



การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการฝึกอบรม  
Customer Relationship Management and Management of Training



T097147



เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2543

ปพ.  
๕๘๒๖๓  
๒๕๔๓

เลขที่.....  
เอกสารนี้เป็นเอกสารลับ ใช้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ในทางอื่นใด ๆ ทั้งสิ้น. ผู้รับห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
วัน เดือน ปี.....



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม  
Customer Relationship Management and Management of Training

โดย

นายสุพจน์ คำคำ รหัสนักศึกษา 40044376  
นายอนุพนธ์ ศิริ รหัสนักศึกษา 40044378

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

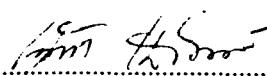
เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชา .....



(รองศาสตราจารย์ดร.อำนาจ แสงโนรี)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ประธานสาขาเทคโนโลยีการจัดการ อาจารย์ไพโรจน์ เอี่ยมชัยมงคล คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้วิจัยทุกคนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ปราโมทย์ ภูส่าย ที่ช่วยสอนและปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบ คุณสมศักดิ์ เกตุนที และคุณอดิลักษณ์ พุ่มอิม เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่น้อมทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทต้นแบบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

สุพจน์ คำคำ  
อนุพนธ์ สิริ  
กุมภาพันธ์ 2544

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม

นักศึกษา : (1) นายสุพจน์ คำคำ

(2) นายอนุพนธ์ ศิริ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง 15 / กุมภาพันธ์ / 2544

การศึกษาระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรมของบริษัท SUM SYSTEM จำกัด ครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหาการดำเนินงานในระบบลูกค้าสัมพันธ์ว่า ไม่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ถูกต้องชัดเจน กล่าวคือการทำงานในด้านลูกค้าสัมพันธ์ยังไม่มีการทำงานที่เป็นระบบ การทำงานจึงขาดประสิทธิภาพ ส่วนการจัดฝึกอบรมก็ไม่มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ทำให้ยากต่อการค้นหา บางครั้งเอกสารเกิดการสูญหาย รวมทั้งขั้นตอนการจัดฝึกอบรมบางขั้นตอนไม่อาจรองรับผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมได้ดีเท่าที่ควร ส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทเกิดความผิดพลาด

จากการศึกษาปัญหาข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ ให้มีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น โดยการอ้างอิงการดำเนินงานจากบริษัทแม่แบบ และศึกษาจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการวางระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการฝึกอบรม ก็ได้พัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานโดยอ้างอิงจากบริษัทแม่แบบที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปรับปรุงระบบ โดยนำระบบการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริษัทที่ได้ศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ การดำเนินงานของบริษัทต่อไปในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญภาพ	(5)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม</b>	<b>5</b>
ลักษณะของกิจการและที่ตั้ง	5
ประวัติความเป็นมา	5
โครงสร้างองค์การ	5
การดำเนินงานในปัจจุบัน	6
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	7
ปัญหาจากการดำเนินงาน	10
ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา	11
แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา	12
<b>บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ</b>	<b>13</b>
วิธีการศึกษาระบบอ้างอิง	13
คุณลักษณะของระบบอ้างอิง	13
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	23
การวิเคราะห์ระบบ	23
ขั้นตอนการดำเนินงานระบบใหม่	29

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>39</b>
สรุป	39
ข้อเสนอแนะ	40
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>41</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>42</b>
ภาคผนวก ก ทฤษฎี	43
ภาคผนวก ข เอกสารและแบบฟอร์มของระบบเดิม	48
ภาคผนวก ค เอกสารและแบบฟอร์มของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิกไฮเปอร์มีเดีย	51
ภาคผนวก ง เอกสารและแบบฟอร์มของโรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	53
ภาคผนวก จ เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่ (การจัดฝึกอบรม)	55
ภาคผนวก ฉ เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่ (ระบบลูกค้าสัมพันธ์)	61
ภาคผนวก ช แบบประเมิน	71
ภาคผนวก ซ พจนานุกรมข้อมูล	76

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ผังองค์การของบริษัท Sum System จำกัด	6
2 ผังการดำเนินงานโดยรวมของบริษัท	8
3 ผังการดำเนินงานในปัจจุบันของระบบลูกค้าสัมพันธ์	9
4 ผังการดำเนินงานในปัจจุบันของการฝึกอบรม	10
5 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของสถาบันคอมพิวเตอร์และภาษา	15
6 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิกไฮเปอร์มีเดีย	16
7 ผังการดำเนินงานย่อยของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิกไฮเปอร์มีเดีย	17
8 ผังการดำเนินงานย่อยของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิกไฮเปอร์มีเดีย	18
9 ผังการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์บริษัทแปลน บุคส์เน็ต จำกัด	19
10 ผังการดำเนินงานขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน	20
11 ผังการดำเนินงานขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน	21
12 ผังรายละเอียดรวมของระบบ	24
13 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 0	25
14 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (1.0 ระบบลูกค้าสัมพันธ์)	26
15 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การจัดการฝึกอบรม)	27
16 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)	28
17 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (2.1 รับสมัคร)	29
18 ผังขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบลูกค้าสัมพันธ์	31
19 ผังการดำเนินงานใหม่ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน	32
20 ผังการดำเนินงานใหม่ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน	33
21 ผังขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการจัดฝึกอบรม	34
22 ผังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม	35
23 ผังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม	36
24 ผังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม	37
25 ผังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
1 ตัวอย่างใบสมัคร	48
2 ตัวอย่างใบจองเข้าอบรม/สัมมนา	49
3 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน	50
4 ตัวอย่างใบลงทะเบียนของสถาบันไฮเปอร์มีเดีย	51
5 ตัวอย่างใบรับรองของสถาบันไฮเปอร์มีเดีย	52
6 ตัวอย่างใบลงทะเบียน (BCC)	53
7 ตัวอย่างใบรับรอง (BCC)	54
8 ตัวอย่างใบสมัคร	55
9 ตัวอย่างใบจองที่นั่ง	56
10 ตัวอย่างใบลงทะเบียน	57
11 ตัวอย่างใบแสดงที่นั่งในเพิ่มหลักสูตร	58
12 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน	69
13 ตัวอย่างบัตรประจำตัวผู้สมัคร	60
14 ตัวอย่างใบรับสินค้า/ใบเปลี่ยนสินค้า	61
15 ตัวอย่างใบตรวจนับสินค้าคงเหลือ	62
16 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน	63
17 ตัวอย่างบัตรประจำตัวสินค้า	64
18 ตัวอย่างใบรับคืนสินค้า	65
19 ตัวอย่างใบส่งสินค้า/ใบกำกับภาษี	66
20 ตัวอย่างใบวางบิล	67
21 ตัวอย่างใบรายการตรวจเยี่ยมร้าน	68
22 ตัวอย่างใบลำดับขั้นตอนตรวจเยี่ยมร้าน	69
23 ตัวอย่างใบลำดับขั้นตอนตรวจเยี่ยมร้าน(ต่อ)	70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เนื่องจากการประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากขึ้น บริษัทต่าง ๆ ต้องการที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย คือ บุคลากรและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมกับการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การฝึกอบรมบุคลากรในบริษัทให้มีความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงจำเป็นต่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทอยู่รอดได้อีกอย่างหนึ่งคือ ลูกค้ำ การครองใจลูกค้ำเป็นสิ่งที่บริษัทต้องทำให้ดีที่สุด จึงต้องมีการบริการลูกค้ำให้มีความพึงพอใจในการร่วมทำธุรกิจกับบริษัท เพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทตามที่กำหนดไว้

การศึกษาเกี่ยวกับบริษัท SUM SYSTEM จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือคอมพิวเตอร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบและซอฟต์แวร์ตลอดจนเว็บไซต์เพื่อการพาณิชย์ แต่มีปัญหาบางประการที่บริษัทพบในปัจจุบัน คือ การตรวจเยี่ยมร้านและการฝึกอบรมยังขาดการทำงานที่เป็นระบบอยู่มาก โดยการจัดฝึกอบรม จะรับสมัครผู้ที่ประสงค์จะเข้าฝึกอบรม 4 ทางด้วยกันคือ ทางโทรศัพท์ ทางเครื่องโทรสาร ทางอินเทอร์เน็ตและรับสมัครที่บริษัท ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปของเอกสาร ไม่มีการจัดเรียงเข้าแฟ้มเอกสารอย่างเป็นหมวดหมู่ทำให้ยากต่อการค้นหา เมื่อลูกค้ำโทรศัพท์มาสมัครพนักงานจะจดรายละเอียดต่าง ๆ ไว้ ทางบริษัทไม่มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ด้านการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ตก็ยังไม่มีการเก็บข้อมูลในรูปเอกสารหรือบันทึกลงคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ เมื่อลูกค้ำมาสมัครฝึกอบรมที่บริษัทจึงต้องใช้เวลาในการตรวจสอบนานว่าหลักสูตรที่ลูกค้ำต้องการเต็มหรือยัง จากปัญหาดังกล่าวทำให้การจัดการฝึกอบรมของบริษัทไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ต้องวางระบบการทำงาน ให้มีขั้นตอนในการทำงานและแบบฟอร์มที่ใช้ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้หนังสือของทางบริษัทที่จัดทำขึ้นยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร มีผู้ที่รู้จักไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่มีการดำเนินกิจการในรูปแบบเดียวกัน ส่งผลให้ส่วนแบ่งตลาดมีปริมาณไม่มากในสถานะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูง จึงควรนำระบบลูกค้ำสัมพันธ์เข้ามา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้ในการขาย การตลาดและการบริการลูกค้า ดังคำกล่าวที่ว่า ในสภาพที่มีการแข่งขันสูงขึ้นเรื่อย ๆ เรามองว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับลูกค้าคือกุญแจสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันและอัตราผลกำไรที่เพิ่มขึ้น กลยุทธ์ CRM ( Customer Relationship Management ) หรือระบบลูกค้าสัมพันธ์ ทำให้องค์กรของธุรกิจรวมศูนย์ฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นแหล่งของข้อมูลในการติดต่อกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด ฐานข้อมูลนี้จะนำไปใช้สำหรับการขาย การตลาด การบริการลูกค้าและการบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้าใหม่ ๆ (กนกวิภา วิริยะไพกิจ)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าบริษัทที่ดำเนินกิจการด้านหนังสือมีปริมาณค่อนข้างมาก หากแต่ขาดระบบลูกค้าสัมพันธ์ มาช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า ซึ่งส่งผลให้ระบบลูกค้าสัมพันธ์เริ่มเข้ามามีบทบาทในธุรกิจการจัดทำหนังสือ และยังใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันทางการตลาดอีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการทำงานในด้านการจัดการฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของบริษัท SUM SYSTEM จำกัด
2. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบการทำงานในด้านการจัดการฝึกอบรม และระบบลูกค้าสัมพันธ์
3. เพื่อพัฒนาระบบการทำงานในด้านการจัดการฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการจัดการฝึกอบรม และระบบลูกค้าสัมพันธ์
2. การทำงานด้านการจัดการฝึกอบรมและลูกค้าสัมพันธ์มีขั้นตอนที่เป็นระบบมากขึ้น
3. พนักงานจะมีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน

### ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาการทำงานของบริษัท SUM SYSTEM จำกัด ในด้านการจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ของฝ่ายการตลาด โดยมุ่งเน้นการวางระบบการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการและแนะนำสินค้าใหม่ ๆ ให้ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การตรวจเอกสาร

นิคม (2536) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างความสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าสำหรับระดับล่าง ซึ่งควรเน้นที่การจัดระบบลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากผู้บริหารในยุคปัจจุบันส่วนใหญ่ มักได้รับการศึกษาหรือการฝึกอบรมทางด้านเทคนิค หรือทางด้านเนื้อหาวิชาการมาเป็นอย่างดีจากวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ภายหลังจากที่เข้ามาทำงานกับบริษัท พวกผู้บริหารระดับล่างเหล่านี้ยังได้รับการฝึกอบรม หรือการศึกษาในโปรแกรมต่างๆ ของบริษัท เช่น โปรแกรมการฝึกอบรมด้านการจัดการ เป็นต้น ผลจากการศึกษาและฝึกอบรมดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้บริหารระดับล่างเหล่านี้มีความเชี่ยวชาญด้านควบคุมต้นทุน หรือความสามารถในการบริหารแผนงาน แต่พวกเขาเหล่านี้ไม่ได้ถูกเตรียมตัวให้มีความสามารถที่จะติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้น ผู้จัดการ หรือผู้บริหารระดับล่างเหล่านี้ จึงควรได้รับการฝึกอบรมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารเหล่านี้ต้องมีความรู้ได้รับการเตรียมตัวมาเป็นอย่างดีเพียงพอต่อการติดต่อกับลูกค้าของบริษัท แก้ไขปัญหา หรือให้บริการเป็นมาตรฐานในระดับเดียวกัน ทุกปัญหาที่เกิดขึ้น โดยตรงกับพนักงานระดับล่างจะยึดถือแบบอย่าง พฤติกรรมที่ผู้บริหารเหล่านี้แสดงหรือปฏิบัติต่อลูกค้า รวมทั้งวิธีการต่างๆ ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ผู้บริหารจะต้องดูแลสอบถามหรือรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ วิธีการที่สำคัญอีกวิธีการหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทคือ การเอาใจลูกค้า มาใส่ใจเราในการพิจารณาว่า ถ้าเราอยู่ในฐานะลูกค้าอะไรเป็นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าสนใจในสินค้าของเราบ้าง หากเรามองเห็นปัญหานั้นชัดเจนปีหานั้นก็จะเห็นปัญหาเดียวกันกับลูกค้าเรามองเห็น

ชรินทร์และวริน (2541) ได้ศึกษาระบบคัดเลือกผู้เข้าชมกรในโครงการจัดฝึกอบรมของฝ่ายวิชาการ สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ ได้พัฒนาระบบการทำงานโดยนำไมโครคอมพิวเตอร์ช่วยจัดการข้อมูลผู้สมัคร ข้อมูลหลักสูตร เพื่อทำการคัดเลือกผู้สมัครเข้าอบรมสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยงาน 4 ด้าน คือ การบันทึกข้อมูลผู้สมัคร การบันทึกข้อมูลหลักสูตร การคัดเลือกผู้สมัครและการจัดทำรายงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการคัดเลือกผู้สมัคร เจ้าหน้าที่รับสมัครไม่สามารถคัดเลือกผู้สมัครได้ทันทีเนื่องจากข้อมูลผู้สมัครถูกจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร สืบค้นยาก จึงจัดทำโปรแกรมการคัดเลือกขึ้นโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซล 97 ในการออกแบบและจัดการฐานข้อมูล พร้อมทั้งใช้โปรแกรมวิซวลเบสิก เวอร์ชัน 5.0 ในการออกแบบหน้าจอเมนูในส่วนที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ระบบ โปรแกรมที่สร้างขึ้นจะช่วยลดปัญหาการคัดเลือกผู้สมัครเข้าอบรม เพราะมีระบบที่ช่วยป้องกันการดำเนินงานผิดพลาด มีฐานข้อมูลที่ใช้เก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมากเป็นระเบียบและจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาได้โดยง่ายมีความถูกต้องแม่นยำ

