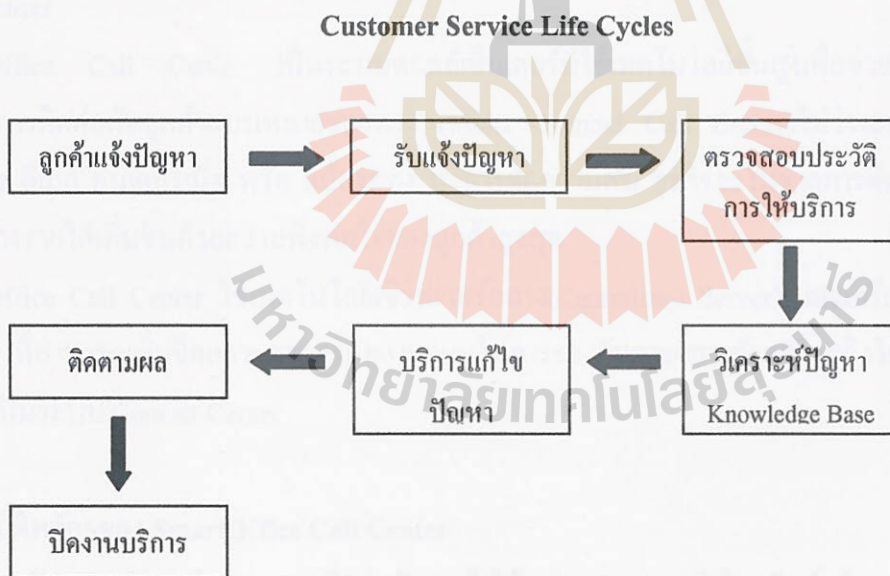


รูปที่ 4 Sage Accpac CRM Sample Report1



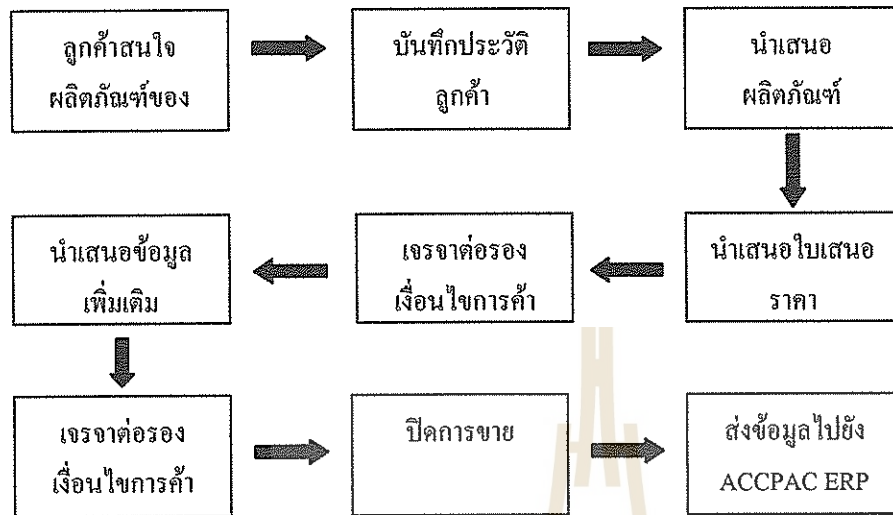


รูปที่ 5 Sage Accpac CRM Sample Report2



รูปที่ 6 Customer Service Life Cycles

**Sales Process Life Cycles**



รูปที่ 7 Sales Process Life Cycles

**SmartOffice**

**Call Center**

SmartOffice Call Center เป็นระบบคอลล์เซ็นเตอร์ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถรองรับการติดต่อกับลูกค้าแบบหลายช่องทาง (Multi Channel Call Center) ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล อินเทอร์เน็ต หรือ แม้กระทั่ง บริการข้อความสั้น ธุรกิจจะไม่ขาดการติดต่อกับลูกค้าและช่วยสร้างรายได้เพิ่มขึ้นด้วยความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

SmartOffice Call Center ใช้เทคโนโลยีเซิร์ฟเวอร์กลาง(Centralized Server) และเครื่องฟั้นที่ภายในด้วย TCP/IP ที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถของระบบในการรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคตและการพัฒนาเป็นระบบ Contact Center

**คุณสมบัติหลักๆของ SmartOffice Call Center**

- สามารถจัดการบริหารช่องทางการติดต่อกับลูกค้าได้หลากหลาย อาทิ โทรศัพท์, โทรสาร, Voice mail, เว็บไซต์, อีเมล และอื่นๆ
- สามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ไม่จำกัด 24 ชั่วโมง 7 วัน แบบอัตโนมัติ ผ่านทางโทรศัพท์และโทรสาร โดยไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่
- สามารถบริหารสายเรียกเข้าไปยังพนักงานต่างๆ ได้ตามความสามารถ(Skill-based)

- สามารถให้บริการ Voice Mail Box ของพนักงานทุกคนได้ โดยพนักงานสามารถที่จะเรียกฟังได้จากโทรศัพท์หรือทางอีเมลก็ได้ ทำให้ไม่ขาดการติดต่อกับลูกค้า ไม่ว่าคุณจะอยู่ที่ใดก็ตาม
- สามารถบริการเสียงทักทายและเสียงตอบรับแบบอัตโนมัติ(Interactive Voice Response) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายงานบริการและสร้างความพึงพอใจ
- เครื่องมือการจัดการที่ง่ายต่อการปรับเปลี่ยนเมนู เสียงพูดหรือฟังชั้นการทำงานต่างๆ ที่ง่าย ทำให้คุณสามารถที่บริหารแคมเปญการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- Seamless Integration ด้วยระบบฐานข้อมูลที่เปิด(Open Database) ทำให้สามารถประสานงานร่วมกับระบบอื่นๆ ได้อย่างง่ายดาย ยืดหยุ่นและReal Time เช่น ระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)ระบบบิลลิ่ง เป็นต้น ดังนั้น คุณสามารถจะให้บริการเป็นแบบ Total Solution ได้

#### SmartOffice Call Center “Small Suite” ประกอบด้วย

- Voice Processing Board
- ระบบตอบรับและ โอนสายอัตโนมัติ(Auto Attendant)
- ระบบบริการข้อมูลเสียง(Audio Text)
- ระบบรับฝากข้อความเสียง(Voice Mail)
- ระบบInteractive Voice Reponse(IVR)
- ระบบUnified Messaging
- ระบบบริการเอกสารทางแฟกซ์(Fax-On-Demand)
- และติดตั้งพร้อมบันทึกเสียงไม่เกิน 20 ไฟล์เสียง

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

- ลดค่าใช้จ่ายดำเนินการและค่าใช้จ่ายพนักงาน
- ลดเวลาในการรอสาย
- ช่วยบริหารสายเรียกเข้าและออกของพนักงาน Agents
- ให้ข้อมูลการตลาดได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน โดยปราศจากเจ้าหน้าที่ใดๆ
- สามารถทำงานร่วมกับระบบ Call Center ต่างๆ ได้ แม้จะเป็น Remote Access ก็ตาม
- สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรักษาไว้ซึ่งลูกค้า
- สร้างโอกาสในการขายมากขึ้น
- การจัดการระบบ Call Center

- รายงานสายเรียกเข้าและรายงานลูกค้าที่สามารถดูได้ตลอดเวลา
- สามารถควบคุมและให้บริการ ได้ดีขึ้น คาดเดาได้
- สามารถจัดการบริหาร Work Flow ได้

## CALL CENTER

### Automatic Call Distribution Features

Caller	Agent	Supervisor
<p>มีการจัดการคิวการรับสาย</p> <p>มีข้อความกล่าวตอบรับ</p> <p>อัตโนมัติ ผู้โทรสามารถกดปุ่ม Input ข้อมูลก่อนการโอนรับสายให้ Agent แจ้งผู้โทรเมื่อสาย Agent ยังไม่ว่าง</p> <p>Message/Music on Hold</p> <p>สามารถแยกการรับสายแตกต่างกันตามช่วงเวลา Day Mode/Night Mode/Holiday Mode</p>	<p>สามารถ Log in เพื่อรับสายที่เครื่องใดก็ได้เมื่อ Log out แล้วระบบจะไม่จ่าย Call ให้เครื่องนั้นหากโอนสายให้แล้ว Agent ไม่รับระบบสามารถ Logout Agent นั้นโดยอัตโนมัติแยกกลุ่ม Agent ตามความสามารถแยกกลุ่ม Agent ตามช่วงเวลากะจ่ายสายให้แต่ละ Agent เท่ากัน Agent ทำงานบน Screen ทั้งหมดเมื่อมีสายเข้าจะมีสัญญาณกระพริบบน Screen และมีเสียงที่หูฟังแสดงข้อมูลที่ลูกค้า Input ก่อนการโอนสาย(Screen Pop up) มีปุ่มกดรับสายและกดวางสาย โอนสายผู้โทรไปยังหมายเลขภายในอื่นได้โอนสายด่วนไปยังหมายเลขภายในอื่นได้ Agent สามารถพักการให้บริการชั่วคราวโดยยังไม่ต้อง Log out</p>	<p>ดูจำนวนการรับสายของทุก Agent และแต่ละ Agent ในหนึ่งช่วงเวลาได้</p> <p>เรียกดูระยะเวลาเฉลี่ยการถือสายต่อ 1 Call ของทุก Agent และแต่ละ Agent ได้</p> <p>เรียกดูระยะเวลาการให้บริการของแต่ละ Agent ได้</p> <p>เรียกดูจำนวน Waiting Call ในขณะที่ให้บริการช่วงนั้นได้</p> <p>เรียกดูระยะเวลา Waiting Call โดยเฉลี่ยในขณะที่ให้บริการช่วงนั้นได้</p> <p>เรียกดูสถิติแบบ Real Time ได้</p> <p>ฟังการสนทนาที่บันทึกไว้ภายหลังได้</p> <p>เรียกดูรายงานการรับสายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผู้โทรและ Agent ได้</p>

ตารางที่ 1 Automatic Call Distribution Features

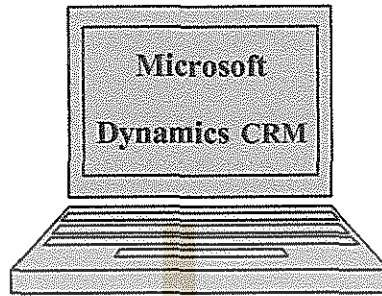
Predictive Dialer Features

Target Call	Agent	Supervisor
<p>มี/ไม่มีค่ากล่าวทักทายผู้รับสายแบบอัตโนมัติ</p> <p>ให้ทางเลือกแก่ผู้รับสายว่าต้องการรับสายทันที หรือให้โทรมาใหม่</p> <p>ผู้รับสายสามารถกดปุ่ม Input ข้อมูลก่อนการ โอนสายไปให้ Agent</p>	<p>กำหนดกลุ่มเป้าหมายเลขโทรศัพท์ที่จะ โทรออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตั้งให้โทรออกทันที หรือ โทรภายหลังได้</li> <li>- ตั้งการ โทรออกเพื่อติดตามผลแบบอัตโนมัติ(Auto Follow up Call)</li> <li>- ตั้งการ โทรออกเพื่อติดตามผลแบบจัดเวลาไว้ล่วงหน้าได้</li> </ul> <p>มีข้อมูลแสดงขึ้นที่หน้าจอก่อนการ โทรออก(Screen Pop up)</p> <p>มีปุ่มกดรับสายและกดวางสาย</p>	<p>เรียกดูจำนวนการรับสายของทุก Agent และแต่ละ Agent ในหนึ่งช่วงเวลาได้</p> <p>เรียกดูระยะเวลาเฉลี่ยการถือสายต่อ 1 Call ของทุก Agent และแต่ละ Agent ได้</p> <p>เรียกดูระยะเวลาการให้บริการของแต่ละ Agent ได้</p> <p>เรียกดูจำนวน Waiting Call ในขณะที่ให้บริการช่วงนั้นได้</p> <p>เรียกดูสถิติแบบ Real Time ได้</p> <p>ฟังการสนทนาที่บันทึกไว้ภายหลังได้</p> <p>เรียกดูรายงานการรับสายทั้งหมดที่เกี่ยวกับผู้โทรและ Agent ได้</p>

ตารางที่ 2 Predictive Dialer Features

#### 4.บริษัท ไอโซเน็ต จำกัด (ISONET CO., LTD.)

##### นำเสนอระบบ



##### Microsoft Business Solutions CRM

Microsoft Business Solutions CRM คือ โซลูชันที่ช่วยเพิ่มความสำเร็จในการขายเพื่อเสนอบริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้า และให้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างครบถ้วน โดยสามารถเรียกใช้งานได้จาก Microsoft Outlook และผ่านทางเว็บ ง่ายต่อการใช้งาน ปรับให้เข้ากับลักษณะการทำงาน และง่ายต่อการดูแลระบบตามการเติบโตของธุรกิจของคุณได้ทันทีที่ต้องการ

##### นำไปสู่ความสำเร็จในการขาย

เช่น ช่วยลดวงจรการขาย และช่วยให้ปิดการขายได้มากขึ้นด้วยการจัดกิจกรรมและโอกาสที่ก่อให้เกิดการขาย, ทำกระบวนการขายโดยอัตโนมัติ, จัดทำใบเสนอราคาและจัดการคำสั่งซื้อ

##### ให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง

เช่น การใช้ฐานความรู้ร่วมกัน รวมถึงการจัดเส้นทางและการจัดลำดับของงานให้โดยอัตโนมัติ ช่วยให้ง่ายต่อการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

##### กรบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว

จากรายงานที่ครอบคลุม ทำให้สามารถประมาณการยอดขาย, วัตถุประสงค์ของกิจกรรมและประสิทธิภาพของธุรกิจ, ประเมินความสำเร็จในการขายและการให้บริการ และมองเห็นแนวโน้ม, ปัญหา และโอกาสได้อย่างรวดเร็ว

### ทำงานได้จาก Outlook และเว็บ

สามารถใช้ฟังก์ชันด้านการขายทั้งหมดแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ผ่าน Microsoft Outlook หรือทำงานแบบออนไลน์จากที่ใดก็ได้โดยใช้เว็บเบราว์เซอร์

### ใช้ข้อมูลร่วมกัน

ด้วยการประสานความสามารถด้านการขายและการบริการลูกค้าเข้าด้วยกันเป็นอย่างดีทำให้การดู, อัปเดต และ ใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างทีมงานและแผนกเป็นไปอย่างง่ายดาย

### ง่ายต่อการใช้งาน

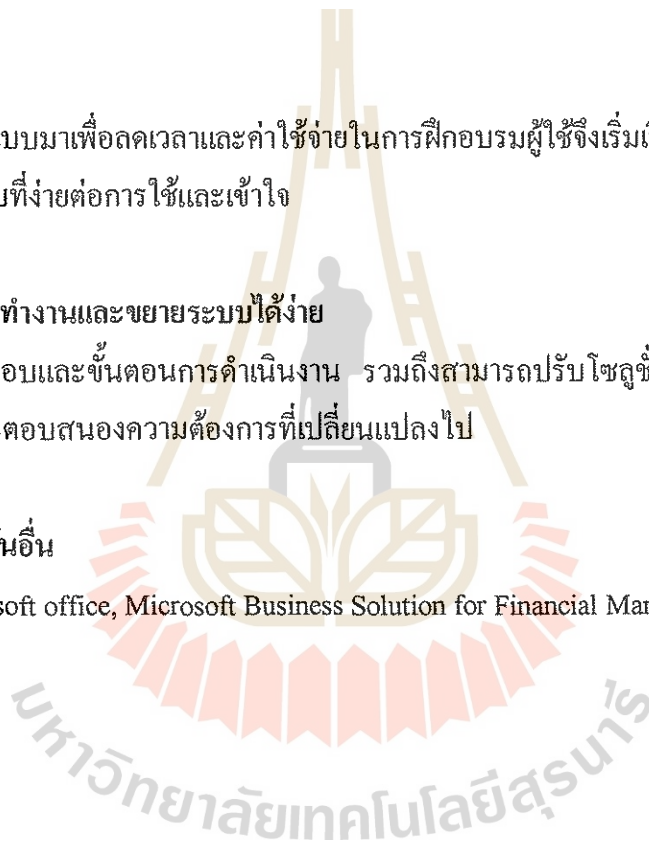
Microsoft CRM ถูกออกแบบมาเพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้งานจึงเริ่มเรียนรู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วด้วยหน้าจอโต้ตอบที่ง่ายต่อการใช้และเข้าใจ

### ปรับให้เข้ากับลักษณะการทำงานและขยายระบบได้ง่าย

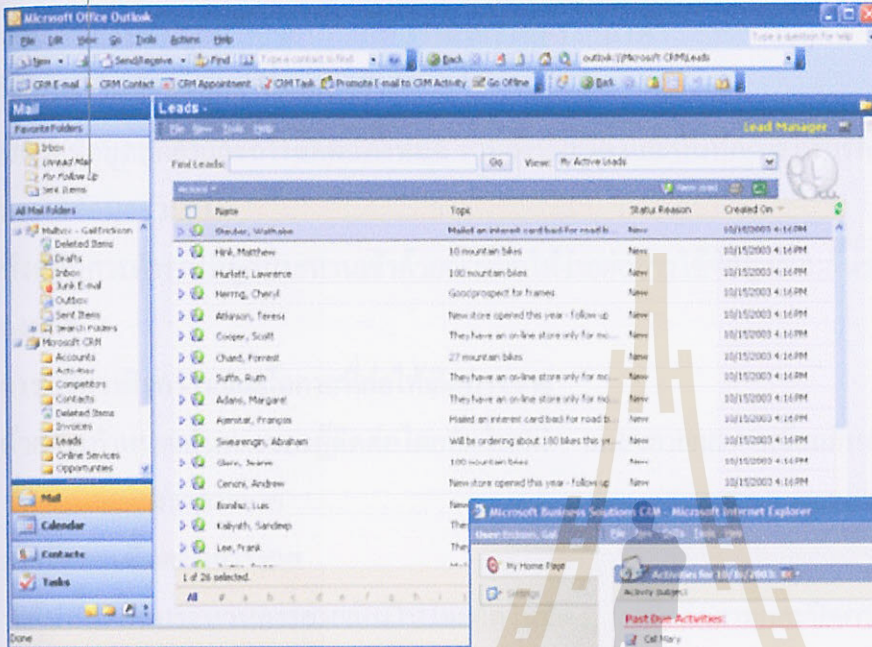
สามารถแก้ไขหน้าจอโต้ตอบและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงสามารถปรับ โขลู่ชั้น ให้เหมาะกับธุรกิจ และขยายระบบได้ง่ายเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

### การเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันอื่น

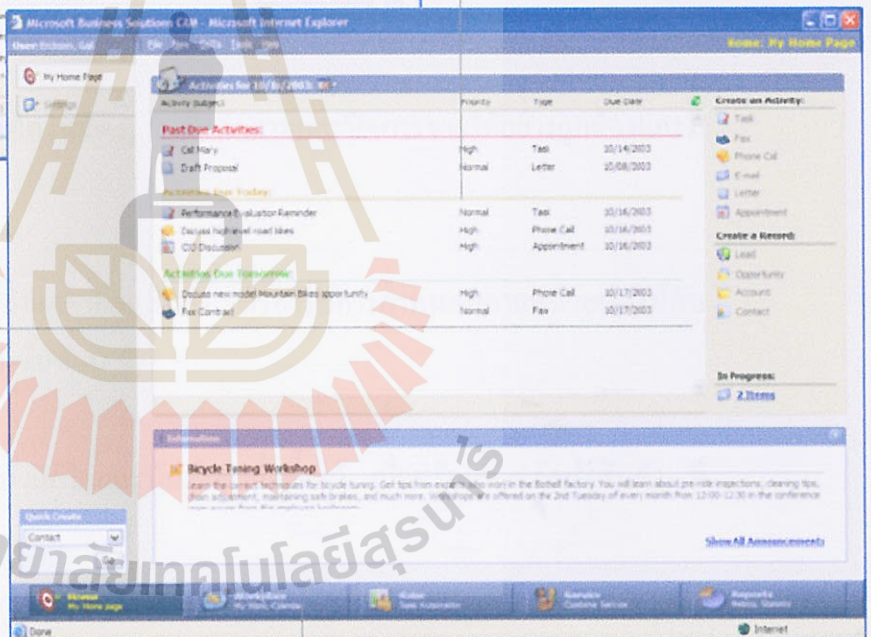
ทำการเชื่อมต่อกับ Microsoft office, Microsoft Business Solution for Financial Management และระบบทางธุรกิจอื่นๆ



เรียกใช้ Microsoft Business Solutions CRM ได้ทั้งแบบออนไลน์ และแบบออฟไลน์ ด้วย Microsoft Outlook



ดูและอัปเดตข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมและข่าวภายในองค์กร



จัดการงาน, กิจกรรม และการสื่อสาร ได้ ณ จุดเดียว

เรียกใช้อีเมล, ปฏิทิน, ฟังก์ชันการขาย และการบริการลูกค้า รวมถึงรายงานได้อย่างรวดเร็ว

Microsoft CRM ถูกพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของ Microsoft .NET Framework จึงให้คุณค่าทางธุรกิจอย่างมาก ด้วยการเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน และ Web service จากผู้ผลิตอื่น ๆ จำนวนมาก

รูปที่ 8 Previews



## Microsoft CRM Sales

### Microsoft Outlook client

สำหรับทำงานทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ซึ่งสามารถใช้งานฟังก์ชันการขายได้อย่างเต็มที่และสามารถปรับข้อมูลทีโคลเอนท์และเซิร์ฟเวอร์ให้ตรงกันได้

ให้ภาพรวมข้อมูลลูกค้าที่สมบูรณ์

เรียกดูข้อมูลลูกค้าและการติดต่อทั้งหมด รวมถึงประวัติ และบันทึกการให้บริการลูกค้าได้จากส่วนกลาง การใช้ข้อมูลร่วมกัน

ฟังก์ชันการทำงานที่ถูกประสานเข้าด้วยกันช่วยให้ง่ายต่อการ ใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างแผนกต่างๆ ขององค์กร

การบริหารกิจกรรมและโอกาสที่ก่อให้เกิดการขาย

ด้วยการกำหนดเส้นทางของผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ และขยายผล พร้อมกับสร้างโอกาสเหล่านั้นในทุกขั้นตอนของวงจรการขาย

การจัดการขั้นตอนการขาย

ทำให้ขั้นตอนกระบวนการขายเป็นไปโดยอัตโนมัติ เพื่อติดตามและปิดการขายได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

แคตตาล็อกสินค้า

ด้วยความสามารถสมบูรณ์แบบในการจัดทำแคตตาล็อกสินค้า ที่รองรับการกำหนดหลายหน่วยนับให้กับแต่ละสินค้า, ส่วนลด, ทางเลือกของราคาที่ซับซ้อน

บริหารการสั่งซื้อ

โดยเปลี่ยนใบเสนอราคาเป็นคำสั่งซื้อ แล้วแก้ไขและบันทึกคำสั่งซื้อไว้ เมื่อพร้อมที่จะจัดส่งสินค้า ก็สามารถจัดทำใบส่งของทันที

โควตา

โดยทำการวัดผลการขายกับเป้าหมายของพนักงานขายแต่ละคน

รายงาน

โดยใช้เครื่องมือทำรายงานทรงประสิทธิภาพ เพื่อประมาณการยอดขาย, ระบุถึงโอกาสและลูกค้าชั้นดี และประเมินแนวโน้มในอนาคต

เอกสารการขาย

ด้วยคลังเอกสารการขายของระบบที่สามารถค้นหา และใช้งานได้ทั้งแบบออนไลน์และแบบออฟไลน์

### การบริหารเขตการขาย

กำหนดเขตการขาย และบริหารกระบวนการขายตามเขต โดยใช้ข้อกำหนดของเวิร์คโฟลว์และรายงาน  
จับตามคู่แข่ง