กนกวิภา (2543) ได้ศึกษาเรื่องการรักษาความสามารถในการแข่งขันและอัตราผลกำไรที่เพิ่มขึ้นกลยุทธ์ CRM ( Customer Relationship Management ) หรือ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ จะทำเอกสารเป็นเอกสารสองวันไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาติเห็นไปเซประเยชนด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้องค์กรของธุรกิจรวมศูนย์ฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นแหล่งของข้อมูลในการติดต่อกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด ฐานข้อมูลนี้จะนำไปใช้สำหรับการขาย การตลาด และการบริการลูกค้า รวมทั้งการบริหารการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าใหม่

## วิธีการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งที่มาของข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าของบริษัท พนักงานและ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งสังเกตจากการทำงานภายในบริษัท ทำให้ทราบลักษณะการดำเนินงาน ปัญหาด้านการจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของการดำเนินงานในปัจจุบัน

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากข้อมูลที่บริษัทเก็บรวบรวมจากยอดการสั่งซื้อหนังสือของร้านหนังสือในแต่ละเดือน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

2.1 การศึกษาเบื้องต้น ศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านการจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท พร้อมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ของการปรับปรุงเรื่องการจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์

2.2 การวิเคราะห์ระบบการดำเนินงานเพื่อกำหนดแนวทางแก้ปัญหาของระบบการทำงานในด้านการจัดฝึกอบรมและระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ โดยศึกษาระบบการทำงานเดิมให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการทำงานและเขียนแผนภาพการทำงานของระบบใหม่

2.3 ออกแบบระบบและพัฒนาการทำงานด้านการจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้เครื่องมือช่วยออกแบบและพัฒนา ได้แก่ ผังรายละเอียดรวมของระบบ (Context Diagram) และผังแสดงการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram)

2.4 . สรุปผลการศึกษาและเสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

## บทที่ 2

### การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการฝึกอบรม

#### ลักษณะของกิจการและที่ตั้ง

บริษัท SUM SYSTEM จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 49/62 หมู่ 12 ถนน นวลจันทร์ แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10230 บริษัทนี้ดำเนิน ธุรกิจผลิตหนังสือและนิตยสารเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม เว็บไซต์ การฝึกอบรมด้านไอที พัฒนาระบบและซอฟต์แวร์ต่าง ๆ จัดทำเว็บไซต์เพื่อการพาณิชย์ ให้บริการออกแบบเว็บไซต์และระบบบนอินเทอร์เน็ต

#### ประวัติความเป็นมา

บริษัท SUM SYSTEM จำกัด ได้จดทะเบียนเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2540 มี พนักงาน 15 คน โดยบริษัทดำเนินกิจการมาเป็นเวลาประมาณ 2 ปี ระบบการทำงานยังไม่มี มาตรฐานเท่าที่ควร ปัจจุบันบริษัทได้ปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้พร้อมกับสภาพธุรกิจที่มีการ แข่งขันกันสูงในปัจจุบัน

#### โครงสร้างองค์การ

บริษัท SUM SYSTEM จำกัด แบ่งการทำงานออกเป็น 5 ฝ่าย แต่ละฝ่ายมีหน้าที่ดังนี้ (ภาพที่ 1)

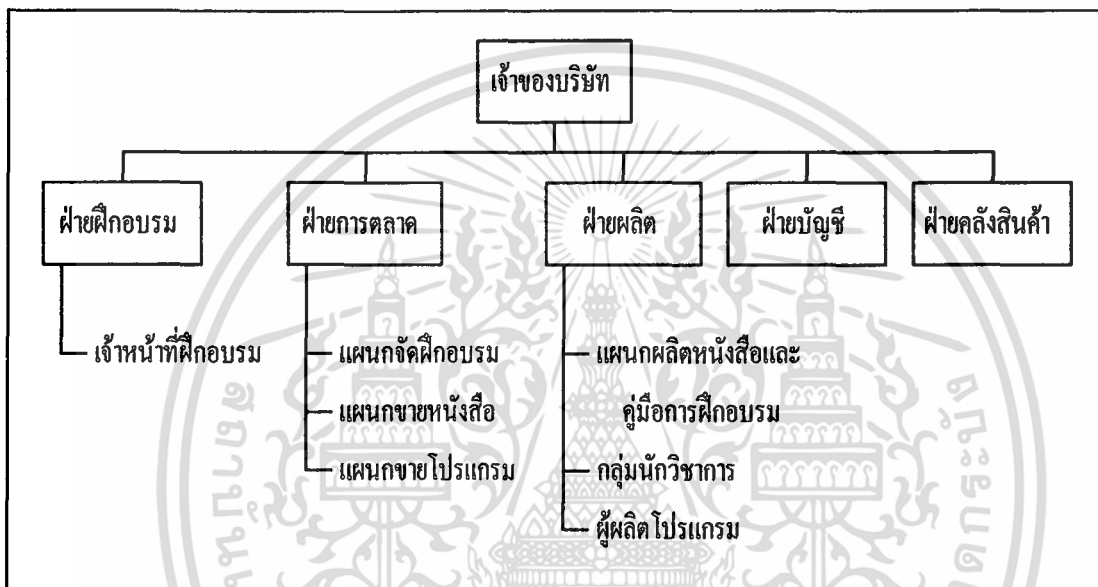
1. ฝ่ายฝึกอบรม มีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในหลักสูตรที่บริษัท เปิดอบรม เช่น หลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมเว็บไซต์โดยใช้ภาษาจาวา เป็นต้น
2. ฝ่ายการตลาด ทำงานด้านการตลาดของบริษัท ประกอบด้วย งานด้านจัดฝึกอบรม เป็นงานจัดตารางการฝึกอบรม จัดหาสถานที่ในการฝึกอบรม ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักสูตรใน การฝึกอบรม งานขายหนังสือ งานขายโปรแกรมและงานบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ฝ่ายผลิต ทำหน้าที่ผลิตหนังสือและนิตยสารเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบและซอฟต์แวร์ตามที่ลูกค้าต้องการ ทำเว็บไซต์เพื่อการพาณิชย์และออกแบบเว็บเพจ รวมทั้งการสั่งการผลิตหนังสือโดยรับคำสั่งจากเจ้าของบริษัทโดยตรง

4. ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงินของบริษัท

5. ฝ่ายคลังสินค้า ทำหน้าที่เก็บหนังสือและจัดส่งหนังสือให้กับร้านหนังสือ



ภาพที่ 1 ผังองค์การของ บริษัท SUM SYSTEM

#### การดำเนินงานในปัจจุบัน

บริษัท SUM SYSTEM จำกัด มีหนังสือที่ขายในตลาดจำนวน 14 เล่ม หนังสือที่ผลิตออกมาจะนำไปฝากขายที่ร้านหนังสือต่างๆ ในกรุงเทพมหานครจำนวน 24 ร้าน ลูกค้าที่ซื้อหนังสือส่วนมากจะเป็นผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละฝ่ายมีดังนี้

ฝ่ายฝึกอบรม ทำหน้าที่ ส่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เกี่ยวกับเรื่องของบริษัท เปิดการฝึกอบรม เพื่อไปอบรมตามตารางการฝึกอบรมตามที่บริษัทจัดทำขึ้น

ฝ่ายการตลาด ทำหน้าที่ จัดตารางการฝึกอบรม จัดหาสถานที่ในการฝึกอบรม ประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมให้ผู้ที่สนใจเข้ารับการฝึกอบรม วิเคราะห์ความต้องการหนังสือและซอฟต์แวร์ของตลาด จัดหาตลาดในการขายหนังสือและซอฟต์แวร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายผลิต ทำหน้าที่ ดำเนินการสั่งผลิตหนังสือและนิตยสารเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จัดทำซอฟต์แวร์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ติดตามต้นฉบับจากกลุ่มนักวิชาการ

ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับรายรับ รายจ่าย ของบริษัทและจัดการด้านการเงินของบริษัท

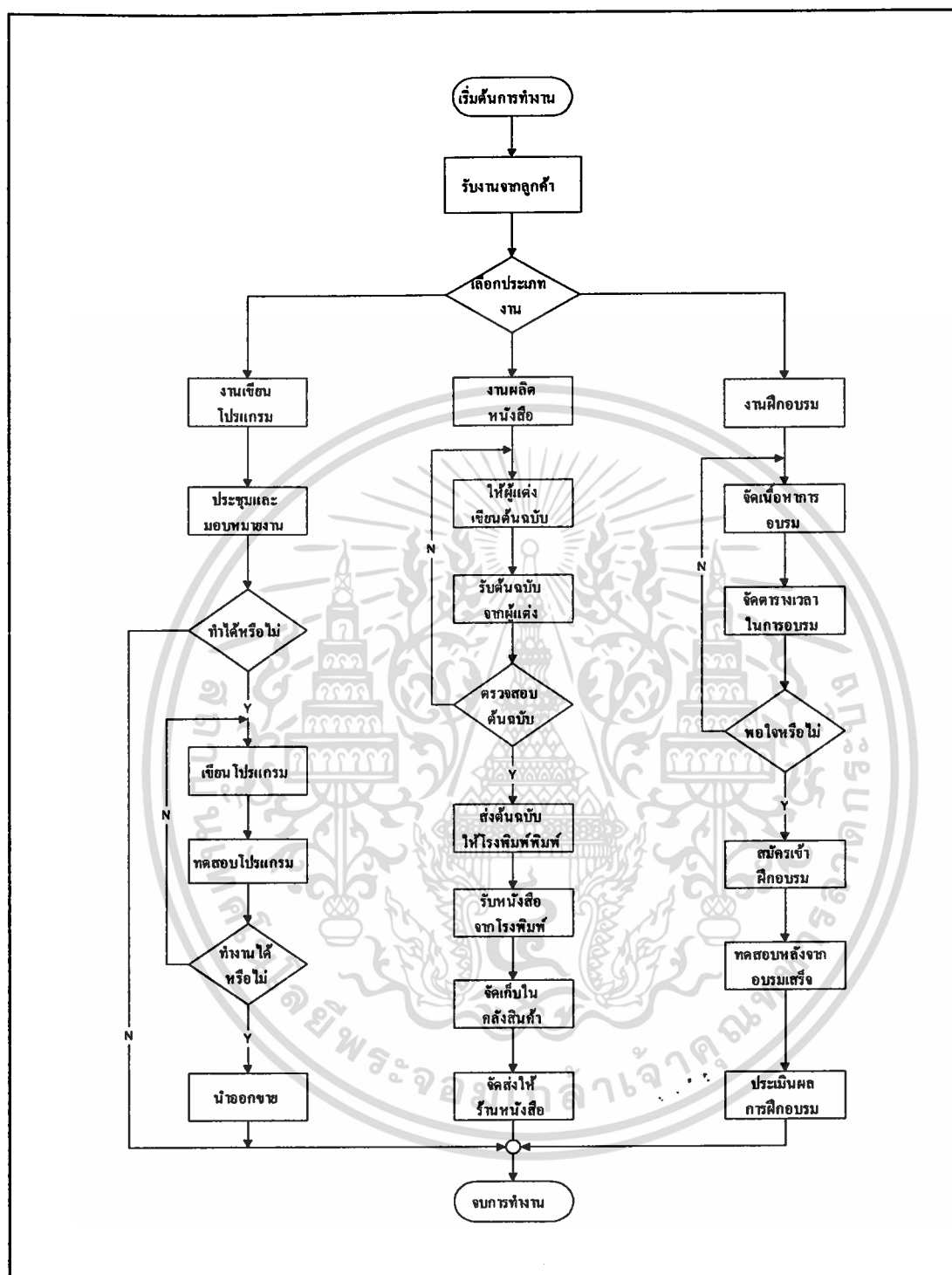
ฝ่ายคลังสินค้า ทำหน้าที่ จัดเก็บหนังสือที่โรงพิมพ์ส่งมา ดูแลรักษาหนังสือและจัดส่งหนังสือให้กับร้านหนังสือ (ภาพที่ 2)

### ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

บริษัท SUM SYSTEM จำกัด มีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาถึงรายละเอียดการทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์และด้านการจัดฝึกอบรม ดังนี้