โดยวิเคราะห์ผลงานของคู่แข่ง และจัดเก็บบทความเกี่ยวกับกิจกรรมของคู่แข่งไว้อ้างอิง

สื่อสารด้วยจดหมายและกระจายสู่ผู้รับจำนวนมาก

ด้วยเทมเพลตที่ปรับได้ตามความต้องการ ช่วยให้การสร้างและส่งอีเมลไปยังลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย  
เป็นไปอย่างง่ายดาย อีกทั้งยังสนับสนุนการสร้างและส่งเอกสารถึงพิมพ์ไปยังผู้รับจำนวนมาก โดยใช้  
คุณสมบัติการจัดทำเอกสารตามรายงานการผู้รับ ( mail merge ) ของ Microsoft Word

### Microsoft CRM Customer Service

การจัดการกรณีปัญหา : อำนวยความสะดวกในการสร้าง, มอบหมายงาน และจัดการการขอใช้บริการ  
จากลูกค้า โดยสามารถบริหารการปฏิบัติงานและการสื่อสารของแต่ละกรณีได้จากส่วนกลาง

ให้ข้อมูลของลูกค้าครบถ้วน : คุณสามารถทราบถึงข้อมูลทั้งหมดของลูกค้า รวมทั้งข้อมูลการขายและการ  
สั่งซื้อ เพื่อระบุถึงลูกค้าชั้นดีและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

กำหนดลำดับของงานและผู้รับผิดชอบ : โดยใช้ข้อกำหนดของเวิร์คโฟลว์ เพื่อส่งการขอใช้บริการและ  
กรณีปัญหาไปยังผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติ หรือเข้าสู่คิวเพื่อรอการแก้ปัญหา, ขยายผลการ  
ทำงาน หรือมอบหมายงานใหม่

ฐานความรู้สำหรับองค์กร : ผู้ใช้สามารถบันทึกบทความด้านการสนับสนุน และข้อมูลสนับสนุนอื่นๆ ที่  
เกี่ยวข้องลงในฐานความรู้ เพื่อให้สามารถค้นหาอ้างอิงภายหลังได้

สัญญาการให้บริการ : สร้างและดูแลสัญญาการให้บริการ โดยเมื่อทำการแก้ไขกรณีปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว  
ข้อมูลของสัญญาที่เกี่ยวข้องจะได้รับการอัปเดตโดยอัตโนมัติ

ตอบอีเมลโดยอัตโนมัติ : ทำการตอบอีเมลจากลูกค้าให้โดยอัตโนมัติ

การบริหารจัดการอีเมล : ทำหน้าที่บันทึกการสื่อสารกับลูกค้า พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบอีเมลที่  
เกี่ยวข้องกับลูกค้าได้โดยอัตโนมัติ

### Microsoft CRM integration

**การขายและการบริการลูกค้า :** การประสานความสามารถด้านการขายและการบริการลูกค้าอย่างสมบูรณ์แบบ ทำให้การใช้ข้อมูลร่วมกันภายในองค์กรเป็นไปอย่างง่ายดาย โดยพนักงานขายสามารถเรียกใช้ฟังก์ชันการขายทั้งหมดได้ ผ่านทาง Microsoft Outlook ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์

**Microsoft Office:** การเชื่อมต่อกับ Microsoft office ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างสิ่งพิมพ์เพื่อการสื่อสารได้โดยใช้ Microsoft office ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างสิ่งพิมพ์เพื่อการสื่อสารได้โดยใช้ Microsoft Word Mail Merge และยังสามารถนำข้อมูลจาก Microsoft Excel มาใช้งานได้

**Microsoft Business Solution:** Microsoft CRM สามารถเชื่อมต่อกับ Microsoft Business Solution สำหรับ Financial Management ได้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลการติดต่อ, แคลต้อกสินค้า, การส่งสินค้าและรายการราคาเข้าด้วยกัน

แอปพลิเคชันจากผู้ค้าอื่นและ Web services : แอปพลิเคชันจากผู้ค้าอื่น และ Web services สามารถเรียกใช้การทำงานต่างๆของ Microsoft CRM ได้ผ่านทาง API ของแพลตฟอร์ม เพื่อการเชื่อมโยงระบบเข้าด้วยกัน

**หมายเหตุ :** Microsoft CRM มีเวอร์ชันที่สนับสนุนภาษาอังกฤษ-สหรัฐฯ, อังกฤษ, ฝรั่งเศส, เยอรมัน, สเปน, อิตาลี, เนเธอร์แลนด์, บราซิล, โปรตุเกสและเดนมาร์ก

Microsoft CRM ทำงานได้กับระบบปฏิบัติการและเซิร์ฟเวอร์ล่าสุดของ ไมโครซอฟท์ รวมทั้ง Microsoft Window Small Business Server 2003 Premium Edition

## สรุป สิ่งที่ได้จากการระบบ CRM

### ประโยชน์ของ CRM

#### 1. รักษาฐานลูกค้า

- ลูกค้าหายาก สูญเสียลูกค้า คือ สูญเสียยิ่งใหญ่
- ยุคของข่าวสาร สร้างโอกาสการเสียลูกค้า

#### 2. รู้พฤติกรรมลึกซึ้ง สนองได้ตรงใจ

- กว่า 90% ของเอกสาร ไม่ตรงกับความต้องการ
- ยิ่งติดตามพฤติกรรม ลด โอกาสเอกสารขยะ

#### 3. ขายสินค้าอื่น (Cross-selling)

- หากสัมพันธ์ดี ขายตัวอื่นย่อมไม่ยาก
- เสนอ บริการที่กำไรมาก

#### 4. ลดค่าใช้จ่าย สร้างรายได้

- ลดค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่
- ลูกค้าประทับใจ สื่อ “ปากต่อปาก”

#### 5. สร้างภาพพจน์ที่ดี

- ลูกค้ารู้สึกดีต่อกิจการ
- หากเกิดความผิดพลาด ลูกค้าจะ “ให้อภัย”

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

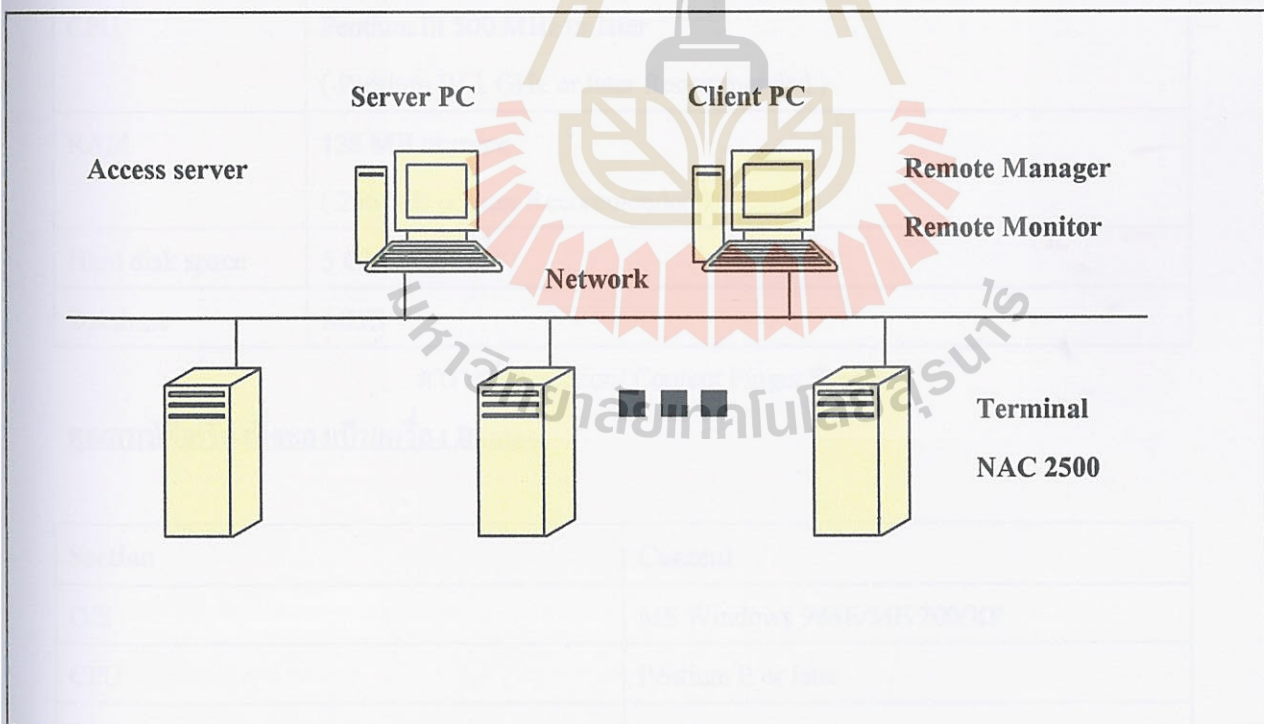
## 2. วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Finger (Access Manager NAC 2500)

### ระบบโดยรวม

ในส่วนของ Access Manager จะถูกแบ่งโปรแกรมออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

1. Access server เป็นฐานข้อมูล Data Base และค่า Setup ต่างๆของโปรแกรมนี้จะถูกรันขึ้นมาโดยอัตโนมัติเมื่อเปิดคอมพิวเตอร์
2. Remote Manager เป็นโปรแกรมที่ใช้ทำงานทุกอย่างของระบบไม่ว่าจะเป็นเพิ่มลด User เก็บลายนิ้วมือแก้ไขระบบอื่นๆ โปรแกรมนี้จะรันไม่ได้หากว่าโปรแกรม Access server ยังไม่ได้รัน
3. Remote Monitor เป็นโปรแกรมที่ใช้งานในการดูข้อมูลการเสกนจากเครื่อง Terminal ต่างๆในระบบแสดงข้อมูลเป็น Real Time โปรแกรมนี้มี Icon ให้เรียกการใช้งานได้จาก Remote Manager

**Access Manager = Access server + Remote Manager + Remote Monitor**



**ความต้องการของระบบ**

โปรแกรมนี้สามารถลงได้ 2 แบบ คือ ลงเป็นเครื่อง Server และลงเป็นเครื่อง Remote หากลงเป็นเครื่อง Server จะมีโปรแกรม 3 โปรแกรมครบ คือ Access server + Remote Manager + Remote Monitor ถ้าหากลงเป็นเครื่อง Remote จะมีเพียง 2 โปรแกรม คือ Remote Manager และ Remote Monitor

การที่ลง 2 แบบนี้ คือ ในระบบเราจะลงโปรแกรมเป็น Server เพียงเครื่องเดียวเพื่อเป็นฐานข้อมูลของระบบและเราจะติดต่อกับฐานข้อมูล โดยเครื่อง Remote เราสามารถลงเครื่อง Remote ได้ 8 เครื่อง (\*\*\*) ควรลงไว้ให้น้อยที่สุดเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะเครื่องนี้จะแก้ไขและทำทุกอย่างกับระบบได้ หากลงไว้หลายเครื่องอาจมีปัญหาตามมาภายหลังได้)

**คุณสมบัติเครื่องที่จะลงโปรแกรมเป็น Server**

Section	Content
O/S	MS Windows 98SE/ME/2000/XP ( Windows 2000 or later Recommended
CPU	Pentium III 500 MHz or later ( Pentium IV 1 GHz or later Recommended )
RAM	128 MB or more ( 256 MB or later Recommended )
Hard disk space	5 GB or more
Database	MDB

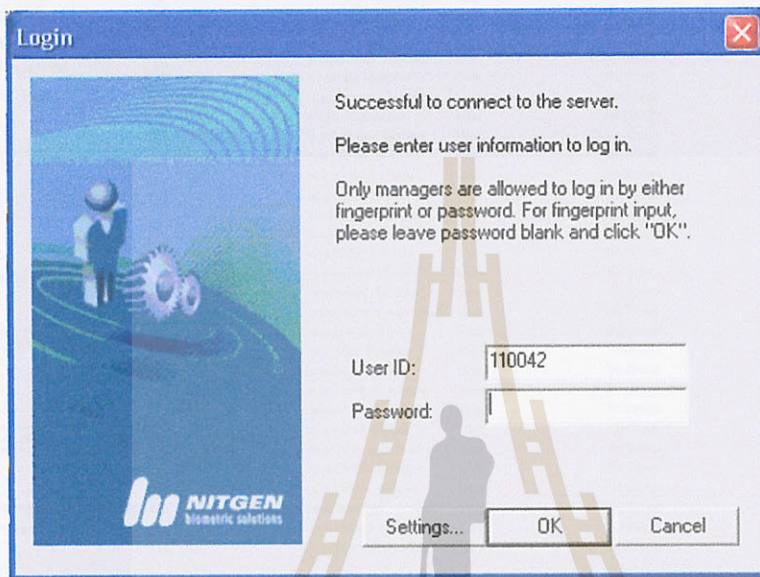
ตารางที่ 3 Section/ Content Finger Scan 1

**คุณสมบัติเครื่องที่จะลงเป็นเครื่อง Remote**

Section	Content
O/S	MS Windows 98SE/ME/200/XP
CPU	Pentium II or later
RAM	64 MB or more
Hard disk	1 GB or more

ตารางที่ 4 Section/ Content Finger Scan 2

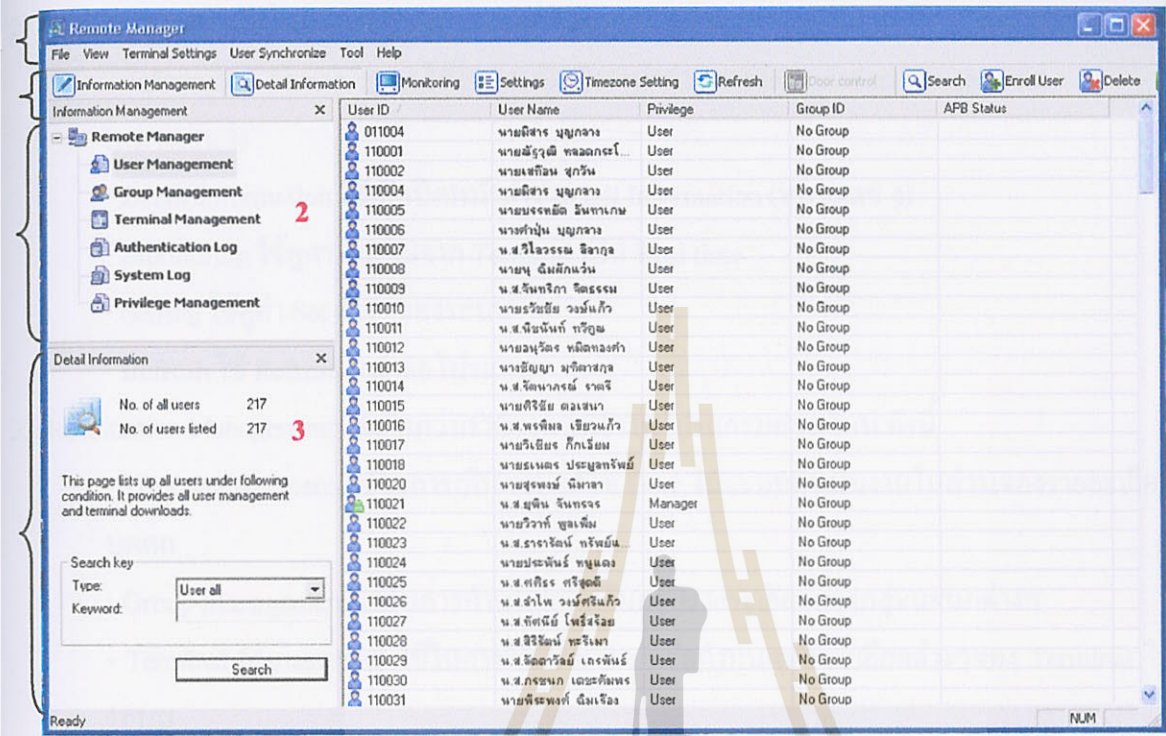
1.เมื่อเปิดคอมพิวเตอร์ Access Server จะรันอยู่และจะปรากฏ Icon บริเวณมุมขวาล่างของหน้าจอ และเมื่อเราทำการเปิดโปรแกรม Remote Manager นั้นถ้าเราเปิดโปรแกรมที่เครื่องที่เป็น Server เราไม่ต้อง Set ค่า IP ใดๆแต่ถ้ารันจากเครื่องที่เป็น Remote เราต้องทำการ Set IP ของเครื่อง Server ก่อน (เครื่องที่ลงโปรแกรม Access Server ไว้)



รูปที่ 1 Login Remote Manager

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2. เมื่อ Login แล้วจะปรากฏหน้าต่างดังนี้



รูปที่ 2 หน้าต่างโปรแกรม Remote Manager

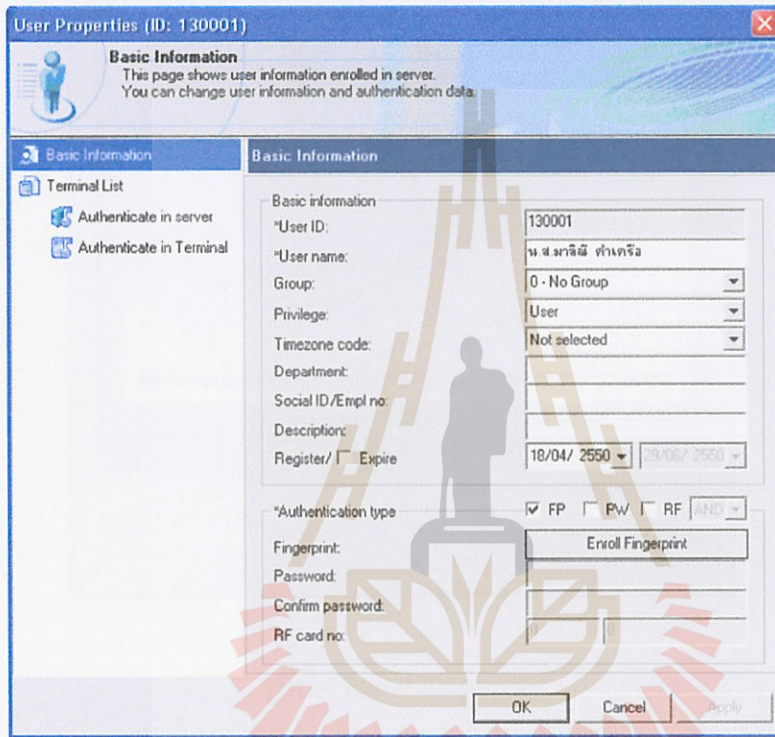




### หน้าจอโปรแกรมประกอบด้วย

- 1). Menu bar เป็นที่รวมการจัดการต่างๆของโปรแกรม
- 2). Tool bar รวมปุ่มลัดในการดำเนินงานโปรแกรมประกอบด้วย
  - Information Management ใช้ในการเปิดปิดหน้าต่างของ Information Management (หมายเลข 3)
  - Detail Information ใช้เปิดปิดหน้าต่าง Detail Information (หมายเลข 4)
  - Monitoring ใช้ดูการเสกนจาก Terminal เป็น Real time
  - Setting ใช้ดูค่า Set ต่างๆของระบบ
  - Refresh ใช้ Refresh หน้าจอโปรแกรม
- 3). Information Management ใช้เลือกว่าเราต้องการใช้งานโปรแกรมส่วนไหน ดังนี้
  - User Management ใช้ในการเพิ่ม ลด แก้ไข User ในระบบดำเนินงานในส่วนจของรายละเอียดบุคคล
  - Group Management ใช้ในการกำหนดเพิ่มเติมกรูปรายละเอียดของกลุ่มแผนกต่างๆ
  - Terminal Management ใช้ในการเพิ่มเติม ลด หรือกำหนดรายละเอียดต่างๆของ Terminal ในระบบ
  - Authentication Log ใช้ดูการเข้าออกของ User ในระบบ (ไม่แสดงข้อมูลทันทีอาจจะต้อง Refresh เพื่อแสดงข้อมูลปัจจุบัน
  - System Log แสดงรายละเอียดของคนที่เข้ามาทำงานกับระบบ (โปรแกรม) พร้อมบอกรายละเอียดต่างๆว่าทำอะไรบ้าง
- 4). Detail Information ใช้แสดงรายละเอียดส่วน Information ต่างๆที่ระบบทำงานอยู่สามารถ Search ข้อมูลได้จากหน้าจอนี้
- 5). List Window แสดงข้อมูลที่เลือกจาก Information Management

3. เมื่อคลิก Enroll User จะปรากฏหน้าต่างดังนี้ โดยให้ใส่รายละเอียดต่างๆให้ครบ ในส่วนของ Privilege นั้นถ้าระดับความสำคัญที่เลือกเป็น Manager จะต้องคลิกลายนิ้วมือ FP และ รหัสผ่าน PW ให้เลือกเป็น OR คือ ใช้อันใดอันหนึ่งก็ได้ ถ้าเลือกเป็น AND จะต้องใช้ทั้งสองอย่าง คนที่เป็น Manager คือ คนที่สามารถ Login เข้ามาทำงานในโปรแกรม Access Manager ได้และสามารถทำทุกอย่างกับระบบได้จึงสำคัญมาก



รูปที่ 3 User Properties

ส่วนของระดับบุคคลที่มีความสำคัญกับระบบมี 2 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ต้องทำความเข้าใจ ดังนี้

1. Manager คือ คนที่เข้ามาทำงานใน โปรแกรม Remote Manager ได้
2. Master คือ คนที่เข้าเมนูที่หน้าเครื่อง Terminal ได้

ในส่วนของการตั้ง Master และ Manager จะกล่าวต่อไปนี้

4.เมื่อเราต้องการเก็บลายนิ้วมือที่โปรแกรมระบบมีความต้องการชุดอ่านลายนิ้วมือ (MFDU 01 , HFDU 01 เป็นอุปกรณ์เสริม) ถ้าได้ต่ออุปกรณ์ลายนิ้วมือและลง Driver แล้วเมื่อคลิก Enroll Fingerprint จะปรากฏข้อมูลดังภาพ



รูปที่ 4 Enroll Fingerprint

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

5. เมื่อกด Next จากหน้าต่าง Enroll Fingerprint จะปรากฏหน้าต่างดังข้างล่างนี้ หลังจากนั้นคลิกเลือก นิ้วที่ต้องการเก็บลายนิ้วมือ เมื่อกดจุดสีฟ้าที่นิ้วที่ต้องการจะเก็บลายนิ้วมือ การเก็บจะเก็บนิ้วละ สองครั้ง ถ้าได้กำหนดให้เก็บสองนิ้ว แต่ถ้าจะเก็บเพียงหนึ่งนิ้วก็ได้ แต่ถ้ากำหนดเก็บนิ้วเดียวจะเก็บ สองนิ้วไม่ได้ (นิ้วที่ได้เลือกให้เก็บเมื่อกดแล้วจะเป็นสีชมพู)



รูปที่ 5 Fingerprint Registration STEP1

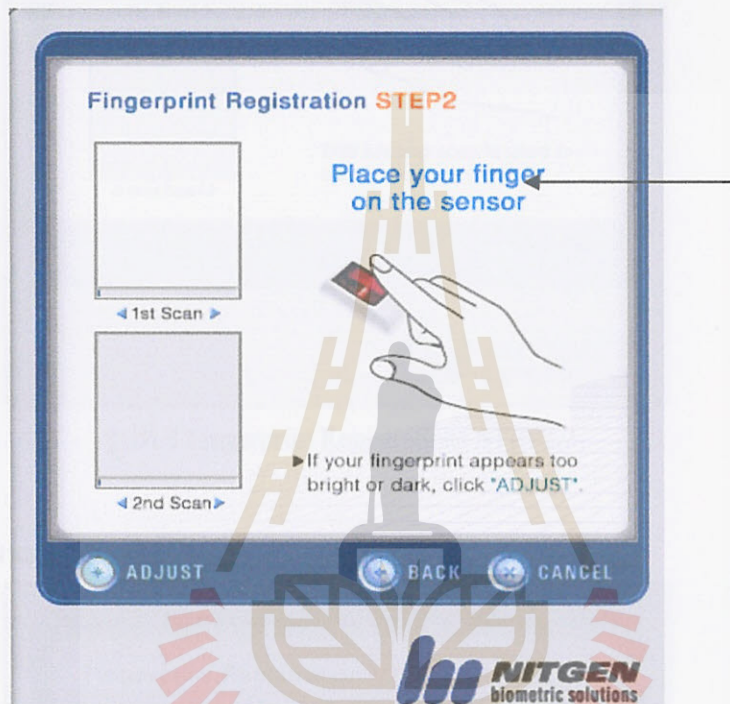
6. คลิกเลือกปลายนิ้วมือที่ต้องการจัดเก็บ