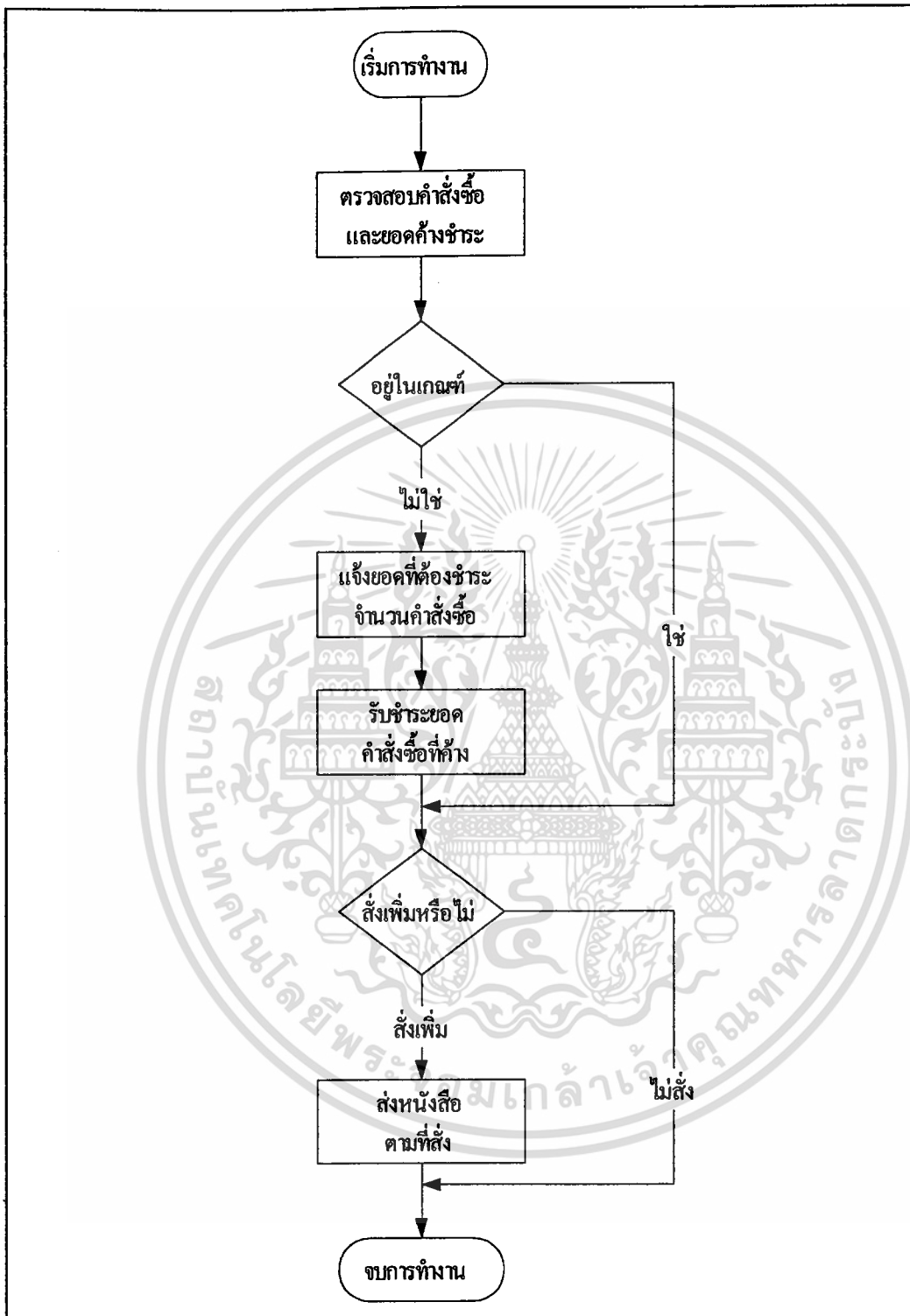
การทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ มีขั้นตอนการติดต่อกับร้านหนังสือ คือ เมื่อทางบริษัท ตรวจสอบยอดการสั่งหนังสือและยอดการค้างชำระของร้านที่อยู่ในระดับเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ทางบริษัทจะแจ้งยอดคำสั่งซื้อและยอดค้างชำระของร้านหนังสือ โดยระบุวันที่ตามสัญญาในการชำระ ถ้าหากทางร้านต้องการสั่งหนังสือเพิ่มจะโทรสั่งมาที่บริษัท หลังจากนั้นบริษัทจะตรวจสอบยอดของหนังสือที่เก็บไว้ว่ามีจำนวนเท่าไร เพียงพอหรือไม่ หากเพียงพอก็จะส่งไปที่ร้านหนังสือ หรือหากหนังสือที่เก็บไว้ใกล้จะหมดจำเป็นที่จะต้องสั่งพิมพ์เพิ่มก็จะโทรศัพท์ไปที่ร้านหนังสือสอบถามถึงความต้องการที่จะสั่งหนังสือนั้นเพิ่มหรือไม่ หากต้องการก็จะส่งหนังสือไป แล้วพิมพ์หนังสือออกมาเก็บเอาไว้ใหม่อีกครั้ง (ภาพที่ 3)

การทำงานในด้านจัดฝึกอบรม จะรับสมัครผู้ที่ต้องการฝึกอบรม 4 ทาง คือ ทางโทรศัพท์ ทางเครื่องโทรสาร ทางอินเทอร์เน็ตและมาสมัครที่บริษัท พนักงานสอบถามหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการฝึกอบรม เมื่อพนักงานตรวจสอบหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการฝึกอบรมแล้ว จะติดต่อลูกค้ากลับไปว่าลูกค้าได้รับการอบรมตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าลูกค้ารายใดได้รับการฝึกอบรมต้องเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าไว้เป็นหลักฐาน ถ้าลูกค้าที่ไม่ได้ฝึกอบรมในหลักสูตรที่ต้องการ พนักงานจะแนะนำหลักสูตรอื่นให้ลูกค้า หลังจากนั้นจะมีการจัดฝึกอบรม สรุปผลการฝึกอบรมพร้อมทั้งมอบใบรับรองผ่านการฝึกอบรม เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว (ภาพที่ 4)



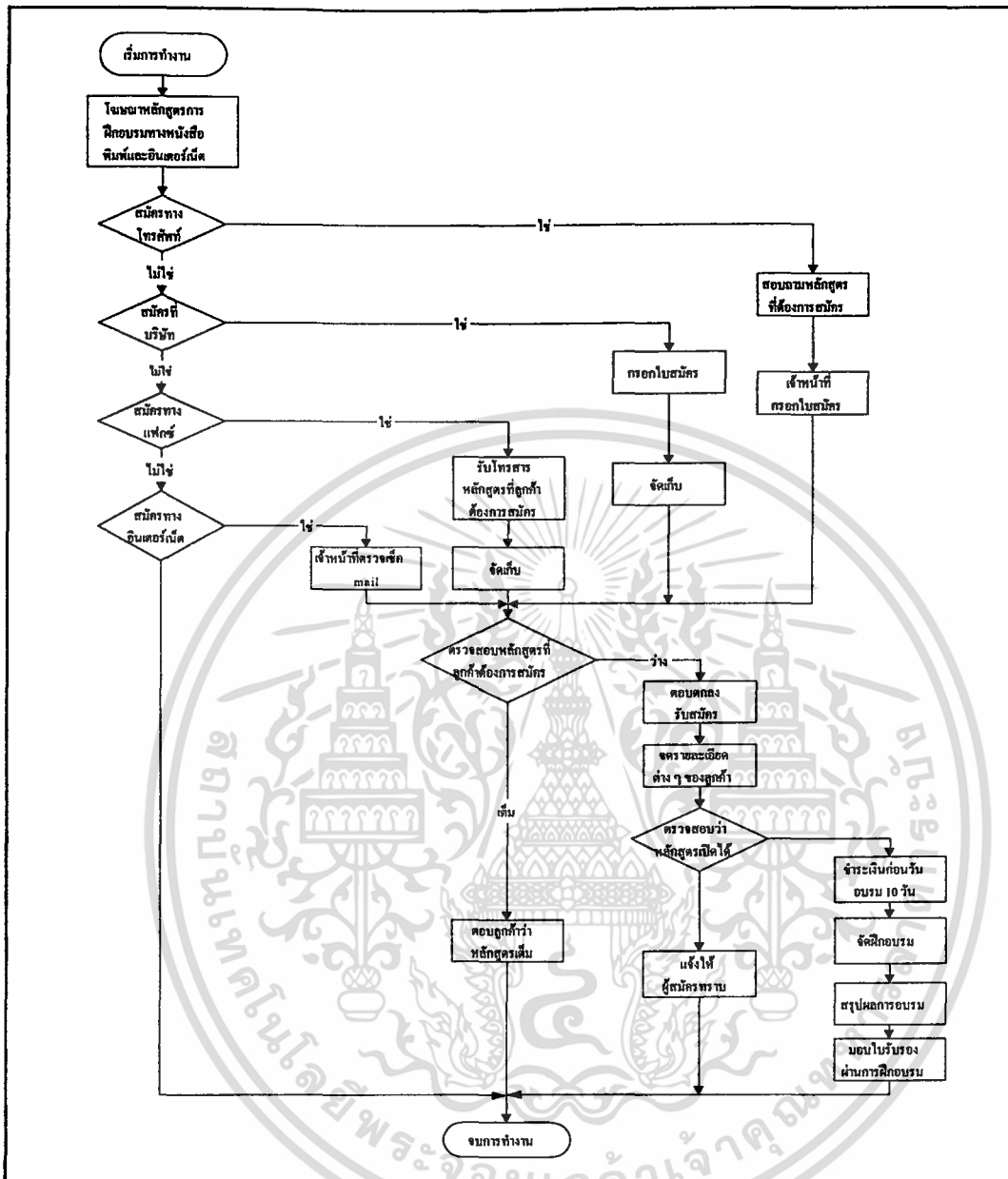
ภาพที่ 2 ผังการทำงานโดยรวมของบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 ผังการดำเนินงานในปัจจุบันของระบบลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 ผังการดำเนินงานในปัจจุบันของการจัดการฝึกอบรม

**ปัญหาจากการดำเนินงาน**

จากการศึกษาลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัทพบว่า การทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ยังไม่มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐานและการทำงานด้านการจัดฝึกอบรมยังไม่เป็นระบบ ทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด โดยปัญหาการทำงานจะแยกได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทที่ดำเนินกิจการด้านหนังสือมีปริมาณค่อนข้างมาก หากแต่ขาดการนำระบบลูกค้าสัมพันธ์ในส่วนของการตรวจเยี่ยมร้าน ทำให้ไม่ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เนื้อหาของหนังสือที่ต้องการควรรอยู่ในระดับใด เพื่อความเข้าใจในการศึกษา การสำรวจการจัดหนังสือตามชั้นวางหนังสือในร้านซึ่งมีผลต่อความน่าสนใจ หรือความสะดุดตาของลูกค้า ความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้านี้เองที่เป็นปัจจัยส่งผลให้ระบบลูกค้าสัมพันธ์เริ่มเข้ามามีบทบาทในธุรกิจการจัดทำหนังสือ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขัน

การจัดการฝึกอบรม มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปเอกสาร ไม่มีการจัดเรียงเข้าแฟ้มเอกสาร อย่างเป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากต่อการค้นหาหรือเมื่อลูกค้าโทรศัพท์มาสมัครฝึกอบรมพนักงานจะ จดรายละเอียดต่าง ๆ ไว้ ไม่มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูล ด้านการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต ไม่มีการเก็บข้อมูลในรูปเอกสารหรือบันทึกลงคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ เมื่อลูกค้ามาสมัคร ฝึกอบรมที่บริษัทต้องใช้เวลาในการตรวจสอบนานว่าหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการเต็มหรือยัง จากปัญหาดังกล่าวทำให้การจัดการฝึกอบรมของบริษัทไม่มีประสิทธิภาพ

#### ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

##### การศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี

การดำเนินงานในระบบปัจจุบัน ระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการฝึกอบรม ระบบลูกค้าสัมพันธ์เน้นงานทางด้านการบริการลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนงานด้านการจัดการฝึกอบรม เริ่มจากการรับสมัคร การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ จัดเก็บข้อมูลของผู้สมัคร การฝึกอบรม การสรุปผลการฝึกอบรมพร้อมทั้งออกใบรับรอง โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์รุ่น เพนเทียมทรี 450 MHz หน่วยความจำ 64 MB ฮาร์ดดิสก์มีความจุ 6.4 GB 1 เครื่องและ เครื่องพิมพ์ 1 เครื่อง เพื่อรองรับการทำงานของระบบใหม่ซึ่งบริษัทมีอุปกรณ์เหล่านี้อยู่แล้ว

##### การศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

การนำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ไม่เป็นการเพิ่มรายจ่ายของบริษัทมากนัก เนื่องจากระบบเน้นการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จึงเกิดจากการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และค่าเดินทางในการตรวจเยี่ยมร้านที่มีหนังสือของทางบริษัท จัดจำหน่ายและทำการติดต่อประชาสัมพันธ์กับร้านที่ไม่มีหนังสือของทางบริษัทวางจำหน่ายเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งของตลาด ส่วนการจัดการฝึกอบรม บริษัทมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อระบบใหม่ อยู่แล้วจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

### การศึกษาความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

จากระบบงานแบบเดิมซึ่งยังไม่ได้นำเอาระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ก็จะมีพนักงานอยู่ส่วนหนึ่งที่ทำหน้าที่ติดตามต้นฉบับและโทรศัพท์ติดต่อกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบยอดการจำหน่าย และตรวจสอบยอดคำสั่งซื้อจากร่างที่วางจำหน่ายหนังสือของบริษัท ดังนั้นพนักงานผู้ที่จะมาปฏิบัติงานในส่วนนี้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบลูกค้าสัมพันธ์จะคำนึงถึงนโยบายในการปฏิบัติงานของทางบริษัทเป็นสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องและสามารถปฏิบัติงานได้จริงตามวัตถุประสงค์ ส่วนด้านการจัดการฝึกอบรม ในบริษัทมีพนักงานที่ทำหน้าที่นี้อยู่แล้ว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานในระบบใหม่ ทำให้เข้าใจระบบการทำงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ได้ไม่ยาก ซึ่งจะทำให้บริษัทแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา

การนำระบบลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาใช้ทำให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า ซึ่งระบบลูกค้าสัมพันธ์มีขั้นตอนโดยรวมคือ ต้องมีการกำหนดร้านและกำหนดวันที่ในการตรวจเยี่ยมร้าน การกำหนดขั้นตอนตรวจเยี่ยมร้าน ตัวอย่างเช่น การจัดการร้านของร้านหนังสือเป็นอย่างไรบ้าง สามารถมองเห็นหรือค้นหาหนังสือที่ต้องการ ได้อย่างสะดวกหรือมองเห็นหนังสือที่ต้องการได้เด่นชัดสะดุดตาเพียงไร สภาพของหนังสือที่อยู่ตามชั้นวางเป็นอย่างไร หายอดจำหน่ายในแต่ละเดือน ยอดการสั่งเพิ่ม การคืน มาใช้ในการวางแผนงานในการตรวจเยี่ยมร้านของพนักงานในการตรวจเยี่ยมร้านว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรบ้างและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการดำเนินงานของร้านว่าต้องการให้ระบบมีการปรับปรุงอย่างไรบ้าง จากนั้นก็จะเป็นขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีหน้าที่ด้านลูกค้าสัมพันธ์ จากนั้นก็จะนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาระบบต่อไป

ด้านการจัดการฝึกอบรม จะวางระบบขั้นตอนการทำงานในการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่เริ่มรับสมัครผู้ที่สนใจจะเข้าฝึกอบรม การกรอกใบสมัคร การจัดเก็บข้อมูลของผู้สมัครในรูปเอกสาร เข้าแฟ้มเรียงตามชื่อของผู้สมัคร การออกรหัสประจำตัวให้กับผู้ฝึกอบรม เพื่อใช้ในการติดต่อและสืบค้นข้อมูล การจัดทำแฟ้มของหลักสูตรที่เปิดอบรมแต่ละหลักสูตรแยกเป็นแฟ้มเพื่อง่ายต่อการตรวจสอบว่าหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการสมัครเต็มหรือยัง การแจ้งผลให้ลูกค้าทราบว่าได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ การจัดฝึกอบรม การสรุปผลการฝึกอบรมและการออกใบรับรองให้ลูกค้าที่ผ่านการฝึกอบรม ให้มีขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนางานฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

#### วิธีการศึกษาระบบอ้างอิง

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งที่มาของข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

##### 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

การจัดฝึกอบรม ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมและสังเกตจากการทำงานภายในสถาบันต่าง ๆ ทำให้ทราบลักษณะและขั้นตอนการดำเนินงานด้านการจัดฝึกอบรม

ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ของบริษัทแม่แบบ ทำให้ทราบลักษณะดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์