รูปที่ 6 Fingerprint Registration STEP1.1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

7. หลังจากวางนิ้วครั้งแรกภาพลายนิ้วมือปรากฏบริเวณจอ 1<sup>st</sup> Scan คอยดูแถบสีน้ำเงินใต้ภาพลายนิ้วมือเป็นตัวบอกระดับคุณภาพข้อมูลพยายามให้สูงที่สุด ถ้าระดับคุณภาพต่ำให้กด ADJUST ถ้าคุณภาพข้อมูลคืออยู่แล้วก็บันทึกข้อมูลต่อไปโดยดูข้อความบริเวณที่ถูกศรชี้ในภาพจะเปลี่ยนเป็นข้อความสีแดงว่า Remove your finger ให้ยกนิ้วมือออกและวางนิ้วยืนยันอีกครั้งจะปรากฏภาพในจอ 2<sup>nd</sup> Scan และ โปรแกรมจะทำการเมฆข้อมูลทั้งสองเพื่อบันทึกต่อไป



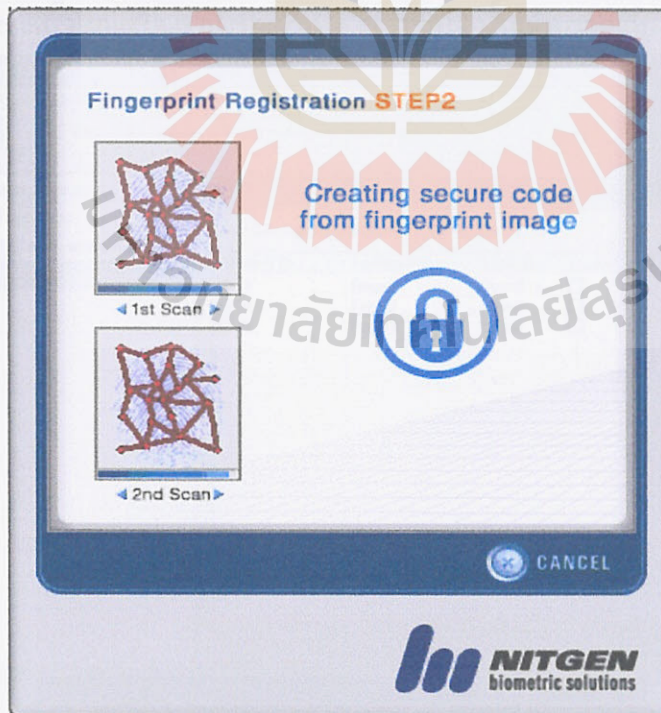
รูปที่ 7 Fingerprint Registrations STEP2

8. เมื่อวางนิ้วมือลงจะปรากฏแถบสีน้ำเงิน



รูปที่ 8 Fingerprint Registrations STEP2.2

9. เมื่อวางนิ้วมือยืนยันจะปรากฏคังภาพ



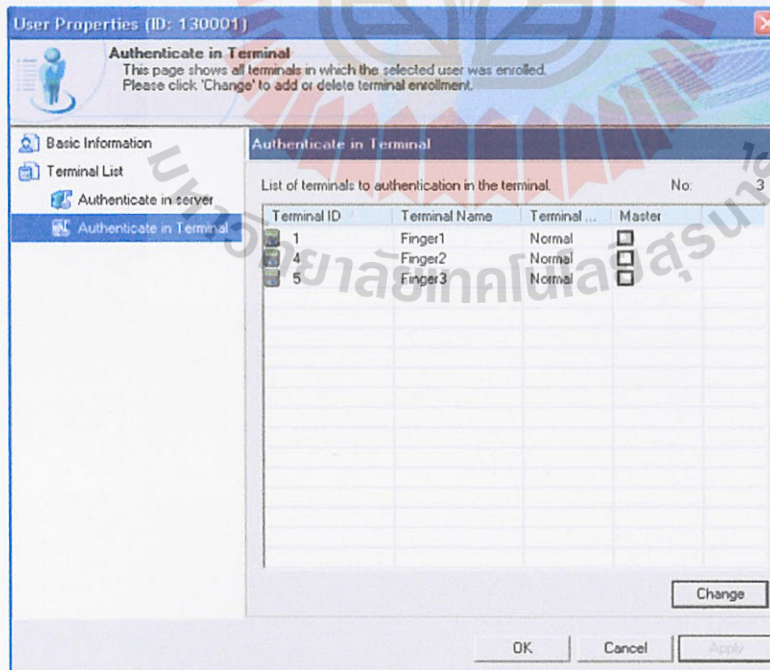
รูปที่ 9 Fingerprint Registrations STEP2.3

10. เมื่อจบการเก็บลายนิ้วมือจะปรากฏ ดังภาพ



รูปที่ 10 Fingerprint Registrations STEP3

11. เมื่อทำการจัดเก็บลายนิ้วมือเสร็จ สามารถเข้ามาดูได้ว่าข้อมูลนั้นเข้ามาจัดเก็บไว้หรือยัง



รูปที่ 11 Authenticate in Terminal



12. แสดงรายชื่อผู้ที่ถูกจัดเก็บข้อมูลไว้

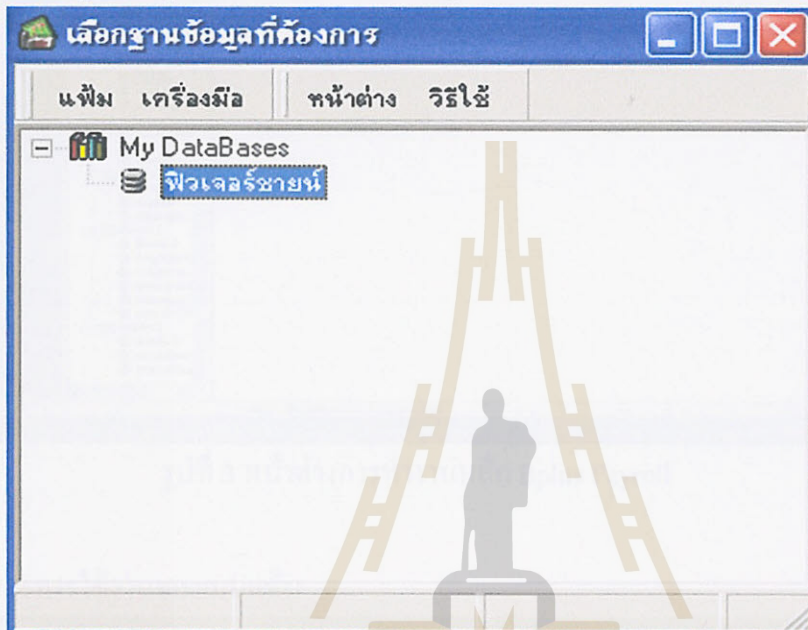
Time	User ID	User Name	Department	Terminal ID	Terminal	Authentic	Result	Funci
2007-06-29 12:54:07	120085	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:54:01					Finger3	Fingerprint...	Time out...	
2007-06-29 12:53:55	120033	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:53:51	120053	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:53:30	120021	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:53:00	120046	นายสุภรณ์ ศ...		4	Finger2	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:52:59	120042	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:52:55	120007	นายสุภรณ์ ศ...		1	Finger1	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:52:56	120003	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	1	Finger1	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:52:54	120089	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	4	Finger2	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:52:53	120133	นายสุภรณ์ ศ...		5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:52:36	120133	นายสุภรณ์ ศ...		4	Finger2	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:52:32				4	Finger2	Fingerprint...	Time out...	
2007-06-29 12:52:28	120020	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:51:48	120096	นายสุภรณ์ ศ...		5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:51:29	120029	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	1	Finger1	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:51:27	120038	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:51:24				1	Finger1	Fingerprint...	Time out...	
2007-06-29 12:51:06	120245	นายสุภรณ์ ศ...		5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:51:04	120111	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	4	Finger2	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:51:01	120123	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:50:50	120152	นายสุภรณ์ ศ...		5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:50:45				5	Finger3	Fingerprint...	Fail	
2007-06-29 12:50:18	120015	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	1	Finger1	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:49:43	120051	นายสุภรณ์ ศ...		5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:49:40	120068	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:49:39	120095	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	5	Finger3	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:49:32	120088	นายสุภรณ์ ศ...	พนักงาน	4	Finger2	Fingerprint...	Success	
2007-06-29 12:49:29	120136	นายสุภรณ์ ศ...		5	Finger3	Fingerprint...	Success	

รูปที่ 12 Authenticate Log

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

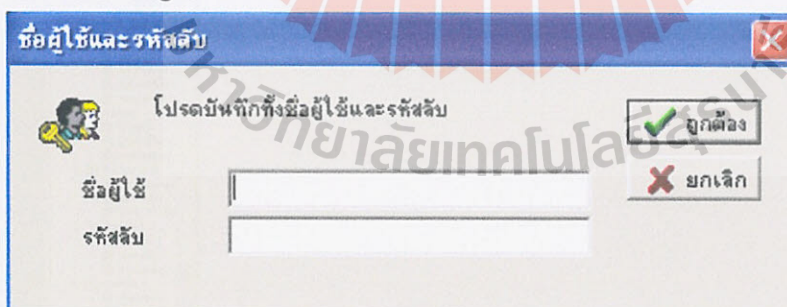
### 3.วิเคราะห์และทดลองใช้ระบบ Program Program Bplus Pay roll

1. ดับเบิ้ลคลิกที่ฐานข้อมูล ฟิวเจอร์ชายนี เพื่อ Login



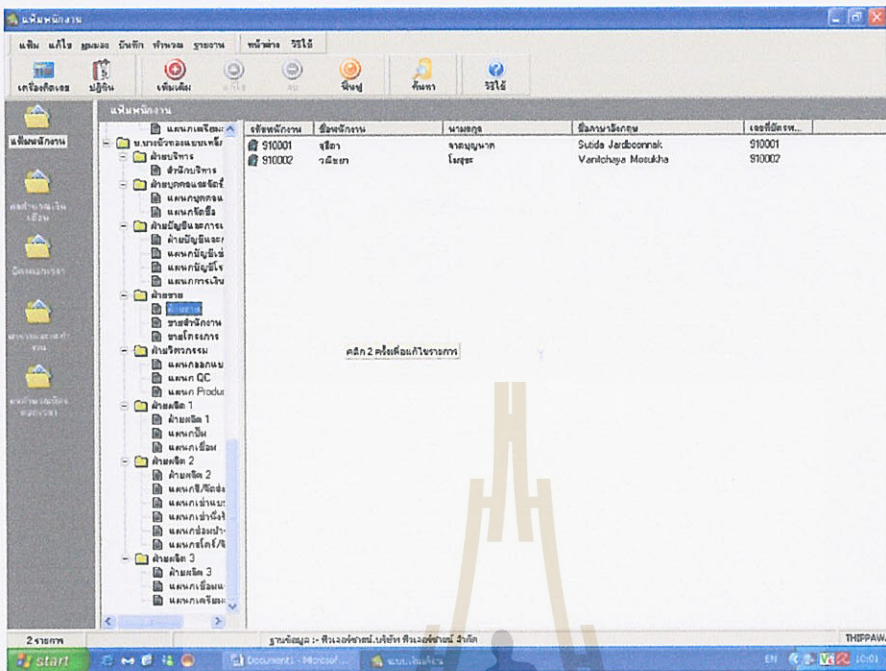
รูปที่ 1 หน้าต่างให้เลือกฐานข้อมูล

2. ใส่รหัสเพื่อทำการ Login



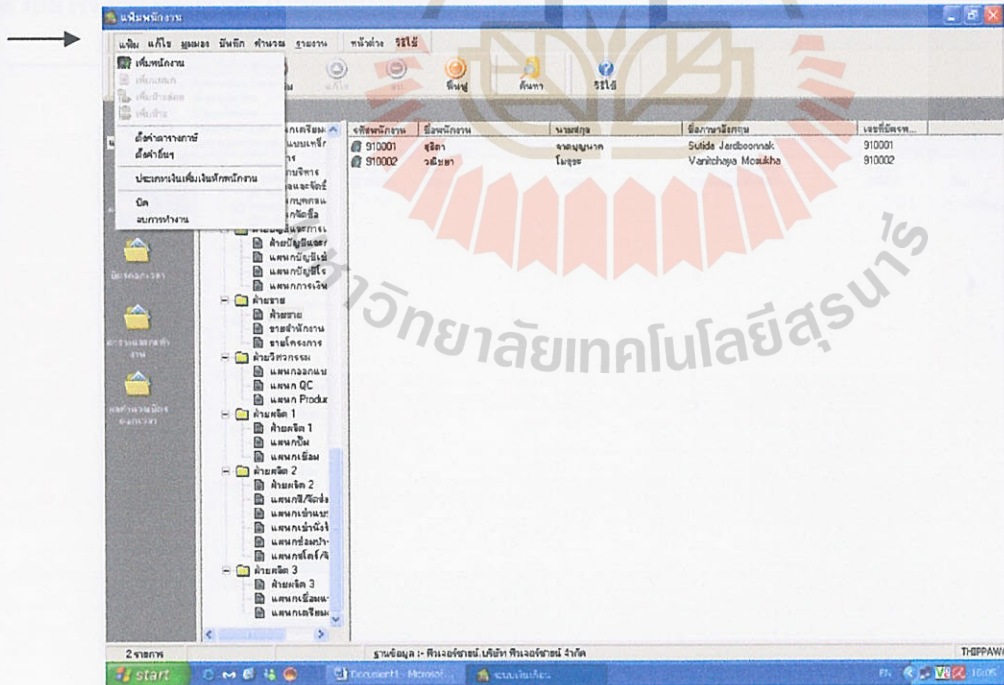
รูปที่ 2 หน้าต่าง Login Bplus Payroll

3. เมื่อทำการ Login จะปรากฏหน้าต่างดังนี้



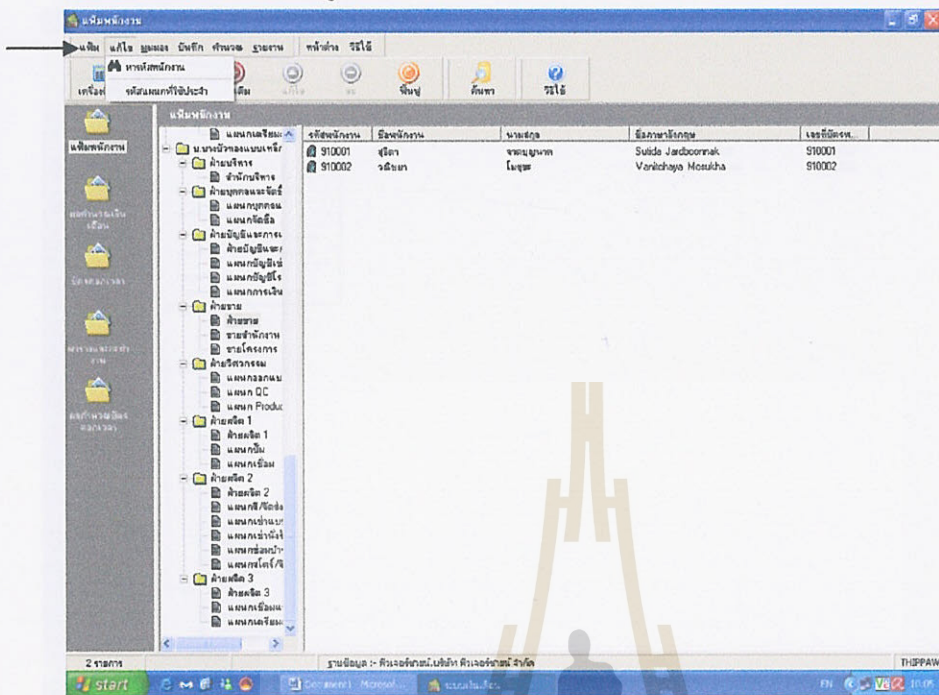
รูปที่ 3 หน้าต่างการทำงานหลัก Bplus Payroll

4. ตัวอย่างรายการการใช้งานของเมนูเพิ่ม



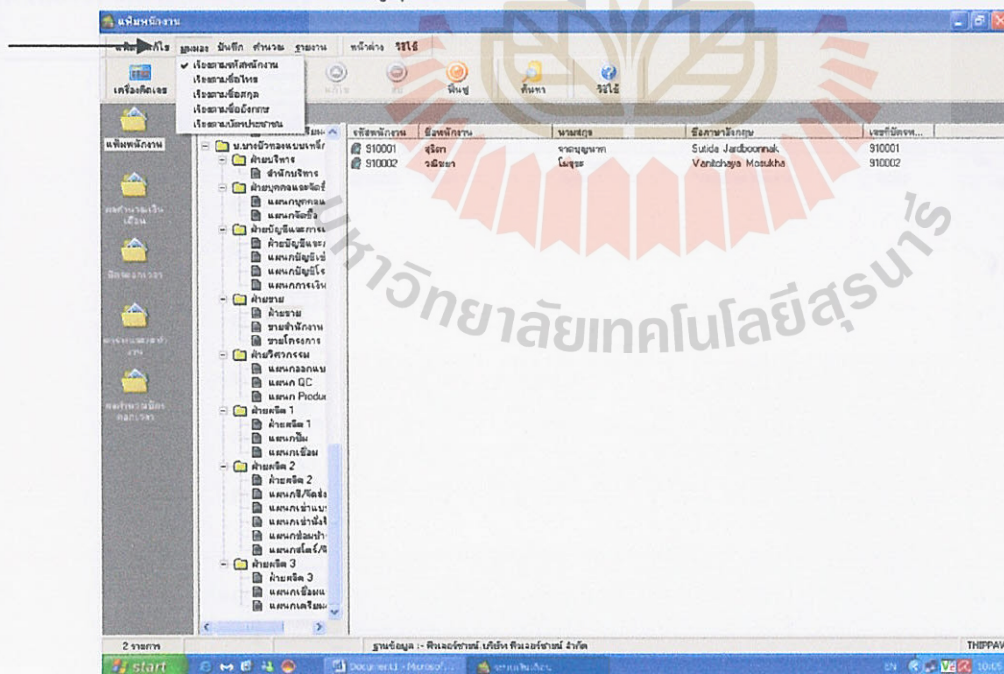
รูปที่ 4 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูเพิ่ม โปรแกรม Bplus Payroll

5. ตัวอย่างรายการการใช้งานของเมนูแก้ไข



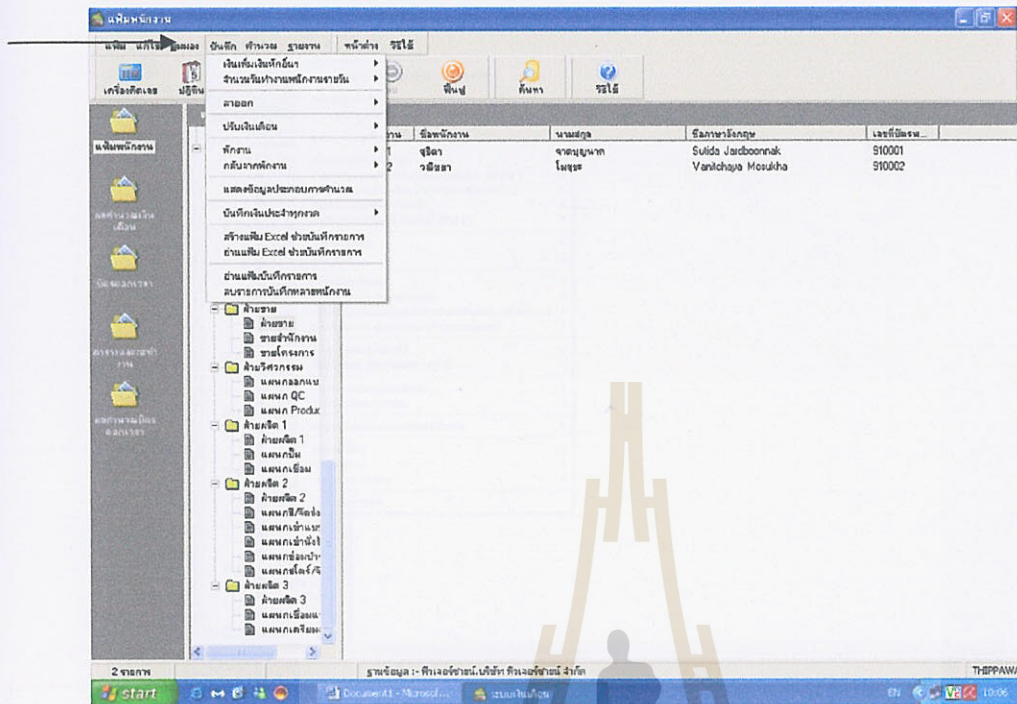
รูปที่ 5 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูแก้ไข โปรแกรม Bplus Payroll

6. ตัวอย่างรายการการใช้งานของเมนูมุมมอง



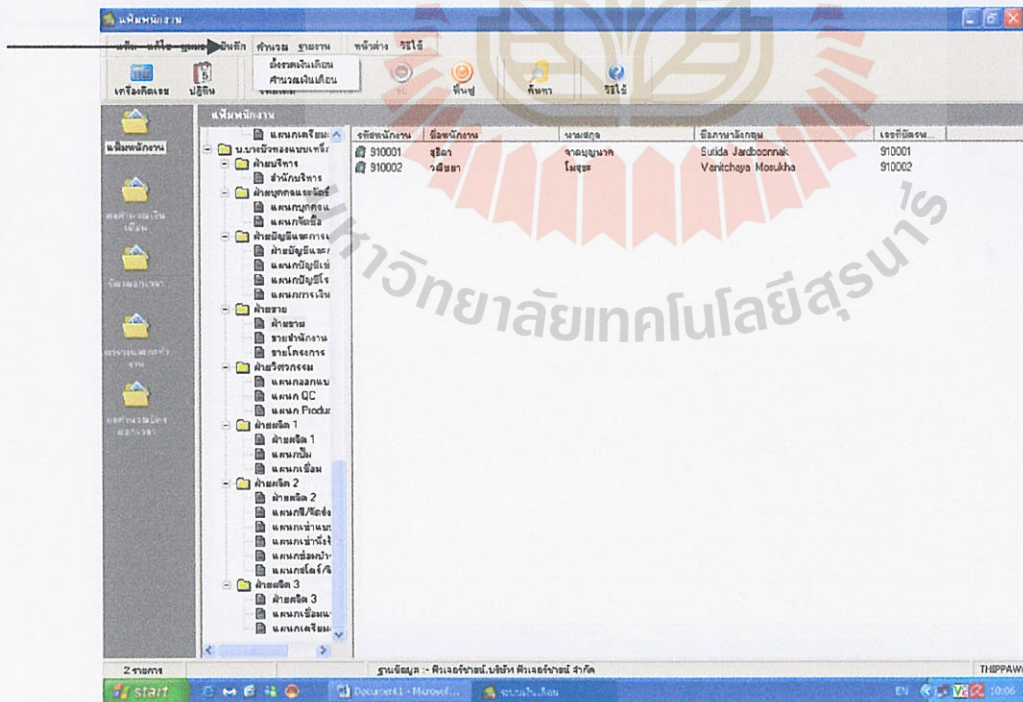
รูปที่ 6 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูมุมมอง โปรแกรม Bplus Payroll