##### 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

การจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ ได้จากข้อมูลและแบบฟอร์มของสถาบันแม่แบบที่ใช้ในการดำเนินงานปัจจุบัน

#### คุณลักษณะของระบบอ้างอิง

##### 1. ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

1.1 สถาบันสยามคอมพิวเตอร์ ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และภาษา พร้อมทั้งผลิตคู่มือการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ

1.2 โรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ(BCC) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 471/2-4 ใกล้เคียงสวนวชิรชัยสมรภูมิ ถนนราชวิถี เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400 ซึ่งสถาบันนี้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์

1.3 สถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิคไฮเปอร์มีเดีย ตั้งอยู่ที่ 262/6 สยามสแควร์ ซอย 3 ถนนพระราม 1 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10330 สถาบันนี้ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์กราฟฟิค

1.4 บริษัทแปลน บุคเน็ต จำกัด ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจำหน่ายหนังสือสำหรับเด็ก การขายมีทั้งขายเชื่อ ผักขายและขายแบบเครดิต บริษัทนี้มีระบบการดำเนินงานที่ดีเป็นระเบียบแบบแผนสามารถนำมาใช้เป็นแม่แบบในการศึกษาได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. ขั้นตอนการดำเนินงาน

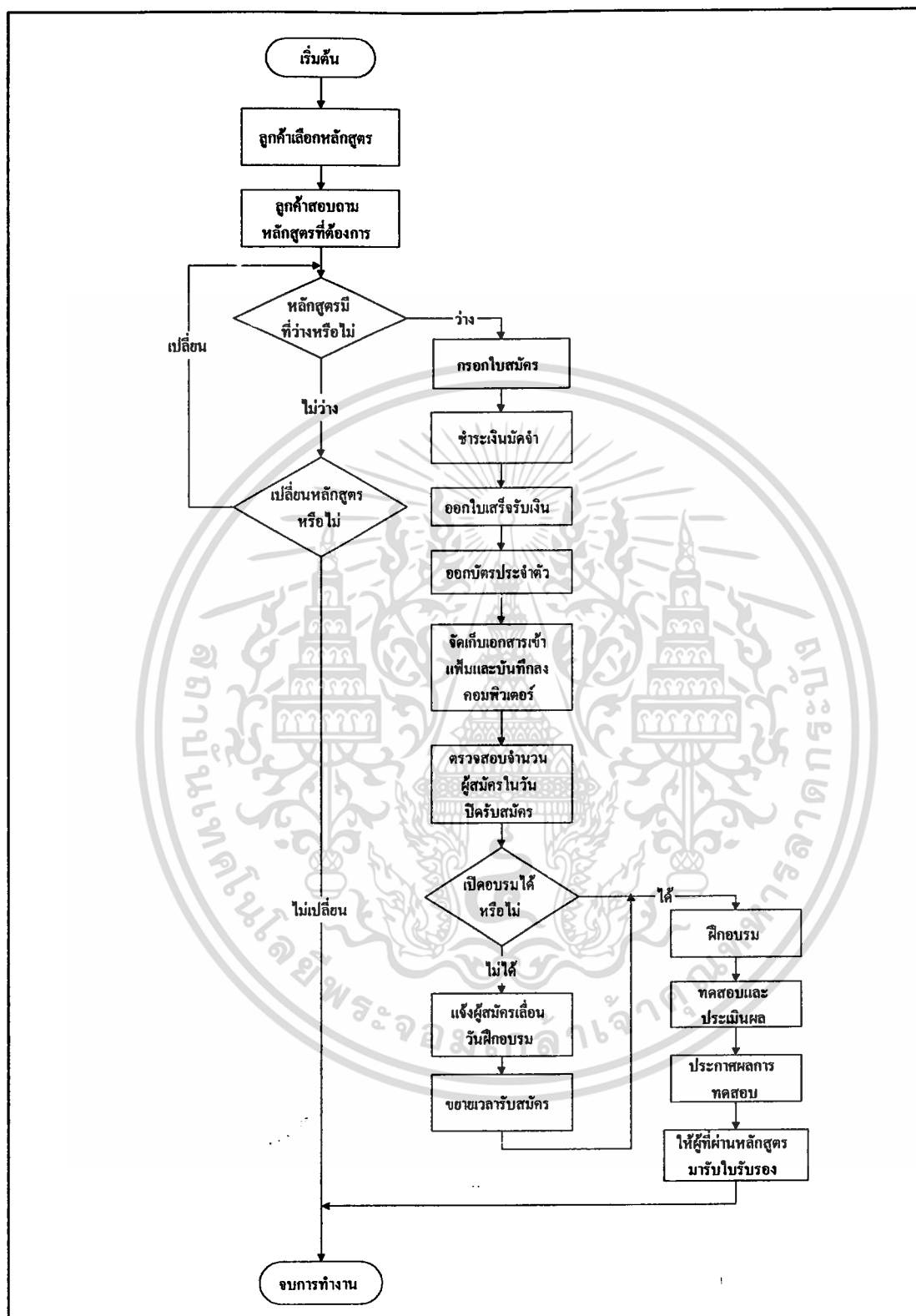
2.1 สถาบันสยามคอมพิวเตอร์และภาษา มีขั้นตอนการทำงานด้านการจัดฝึกอบรมหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การโฆษณาทางสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น เมื่อมีผู้สนใจในหลักสูตรที่สถาบันเปิดสอนจะมาสมัครที่สถาบันและสาขาต่าง ๆ โดยการเลือกหลักสูตรที่สถาบันเปิดสอน เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบหลักสูตรที่ผู้สมัครสนใจว่ามีที่นั่งว่างหรือไม่ ถ้ามีที่นั่งว่างเจ้าหน้าที่จะให้ผู้สมัครกรอกรายละเอียดในใบสมัคร ชำระเงินมัดจำครึ่งหนึ่งของราคาหลักสูตรที่สมัคร ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่จะออกใบเสร็จรับเงินและบัตรประจำตัวสำหรับใช้ติดต่อกับสถาบันให้ผู้สมัคร เมื่อถึงวันปิดรับสมัคร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจำนวนคนที่มาสมัครว่าเปิดฝึกอบรมได้หรือไม่ ถ้าจำนวนผู้สมัครไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่จะเลื่อนกำหนดรับสมัครออกไป 7 วัน เมื่อครบ 7 วัน จะเปิดฝึกอบรมตามจำนวนผู้สมัครที่มีอยู่ ถ้าวันปิดรับสมัครมีจำนวนผู้สมัครตามจำนวนที่ต้องการและเปิดฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด โดยในวันฝึกอบรมผู้สมัครต้องชำระเงินอีกครั้งหนึ่งกับเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม เมื่อถึงวันสุดท้ายของการฝึกอบรม อาจารย์ที่ฝึกอบรมจะทดสอบผู้ที่เข้าฝึกอบรม ประเมินผลและประกาศผลการทดสอบ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมารับใบรับรองที่สถาบัน (ภาพที่ 5)

2.2 สถาบันคอมพิวเตอร์กราฟิกไอเปอร์มีเดีย มีการทำงานด้านการจัดฝึกอบรมเริ่มตั้งแต่การโฆษณาโดยใช้แผ่นพับวางไว้หน้าสถาบัน การสมัครมี 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 คือ สมัครที่สถาบัน ผู้สมัครเลือกหลักสูตรที่ต้องการสมัครโดยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่าหลักสูตรที่ต้องการมีที่ว่างหรือไม่ ถ้ามีที่ว่างผู้สมัครจะต้องกรอกใบสมัครและใบลงทะเบียนเรียนพร้อมทั้งชำระเงิน

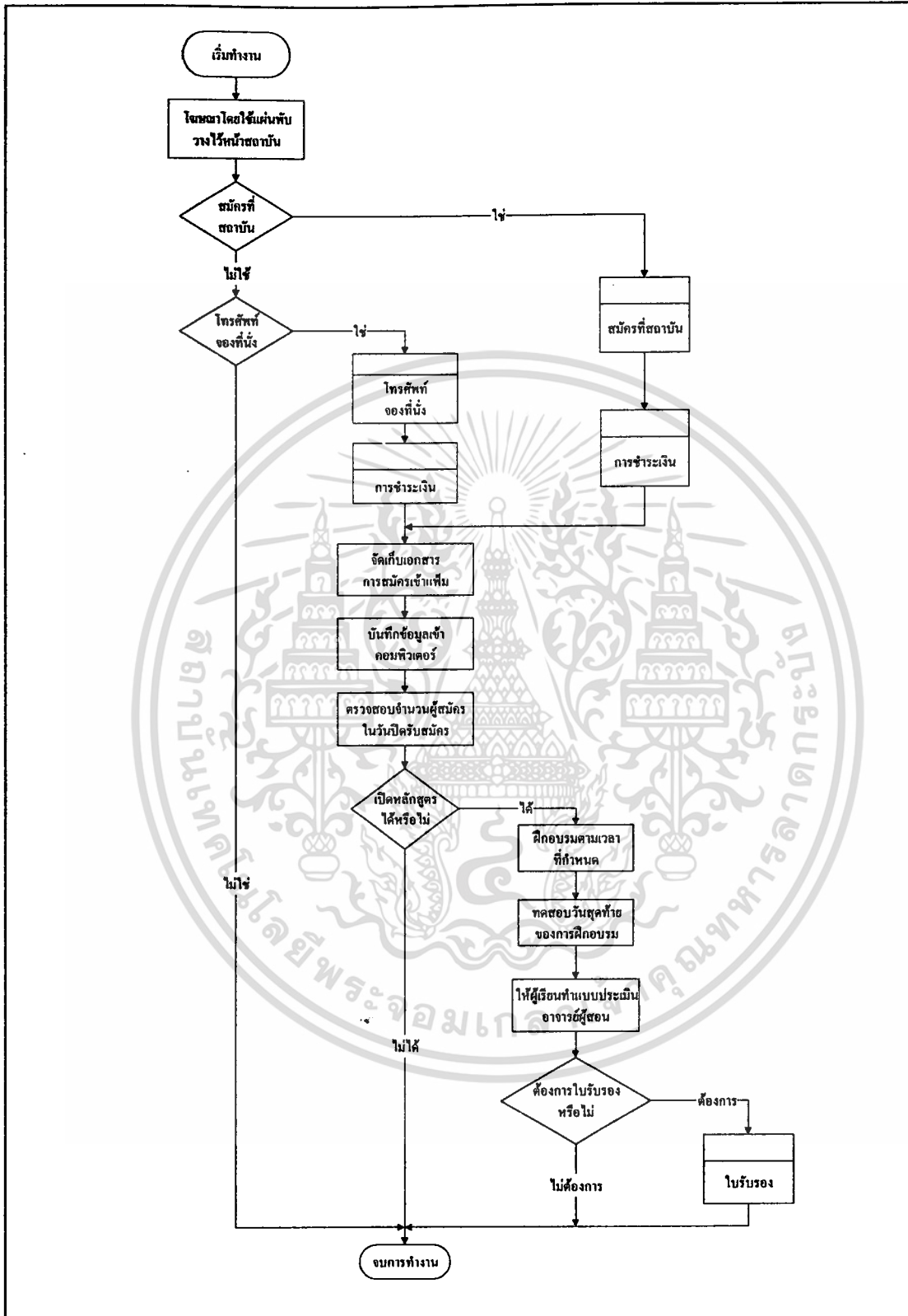
วิธีที่ 2 คือ โทรศัพท์จองที่นั่ง ผู้สมัครเลือกหลักสูตรจากแผ่นพับโดยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่าหลักสูตรที่ต้องการมีที่ว่างหรือไม่ ถ้ามีที่ว่างเจ้าหน้าที่จองที่นั่งไว้ให้ผู้สมัคร หลังจากนั้น 7 วันผู้สมัครต้องมากรอกใบสมัคร ใบลงทะเบียนและชำระเงิน

เมื่อผู้สมัครทำตามวิธีใดวิธีหนึ่งแล้ว เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบจำนวนผู้สมัครพร้อมทั้งเปิดฝึกอบรมตามเวลาที่กำหนด อาจารย์ผู้สอนจะทดสอบความรู้ในวันสุดท้ายของการฝึกอบรม พร้อมทั้งให้ผู้ฝึกอบรมทำแบบประเมินอาจารย์ผู้สอนโดยให้ส่งที่ฝ่ายรับสมัคร ถ้าผู้ฝึกอบรมคนใดต้องการใบรับรอง ต้องยื่นคำร้องขอใบรับรองที่ฝ่ายรับสมัครและมารับใบรับรองหลังจากยื่นคำร้องไว้ 7 วัน (ภาพที่ 6, 7 และ 8)



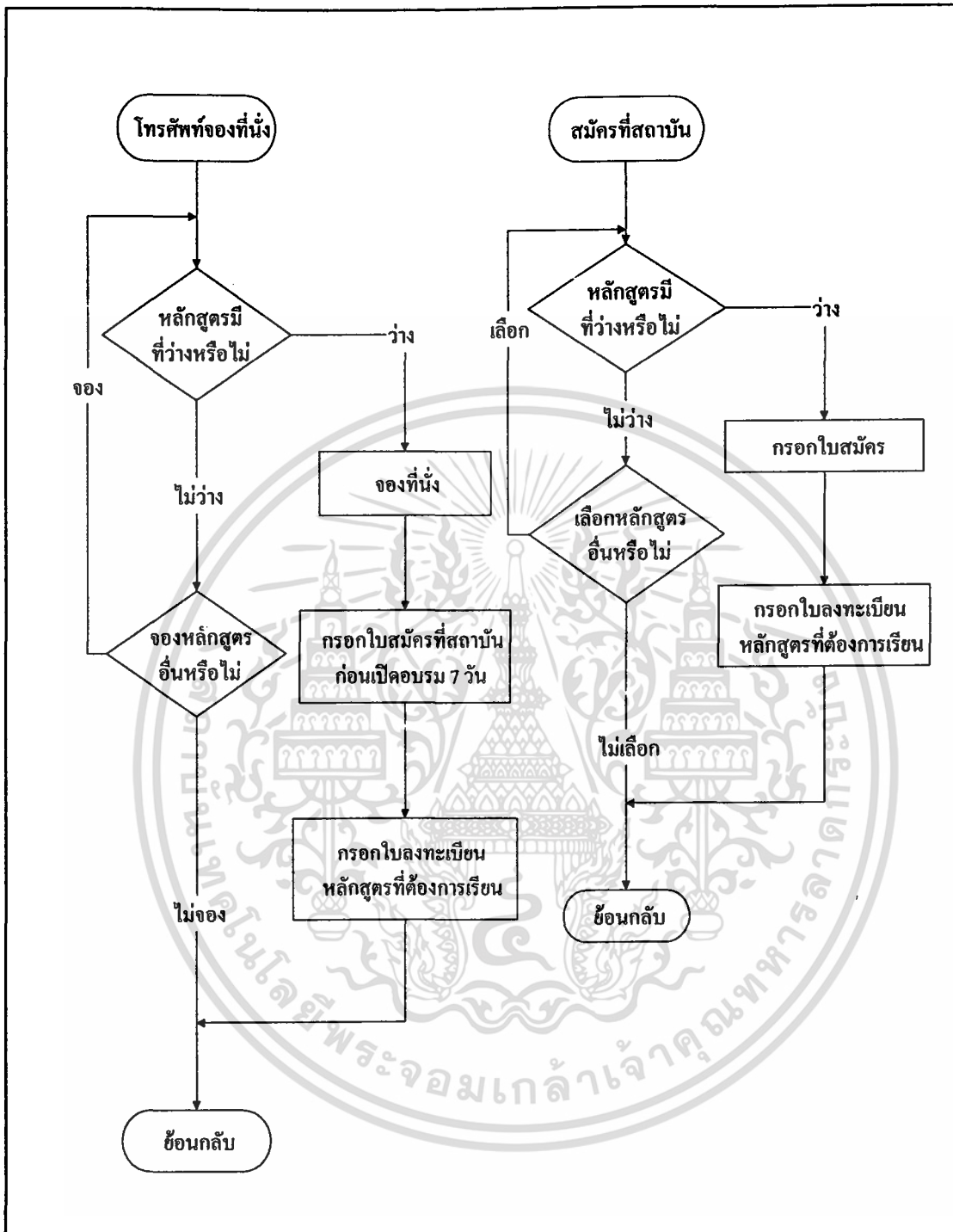
ภาพที่ 5 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของสถาบันสยามคอมพิวเตอร์และภาษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



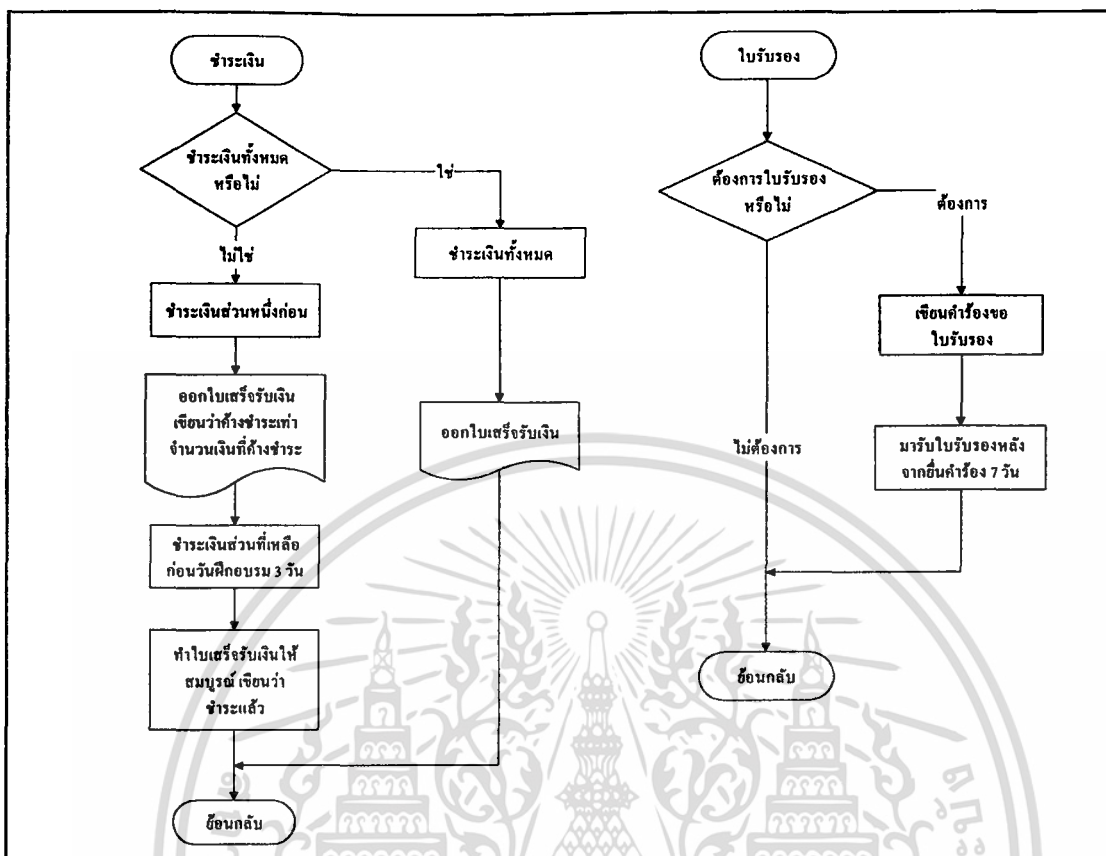
ภาพที่ 6 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิกไฮเปอร์มีเดีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 ผังการดำเนินงานย่อยของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิกไฮเปอร์มีเดีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

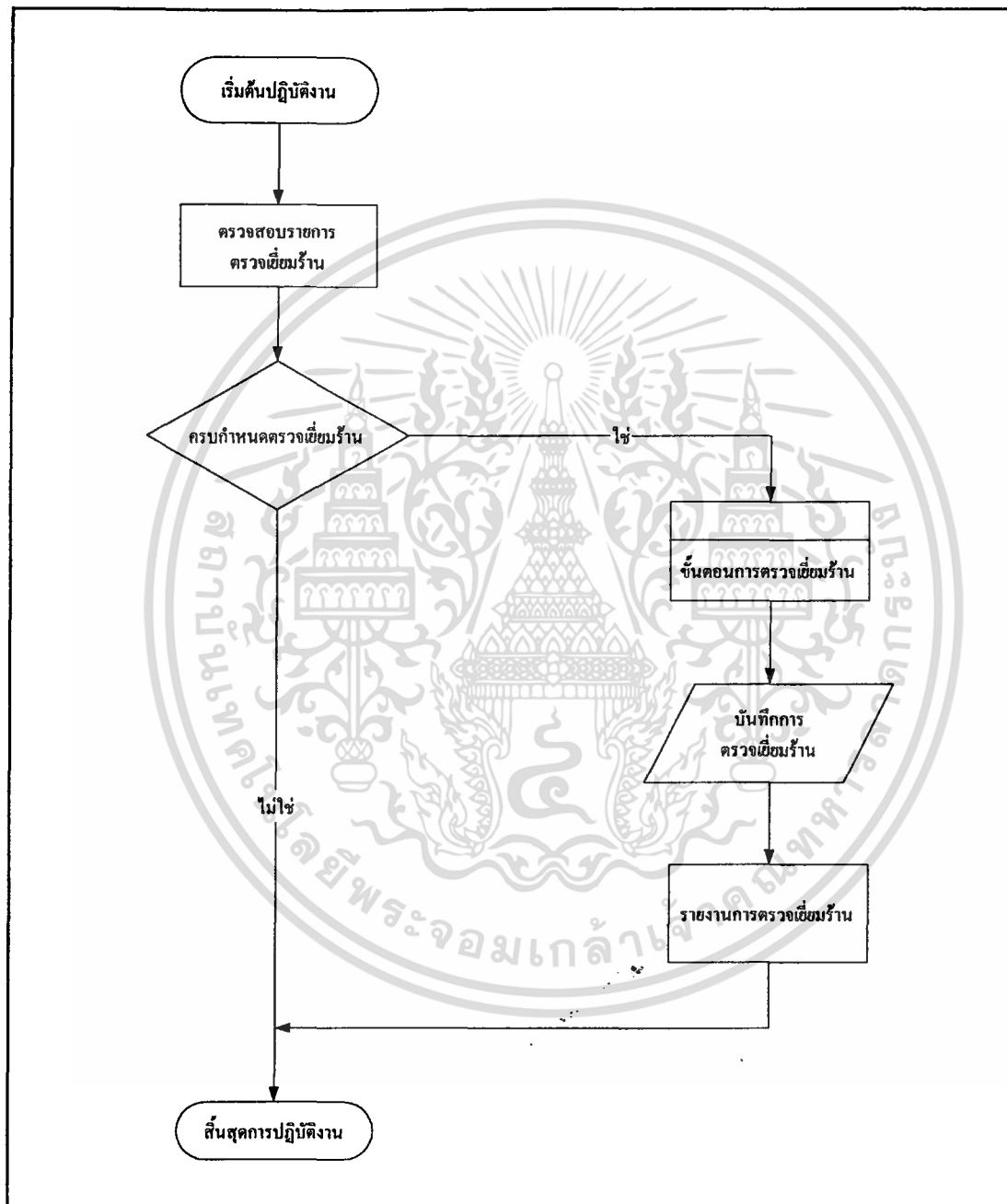


ภาพที่ 8 ผังการดำเนินงานย่อยของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิกไฮเปอร์มีเดีย

โรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีขั้นตอนการทำงานคล้ายคลึงกับสถาบันสยามคอมพิวเตอร์และภาษา แตกต่างกันตรงสถานที่เรียน โดยโรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจต้องเรียนสาขาที่ผู้สมัครไปสมัครได้เท่านั้น แต่สถาบันสยามคอมพิวเตอร์และภาษาสามารถเรียนที่สาขาอื่นได้ตามความต้องการของผู้สมัคร (ภาพที่ 5)

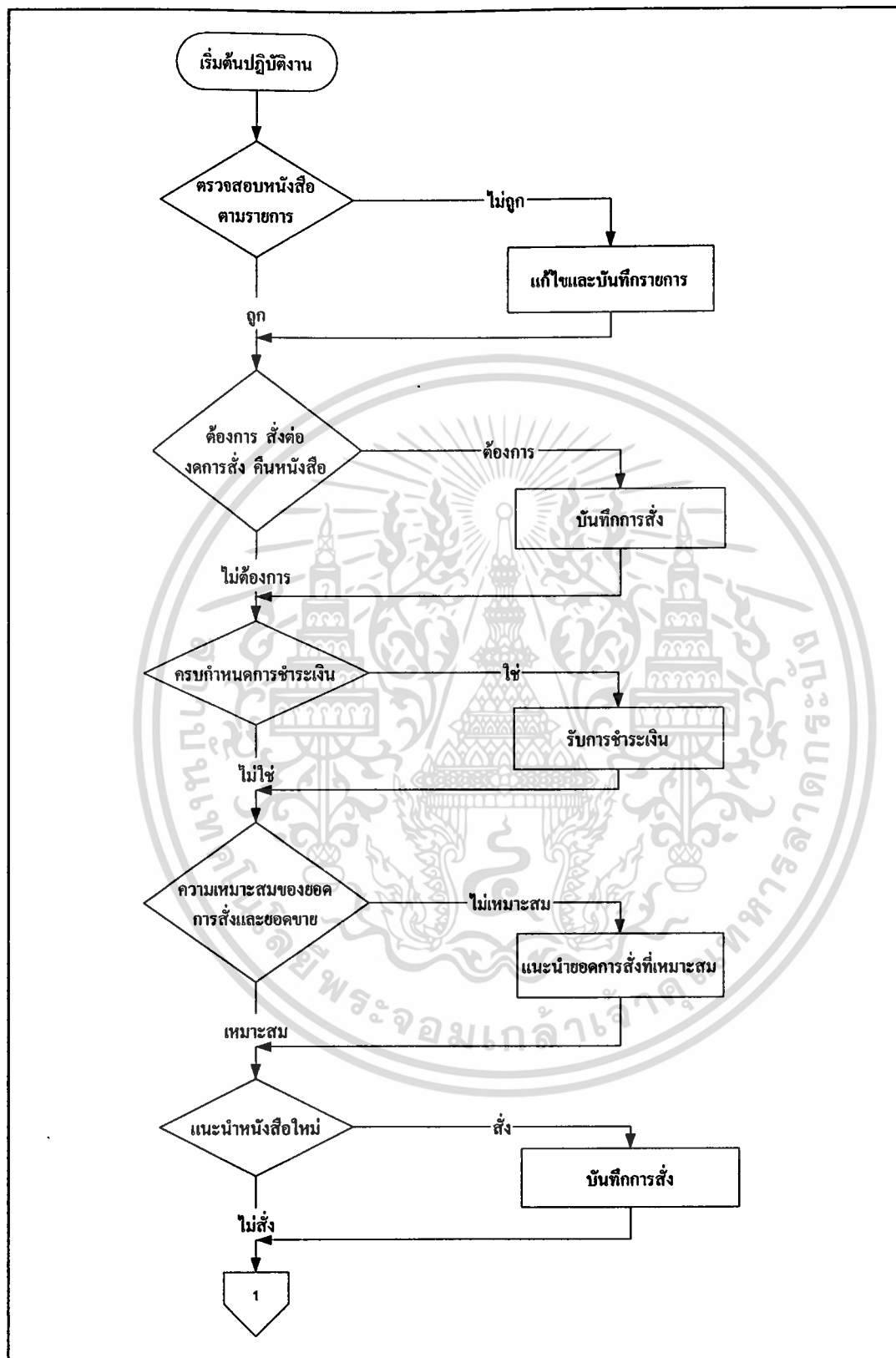
บริษัทเปปเปอร์ บุคเน็ต จำกัด มีขั้นตอนการดำเนินงานเริ่มจาก ทางบริษัทต้องกำหนดวันและร้านที่ต้องตรวจเช็คตามรายการตรวจเช็ค โดยการตรวจเช็คที่ว่าร้านใดครบกำหนดการตรวจเช็คตามนโยบายของบริษัท หลังจากนั้นก็ทำการตรวจเช็คโดยมีใบรายการตรวจเช็คร้าน ซึ่งประกอบด้วย ช่องรายการหนังสือ จำนวน ราคา ยอดการสั่ง ยอดการคืน งคการสั่ง และขั้นตอนในการตรวจเช็คร้าน มีขั้นตอนภายในคือ ขั้นตอนตรวจสอบหนังสือตามรายการที่สั่ง ขั้นตอนการบันทึก การสั่งซื้อ งคการสั่ง การคืนหนังสือ ขั้นตอนการตรวจสอบการครบกำหนดชำระเงินตามใบวางบิล ขั้นตอนพิจารณาความเหมาะสมของยอดขายและยอดการสั่ง ขั้นตอนการแนะนำหนังสือใหม่ ขั้นตอนการแก้ไขและจัดเรียงหนังสือ ขั้นตอนตรวจสอบสภาพหนังสือที่จัดวางอยู่บนชั้น ขั้นตอนตรวจสอบหนังสือที่จัดวางอยู่บนชั้นครบถ้วนตามรายการที่สั่ง ขั้นตอนสอบถามเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็น ขั้นตอนตรวจสอบการลงบันทึกตามรายการอย่างถูกต้อง หลังจากตรวจเยี่ยมร้าน แล้วนำไปรายการตรวจเยี่ยมร้านมาบันทึกรายการและจัดทำรายงานการตรวจเยี่ยมร้านส่งให้กับผู้บริหาร (ภาพที่ 9, 10 และ 11)