7. ตัวอย่างรายการการใช้งานของเมนูบันทึก



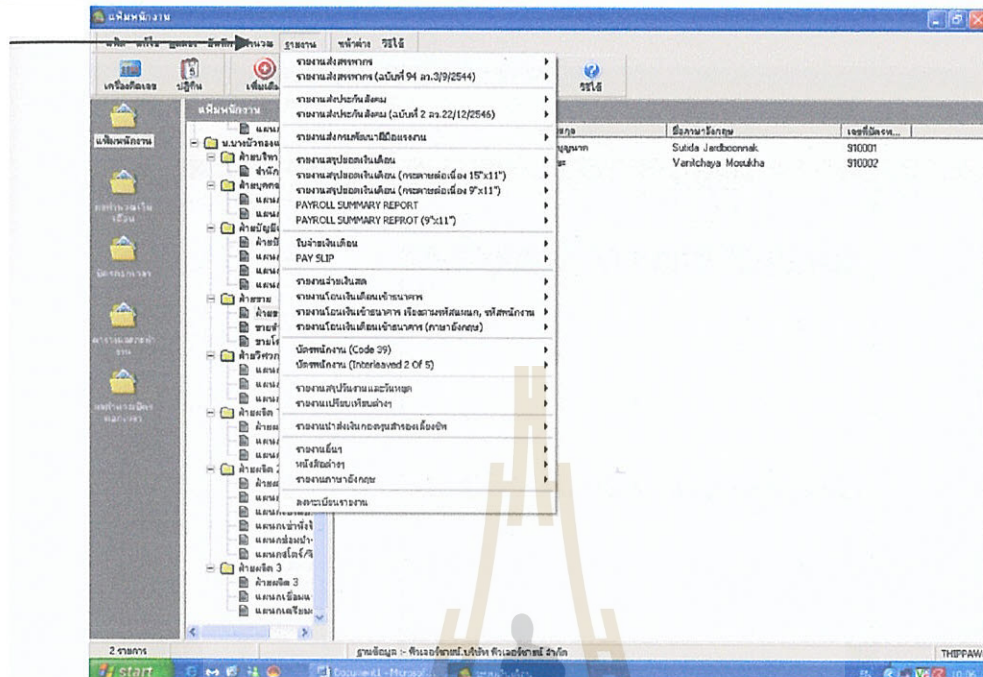
รูปที่ 7 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูบันทึก โปรแกรม Bplus Payroll

8. ตัวอย่างรายการการใช้งานของเมนูคำนวณ



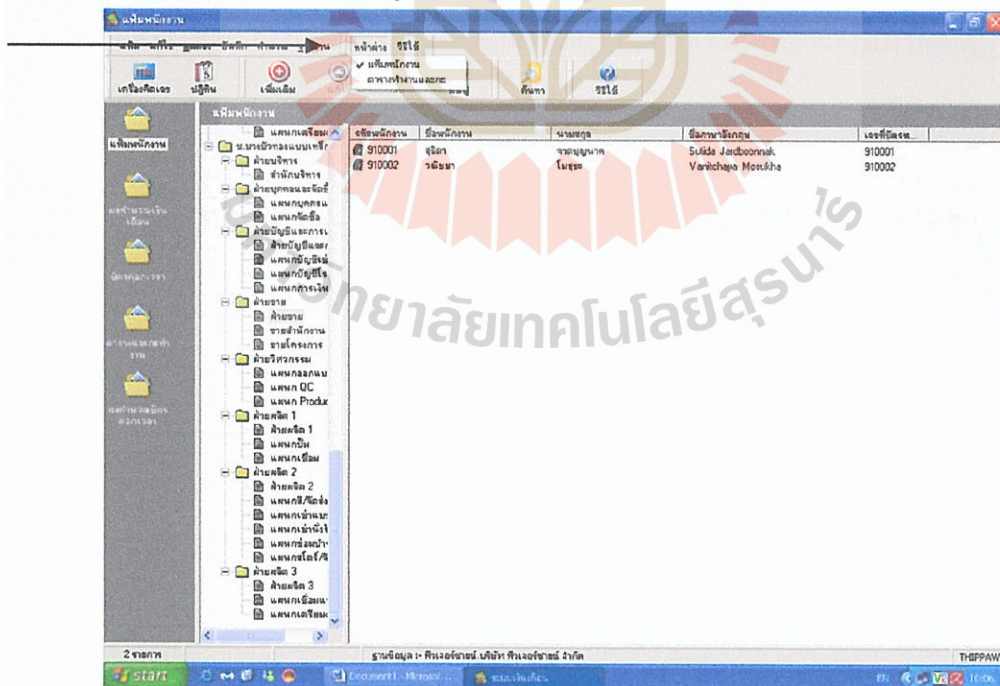
รูปที่ 8 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูคำนวณ โปรแกรม Bplus Payroll

9. ตัวอย่างรายการการใช้งานของเมนูรายงาน



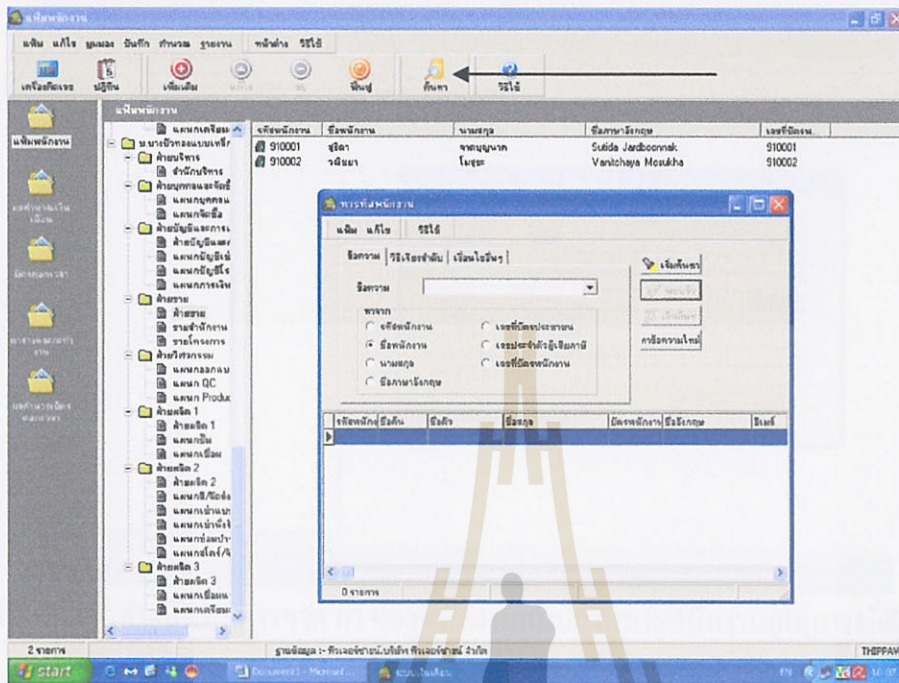
รูปที่ 9 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูรายงาน โปรแกรม Bplus Payroll

10. ตัวอย่างรายการการใช้งานของเมนูหน้าต่าง



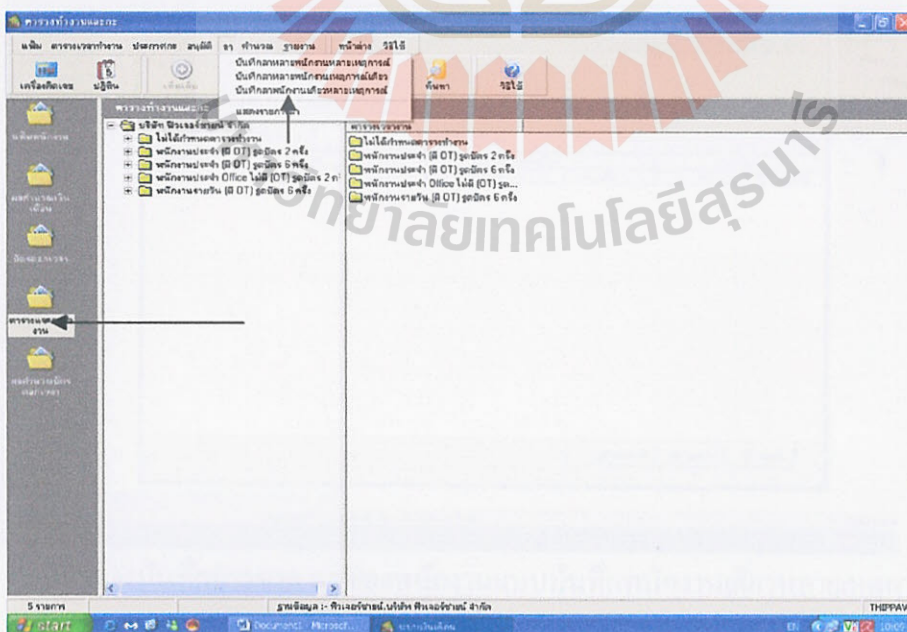
รูปที่ 10 หน้าต่างแสดงรายการการใช้งานของเมนูหน้าต่าง โปรแกรม Bplus Payroll

11. เมื่อคลิกเมนูค้นหา จะมีหน้าต่างให้ค้นหา เช่น ค้นหาด้วยรหัสพนักงาน ชื่อพนักงาน นามสกุล พนักงาน ชื่อภาษาอังกฤษ อื่นๆ



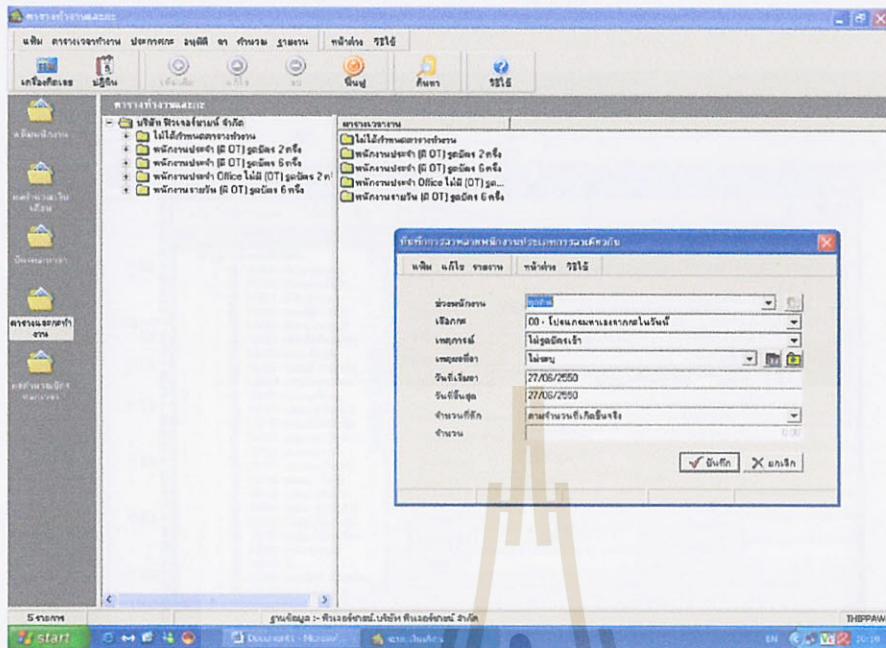
รูปที่ 11 หน้าต่างค้นหาข้อมูลพนักงาน โปรแกรม Bplus Payroll

12. เมื่อคลิกที่ตารางและกะการทำงาน และ คลิกไปที่ลา และบันทึกเวลาหลายพนักงานเหตุการณ์เดียว จะปรากฏดังภาพ



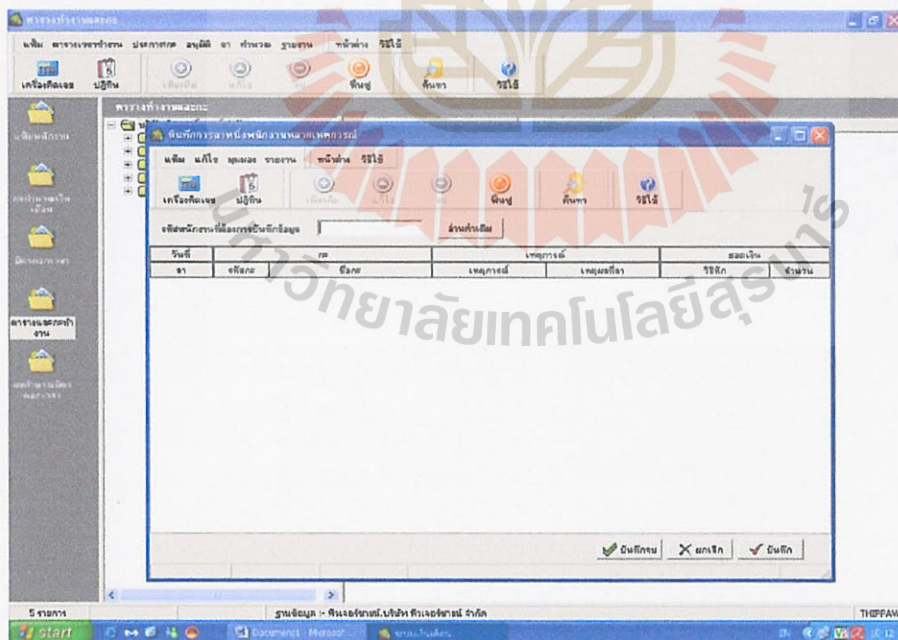
รูปที่ 12 หน้าต่างการเลือกบันทึกข้อมูลการขาด ลา ของพนักงาน

13. เมื่อเลือกบันทึกหลายพนักงานเหตุการณ์เดียว จะปรากฏดังภาพ



รูปที่ 13 หน้าต่างบันทึกการขาด ลา ของพนักงานแบบลาหลายพนักงานเหตุการณ์เดียว

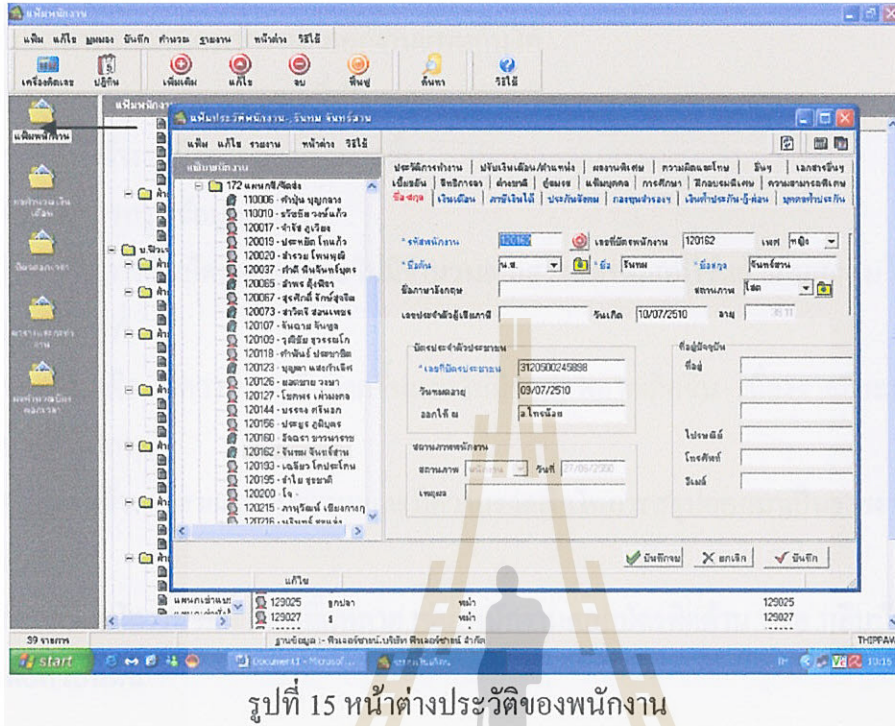
14. เมื่อเลือกบันทึกพนักงานเดียวหลายเหตุการณ์ จะปรากฏดังภาพ สามารถบันทึกข้อมูลได้ตามหัวข้อที่มีอยู่



รูปที่ 14 หน้าต่างบันทึกการขาด ลา ของพนักงานแบบบันทึกพนักงานเดียวหลายเหตุการณ์



15. เมื่อต้องการแก้ไข บันทึก หรือเปลี่ยนแปลงประวัติข้อมูลพนักงาน ให้คลิกที่เพิ่มพนักงานจะปรากฏ  
ดั่งภาพ



รูปที่ 15 หน้าต่างประวัติของพนักงาน



### สรุป สิ่งที่ได้จากการการนำเอาระบบ Finger Scan และ Bplus payroll มาใช้งาน

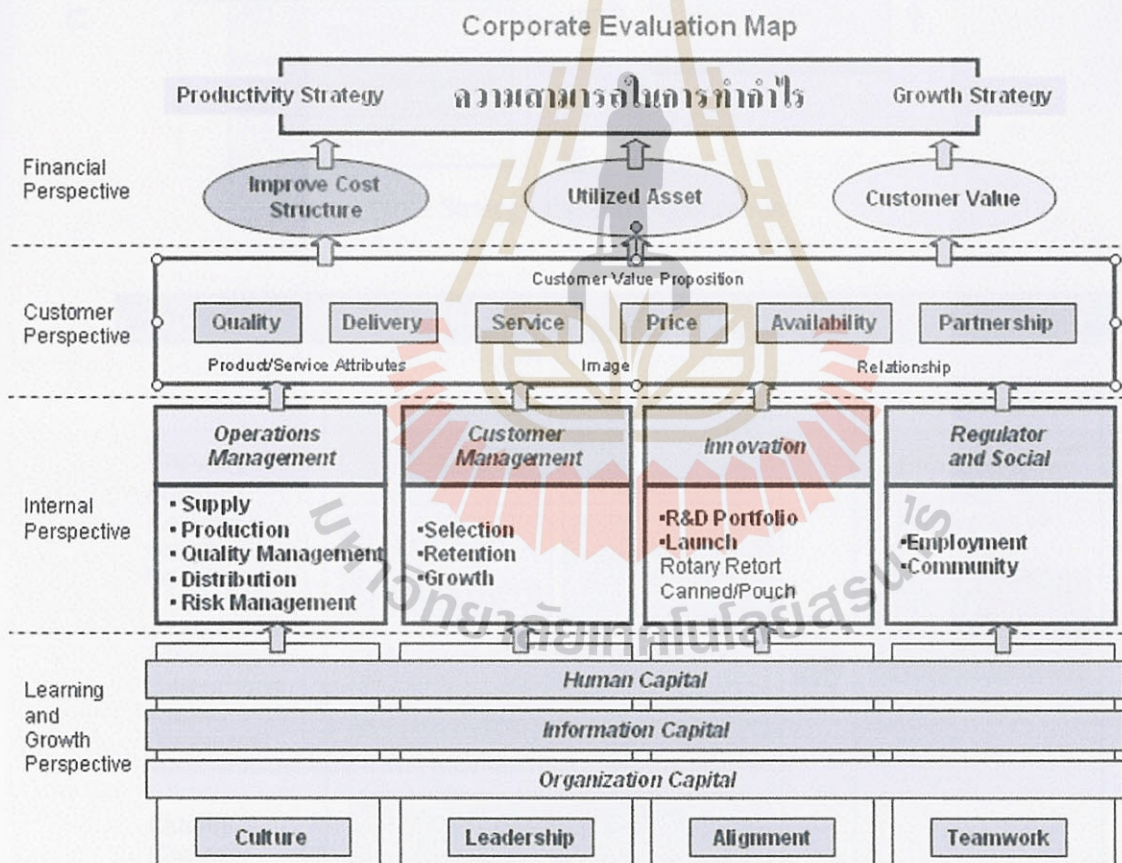
- 1.พนักงานไม่สามารถดอกรบัตรเข้างาน- ออกงานแทนกันได้
- 2.มีรายงานอัตราการขาด – ลา – มาสายที่เป็นระบบ
- 3.การเช็คข้อมูลการเข้างานมีความรวดเร็วมากขึ้น
- 4.มีข้อผิดพลาดในการสรุปข้อมูลลดลง
- 5.ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อบัตรดอกร และไม่มีจำนวนเอกสารบัตรดอกรที่ใช้แล้วเก็บสะสมไว้เป็นจำนวนมาก ทำให้เปลืองเนื้อที่
- 6.การคิดคำนวณเงินเดือนมีความรวดเร็วมากขึ้นและไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เนื่องจากมีระบบโปรแกรมต่างๆเข้ามาช่วยสนับสนุน
- 7.การเช็คข้อมูลการเข้างานสายยังเป็นระบบและมีความรวดเร็วในการสรุปออกมาเป็นรายงานเพื่อที่จะนำเสนอต่อผู้บริหาร
- 8.การดอกรบัตรของพนักงานไม่มีความผิดพลาด เช่น พนักงานดอกรบัตรผิดด้าน หรือ หยิบบัตรผิดนำบัตรของผู้อื่นมาดอกร เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

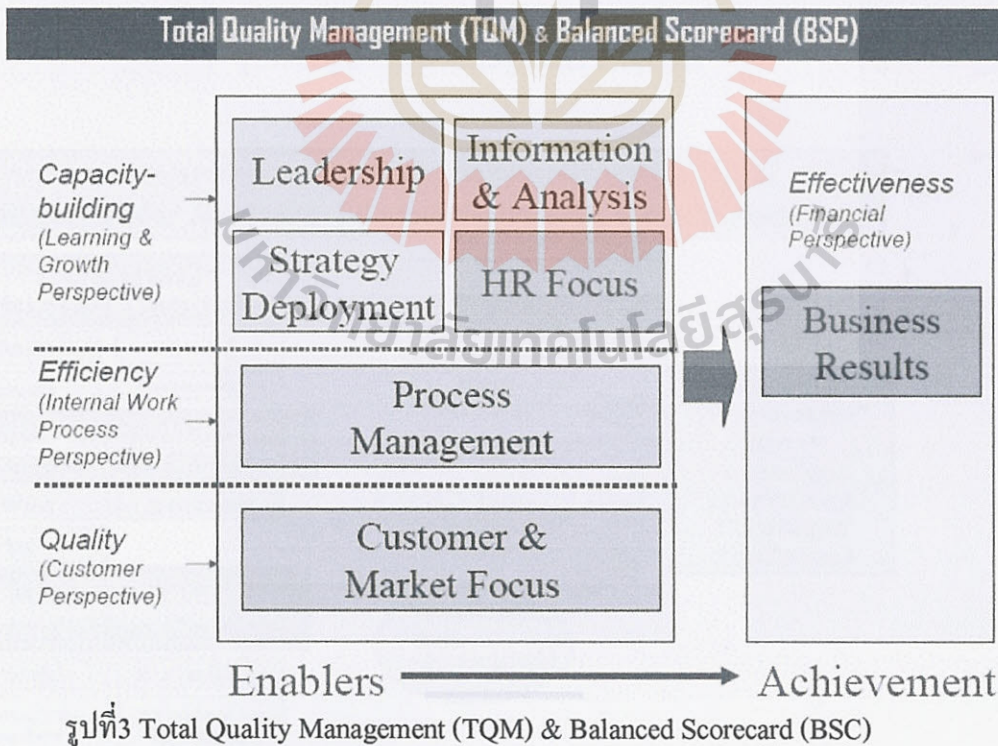
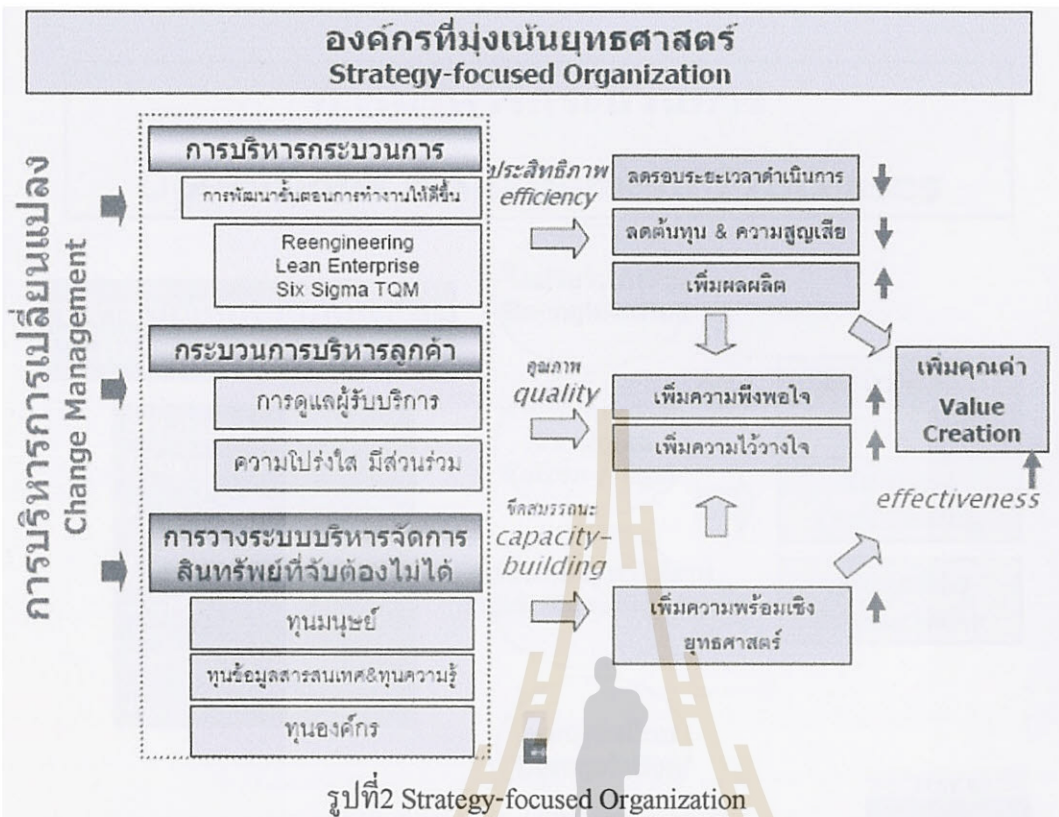
4. ร่วมพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรขององค์กรและบุคลากรในองค์กร โดยการจัดทำ KPI และ Core Competency