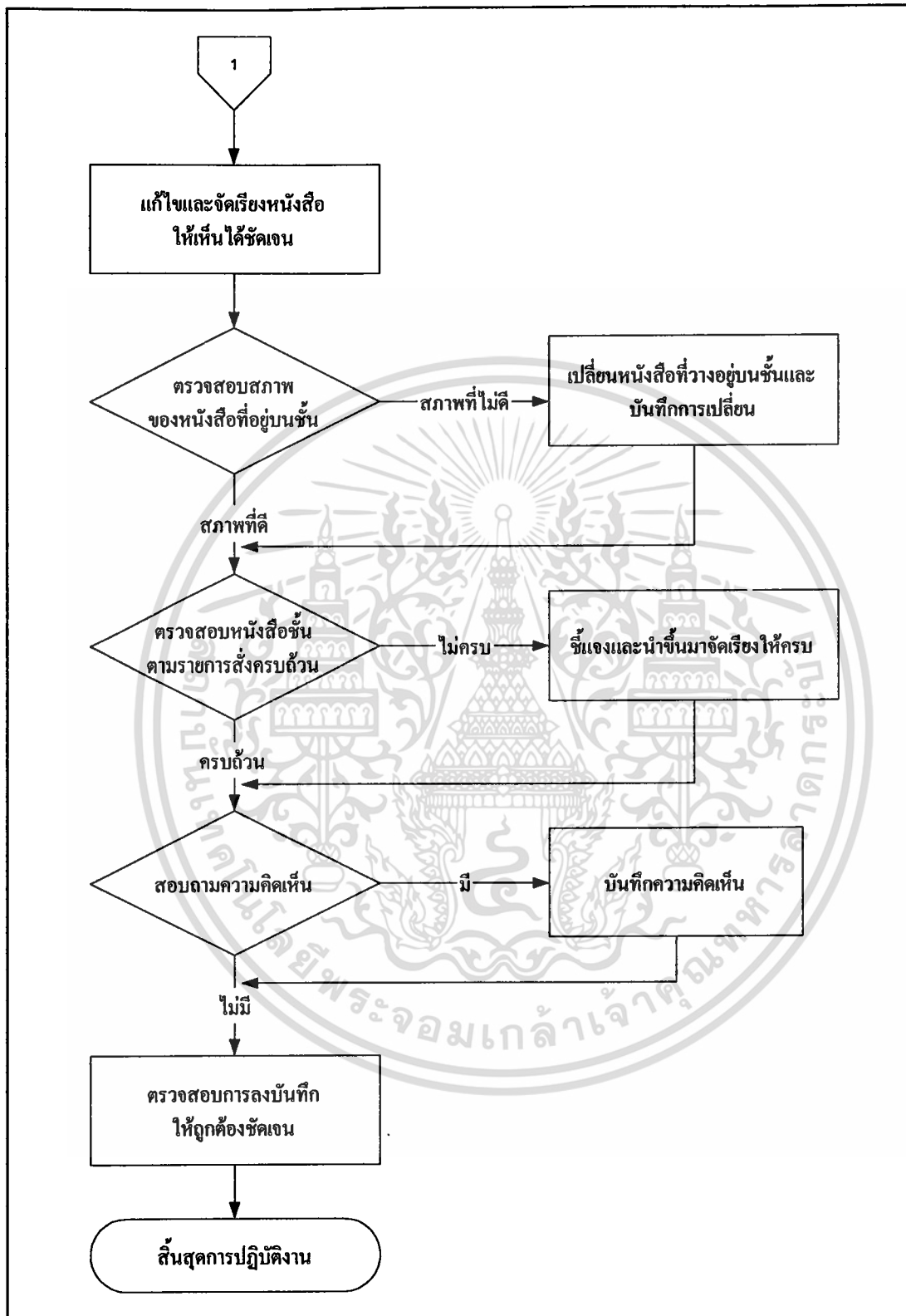
ภาพที่ 9 ผังการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ของ บริษัท แพลน บุคเน็ต จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 ผังการดำเนินงานขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 11 ผังการดำเนินงานขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบอ้างอิง

จากการศึกษาระบบการดำเนินงานของสถาบันสยามคอมพิวเตอร์และภาษา ทำให้ทราบว่า เป็นสถาบันที่เปิดฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์มาเป็นเวลานาน การทำงานของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ผู้สอน มีการแบ่งหน้าที่ทำงานตามหน้าที่ของตน ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน มีขั้นตอนการดำเนินงานด้านการจัดฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นโรงเรียนรางวัลพระราชทานการสอบคอมพิวเตอร์และภาษาดีเด่น ทำให้ความถูกต้องของการทำงานและระบบการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นที่น่าเชื่อถือ

จากการศึกษาระบบการดำเนินงานของ โรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ทราบว่า มีขั้นตอนการดำเนินงานด้านการจัดฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดหลักสูตรและเวลาที่ฝึกอบรมได้อย่างสอดคล้องกัน รองรับจำนวนผู้ที่ต้องการสมัครได้มาก มีการแบ่งหน้าที่ของพนักงานในสถาบันอย่างเป็นระบบ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาระบบการดำเนินงานของ สถาบันคอมพิวเตอร์กราฟฟิก ไฮเปอร์มีเดีย ทราบว่า มีขั้นตอนการทำงานด้านการจัดฝึกอบรมที่เป็นระบบ มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการทำงานที่ถูกต้อง มีการแบ่งหน้าที่ของพนักงานอย่างมีแบบแผน มีการทำงานตรงกับระบบที่ศึกษาจึงใช้อ้างอิงในการปรับปรุงระบบการฝึกอบรมเดิมของบริษัท SUM SYSTEM จำกัด

จากการศึกษาการดำเนินงานของ บริษัท แพลน บุคเน็ต จำกัด ทราบว่า เป็นบริษัทที่เปิดดำเนินกิจการมานาน เป็นที่ยอมรับของวงการหนังสือสำหรับเด็ก ว่าเป็นบริษัทที่มีระบบการดำเนินงานที่ดี มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างดี จากการที่ติดต่อขอข้อมูลจากบริษัทต้นแบบนั้นติดต่อไปยังบริษัทหลาย ๆ บริษัท แต่เนื่องจากบริษัทนั้นไม่ให้ความอนุเคราะห์เท่าที่ควร บางบริษัทมีข้อมูลหรือมีระบบการดำเนินงานในลักษณะที่แตกต่างไปจากความต้องการ แต่บริษัท แพลน บุคเน็ต จำกัด เอื้อเพื่อข้อมูลและมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบที่ต้องการตรงกับความต้องการที่จะใช้วางระบบของบริษัท Sum System จำกัด จากที่กล่าวมา การนำระบบงานของบริษัทแพลน บุคเน็ต จำกัด มาใช้วางระบบของบริษัท Sum System จำกัด นั้น คาดว่า เหมาะสมกัน เนื่องจากลักษณะของผลิตภัณฑ์เป็นลักษณะเดียวกัน การขายผลิตภัณฑ์เป็นระบบเดียวกัน บริษัท แพลน บุคเน็ต จำกัด เป็นบริษัทที่เปิดดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มีระบบการดำเนินงานที่ชัดเจน ผลจากการดำเนินกิจการ ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับที่น่าพอใจ หากบริษัท Sum System จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เปิด กิจการได้ไม่นานระบบการดำเนินงานในด้านลูกค้าสัมพันธ์ยังไม่มีหากนำเอาระบบการดำเนินงานของบริษัทแพลน บุคเน็ต จำกัด มาใช้ คาดว่าการดำเนินงานในส่วนระบบลูกค้าสัมพันธ์สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ส่งผลให้บริษัทเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงเพิ่มมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบ

การศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบันของระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ จึงได้ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และพัฒนาระบบการทำงานใหม่เพื่อให้การทำงานมีมาตรฐาน ลดความผิดพลาดให้น้อยลง ในด้านการจัดฝึกอบรม มีการวางขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ด้านระบบลูกค้าสัมพันธ์ มีการพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย โดยให้ความสำคัญกับการบริการ ลูกค้า การตรวจเยี่ยมลูกค้าและการดึงดูใจลูกค้าให้ร่วมทำธุรกิจกับบริษัทให้นานที่สุด เพื่อผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการออกรายงานสรุปการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหาร

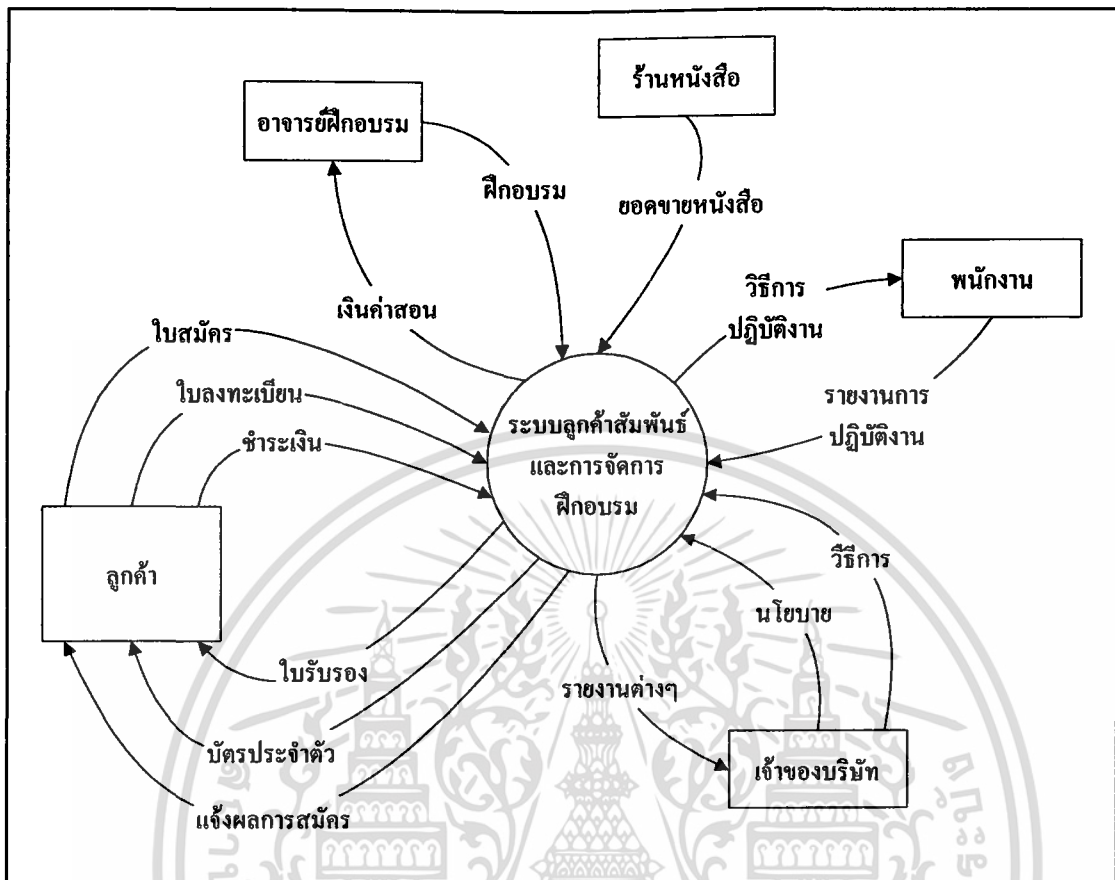
## การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความต้องการของระบบ เพื่อจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการศึกษาคั้งนี้ ได้ใช้แผนภาพแสดงการไหลเวียนของข้อมูลเป็นเครื่องมือช่วยแสดงรายละเอียดและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งอธิบายรายละเอียดของแต่ละกระบวนการเพื่อความเข้าใจ ลักษณะและขั้นตอนการทำงานของระบบอย่างถูกต้อง

### ผังรายละเอียดรวมของระบบ

ผังรายละเอียดรวมของระบบ เป็นการกำหนดสิ่งที่อยู่นอกระบบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบ ทั้งหมดและข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบพร้อมทั้งผลลัพธ์ที่ได้ ระบบภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม ประกอบด้วย 5 ระบบ ได้แก่ เจ้าของบริษัท อาจารย์ฝึกอบรม พนักงานของบริษัท ร้านหนังสือ ลูกค้า ซึ่งจะมีรายละเอียดการรับข้อมูลและส่งข้อมูล คือ อาจารย์นำข้อมูลการฝึกอบรมเข้าสู่ระบบ ระบบให้เงินค่าตอบแทนการสอนแก่อาจารย์ ร้านหนังสือนำยอดขายหนังสือเข้าสู่ระบบ พนักงานนำวิธีการปฏิบัติงานจากระบบไปปฏิบัติ นำผลที่ได้จากการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบ เจ้าของบริษัทเป็นผู้กำหนดนโยบายและวิธีการทำงานให้ระบบพร้อมทั้งนำรายงานต่าง ๆ ที่ได้จากระบบใช้ประกอบการตัดสินใจ ลูกค้านำใบสมัคร ใบลงทะเบียน และชำระเงินค่าหลักสูตรเข้าสู่ระบบ ระบบจะให้ข้อมูลแจ้งผลการสมัครฝึกอบรม บัตรประจำตัว และใบรับรองผ่านการฝึกอบรมให้กับลูกค้า (ภาพที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

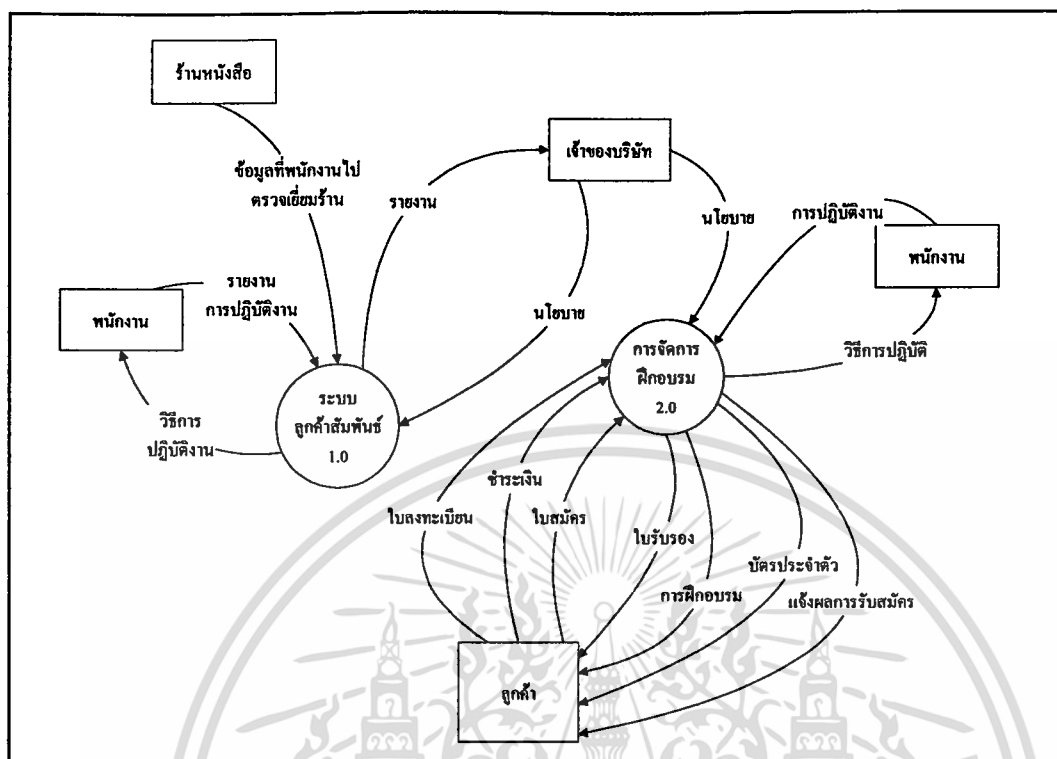


ภาพที่ 12 ผังรายละเอียดรวมของ

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 0 (ระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการฝึกอบรม)

กระบวนการทำงานของระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการฝึกอบรม ประกอบด้วย กระบวนการที่เกิดขึ้นในระบบ 2 ส่วน คือ ระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดการฝึกอบรม ซึ่งระบบลูกค้าสัมพันธ์ จะนำข้อมูลที่พนักงานไปตรวจเยี่ยมร้านหนังสือมาจัดทำรายงานเสนอเจ้าของบริษัท พนักงานรับวิธีการปฏิบัติงานในการตรวจเยี่ยมร้านไปปฏิบัติ พร้อมทั้งนำผลการตรวจเยี่ยมร้านและรายงานการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนการจัดฝึกอบรม พนักงานจะปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานที่ระบบกำหนดขึ้น โดยสอดคล้องกับนโยบายของเจ้าของบริษัท พนักงานเป็นผู้รับใบสมัคร ใบลงทะเบียนและการชำระเงินจากลูกค้า พร้อมทั้งแจ้งผลการสมัคร และบัตรประจำตัว ลูกค้าจะได้รับการอบรมจากระบบ พร้อมทั้งออกใบรับรองให้เมื่อจบหลักสูตร (ภาพที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 13 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 0

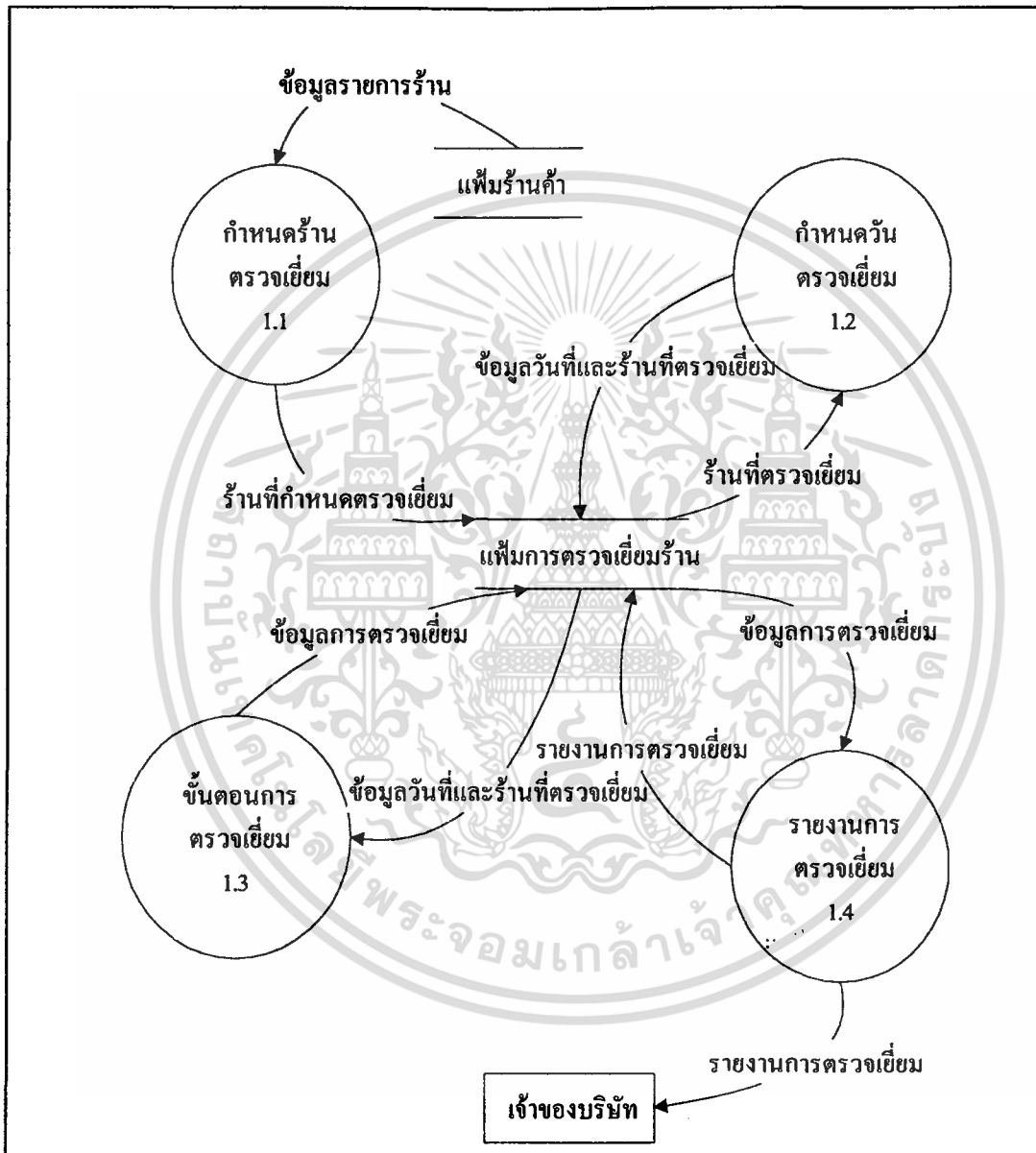
**ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (1.0 ระบบลูกค้าสัมพันธ์)**

ระบบลูกค้าสัมพันธ์ มีการทำงาน 4 ขั้นตอน คือ เริ่มจากการกำหนดร้านที่จะไปตรวจเยี่ยม โดยนำข้อมูลของร้านต่าง ๆ ที่บริษัทไปฝากขายหนังสือจากแฟ้มร้านค้า หลังจากนั้นนำรายชื่อร้านที่ได้จัดเรียงเก็บไว้ในแฟ้มการตรวจเยี่ยม นำข้อมูลของร้านที่ต้องไปตรวจเยี่ยมมา กำหนดวันตรวจเยี่ยม ทำให้ได้วันที่และร้านที่จะไปตรวจเยี่ยมเก็บไว้ในแฟ้มการตรวจเยี่ยมร้าน พนักงานตรวจเยี่ยมร้านตามวันและเวลาที่ได้จากแฟ้มการตรวจเยี่ยมร้าน และนำผลการตรวจเยี่ยมร้านมาทำเป็นรายงานเสนอต่อเจ้าของบริษัท (ภาพที่ 14)

**ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)**

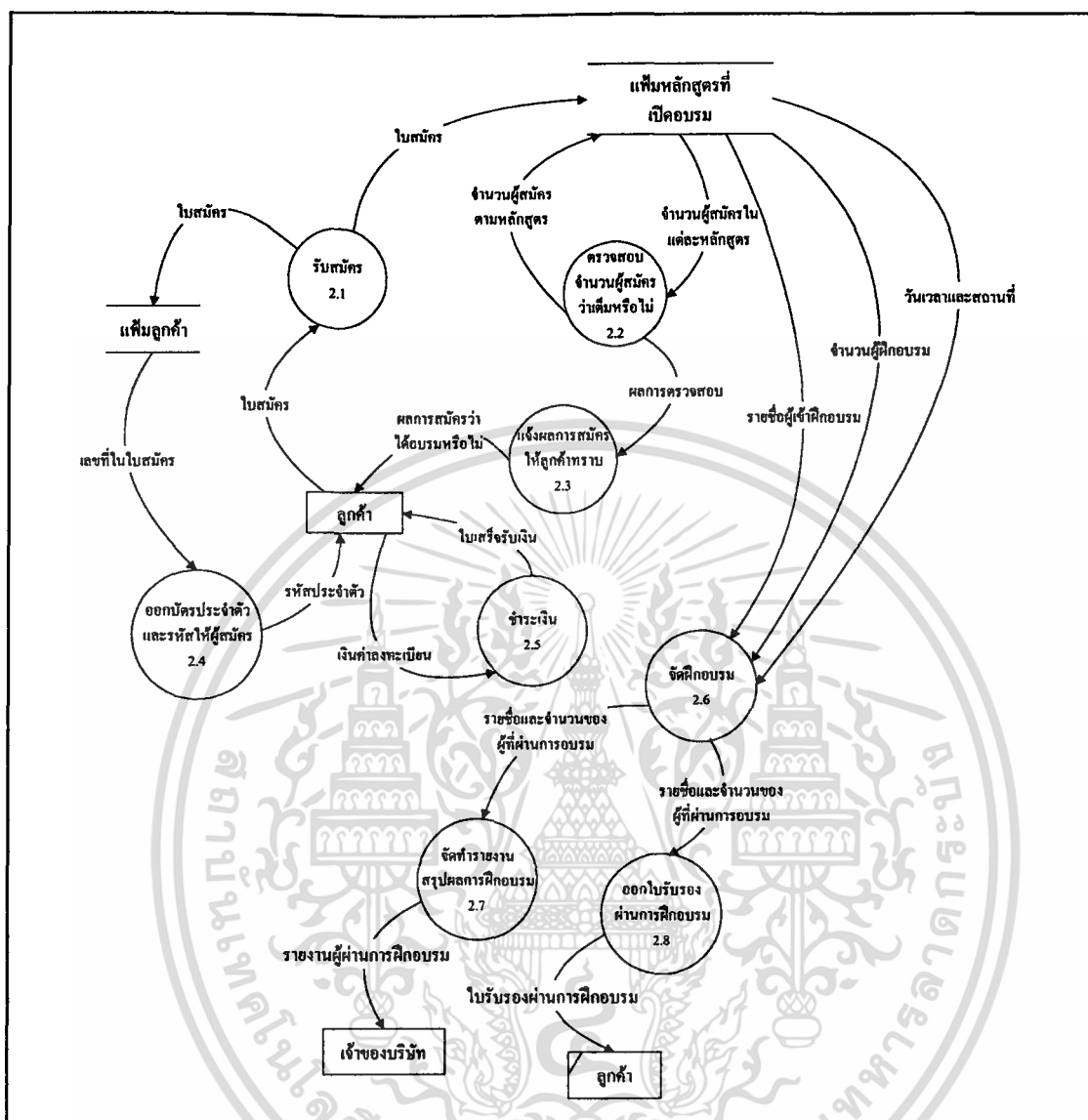
การจัดฝึกอบรม เริ่มจากขั้นตอนการรับสมัคร พนักงานนำใบสมัครและใบลงทะเบียนที่ลูกค้ากรอกจัดเก็บในแฟ้มลูกค้าและแฟ้มหลักสูตรที่เปิดอบรม ตรวจสอบจำนวน ผู้สมัครในหลักสูตรที่เปิดจากแฟ้มหลักสูตรที่เปิดอบรมว่าเต็มหรือไม่ นำผลการตรวจสอบแจ้งให้ลูกค้าทราบ ออกบัตรประจำตัวและรหัสประจำตัว โดยใช้เลขที่ใบสมัครเป็นรหัสประจำตัว นำบัตรประจำตัวมอบให้ลูกค้า พร้อมทั้งชำระเงินค่าลงทะเบียน ในกระบวนการฝึกอบรมจะมีการทดสอบและประเมินผลผู้ฝึกอบรม หลังจากนั้นบันทึกข้อมูลผู้ฝึกอบรมลงแฟ้มข้อมูลผู้ฝึกอบรม ประกอบด้วย รหัสประจำตัวของผู้สมัคร ข้อมูลหลักสูตร ประวัติลูกค้าจากใบสมัครและรายชื่อ ผู้ผ่านการเอกสารเรียนเอกสารที่ส่งเงินไว้สำหรับเก็บเงินเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาได้หน้าไปเซปรีเอชันด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝึกอบรม รายชื่อของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม จะนำเข้าสู่กระบวนการจัดทำรายงานสรุปผลการฝึกอบรมเสนอเจ้าของบริษัท และใช้รายชื่อผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในการออกใบรับรองผ่านการฝึกอบรมให้กับลูกค้า (ภาพที่ 15)



ภาพที่ 14 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (1.0 ระบบลูกค้าสัมพันธ์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