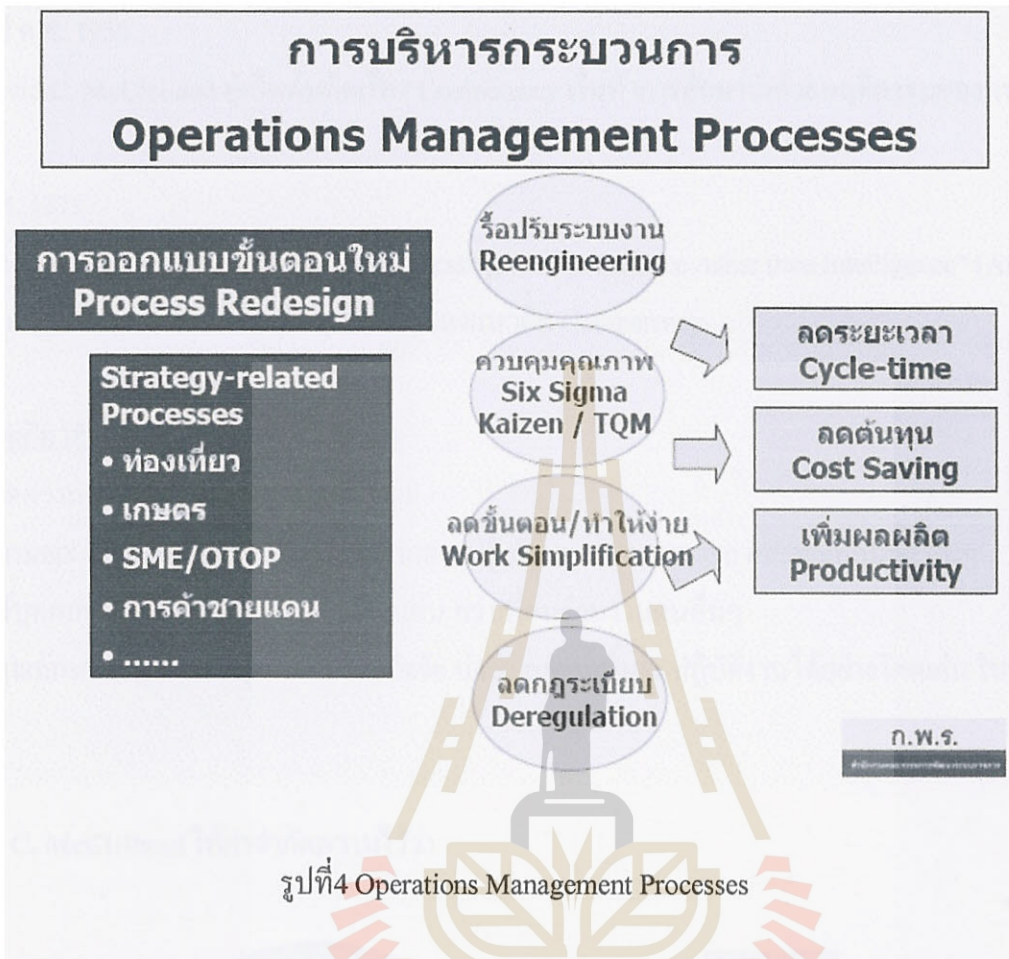
การบริหารสมรรถนะองค์กรเพื่อการแข่งขัน  
(Competitiveness Performance Management)

- KPI (Key Performance Indicator) ตัวชี้วัด
- Core Competency (ขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร หรือความสามารถขององค์กรหรือจุดแข็งของบริษัทที่บริษัทพึงมี)



รูปที่ 1 Corporate Evaluation Map





รูปที่ 4 Operations Management Processes



รูปที่ 5 Intangible Assets Management Processes

### ที่มาของแนวคิดเรื่อง Competency

- ช่วงปี ค.ศ. 1950

Dr. David C. McClelland ผู้เป็นต้นคิดเรื่อง Competency เริ่มทำการศึกษาว่าด้วยพฤติกรรมของคนในสังคม

- ปี ค.ศ. 1973

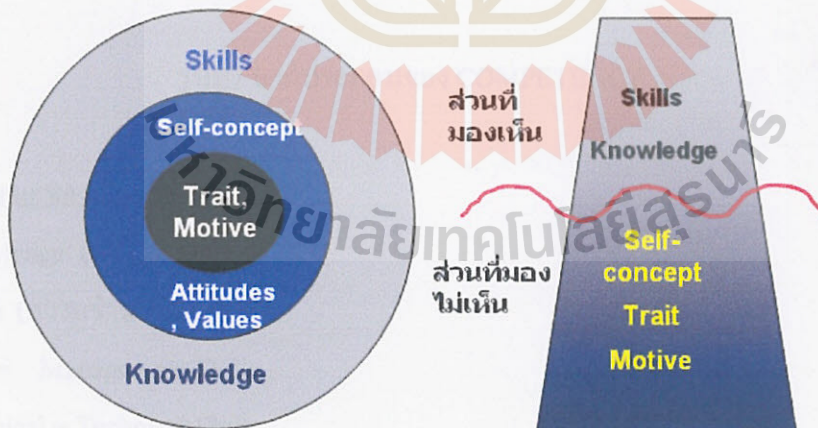
Dr. McClelland ตีพิมพ์บทความสำคัญชื่อ “Testing for Competence rather than Intelligence” (American Psychologist 28. 1-14) อันถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิด Competency

### แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

คำจำกัดความของสมรรถนะ(Competency)

- คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ
- ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้ โดดเด่น กว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ
- เป็นคุณลักษณะต่างๆของบุคคลซึ่งเป็นปัจจัย บ่งชี้ว่าบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานได้อย่างโดดเด่น ในงานหนึ่งๆ

David C. McClelland ให้คำจำกัดความไว้ว่า



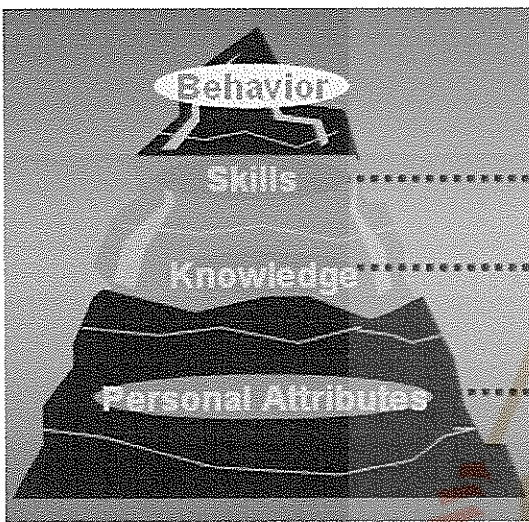
รูปที่ 6 David C. McClelland

Competency คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ

**Competency** คือ ความสามารถ หรือศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมแสดงออก เพื่อตอบคำถามที่ว่า “ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ(How)” มากกว่า การตอบคำถามว่า “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ(What)”

### องค์ประกอบของ COMPETENCY

กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Personal Attributes) : KSAs ที่สามารถสังเกตและวัดได้



ทักษะ ความชำนาญที่ได้รับการฝึกฝน แบ่งเป็นทักษะด้านการบริหารจัดการ  
จัดการงาน และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน

ความรู้ ความเข้าใจในวิชาชีพและระบบงาน มาจากการศึกษาและ  
ประสบการณ์

คุณลักษณะเฉพาะที่มีผลต่อการทำงาน (ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ  
แรงจูงใจ มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง)

รูปที่ 7 องค์ประกอบของ COMPETENCY

### การจัดแบ่งลักษณะของ Competency

K = Knowledge (ความรู้)

S = Skills (ความชำนาญ)

Mgt = Management Skills

Technical = Technical Skills

A = Attributes (บุคลิกภาพ พฤติกรรม)

**ตัวอย่างของ Competency**

Competency (พฤติกรรม 155 สไตล์)	K	S		A
		M	T	
Accountability (รู้รับผิดชอบในงาน)				■■■■
Team Building (การสร้างทีมงาน)		■■■■		
Team Leadership (ความเป็นผู้นำทีม)		■■■■		
Teamwork (การทำงานเป็นทีม)				■■■■
Technical Knowledge (ความรู้ด้านเทคนิคเฉพาะงาน)	■■■■			
Service Mind (จิตสำนึกในการให้บริการ)			■■■■	
Collaboration (ความร่วมมือ)			■■■■	

ตารางที่ 5 ตัวอย่างของ Competency

**ระดับความสามารถ(Proficiency Level)**

ระดับความสามารถ	ความหมาย	บทบาทของตำแหน่ง
Basic ขั้นเรียนรู้	การเริ่มต้นฝึกหัด ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้โดยต้องอยู่ภายใต้กรอบหรือแนวทางที่กำหนดขึ้นหรือเป็นสถานการณ์ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	
Doing ขั้นปฏิบัติ	การแสดงพฤติกรรมที่กำหนดขึ้นได้ด้วยตนเอง หรือช่วยเหลือสมาชิกในทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	



ระดับความสามารถ	ความหมาย	บทบาทของตำแหน่ง
Advanced ขั้นก้าวหน้า	การคิดวิเคราะห์และนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน และความสามารถในการสอนผู้อื่นให้สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ได้ตามที่กำหนดขึ้น	
Expert ขั้นผู้เชี่ยวชาญ	การมุ่งเน้นที่กลยุทธ์และแผนงานในระดับองค์กร รวมถึงความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือขั้นตอนการทำงาน และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	

ตารางที่ 6 ระดับความสามารถ (Proficiency Level)

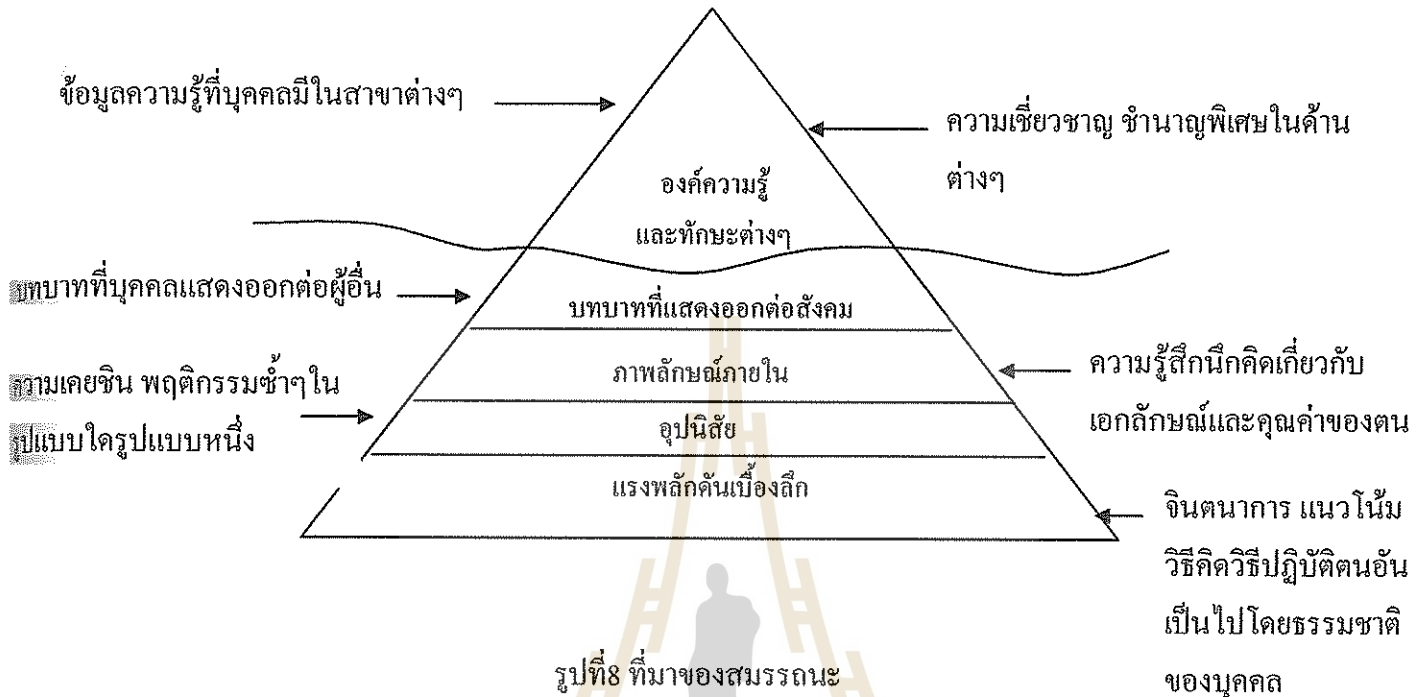
**Core competency**

- จิตความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเกิดมาจากความสามารถหลักและผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร
- ความสามารถหลักขององค์กรคือผลรวมการเรียนรู้ในองค์กร (collective learning) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถที่จะประสานทักษะในการผลิตที่หลากหลาย และบูรณาการกระแสน์หลากหลายของเทคโนโลยี

**Understanding Core competencies**

- ทักษะ ความรู้ และ ความสามารถพิเศษ ที่องค์กรมี ซึ่งทำให้องค์กรแตกต่างไปจากองค์กรอื่น
- ด้วยการผสมผสานทักษะ ความรู้ และความสามารถพิเศษเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นๆ จะสามารถสร้างสรรค์ความได้เปรียบในการแข่งขัน เพิ่มพูนมูลค่าให้กับลูกค้า และขยายสถานะทางการตลาด

**ที่มาของสมรรถนะ**



**ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Operational Efficiency)**

- กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความถูกต้องและทันเวลา
- มีระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ถูกต้อง เทียบตรง ทันสมัย
- ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล สะท้อนผลผลิตกำลังคน และความคุ้มค่า
- มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล

**Performance management**

- เน้นการปรับปรุงผลงาน (Performance improvement) เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพทั้งในระดับองค์กร ทีมงานและบุคคล
- เน้นการพัฒนาบุคลากร วิเคราะห์หา Core/ specific capabilities ขององค์กร ทีมงานและบุคคล
- ใส่ใจกับความคาดหวังของ Stakeholders
- มีการสื่อสารและเชื่อมโยงผูกพันทั้งองค์กร



รูปที่ 9 Strategic Human Resource management

**HR Scorecard: เครื่องมือสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์**



รูปที่ 10 HR Scorecard

**องค์ประกอบของระบบ HR Scorecard**

1. มาตรฐานความสำเร็จของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Standard for Success)
2. ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors)
3. มาตรวัดและตัวชี้วัดความสำเร็จ (Measures and Indicators)
4. ผลการดำเนินงาน (Evidence, Application and Reports)

**วิธีใหม่ในการจัดทำยุทธศาสตร์**

แนวทางการทำงานแบบ top-down เพื่อใช้บริหารยุทธศาสตร์:

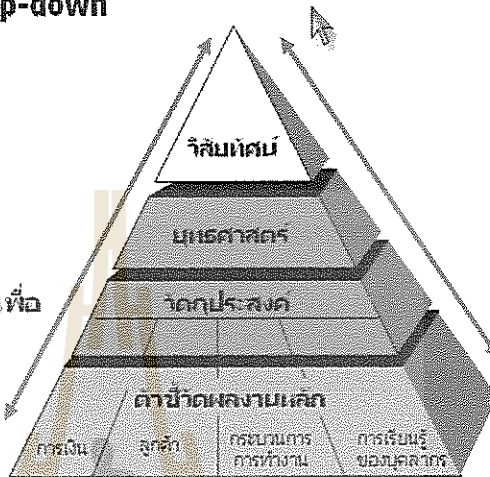
แนวทางการทำงานแบบ top-down เพื่อใช้บริหารยุทธศาสตร์:

เราจะไปไหน?

จะไปทีไหนได้อย่างไร?

เราต้อง "ทำอะไรในดี" บ้างเพื่อนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ?

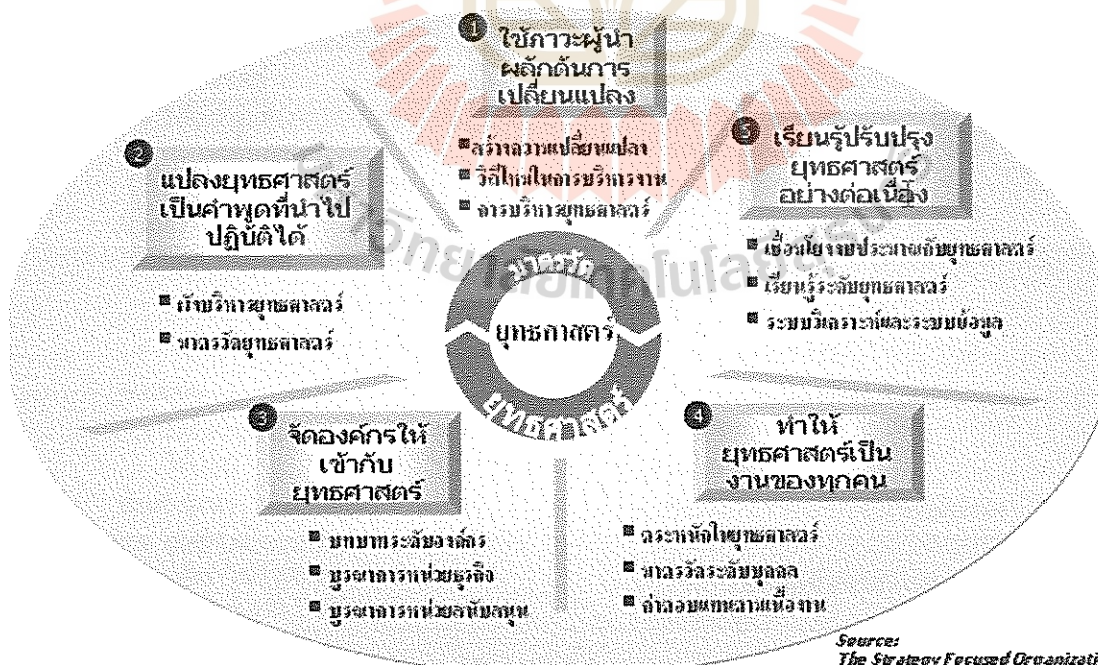
เราจะวัดว่ายุทธศาสตร์ของเราก้าวหน้าไปแล้วแค่ไหน?



รูปที่ 11 แนวทางการทำงานแบบ top-down

ทำให้องค์กรมียุทธศาสตร์เป็นศูนย์กลาง

(Strategy-focused Organization)



Source: The Strategy Focused Organization

รูปที่ 12 Strategy-focused Organization

- มาตรฐานวิทยาศาสตร์เป็นมากกว่าระบบการวัดผลการดำเนินการหลัก (KPI)
- KPI เน้นที่การวัดความก้าวหน้าของกิจกรรมในระดับปฏิบัติการ
- มาตรฐานวิทยาศาสตร์เริ่มจากการทบทวนยุทธศาสตร์และวิเคราะห์ ‘ตัวขับเคลื่อนหลัก’ (Key drivers) ที่จะผลักดันให้ยุทธศาสตร์เดินไปข้างหน้า
- ตัวชี้วัดที่ใช้ในมาตรฐานวิทยาศาสตร์จึง ‘เล็งเป้า’ ไปยังกิจกรรมซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของยุทธศาสตร์โดยรวม

### Metric คือ ค่าชี้วัด ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

#### ลักษณะของ Smart Metric

- *Strategic Clarification*: ช่วยทำให้ยุทธศาสตร์ มีความชัดเจน
- *Value Driver*: ช่วยผลักดันการดำเนินงาน ณ จุดที่มีความสำคัญต่อผลงาน
- *Joined-up Management*: ช่วยทำให้การบริหารสอดคล้องประสานกัน
- *Performance Management*: ช่วยบริหารผลงานให้เชื่อมโยงกับระบบรางวัล

#### ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ 2 ประเภท

ตัวชี้วัดผล (Lag)	ตัวชี้วัดขับเคลื่อน (Lead)
<b>วัตถุประสงค์</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติการ ณ จุดสิ้นสุดของเวลาที่กำหนดไว้ หรือเมื่อสิ้นสุดกิจกรรม</li> </ul>	<b>วัตถุประสงค์</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วัดความก้าวหน้าของกระบวนการ และกิจกรรมที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน</li> </ul>
<b>ตัวอย่าง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● “year-end-budget expense”</li> <li>● “client satisfaction”</li> <li>● “cases per caseworker”</li> </ul>	<b>ตัวอย่าง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● “hours spent with clients”</li> <li>● “\$ spent on automation”.</li> </ul>
<b>จุดแข็ง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● โดยมากเป็นภาวะวิสัยและกำหนดได้ง่าย</li> </ul>	<b>จุดแข็ง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นการคาดการณ์</li> <li>● เปิดโอกาสให้องค์กรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อผลงาน</li> </ul>
<b>ข้อสังเกต</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตัวชี้วัดผลสะท้อนความสำเร็จในอดีต ไม่ใช่กิจกรรมหรือการตัดสินใจที่เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<b>ข้อสังเกต</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เป็นสมมติฐานเกี่ยวกับเหตุและผลของยุทธศาสตร์</li> <li>● การเก็บข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนค่อนข้างยาก</li> </ul>

รูปที่ 13 ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์

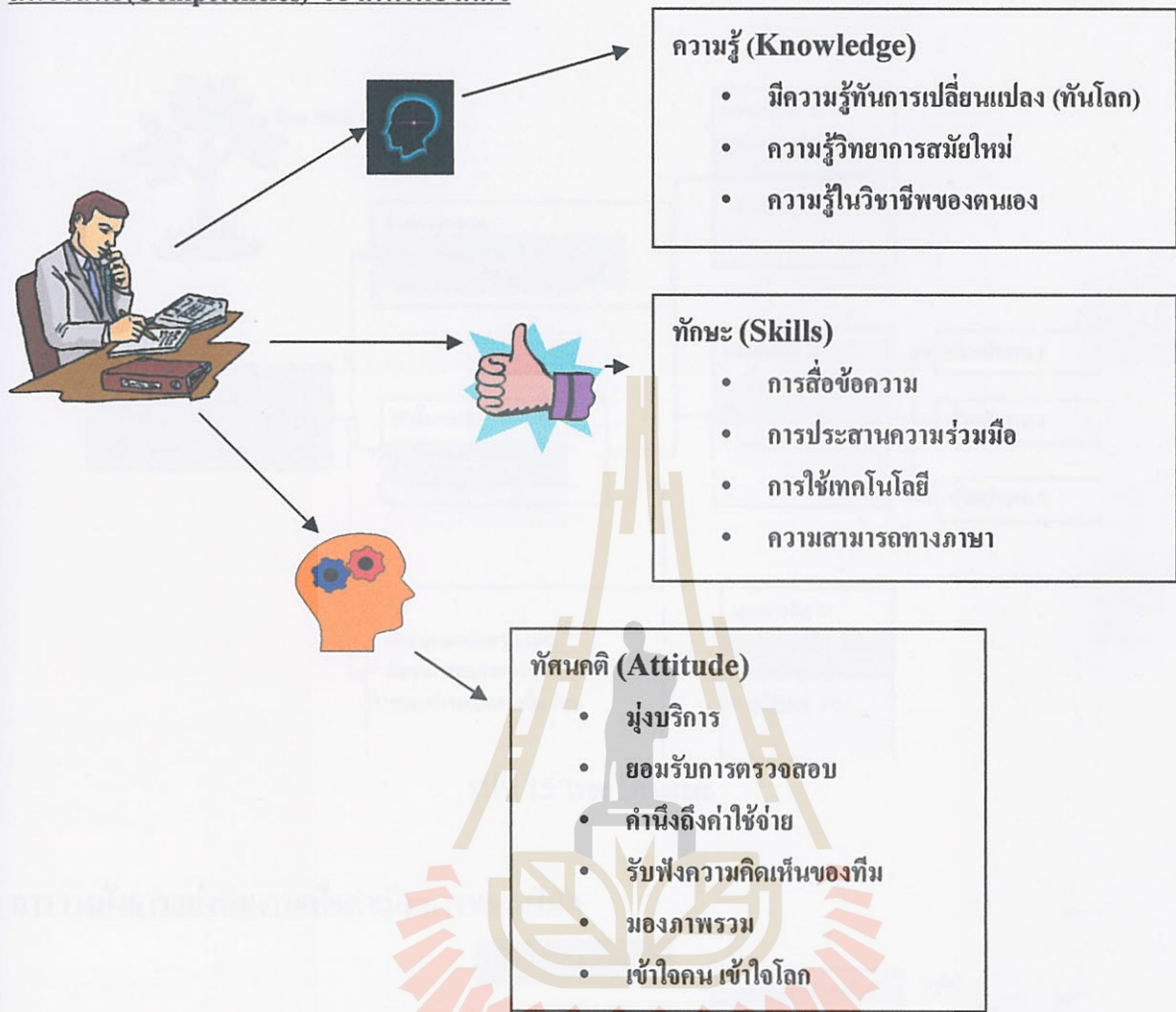
### เกณฑ์การเลือกตัวชี้วัดยุทธศาสตร์

- สื่อความหมาย
  - ของยุทธศาสตร์ไปยังบุคลากรภายในองค์กร ทำให้ทราบทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน ของการทำงาน ไม่เบี่ยงเบนความสนใจ บิดเบือนแนวทางการปฏิบัติงาน ทำให้เกิด พฤติกรรมการทำงานที่ไม่เกิดประ โยชน์สูงสุด
- เชื้อถือได้และวัดซ้ำได้
  - วัด ได้คงเส้นคงวา ไม่เปลี่ยนแปลง ไปตามความคิดเห็นของผู้วัด แม้ให้ผู้อื่นวัดก็ได้ค่า เท่าเดิม และส่วนใหญ่สามารถหาค่าเป็นตัวเลขได้
- ความถี่ในการปรับให้เป็นปัจจุบัน
  - สามารถกำหนดระยะเวลาหรือความถี่ในการวัดได้ตามต้องการ (รายเดือน รายไตรมาส ฯลฯ)
- ใช้กำหนดเป้าหมายได้
  - สามารถตั้งเป้าหมายเพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้
  - เป็นประ โยชน์สำหรับการกำหนดผู้รับผิดชอบ
  - มอบหมายความรับผิดชอบในระดับคณะทำงาน หรือเจาะจงกว่านั้นได้

### วัตถุประสงค์ของเป้าหมาย

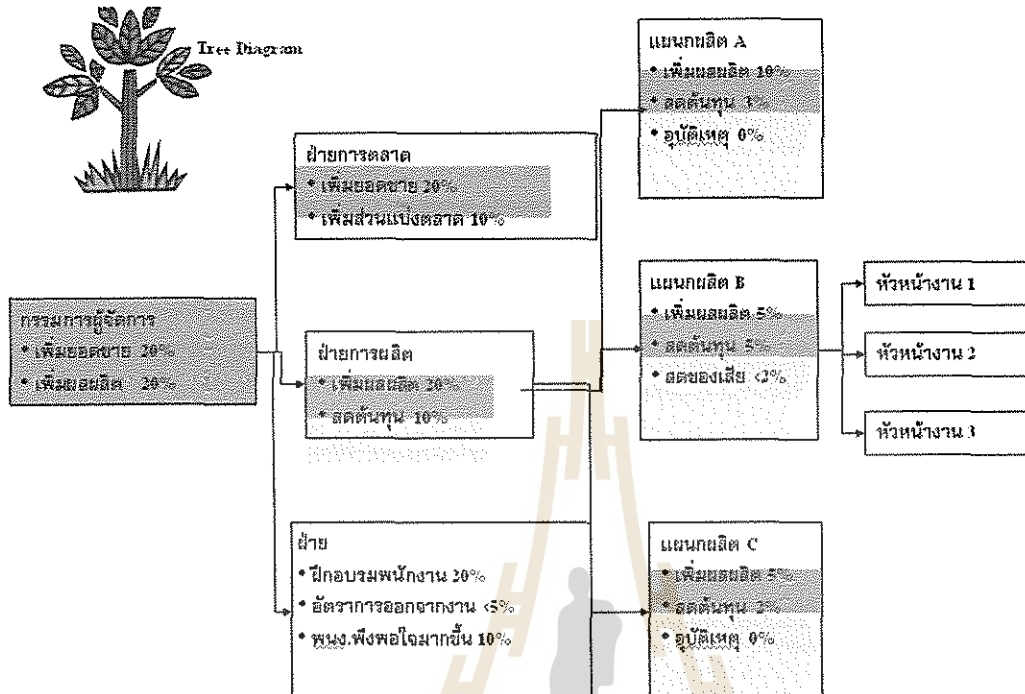
- กำหนด/สื่อถึงระดับของผลการดำเนินการสำหรับองค์กร
- ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความชัดเจนในจุดหมาย และการมีส่วนร่วมในความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ขององค์กรในภาพรวม
- ทำให้องค์กรเน้น ไปในเรื่องของการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

**สมรรถนะ(Competencies) ของคนในองค์กร**



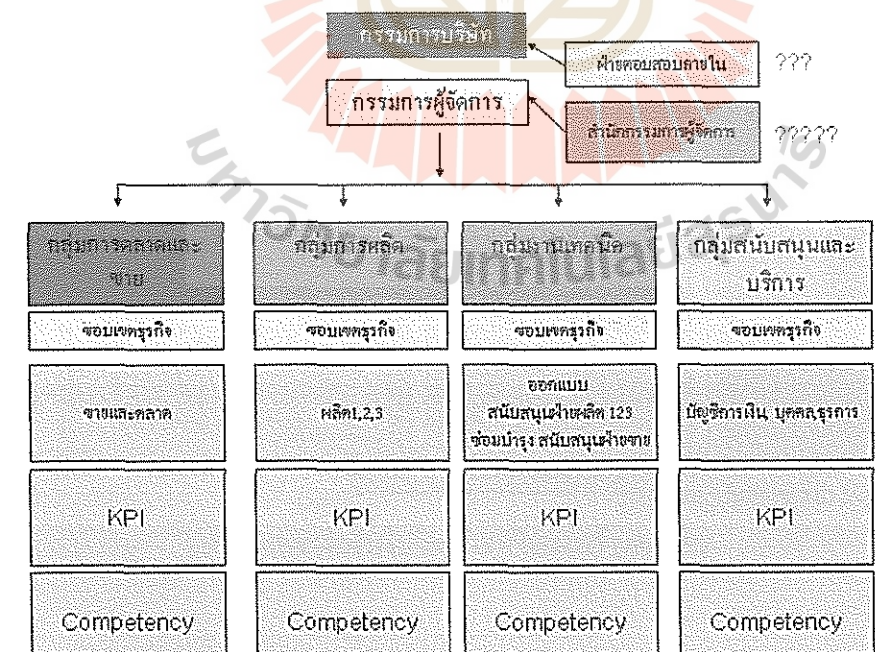
รูปที่ 14 สมรรถนะ (Competencies) ของคนในองค์กร

**Tree Diagram**



รูปที่ 15 Tree Diagram

**การวางแผนการแบ่งทีมงานเพื่อดำเนินการของบริษัท**



รูปที่ 16 ผังการแบ่งทีมงาน



**แบบฟอร์มต่างๆที่ใช้ในการจัดทำ**

- KPI (Key Performance Indicator) ตัวชี้วัด
- Core Competency (ขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร หรือความสามารถขององค์กรหรือจุดแข็งของบริษัทที่บริษัทพึงมี)

ดังนี้

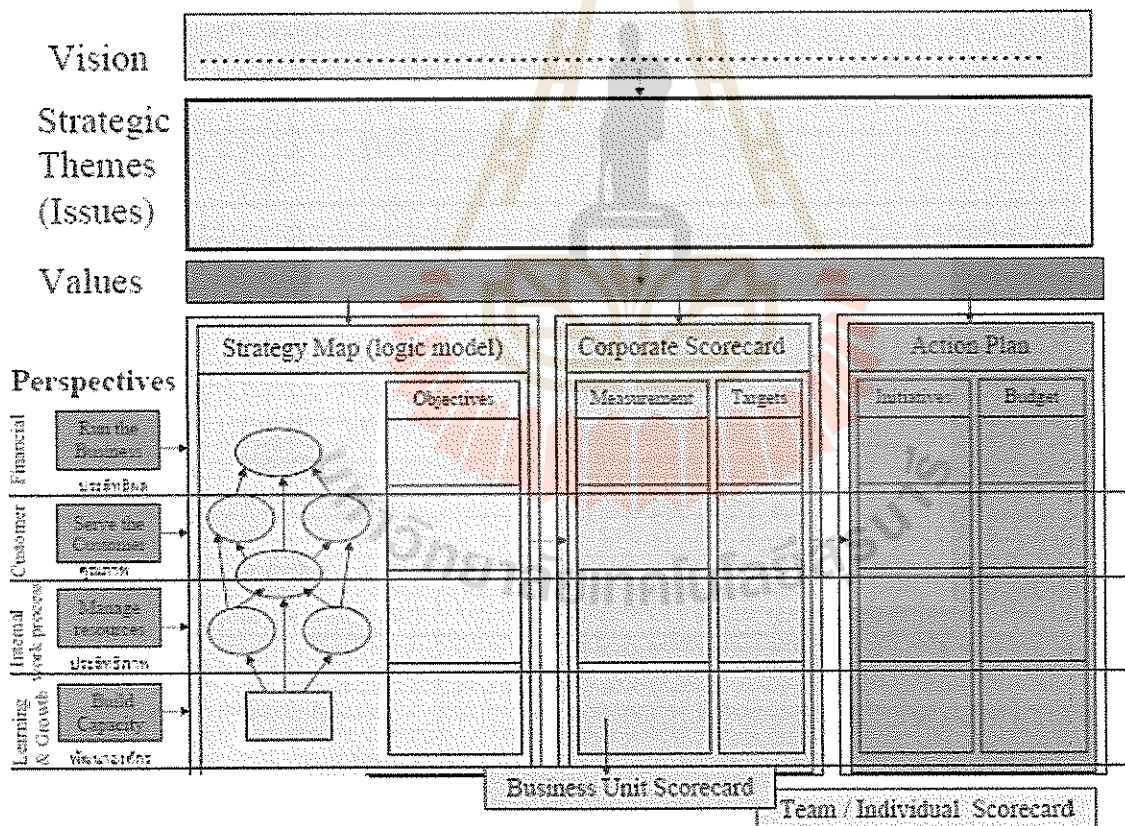
แบบฟอร์มที่ 1. ใบวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร

แบบฟอร์มที่ 2. ใบกำกับตำแหน่งงาน

แบบฟอร์มที่ 3. การจัดทำใบประเมินสมรรถนะของหน่วยงานพัฒนาคนและองค์กร

นำไปสู่

- แบบประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ



รูปที่ 1 แบบฟอร์มใบวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร

ตำแหน่งงาน..... ฝ่าย.....

ภาวะผู้นำ การนำทีมงาน		การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์			ผลลัพธ์ของการทำงาน ตนเอง
กลยุทธ์ในการทำงาน		การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล			
งาน	กิจกรรม	ชั่วโมงทำงาน	คุณค่างาน	ลำดับ ความสำคัญ	หน่วยงาน
ประจำ					
เฉพาะกิจ					บริษัท
กระบวนการบริหารลูกค้า					

รูปที่2 แบบฟอร์มใบกำกับตำแหน่งงาน

บริษัท

หน่วยงาน

วิทยาลัยของมหาวิทยาลัย

พื้นที่ของวิทยาลัย

กลยุทธ์บริษัท

หน่วยงาน

ภาควิชาหน่วยงาน

เป้าหมาย

ความพึงพอใจของลูกค้า	
ลูกค้า	
การดำเนินงาน	
ต้นทุน	

กลยุทธ์ของหน่วยงาน

การดำเนินงาน

งาน	ขั้นตอนการทำงาน	ความรับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ผลิต			
รวม			
พัฒนา			I

ชี้แจงความหมาย

ความรู้ในงาน (K)	ทักษะในงาน (T)	เทคนิค (C)	พฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน (A)

รูปที่3 การจัดทำใบประเมินสมรรถนะของหน่วยงานพัฒนาคนและองค์กร

## สรุป สิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรม KPI และ Core Competency

1. ได้การจัดทำแผนธุรกิจ แผนการตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการจัดการและเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขัน
2. ได้ทีมตลาดและขายเพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำตลาดเชิงรุกตามแผนตลาดปี 2550
3. ได้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับแผนกทรัพยากรบุคคล
4. ได้ใบวิเคราะห์หน้าทำงานและการประเมินผลของงานเพื่อมีการชี้วัดอย่างต่อเนื่อง
5. ได้เป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และสามารถวัดผลงานได้
6. ทราบถึงขั้นตอนการจัดทำ KPI และ Competency
7. ระบบการจัดการทรัพยากรขององค์กรและบุคลากร ในองค์กรเป็นระบบมีเกณฑ์และตัวชี้วัดและมีเป้าหมายที่ชัดเจน
8. ทราบถึงหลักการนำ KPI และ Core Competency มาใช้จริงในองค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตัวอย่าง แบบประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ



บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด 4/22 หมู่ที่ 4 ถนนบางบัวทอง-สุพรรณบุรี ตำบลทรายกรู้นิยม อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 11150

Future Sign Co., Ltd. 4/22 Moo 4 Bang Bua Thong - Suphanburi Rd., Sainoi, Nonthaburi 11150

Tel : 0 2922 3930-2 Fax : 0 2922 3933

แบบประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ (ฝ่ายขาย)

ข้อมูลพนักงาน .....

หน้าที่และบทบาทในบริษัท .....

สมรรถนะ	ปรับปรุง	พอใช้	เป้าหมาย	ดี	ดีเยี่ยม
ยอดขายเพิ่มขึ้น	230	240	250	260	270
อัตรากำไรเฉลี่ย สูงกว่ายอดขาย	41	46	51	6.1%	61
ข้อร้องเรียนลดลง	70%	77.5%	85%	92.5%	100%
-จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น	230 ราย	265 ราย	300 ราย	335 ราย	370 ราย
-จำนวนใบเสนอราคาเพิ่มขึ้น	1,620 ใบ/ค.	1,695 ใบ/ค.	1,720 ใบ/ค.	1,835 ใบ/ค.	1,960 ใบ/ค.
-% กำไรที่ได้จากส่วนลดสุทธิเพิ่มขึ้น	1%	1.5%	2%	2.5%	3%
-แลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ (เพิ่มขึ้น)	12 ชม./6 ค	18 ชม./6 ค	24 ชม./6 ค	30 ชม./6 ค	36 ชม./6 ค
-แลกเปลี่ยนข้อมูลลูกค้า (ราย) ที่ได้จากฝ่ายอื่นๆเพิ่มขึ้น	12 ชม./6 ค	15 ชม./6 ค	18 ชม./6 ค	21 ชม./6 ค	24 ชม./6 ค
-จำนวนชั่วโมงการเรียนรู้และอบรม	6 ชม./ปี	9 ชม./ปี	12 ชม./ปี	15 ชม./ปี	18 ชม./ปี

ขีดความสามารถ	ระดับ				
การมุ่งเน้นลูกค้า	1	2	3	4	5
การบริหารทรัพยากร	1	2	3	4	5
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5
การทำงานเป็นทีม	1	2	3	4	5

ขีดความสามารถ	ระดับ				
K ความรู้ในผลิตภัณฑ์	1	2	3	4	5
K ความเข้าใจในธุรกิจ	1	2	3	4	5
K ความเข้าใจในวัฒนธรรมและโครงสร้างองค์กร	1	2	3	4	5
M การวางแผนงาน	1	2	3	4	5
M การบริหารเวลา	1	2	3	4	5
M ทักษะการนำเสนอ	1	2	3	4	5
T การจัดลำดับความสำคัญของงาน	1	2	3	4	5
T ทักษะการสร้างสัมพันธ์	1	2	3	4	5
T การเจรจาต่อรอง	1	2	3	4	5
A ความรับผิดชอบ	1	2	3	4	5
A การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5
A ความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5

หมายเหตุ : ให้วงกลมรอบตัวเลข

ข้อคิดเห็น .....

ผู้ถูกประเมิน

ผู้ประเมิน

### บทที่ 3

## สรุปผลการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในบริษัท พีวเจอร์ซายน์ จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วยนักสารสนเทศ แผนกทรัพยากรบุคคล ทำให้ข้าพเจ้าได้รับประสบการณ์การทำงานที่มีประโยชน์อย่างมาก ซึ่งสามารถสรุปเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังนี้

#### 1. ด้านสังคม

- สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กรทั้งในแผนก, ต่างแผนก และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาติดต่องาน และมีการทำงานร่วมกัน
- การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากถ้าเกิดผิดพลาดขึ้นมาไม่เพียงจะทำให้เกิดผลเสียต่อตนเองยังทำให้เกิดผลกับผู้อื่นด้วย
- เข้าใจถึงลักษณะการทำงานจริง และชีวิตประจำวันในการทำงาน
- เพิ่มประสบการณ์และฝึกการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- ทราบถึงการวางตัวที่ถูกต้อง การอยู่ร่วมกับผู้อื่น และความเหมาะสมในสังคม
- เรียนรู้ถึงการติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
- ได้ฝึกทักษะในการสื่อสารและเจรจาอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

#### 2. ด้านทฤษฎี

- ทราบถึงกระบวนการการวิเคราะห์และคัดเลือกระบบโปรแกรมจากการที่ได้ศึกษา มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง
- ทราบถึงระบบการจัดการในองค์กรทั้งทางด้านการจัดโครงสร้างในองค์กร การมอบหมายงาน การติดต่อสื่อสาร การแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการที่ได้ศึกษามาในวิชาทางด้านการจัดการ
- ทราบถึงระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationships Management (CRM) ในด้านของการทำงาน และการช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับองค์กร
- ทราบถึงการนำเอาระบบ KPI (ตัวชี้วัด) หรือ Core Competency มาใช้ในองค์กร
- ทราบถึงการนำเอาสารสนเทศที่ได้มาช่วยในการตัดสินใจได้จริง หรือสามารถนำเอาสารสนเทศต่างๆ เหล่านี้มาช่วยสนับสนุนผู้บริหารในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหา

### 3. ด้านปฏิบัติ

- ได้ติดต่อประสานงานกับทางบริษัทซอฟต์แวร์ต่างๆ ในการวิเคราะห์และคัดเลือกระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationships Management (CRM)
- ได้ทดลองใช้ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationships Management (CRM) ตัว Demo พร้อมทั้งวิเคราะห์ระบบควบคู่กันไป
- ได้ทดลองใช้ระบบ โปรแกรม Finger Scan ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการสแกนนิ้วมือพนักงานในการเข้างานควบคู่กับการตอกบัตรเข้างานของพนักงาน
- ได้ทดลองใช้ระบบ โปรแกรม Bplus Payroll (ระบบประมวลผลเงินเดือน)
- ได้ร่วมจัดทำ KPI (ตัวชี้วัด) ในการปฏิบัติงาน
- ได้ร่วมจัดทำ Core Competency ของบริษัท



## บทที่ 4

### ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด ตลอดระยะเวลา 16 สัปดาห์ นั้นเป็นการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาตลอดระยะเวลา 4 ปี ทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงอีกทั้ง ยังได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม พร้อมทั้งประสบการณ์การทำงานต่างๆที่แตกต่าง ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ดีที่จะนำไปปรับปรุงในการทำงานจริงในอนาคตต่อไป จากการทำงานนอกจากจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับสายงานที่ได้ศึกษามา นอกจากนี้ยังสามารถได้เรียนรู้เกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาต่างๆ พร้อมทั้งการได้มาเรียนรู้ระบบการทำงานต่างๆภายในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีการบริหารงาน โครงสร้างองค์กร และการสื่อสาร หรือแม้กระทั่งวัฒนธรรมองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้และประสบการณ์ที่ได้รับนำไปปรับตัวในอนาคต ซึ่งการที่จะสามารถดำรงค้อยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้สิ่งที่กล่าวมาข้างต้นจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญและควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติงานพบปัญหาและอุปสรรคบางประการต่างๆ ดังนี้

1. เนื่องจากการปฏิบัติงานจริงงานบางอย่างนั้นมีความละเอียดและต้องการความถูกต้องเป็นอย่างมาก เช่น การบันทึกเวลาการตอบบัตรเข้างาน- การออกงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลไปถึงระบบการประมวลผลเงินเดือนของพนักงานในระบบ โปรแกรม Bplus Payroll (ระบบประมวลผลเงินเดือน) จึงต้องใช้ความระมัดระวังและความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก
2. บุคลากรในส่วนที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการและผู้ที่ดูแลในด้านระบบเงินเดือนนั้นยังมีอยู่น้อย เมื่อการทำงานนั้นต้องแข่งกับเวลาอาจจะทำให้งานนั้นมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้
3. การติดต่อสื่อสารและการมอบหมายงานยังไม่เป็นระบบ
4. ระบบการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลต่างๆยังไม่เป็นระบบทำให้การทำงานนั้นมีความล่าช้า และเกิดความผิดพลาดได้ง่าย

# ภาคผนวก





**บันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน ณ บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด**

**4/22 ม.4 ถ. บางบัวทอง-สุพรรณบุรี**

**ต. ราษฎร์นิยม อ. ไทรน้อย จ. นนทบุรี 11150**

**ตั้งแต่วันที่ 7 เมษายน 2550 – วันที่ 3 สิงหาคม 2550**

**ครั้งที่ 1 วันที่ 17/04/50**

- บริษัทแจ้งให้มารายงานตัว วันที่ 18 เมษายน 2550

**ครั้งที่ 2 วันที่ 18/04/50**

- รายงานตัว ณ บริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด

- แนะนำที่ Supervisor ให้รู้จักพร้อมทั้งบุคลากรในฝ่ายอื่นๆของบริษัท และบอกตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยนักศึกษาได้รับมอบหมายให้อยู่ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมใน (ตำแหน่งงานผู้ช่วยนักสารสนเทศฝ่ายบุคคล)

- ที่ Supervisor มอบหมายงานให้ตรวจสอบเอกสารใบสมัครของพนักงานที่ลาออก และพิมพ์เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

\*\*\* หมายเหตุ รายงานตัวเวลา 08.00 น.

**ครั้งที่ 3 วันที่ 19/04/50**

- พิมพ์เอกสารเกี่ยวกับ Jobdiscretion พร้อมทั้งให้จัดทำ PowerPoint เรื่อง โครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) และเรื่องการเพิ่ม Productivity (เรื่องเวลามาตราฐาน) ในส่วนของแผนงานที่ 1

**ครั้งที่ 4 วันที่ 20/04/50**

- ที่ Supervisor มอบหมายให้ไปจัดทำข้อมูลและแผนงานที่ตนเองอยากทราบในด้านของงานการจัดการและระบบ Software ที่อยากทราบในองค์กรและในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ คือ (ตำแหน่งผู้ช่วยนักสารสนเทศฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม) และคิดว่าจะได้รับประโยชน์อะไร

- จัดทำ Broad ประชาสัมพันธ์ในเรื่องของ โครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ซึ่งเป็นโครงการที่รัฐบาลและกระทรวงอุตสาหกรรมให้การสนับสนุนอยู่

- ที่ Supervisor มอบหมายให้ไปจัดทำข้อมูลและแผนงานที่ตนเองอยากทราบในด้านของงานการจัดการและระบบ Software ที่อยากทราบในองค์กรและในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ คือ (ตำแหน่งผู้ช่วยนักสารสนเทศฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม) และคิดว่าจะได้รับประโยชน์อะไรจากการทำแผนงาน

ผู้บริหารมอบหมายให้เป็นส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมประชุมและติดตามความก้าวหน้าของ โครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ประจำเดือน เมษายน โดย สังกัดการณ

**\*\*\* หมายเหตุ** ส่งแค่หัวข้อวันที่ 23/04/50 แล้วที่ Supervisor จะคัดเลือกทีหลัง  
**ครั้งที่ 5 วันที่ 21/04/50**

- พิมพ์เอกสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลพนักงานใน Program Excel
- จัดส่งเอกสาร Fax เอกสารให้กับบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ที่ Supervisor มอบหมายให้ Project คือ ให้จัดทำแผนการฝึกอบรมพนักงาน และ ให้นำเอาระบบ IT ต่างๆที่จะนำเข้ามาใช้ในงานบุคคล

**ครั้งที่ 6 วันที่ 23/04/50**

- จัดพิมพ์เอกสาร
- จัดเรียงเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคล เช่น ใบสมัครงาน ใบลาออก สัญญาจ้าง และทดลองงาน แบบประเมินทดลองงาน ใบลา+ขอโอที
- ผู้บริหารมอบหมายให้เป็นส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมประชุมกับฝ่ายการตลาดในหัวข้อ เรื่อง การทบทวน เกี่ยวกับ โครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) และจะนำเอาเทคโนโลยีระบบ CRM เข้ามาใช้งาน
- ผู้บริหารมอบหมายให้เป็นส่วนหนึ่งที่เข้าร่วมเรียนรู้ใน โครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ซึ่งอยู่ในแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

**\*\*\* หมายเหตุ** การเรียนรู้งานจะมีอาจารย์มาสอน

**ครั้งที่ 7 วันที่ 24/04/50**

- ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลพนักงานใน Program Excel จัดตำแหน่งฝ่ายงานให้เป็นหมวดหมู่
- Download Program และ ติดตั้ง Program ที่ทางบริษัทต้องการมาติดตั้งในเครื่อง Computer
- Ex Program Scan Virus ต่างๆ เป็นต้น
- จัดพิมพ์เอกสารสำหรับแผนงาน โครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ในส่วนของแผนที่ 1

**ครั้งที่ 8 วันที่ 25/04/50**

- จัดเตรียมเอกสารสำหรับแจกให้หัวหน้าหน่วยในโครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ในส่วนของแผนที่ 5
- แก้ไขข้อมูลพนักงานใน Excel

- จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคล
  - ช่วยเหลือบุคลากรในเรื่องของ Technical Computer เช่น Scan virus ต่อเครื่อง Computer ครั้งที่ 9 วันที่ 26/04/50
  - ช่วยเหลือบุคลากรในเรื่องของ Technical Computer เช่น Scan virus ต่อเครื่อง Computer
  - จัดทำ Presentation โครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ในส่วนของแผนที่ 5 ในฝ่ายบุคคล
  - จัดทำเอกสารเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประชุมในโครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ในส่วนของแผนที่ 5 ในฝ่ายบุคคล สำหรับหัวหน้าหน่วยและหัวหน้าแผนก พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการวิเคราะห์งาน ครั้งที่ 10 วันที่ 27/04/50
  - เข้าร่วมประชุมโครงการ MDICP (พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน) ในส่วนของแผนที่ 5 ในฝ่ายบุคคล เวลา 11.00-17.00 น. ครั้งที่ 11 วันที่ 28/04/50
  - จัดทำคู่มือการใช้งาน Program Microsoft PowerPoint ในส่วนของการทำแผนการฝึกอบรม
  - ค้นหาประวัติและข้อมูลพนักงาน พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลและเอกสารของพนักงานที่ยังอยู่ ณ ปัจจุบัน
  - จัดทำคู่มือการใช้งาน Program Microsoft PowerPoint ในส่วนของการทำแผนการฝึกอบรม (ต่อ) ครั้งที่ 12 วันที่ 30/04/50- ลาหยุด เนื่องจากไปทำธุระในเรื่องของเอกสาร ณ จังหวัดนครราชสีมา และไปเยี่ยมพี่ชายที่ป่วยอยู่ ณ จังหวัดบุรีรัมย์
  - บริษัท หยุดทำการ เนื่องจากเป็นวันหยุดวันแรงงานแห่งชาติ ครั้งที่ 13 วันที่ 1/05/50
  - บริษัท หยุดทำการ เนื่องจากเป็นวันหยุดวันแรงงานแห่งชาติ ครั้งที่ 14 วันที่ 2/05/50
  - พี่ Supervisor มอบหมาย Project ให้เรียนรู้การใช้งาน และวิเคราะห์และทดสอบระบบในส่วนของโปรแกรมที่นำมาใช้ในงานบุคคล คือ Program Finger Scan ซึ่ง โปรแกรมตัวนี้จะประกอบไปด้วย Access Server, Remote Manager, Remote Monitor และ โปรแกรมตัวนี้สามารถทำงานร่วมกับโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน) ได้
- หมายเหตุ \*\*\*นักศึกษาสหกิจศึกษาสามารถเรียนรู้ได้แค่ Program Finger Scan ในส่วนของโปรแกรม Bplus Payroll (ระบบเงินเดือน) ไม่สามารถศึกษาได้เนื่องจากเป็นความลับของทางบริษัท

**ครั้งที่ 15 วันที่ 3/05/50**

- แก้ไขประวัติการทำงานของพนักงาน Program Microsoft Excel
- จัดทำ PowerPoint ในส่วนของการทำแผนการฝึกอบรมเพื่อใช้เป็นสื่อในการสอนการใช้งานให้แก่บุคลากร (ต่อ)

**ครั้งที่ 16 วันที่ 4/05/50**

- แก้ไขประวัติการทำงานและรายชื่อการทำงานของพนักงาน ใน Program Microsoft Excel
- จัดทำ PowerPoint ในส่วนของการทำแผนการฝึกอบรมเพื่อใช้เป็นสื่อในการสอนการใช้งานให้แก่บุคลากร (ต่อ)

**ครั้งที่ 17 วันที่ 5/05/50**

- จัดทำ PowerPoint ในส่วนของการทำแผนการฝึกอบรมเพื่อใช้เป็นสื่อในการสอนการใช้งานให้แก่บุคลากร (ต่อ)

**ครั้งที่ 18 วันที่ 7/05/50**

- ปรึกษาพี่ Supervisor เกี่ยวกับ โครงร่างรายงานสหกิจศึกษา
- จัดเก็บเอกสารของพนักงาน เช่น ใบลาหยุดงานของพนักงาน เป็นต้น
- ช่วยเหลือบุคลากรทางด้าน Technical Computer พร้อมทั้งลง Program ต่างๆที่บริษัทต้องการ
- พิมพ์เอกสารใบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน

**ครั้งที่ 19 วันที่ 8/05/50**

- จัดเตรียมห้องประชุม
- สรุปผลการให้สวัสดิการแก่พนักงานในบริษัท ได้แก่ ชุดทำงาน เป็นต้น
- หาข้อมูลทาง Internet ให้แก่พนักงานในบริษัท เช่น ข้อมูลในเรื่องของ KM (การจัดการความรู้) และ COP (ชุมชนนักปฏิบัติการ) ที่เป็นข้อมูลในส่วนหนึ่งของโครงการ MDICP

**ครั้งที่ 21 วันที่ 9/05/50**

- เช็ควิธีการตอบบัตรเข้างานของพนักงาน
- สรุปผลการตอบบัตรเข้างานของพนักงาน
- ค้นหาข้อมูลพนักงานในส่วนของ โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดเก็บเอกสารและบัตรตอบเวลาของพนักงาน

\*\*\* หมายเหตุ การใช้โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน) ในการค้นหาข้อมูลพนักงาน นั้นได้แค่ในส่วนชื่อ-นามสกุล รหัส และตำแหน่ง แผนก เป็นต้น แต่ไม่สามารถดูอัตราเงินเดือนได้ เนื่องจากเป็นความลับของทางบริษัท

**ครั้งที่ 22 วันที่ 10/05/50**

- เช็ควิธีการตอบบัตรเข้างานของพนักงาน
- สรุปผลการตอบบัตรเข้างานของพนักงาน เพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินการใช้โปรแกรม Finger Scan
- จัดพิมพ์เอกสารสรุปใน โครงการMDICP ของทุกแผนที่ได้ศึกษามาในสัปดาห์ก่อนหน้า และเสนอให้กับผู้บริหารได้ทราบถึงรายละเอียดที่เรียน และขั้นตอนการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
- จัดทำคู่มือเอกสารประกอบการบรรยาย ค้นหาและจัดทำคู่มือคำศัพท์เฉพาะด้านของฝ่ายบุคคล
- ช่วยเหลือบุคลากรในเรื่องของ Technical Computer

**ครั้งที่ 23 วันที่ 11/05/50**

- ผู้บริหารมอบหมาย Project ให้ดูแลเรื่องระบบ CRM เนื่องจากเป็น โปรแกรมที่ทางบริษัทจะนำมาปรับใช้กับองค์กร แต่ยังอยู่ในระหว่างการคัดเลือก
- สรุปปัญหาที่เกิดจากการใช้ Program Finger Scan
- จัดทำเอกสารเกี่ยวกับฝ่ายบุคคลในด้านของสวัสดิการ
- จัดทำคู่มือคำศัพท์เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบุคคล
- ติดต่อประสานงานกับบริษัทที่จะนำมาเสนอเกี่ยวกับระบบ Software CRM
- สรุปตารางการนัดหมายในการนำเสนอระบบ Software CRM

**ครั้งที่ 24 วันที่ 12/05/50**

- จัดหาข้อมูล เรื่องของ CRM ให้กับพี่ที่บริษัท
- จัดพิมพ์เอกสารการเข้าเรียน MDICP ของแผน 5 ฝ่ายบุคคล

**ครั้งที่ 25 วันที่ 14/05/50**

- พุดคุยและปรึกษาปัญหากับพี่ที่มหาวิทยาลัย
- ติดต่อประสานงานเรื่องระบบ CRM
- สรุปรายงานการติดต่อประสานงานให้แก่ผู้บริหารทราบ
- จัดทำ PowerPoint ให้กับแผนงานที่1

**ครั้งที่ 26 วันที่ 15/05/50**

- เข้าร่วมเรียนใน โครงการ MDICP แผนที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ติดต่อบริษัท Software ของ Microsoft เรื่องระบบ CRM
- ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Call Center ของบริษัท Forth Thailand
- จัดทำ PowerPoint ประชาสัมพันธ์ของแผนงานที่ 5

- พิมพ์เอกสารฟอร์มใบการวิเคราะห์งาน

- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์

ครั้งที่ 27 วันที่ 16/05/50

- เข้าทำ Work Shop ของโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- ติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Call Center ของบริษัท Forth Thailand

- ติดต่อหาบริษัทรักษาความปลอดภัย

- รายงานเกี่ยวกับระบบ Call Center ให้ผู้บริหารทราบ

ครั้งที่ 28 วันที่ 17/05/50

- ติดต่อนัดหมายบริษัท Forth Thailand ให้มา Present เกี่ยวกับระบบ Call Center ชื่อ Software IPC-200

- เข้าทำ Work Shop ร่วมกับพนักงานในบริษัทของโครงการ MDICP แผนที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ครั้งที่ 29 วันที่ 18/05/50

- พิมพ์เอกสาร (การบ้านงานบุคคล) ได้แก่ ใบวิเคราะห์งาน ส่งอาจารย์ในโครงการ MDICP แผนงานที่ 5

- จัดเตรียมห้องประชุม

- เข้าฟังการ Present งานของบริษัท Forth Thailand ในโปรแกรม IPC-200 (ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกับ - Call Center + CRM)

- พุดคุยกับ โปรแกรมเมอร์ถึงรายละเอียดของระบบ CRM

ครั้งที่ 30 วันที่ 19/05/50

- จัดพิมพ์เอกสาร (การบ้านงานบุคคล) ได้แก่ ใบวิเคราะห์งาน ส่งอาจารย์ในโครงการ MDICP แผนที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ครั้งที่ 31 วันที่ 21/05/50

- จัดหาบริษัท รักษาความปลอดภัย เสนอแก่พี่ Supervisor

- ติดต่อบริษัท ฟอร์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งให้มา Present เกี่ยวกับระบบ CRM คือ Program Sage CRM เพื่อนำมาพิจารณาในการคัดเลือกโปรแกรม

- เข้าร่วมรับฟังการ Present ของระบบ CRM ของบริษัท ฟอร์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด

- พุดคุยรายละเอียดเกี่ยวกับระบบ CRM กับ โปรแกรมเมอร์

ครั้งที่ 32 วันที่ 22/05/50

- ติดต่อบริษัท ไมครอน ให้มา Present เกี่ยวกับระบบ CRM

- คิดจำนวนวันทำงาน OT ชั่วโมงการทำงานของพนักงานจากบัตรดอกเวลาและเก็บบัตรดอกเข้าที่

- เวลา 14.00 น. เข้าร่วมรับฟังการ Present ระบบ CRM ของบริษัท ไมครอน 3000 ซอฟต์แวร์โซลูชัน  
กรุ๊ป จำกัด

- จัดเตรียมเอกสารในการเข้าเรียน โครงการ MDICP แผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- พุดคุยรายละเอียดเกี่ยวกับระบบ CRM กับโปรแกรมเมอร์

ครั้งที่ 33 วันที่ 23/05/50

- จัดเตรียมป้ายชื่อสำหรับการเข้าเรียน โครงการ MDICP แผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- จัดเตรียมห้องประชุม ไว้รองรับผู้เข้าเรียน ทั้งหมด 40 ท่าน

- เข้าเรียน โครงการ MDICP แผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ครั้งที่ 34 วันที่ 24/05/50

- พิมพ์เอกสารต่างๆ

- เข้าร่วมฟังการ Present Software CRM ของบริษัท Sundae Solution Co., Ltd.

- จัดทำเอกสารและหากระบวนการและข้อมูลการขายให้แก่บริษัท Sundae Solution Co., Ltd.

ครั้งที่ 35 วันที่ 25/05/50

- ติดต่อบริษัทต่างๆหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบ CRM

- Survey โรงงานร่วมกับพนักงานในบริษัท เพื่อหาจุดบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น

- เข้าร่วมอภิปรายในการดำเนิน โครงการ MDICP ซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความก้าวหน้าของหัวข้อ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ปัญหาที่เป็นอุปสรรคและมีโอกาสที่ทำให้แผนไม่สำเร็จตามเป้า

3. เรื่องการเตรียมการเรียนล่วงหน้าในแต่ละ Manday และ Manday ถัดไป + ปัญหาในการทำ Work

Shop

ครั้งที่ 36 วันที่ 26/05/50

- ลากิจ

ครั้งที่ 37 วันที่ 28/05/50

- สรุปและรวบรวมข้อมูลและเอกสารต่างๆที่ทางบริษัท ได้ส่งมาให้เกี่ยวกับระบบ CRM

- จัดทำและออกแบบรูปแบบ สติกเกอร์ของทะเบียนรถ

- จัดทำป้ายชื่อสำหรับการเข้าเรียนใน โครงการ MDICP ของแผนที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- เข้าร่วมทำ Work Shop กับฝ่ายผลิตใน โครงการ MDICP แผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ในการเลือก KPI ตัวชี้วัด)

1. ใบบวิเคราะห์ตำแหน่งงาน

2. ใบบประเมินสมรรถนะของหน่วยงานพัฒนาคนและองค์กร

ครั้งที่ 38 วันที่ 29/05/50

- พิมพ์เอกสาร (การบ้านงานบุคคล) แก่ไขตัว KPI ในใบบวิเคราะห์งาน
- จัดส่งการบ้านให้แก่อาจารย์ประจำโครงการ MDICP แผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ครั้งที่ 39 วันที่ 31/05/50

- จัดทำบัตรดอกให้แก่พนักงานสำหรับเดือนถัดไป
- ช่วยเหลือบุคลากรในด้านของการใช้คอมพิวเตอร์

ครั้งที่ 40 วันที่ 1/06/50

- คำนวณหักของพนักงานจากโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกใบการลาของพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

ครั้งที่ 41 วันที่ 2/06/50

- คำนวณหักของพนักงานจากโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกใบการลาของพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

ครั้งที่ 42 วันที่ 4/06/50

- คำนวณหักของพนักงานจากโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกใบการลาของพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

ครั้งที่ 43 วันที่ 5/06/50

- เข้าร่วมเรียน ในโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับระบบ CRM
- บันทึก VDO ในระหว่างการเรียนโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- แก้ไขเอกสารตามที่พี่ Supervisor สั่ง

ครั้งที่ 44 วันที่ 6/06/50

- บันทึกใบการลาของพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- เข้าร่วมเรียน ในโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 2 ในหัวข้อ KM



**ครั้งที่ 45 วันที่ 7/06/50**

- บันทึกใบการลาของพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- ติดต่อประสานงานนัดหมาย บริษัท Prompt Solution และบริษัท ISONET มา Present เกี่ยวกับระบบ CRM
- จัดส่งเอกสารต่างๆ ให้กับพี่ที่บริษัท
- ทบทวนการจดบันทึกประจำวัน
- จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายวันเพื่อแจกจ่ายให้กับหัวหน้าหน่วย/หัวหน้าแผนก เพื่อนำไปประเมินไปประเมินลูกน้อง

**ครั้งที่ 46 วันที่ 8/06/50**

- กำหนดจำนวนเงินจากใบสัญญาเช่าสินค้า
- ประชาสัมพันธ์บันทึกภายในให้กับพนักงานรายเดือน และหัวหน้าหน่วย / หัวหน้าแผนกทราบ เพื่อเซ็นรับทราบ
- ติดต่อประสานงานกับบริษัท ISONET ซึ่งเป็น Partner ของบริษัท Microsoft Thailand เพื่อเลื่อนวันการมา Present เกี่ยวกับระบบ CRM
- ติดต่อประสานงานบริษัท Prompt Solution เรื่อง ระบบ CRM

**ครั้งที่ 47 วันที่ 9/06/50**

- พิมพ์เอกสารเพื่อประกอบการเข้าเรียนในโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- คิดจำนวนวันทำงานของพนักงาน และชั่วโมงการทำงานของพนักงานจากบัตรตอกเข้างาน
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ให้กับพี่ที่บริษัท เช่น การลงโปรแกรมต่างๆ และรวมไปถึงการเซ็น Wireless ต่างๆ เป็นต้น

**ครั้งที่ 48 วันที่ 11/06/50**

- ติดตามงานหรือการบ้านที่อาจารย์มอบหมายให้กับแผนงานที่ 5 เป็นผู้รวบรวม
- จัดพิมพ์การบ้านในโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และแก้ไขเอกสารพร้อมทั้งงานต่างๆ ที่อาจารย์ได้มอบหมายมา
- จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อประกอบการเข้าเรียนในโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

**ครั้งที่ 49 วันที่ 12/06/50**

- จัดเตรียมห้องประชุมที่ใช้สำหรับการเข้าเรียนใน โครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- เข้าร่วมเรียนในโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในหัวข้อการคัดเลือก core competency
- ร่วมทำ work shop ในการคัดเลือก core competency พร้อมทั้งมีการนำเสนอหน้าห้องประชุม
- ประสานงานติดต่อกับบริษัท Microsoft Thailand เพื่อให้มา Present เกี่ยวกับระบบ CRM ในวันที่ 13 มิถุนายน 2550 เวลา 14.00 น.

**ครั้งที่ 50 วันที่ 13/06/50**

- แจงข้อมูลและวันเวลานัดหมายให้กับฝ่ายขาย การตลาด และผู้บริหารทราบ ในการนำเสนอของบริษัท Microsoft Thailand เกี่ยวกับระบบ CRM
- เข้าร่วมฟังการ Present ของบริษัท Microsoft Thailand เกี่ยวกับระบบ CRM

**ครั้งที่ 51 วันที่ 14/06/50**

- แก้ไขเอกสาร การบ้านของโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- บันทึกใบการลา ของพนักงานย้อนหลังโดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- คิดเงินเดือนให้กับพนักงานรายวัน

**ครั้งที่ 52 วันที่ 15/06/50**

- แก้ไขเอกสาร การบ้านของโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ประสานงานติดต่อกับบริษัท Promt Solution เพื่อให้มา Present เกี่ยวกับระบบ CRM ในวันที่ 18 มิถุนายน 2550 เวลา 14.00 น.
- จัดเก็บใบสมัครงานเข้าแฟ้ม

**ครั้งที่ 53 วันที่ 16/06/50**

- แก้ไขเอกสาร การบ้านของโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ต่อ)
- เข้าร่วมเรียนในโครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายการตลาดและฝ่ายขายตั้งแต่วันที่ 10.30 น.- 17.00 น.

**ครั้งที่ 54 วันที่ 18/06/50**

- ประสานงานติดต่อกับบริษัท Promt Solution เพื่อเลื่อนการมา Present เกี่ยวกับระบบ CRM ในวันที่ 18 มิถุนายน 2550 เวลา 14.00 น. เป็นวันที่ 19 มิถุนายน 2550 เวลา 13.00 น.

- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
  - เรียนรู้เกี่ยวกับระบบโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน) เพิ่มเติมเท่าที่รู้ได้เป็นบางส่วน
  - ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ให้กับพี่ที่บริษัท เช่น การลงโปรแกรมต่างๆ
- ครั้งที่ 55 วันที่ 19/06/50

- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- แก้ไขเอกสาร การบ้านของ โครงการ MDICP ของแผนงานที่ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ต่อ)
- จัดพิมพ์เอกสารให้กับพี่ที่บริษัท
- จัดเตรียมแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 300 ชุด
- แก้ไขโครงสร้างของบุคลากร Organization Chart
- รับเรื่องจากบริษัท Promt Solution เพื่อเดือนการมา Present เกี่ยวกับระบบ CRM

ครั้งที่ 56 วันที่ 20/06/50

- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- เข้าร่วมเรียนกับแผน 1 โครงการ MDICP

#### หัวข้อ

1.) วิเคราะห์ก้างปลาของกลุ่มบน office และแก้ไขก้างปลาให้ถูกต้องตามหัวข้อที่แต่ละกลุ่มทำ เมื่อวิเคราะห์ก้างปลาแต่ละกลุ่มจะพบกับปัญหาที่ควรแก้ไข ซึ่งการแก้ไขปัญหาที่ปรากฏในก้างปลานั้นต้องแก้ไขปัญหาโดยการทำ PDCA (Plan , Do , Check , Action) คือการคิดที่เป็นระบบเพื่อแก้ปัญหาที่ยั่งยืน ไม่ใช่การแก้ปัญหาเพื่อให้ปัญหานั้นจบๆ ไปก่อน แต่จะเป็นการแก้ปัญหาที่มีการตรวจสอบผลการกระทำและปรับปรุงถ้ายังไม่สมบูรณ์อย่างต่อเนื่องคล้ายกับคำพูดที่ว่า “ทำแบบเดิม ก็จะได้แบบเดิม / ทำแบบใหม่ก็จะ ได้แบบใหม่” เมื่อทำแบบนี้แล้วยังไม่ดีขึ้นก็ยังคงแก้ปัญหาแบบเดิมๆ ผลที่ได้จะเหมือนเดิมไม่ดีขึ้นไปกว่าเดิม

2.) กำหนดวิธีการแก้ปัญหา ก่อนเขียนวิธีการแก้ปัญหาต้องคิดว่ามีวิธีแก้กี่วิธี แล้วเลือกรวิธีที่ดีที่สุดหรือวิธีที่เหมาะสมที่สุด นอกจากนี้ยังต้องบอกได้ว่าวิธีที่ไม่เลือกนั้นเราไม่เลือกเพราะสาเหตุอะไร

ในการเขียนแผนการแก้ควรคำนึง ว่าสิ่งที่ไม่ควรคือ

- เพิ่มภาวการณ์ตรวจสอบ
- มาตรการลงโทษ
- รณรงค์เรียกร้องความตั้งใจ

ลงทุน เว้นแต่ว่าคืนทุนได้ภายใน 18 เดือน โดยมีวิธีการคิดระยะเวลาคืนทุน

3.) ลงมือทำ PDCA ในปัญหาของแต่ละกลุ่ม โดยมีหัวข้อปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไข ผู้รับผิดชอบ วันที่ สถานะ เช่น

กลุ่ม "บุคคล"					
ก	สาเหตุ	วิธีการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	วันที่	สถานะ
ใบลา	1.)ขาดการชี้แจงจาก พนง. บุคคล 2.)รายละเอียดแบบฟอร์มใบลาเยอะเกินไป	P 1.) ออกแบบฟอร์มใหม่โดยการเปรียบเทียบจากแบบฟอร์มเก่าว่าต้องตัดส่วนไหนออก 2.) ทำฟอร์มตัวอย่าง 3.) เสนออนุมัติ ทดลองใช้ 4.) โรเนียว 5.) เตรียมข้อมูลชี้แจง พร้อมคำตอบสำหรับคำถามที่คาดว่าจะถาม 6.) วิธีการเขียนกรอกใบลา 7.) คิดวิธีการเขียนกรอกใบลาในแต่ละที่ D 1.) ดำเนินการชี้แจง 2.) แจกแบบฟอร์มให้มีพร้อมใช้ทุกจุด C 1.) ประเมินผลว่ายังมีปัญหาการกรอกใบลาไม่ครบอีกหรือไม่ A 1.) ขึ้นทะเบียนแบบฟอร์ม	มาลินี มาลินี สายฝน มาลินี ทิพวัลย์ ทิพวัลย์ ทิพวัลย์ สายฝน ทิพวัลย์ สายฝน สายฝน		

ครั้งที่ 57 วันที่ 21/06/50

- จัดพิมพ์การบันทึกเวลามาตรฐาน QCC ของแผนงานที่ 1
- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- ติดต่อ บริษัท Microsoft Thailand เพื่อสอบถามการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นสำหรับการแก้ไขปัญหาทางคอมพิวเตอร์ และรายละเอียด Software ที่สนใจจะนำมาใช้งาน
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ให้กับพี่ที่บริษัท เช่น การลง โปรแกรมต่างๆ การเชื่อมต่อ Internet

ครั้งที่ 58 วันที่ 22/06/50

- ช่วยจัดพิมพ์การบันทึกเวลามาตรฐาน QCC ของแผนงานที่ 1
- หาข้อมูลทาง Internet ที่เป็นตัวแทนการจำหน่ายเครื่องเชื่อม
- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

- จัดพิมพ์เอกสารให้กับพี่ที่บริษัท
- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM

ครั้งที่ 59 วันที่ 23/06/50

- เข้าร่วมการประชุมของบริษัท เอเชียพรีซัน จำกัด
- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดพิมพ์เอกสารให้กับพี่ที่บริษัท

ครั้งที่ 60 วันที่ 25/06/50

- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกข้อมูลและประวัติพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

ครั้งที่ 61 วันที่ 26/06/50

- จัดเตรียมเอกสาร Competency
- ออกแบบใบลาใหม่
- ส่ง E-mail งานให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาแผน 5 โครงการ MDICP พร้อมทั้งโทรแจ้งรายงานผลและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- รวบรวม File เอกสารต่างๆเพื่อเตรียมไว้สำหรับการมา Present ของอาจารย์ที่ปรึกษาแผน 5 ฝ่ายบุคคล ในโครงการ MDICP
- บันทึกข้อมูลและประวัติพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM

ครั้งที่ 62 วันที่ 27/06/50

- เข้าร่วมเรียน โครงการ MDICP แผน 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในหัวข้อ การคัดเลือก core competency
- บันทึกข้อมูลและประวัติพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- เก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับระบบ CRM ในแต่ละบริษัทที่มานำเสนอให้กับผู้บริหารทราบ

ครั้งที่ 63 วันที่ 28/06/50

- บันทึกข้อมูลและประวัติพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

- บันทึกแบบประเมินทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานลงในฐานข้อมูล Excel เพื่อตรวจสอบของ  
การประเมินจากพนักงาน จำนวน 300 ชุด

- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM

ครั้งที่ 64 วันที่ 29/06/50

- จัดเก็บลายนิ้วมือของพนักงานลงในโปรแกรม Finger Scan เพื่อใช้แทนการตอกบัตรเข้างาน

- จัดเรียงเอกสารของผู้ที่มาสมัครงาน พร้อมให้คำแนะนำในการมาสมัครงาน

- เก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับระบบ CRM ในแต่ละบริษัทที่มานำเสนอให้กับ  
ผู้บริหารทราบ

ครั้งที่ 65 วันที่ 30/06/50

- บันทึกข้อมูลและประวัติพนักงานย้อนหลัง โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบ  
เงินเดือน)

- จัดเตรียมเอกสารแลแจกแบบฟอร์ม ความหมายของ competency ในโครงการ MDICP แผน 5

ทรัพยากรบุคคล

- จัดเก็บลายนิ้วมือของพนักงานลงใน โปรแกรม Finger Scan

- รับงานและจดบันทึกงานจากพี่ Supervisor

- จัดเก็บบัตรตอกเข้างานของพนักงาน

ครั้งที่ 66 วันที่ 2/07/50

- จัดทำหนังสือเวียนและติดประกาศภายใน เรื่อง บัตรประจำตัวประชาชนของพนักงานหมดอายุ เพื่อให้  
พนักงานนำบัตรประจำตัวมาให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- จัดทำป้ายชื่อของพนักงานเพื่อเตรียมเข้าเรียนในครั้งต่อไปของ โครงการ MDICP แผน 5 ฝ่ายทรัพยากร  
บุคคล

- ดึงข้อมูลการ Scan นิ้วมือของพนักงานจาก โปรแกรม Finger Scan มาจัดเก็บไว้ในโปรแกรม Bplus  
Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน) เพื่อนำไปประมวลผลเงินเดือน

- จัดทำใบประเมินการทำงานให้กับหัวหน้าหน่วย เพื่อนำไปประเมินลูกน้องในระหว่างการทำงาน

- บันทึกแบบประเมินทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานลงในฐานข้อมูล Excel เพื่อตรวจสอบของ  
การประเมินจากพนักงาน (ต่อ) จากสัปดาห์ก่อนหน้านี้

ครั้งที่ 67 วันที่ 3/07/50

- อาจารย์มานิเทศงาน
- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดเก็บบัตรคอกเข้างานของพนักงาน
- จัดทำหนังสือเวียนและติดประกาศภายใน เรื่อง บัตรประจำตัวประชาชนของพนักงานหมดอายุ เพื่อให้พนักงานนำบัตรประจำตัวมาให้กับฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- จัดเก็บลายนิ้วมือของพนักงานลงใน โปรแกรม Finger Scan

ครั้งที่ 68 วันที่ 4/07/50

- ดึงข้อมูลการ Scan นิ้วมือของพนักงานจาก โปรแกรม Finger Scan มาจัดเก็บไว้ใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน) เพื่อนำไปประมวลผลเงินเดือน
- บันทึกแบบประเมินทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานลงในฐานข้อมูล Excel เพื่อตรวจสอบสรุปของการประเมินจากพนักงาน (ต่อ) จากสัปดาห์ก่อนหน้านี้
- บันทึกข้อมูลและประวัติพนักงานย้อนหลัง สำหรับผู้ที่บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- แก้ไขเอกสารให้พี่ Supervisor
- ติดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆของฝ่ายบุคคลภายในบริษัท

ครั้งที่ 69 วันที่ 5/07/50

- บันทึกข้อมูลและประวัติพนักงานย้อนหลัง สำหรับผู้ที่บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน) (ต่อจากสัปดาห์ก่อนหน้านี้)
- จัดเรียงแฟ้มเอกสารให้เป็นระเบียบพร้อมทั้งแยกหมวดหมู่
- จัดเก็บลายนิ้วมือของพนักงานลงใน โปรแกรม Finger Scan
- จัดทำ Action Plan ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลใน โครงการ MDICP แผน 5
- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- ประสานงานฝ่ายขายเกี่ยวกับระบบ CRM

**ครั้งที่ 70 วันที่ 6/07/50**

- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ให้กับพี่ที่บริษัท เช่น การลงโปรแกรมต่างๆ การเชื่อมต่อ Internet
- ติดต่อประสานงานกับบริษัทที่รับจัดการสัมมนาและกิจกรรมต่างๆนอกสถานที่ เพื่อที่จะเป็นตัวแทนในการจัดการการดำเนินงานให้กับทางบริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด ในการออกไปท่องเที่ยวและสัมมนา ณ ต่างจังหวัด
- ติดประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆของฝ่ายบุคคลภายในบริษัท
- ติดตามงานจากหัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย ตามคำอธิบายของพี่ Supervisor
- ประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานในบริษัททราบถึงการไปสัมมนา ณ ต่างจังหวัด
- จัดพิมพ์เอกสารต่างๆ ให้กับพี่ Supervisor

**ครั้งที่ 71 วันที่ 7/07/50**

- ลากิจไปทำธุระ ณ จังหวัดกาญจนบุรี

**ครั้งที่ 72 วันที่ 9/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการบ้านต่างๆของ โครงการ MDICP แผน5 ตามที่พี่ Supervisor มอบหมายให้
- จัดทำแบบฟอร์ม การประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ ของบริษัท พีวเจอร์ชายน จำกัด
- บันทึกข้อมูลการตอบกลับของพนักงานพร้อมทั้งแก้ไขข้อมูลในส่วนที่ผิดพลาดให้สมบูรณ์มากขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปประมวลผลเงินเดือนได้
- ค้นหาประวัติของพนักงานตามรายชื่อที่กำหนด ให้กับพี่ Supervisor
- ติดต่อประสานงานกับบริษัท ISONET เรื่อง ระบบ CRM

**ครั้งที่ 73 วันที่ 10/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน )
- จัดทำแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ
- จัดเก็บและเตรียมเอกสารต่างๆในงานของฝ่ายบุคคล
- ออกแบบใบลาหยุดงาน



- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ให้กับพี่ที่บริษัท เช่น การลงโปรแกรมต่างๆ การเชื่อมต่อ Internet
- ทดลองการใช้โปรแกรมตัดต่อวิดีโอ เพื่อนำไปสอนให้กับพนักงานในบริษัท
- จัดเก็บบัตรตอกเข้างาน ของพนักงาน
- คิดประกาศสรุปการขาด ลา มาสาย ของพนักงาน ในบริษัท

ครั้งที่ 74 วันที่ 11/07/50

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน )
- ออกแบบใบลาหยุดงาน
- รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับระบบ CRM เพื่อสรุปและจัดทำรายงาน
- บันทึกและตรวจสอบแก้ไขรายการการสแกนนิ้วมือการทำงานและออกงานของพนักงานจากโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน )
- ติดตามงานจากหัวหน้าแผนกและหัวหน้าฝ่ายตามที่พี่ Supervisor ได้มอบหมายให้
- จัดพิมพ์เอกสารต่างๆ ให้กับพี่ Supervisor
- จัดทำแบบฟอร์มการประเมิน KPI และแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ
- ประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสาร โดยติดประกาศภายในบริษัทเกี่ยวกับการเข้าเรียน โครงการ MDICP

แผน 5

- จัดเก็บบัตรตอกเข้างาน ของพนักงาน

ครั้งที่ 75 วันที่ 12/07/50

- บันทึกและตรวจสอบแก้ไขรายการการสแกนนิ้วมือการทำงานและออกงานของพนักงานจากโปรแกรม Finger Scan
- จัดทำแบบฟอร์มการประเมิน KPI และแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ (โดยการปรับไขและเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม)
- จัดเก็บบัตรตอกเข้างาน ของพนักงาน
- เช็คและตรวจสอบการตอกบัตรของพนักงานเพื่อคำนวณวันและเวลาการทำงานรวมทั้ง OT ของพนักงานเพื่อที่จะนำไปคำนวณเงินเดือน (พนักงานรายวัน)
- บันทึกและตรวจสอบแก้ไขรายการการสแกนนิ้วมือการทำงานและออกงานของพนักงานจากโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

**ครั้งที่ 76 วันที่ 13/07/50**

- บันทึกและตรวจสอบแก้ไขรายการการสแกนนิ้วมือการทำงานและออกงานของพนักงานจากโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- เช็คและตรวจสอบการตอกบัตรของพนักงาน
- สรุปการขาด ลา มาสาย ของพนักงานรายวัน
- เช็คและตรวจสอบการตอกบัตรของพนักงานเพื่อคำนวณวันและเวลาการทำงานรวมทั้ง OT ของพนักงานเพื่อที่จะนำไปคำนวณเงินเดือน (พนักงานรายวัน)
- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM

**ครั้งที่ 77 วันที่ 14/07/50**

- เก็บบัตรตอกของพนักงานเพื่อนำมาเช็คเวลาการตอกบัตร
- จัดทำสลิปเงินเดือนของพนักงานรายวัน
- ช่วยพี่ที่บริษัทจัดและเก็บของ ย้ายของเพื่อย้าย office ใหม่
- ประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการเข้าเรียน โครงการ MDICP แผน 5 ในวันที่ 16 กรกฎาคม 2550
- จัดพิมพ์เอกสารตามที่พี่ Supervisor หมายหมายให้
- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM

**ครั้งที่ 78 วันที่ 16/07/50**

- จัดเตรียมห้องประชุมสำหรับการเข้าเรียนของโครงการ MDICP แผน 5
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ลง โปรแกรม สอนการ Black up ข้อมูลต่างๆเพื่อที่จะมีการวางระบบ LAN ใหม่
- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- ช่วยนับและจัดเงินเดือนให้แก่พนักงานรายวัน
- ช่วยแจกเงินเดือนให้แก่พนักงานรายวัน
- แก้ไขเอกสารแบบฟอร์มการประเมิน KPI และแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ (โดยการปรับแก้ไขและเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม)
- เช็คและตรวจสอบการตอกบัตรของพนักงานตอนเช้า

- สรุปการขาด ลา มาสาย ของพนักงานรายวัน

ครั้งที่ 79 วันที่ 17/07/50

- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM

- พี่ Supervisor มอบหมายงานให้ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เรื่องของการติดตามเอกสาร การบ้าน ต่างๆ และการเข้าประชุม

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

- จัดเรียงเอกสารต่างๆให้เป็นระเบียบ และจัดเป็นหมวดหมู่

ครั้งที่ 80 วันที่ 18/07/50

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

- ช่วยทางบริษัทจัดย้ายของ เนื่องจากมีการจัดสร้างสำนักงานใหม่

- ช่วยจัดและเรียบเรียงรายชื่อของแบบประเมินสมรรถนะและขีดความสามารถ

- แก้ไขเอกสารให้พี่ Supervisor

- จัดเตรียมข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบ CRM

- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ลงโปรแกรม สอนการ Black up ข้อมูลต่างๆเพื่อที่จะมีการวางระบบ LAN ใหม่

- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ลงโปรแกรม

- จัดทำหนังสือเวียนและติดประกาศภายใน เรื่อง การนัดประชุม

ครั้งที่ 81 วันที่ 19/07/50

- จัดเก็บบัตรคอกพนักงานเพื่อนำมาเช็คสถานการณ่ต่อกบัตร

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

- ช่วยทางบริษัทจัดย้ายของ เนื่องจากมีการจัดสร้างสำนักงานใหม่ (ต่อจากสัปดาห์ก่อนหน้า)

- จัดทำประกาศและติดประกาศ เรื่อง การแจกชุดฟอร์มพนักงาน

- แก้ไขเอกสารให้พี่ Supervisor

- จัดทำหนังสือเวียนและติดประกาศภายใน เรื่อง การนัดประชุม

- ค้างข้อมูลการ Scan นิ้วมือของพนักงานจากโปรแกรม Finger Scan มาจัดเก็บไว้ในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน) เพื่อนำ ไปประมวลผลเงินเดือน

**ครั้งที่ 82 วันที่ 20/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- แก้ไขเอกสารให้พี่ Supervisor
- แจกชุดฟอร์มให้แก่พนักงาน
- ติดตามงานให้กับพี่ Supervisor
- พี่ Supervisor อนุญาตให้ใช้เวลานั้นในการจัดทำรายงานของตนเอง

**ครั้งที่ 83 วันที่ 21/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ลงโปรแกรม
- แก้ไขเอกสารตามที่ผู้บริหารมอบหมายให้
- ดาวน์โหลดงานจาก Internet และแจกจ่ายให้กับพนักงานตามที่ผู้บริหารสั่ง
- จัดส่ง E-mail
- แก้ไขเอกสารให้พี่ที่บริษัท
- จัดเตรียมห้องประชุมใหญ่
- คิดประกาศ เรื่อง 5ส.
- ร่วมกิจกรรม 5 ส. โดยได้รับมอบหมายให้ร่วมถือป้ายของกิจกรรม 5ส.
- แก้ไขประวัติพนักงานในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

**ครั้งที่ 84 วันที่ 23/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงในโปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ 5ส
- บันทึกเวลารายการการสแกนนิ้วมือพนักงานย้อนหลัง
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- จัดทำหนังสือเวียนและตีพิมพ์ประกาศภายใน เรื่อง การนัดประชุม
- รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบ CRM

**ครั้งที่ 85 วันที่ 24/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกเวลารายการการสแกนนิ้วมือพนักงานย้อนหลัง
- จัดเก็บบัตรดอกพนักงานเพื่อนำมาเช็คสถานการณ์ดอกบัตร
- สรุปการขาด ลา มาสาย ของพนักงานรายวัน
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ Core Competency

**ครั้งที่ 86 วันที่ 25/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกเวลารายการการสแกนนิ้วมือพนักงานย้อนหลัง
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- พี่ Supervisor อนุญาตให้ทำรายงานได้
- รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบ CRM

**ครั้งที่ 87 วันที่ 26/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกเวลารายการการสแกนนิ้วมือพนักงานย้อนหลัง
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- พี่ Supervisor อนุญาตให้ทำรายงานได้
- สรุปและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบ CRM ให้กับพี่ที่บริษัทเป็นผู้ประสานงานต่อ เนื่องจากตัวข้าพเจ้ามีกำหนดต้องกลับไปทีมมหาวิทยาลัย
- แก้ไขเอกสารตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดึงข้อมูลการสแกนนิ้วมือจากโปรแกรม Finger Scan มาสู่โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

**ครั้งที่ 88 วันที่ 27/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- บันทึกเวลารายการการสแกนนิ้วมือพนักงานย้อนหลัง
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- สรุปและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบ CRM ให้กับพี่ที่บริษัทเป็นผู้ประสานงานต่อ เนื่องจากตัวข้าพเจ้ามีกำหนดต้องกลับไปที่มหาวิทยาลัย (ต่อจากสัปดาห์ก่อนหน้า)
- เช็ควิธีการเข้างานจากบัตรตอกเวลาของพนักงานเพื่อนำมาคิดเงินเดือน

**ครั้งที่ 89 วันที่ 28/07/50**

- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- จัดเก็บแฟ้มเอกสาร โดยเรียงเป็นหมวดหมู่
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ ในเรื่อง Core Competency ของบริษัท
- เก็บบัตรตอกพนักงานเพื่อเช็คสถานะสภาพการเข้างานของพนักงาน
- เลือกรวบรวมเอกสารจากแฟ้มเอกสารที่สำคัญมาถ่ายสำเนาเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่างๆ
- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)

**ครั้งที่ 90 วันที่ 30/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเรื่อง Core Competency ของบริษัท
- บันทึกใบการลา ของพนักงาน โดยบันทึกใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดเก็บแฟ้มเอกสาร
- ดาวน์โหลดงานจาก Internet และแจกจ่ายให้กับพนักงานตามที่ผู้บริหารสั่ง
- จัดเตรียมห้องประชุมใหญ่
- คิดประกาศเรื่อง 5ส
- สรุปและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบ CRM ให้กับพี่ที่บริษัทเป็นผู้ประสานงานต่อ เนื่องจากตัวข้าพเจ้ามีกำหนดต้องกลับไปที่มหาวิทยาลัย (ต่อจากสัปดาห์ก่อนหน้า)

**ครั้งที่ 91 วันที่ 31/07/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดทำแบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานประจำเดือน กรกฎาคม เพื่อแจกจ่ายให้กับหัวหน้าแผนก หัวหน้าหน่วย นำไปประเมินการปฏิบัติงานของลูกน้อง
- ช่วยพี่ที่บริษัทคิดเงินเดือนของพนักงานรายวัน
- จัดทำป้ายประกาศประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ MDICP แผน 1 ในเรื่องของ QCC

**ครั้งที่ 92 วันที่ 1/08/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดเก็บลายนิ้วมือพนักงานลงใน โปรแกรม Finger Scan
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเรื่อง Core Competency ของบริษัท
- ติดต่อบริษัทภายนอกเกี่ยวกับ Software Antivirus
- จัดเก็บบัตรดอกพนักงานเพื่อนำมาเชื่อมสถานการณืต่อกับบัตร

**ครั้งที่ 93 วันที่ 2/08/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดพิมพ์เอกสารตามที่ได้รับมอบหมาย
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในเรื่อง Core Competency ของบริษัท
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์

**ครั้งที่ 94 วันที่ 3/08/50**

- บันทึกประวัติการขาด ลา มาสาย ของพนักงานลงใน โปรแกรม Bplus Payroll (โปรแกรมระบบเงินเดือน)
- จัดเก็บลายนิ้วมือพนักงานลงใน โปรแกรม Finger Scan
- ช่วยงานทางด้านเทคนิคทางคอมพิวเตอร์
- จัดพิมพ์เอกสารตามที่ได้รับมอบหมาย
- ติดต่อบริษัทภายนอกเกี่ยวกับ Software Antivirus
- สรุปและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบ CRM ให้กับพี่ที่บริษัทเป็นผู้ประสานงานต่อ เนื่องจากตัวข้าพเจ้ามีกำหนดต้องกลับไปที่มหาวิทยาลัย (ต่อจากสัปดาห์ก่อนหน้า)

ภาพกิจกรรมต่างๆที่ได้เข้าร่วมและบรรยากาศการทำงาน  
กรรมการผู้จัดการ











### บรรยากาศสถานที่ทำงานใหม่





## บรรณานุกรม

บริษัท บริษัท ฟิวเจอร์ซายน์ จำกัด 4/22 ม.4 ถ. บางบัวทอง-สุพรรณบุรี ต. ราษฎร์นิยม  
อ. ไทรน้อย จ. นนทบุรี 11150