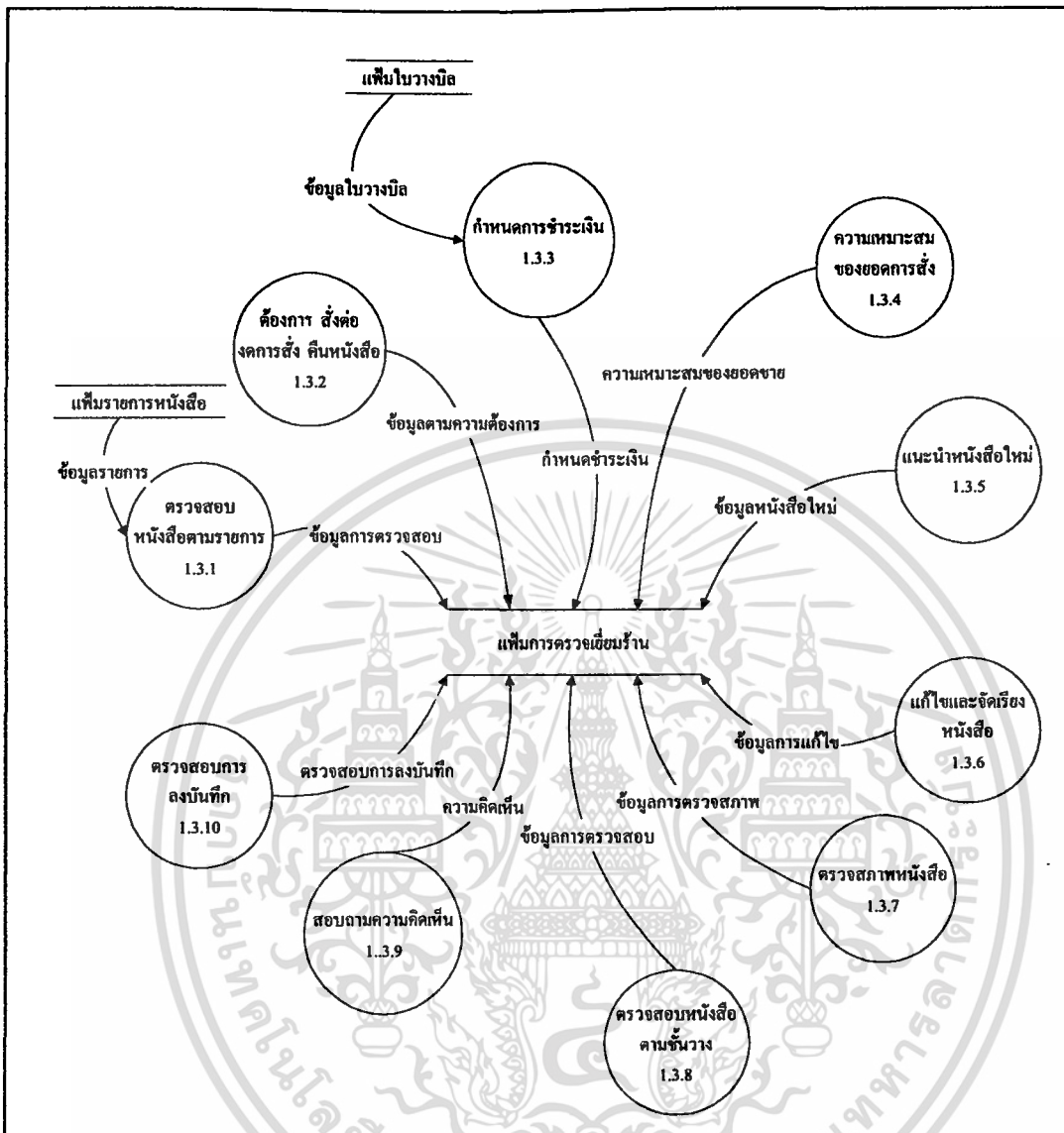
ภาพที่ 15 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การจัดการฝึกอบรม)

**การไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)**

ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน ประกอบด้วย ขั้นตอนการตรวจสอบหนังสือตามรายการ

โดยนำข้อมูลที่ใช้ตรวจสอบจากเพิ่มรายการหนังสือ ขั้นตอนบันทึกความต้องการ สั่งต่อ งดการสั่ง คืนหนังสือ ขั้นตอนการตรวจสอบการครบกำหนดชำระเงิน นำข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบจากเพิ่มใบวางบิล ขั้นตอนการตรวจสอบความเหมาะสมของยอดขายกับยอดการสั่ง ขั้นตอนการแนะนำหนังสือใหม่ ขั้นตอนแก้ไขและจัดเรียง ขั้นตอนตรวจสภาพหนังสือ ขั้นตอนตรวจสอบหนังสือตามชั้นวาง ขั้นตอนสอบถามความคิดเห็น ขั้นตอนตรวจสอบการลงบันทึกในทุกๆ ขั้นตอนนำข้อมูลที่ได้บันทึกลงในเพิ่ม การตรวจเยี่ยมร้าน (ภาพที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 16 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

### การไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (2.1 รับผิดชอบ)

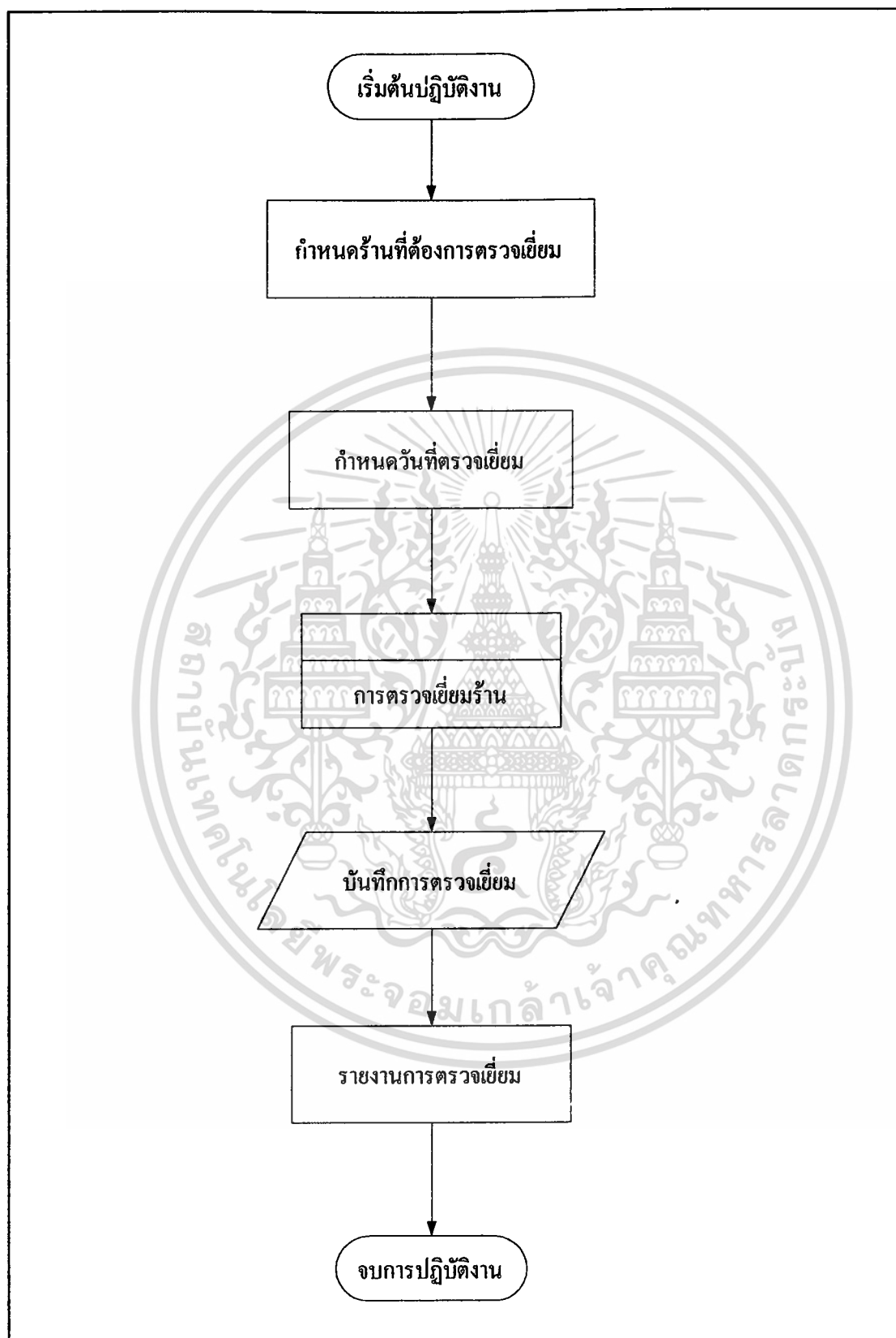
การรับผิดชอบประกอบด้วย 6 กระบวนการ คือ สมัครงานโทรศัพท์ สมัครงานเครื่องโทรสาร สมัครงานอินเทอร์เน็ต สมัครงานที่บริษัท พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ (Printer) และทำสำเนา ด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร ซึ่งการสมัครงานโทรศัพท์ ลูกจ้างจะแจ้งความประสงค์ของหลักสูตรที่ต้องการสมัครงานทางโทรศัพท์ พนักงานจึงที่นั่งให้ถ้าหลักสูตรมีที่ว่าง นัดให้ลูกจ้างมารอกับสมัครงานและใบลงทะเบียน เสร็จแล้วนำไปเก็บไว้ในแฟ้มลูกจ้าง การสมัครงานเครื่องโทรสาร ลูกจ้างจะส่งใบสมัครงานโทรสารมาที่บริษัท พนักงานจะนำใบสมัครงานที่ได้รับไปทำสำเนา ไว้เพื่อป้องกันตัวหนังสือจากหายและนำไปเก็บในแฟ้มลูกจ้าง ส่วนการสมัครงานอินเทอร์เน็ต ลูกจ้างจะส่งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การทำงานในระบบใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้นมา เป็นการวางระบบในการบริการลูกค้าหรือลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการตรวจเยี่ยมร้านหนังสือที่บริษัทนำไปฝากขายหนังสือและเป็นการวางขั้นตอนการทำงานให้พนักงานปฏิบัติ ส่วนด้านการจัดฝึกอบรม เป็นการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานให้พนักงานมีแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทางเดียวกัน ขั้นตอนการทำงานจะมีรายละเอียดดังนี้

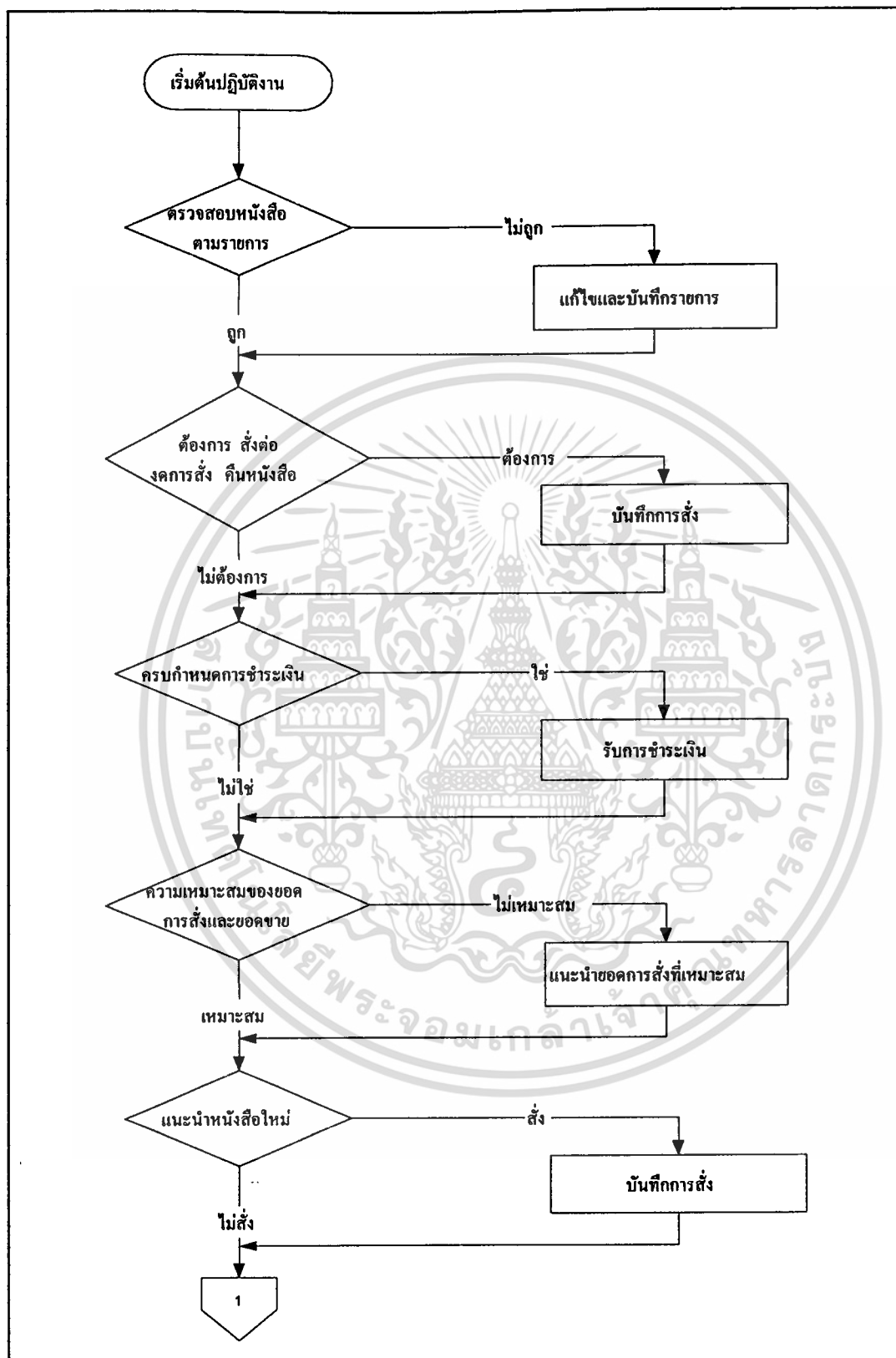
ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบใหม่นั้นสามารถกำหนดขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติในการตรวจเยี่ยมลูกค้า โดยอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดังนี้คือ เริ่มกำหนดร้านที่ต้องการตรวจเยี่ยม กำหนดวันที่ต้องการตรวจเยี่ยมในแต่ละร้าน การแสดงขั้นตอนการตรวจเยี่ยมประกอบด้วย ขั้นตอนตรวจสอบรายการหนังสือว่าถูกต้องหรือไม่ ขั้นตอนการบันทึกการส่งต่อ การงดการส่งหนังสือ การคืนหนังสือ ขั้นตอนการตรวจสอบว่าครบกำหนดชำระเงิน ขั้นตอนการพิจารณาความเหมาะสมของการส่งกับการขายว่าเหมาะสมหรือไม่ ขั้นตอนการแนะนำหนังสือใหม่ ขั้นตอนแก้ไขและจัดเรียงหนังสือ ขั้นตอนการตรวจสอบสภาพของหนังสือ ขั้นตอนตรวจสอบหนังสือบนชั้นว่ามีครบตามรายการที่ส่งหรือไม่ ขั้นตอนการบันทึกข้อคิดเห็น ขั้นตอนการตรวจการลงบันทึกใบตรวจเยี่ยมร้าน เมื่อจบขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้านก็จะนำข้อมูลที่ได้มาทำบันทึกและรายงานการตรวจเยี่ยมร้านเสนอผู้บริหาร สำหรับขั้นตอนการทำงานของระบบลูกค้าสัมพันธ์ทั้งหมด แสดงในภาพที่ 14 ,15 และ 16

การจัดการฝึกอบรม เป็นการวางระบบขั้นตอนการทำงานในการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่การรับสมัครผู้ที่สนใจจะเข้าฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางอินเทอร์เน็ตและมาสมัครที่บริษัท การรับใบสมัครจากผู้สมัครผ่านทั้ง 4 วิธี การจัดเก็บใบสมัครของผู้สมัครเข้าแฟ้มเรียงตามชื่อของผู้สมัคร การบันทึกข้อมูลของผู้สมัครลงคอมพิวเตอร์ การออกบัตรประจำตัวให้ผู้ฝึกอบรม เพื่อใช้ในการติดต่อและสืบค้นข้อมูล การจัดทำแฟ้มของหลักสูตรที่เปิดอบรมแต่ละหลักสูตรแยกเป็นแฟ้มเพื่อง่ายต่อการตรวจสอบว่าหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการสมัครเต็มหรือยัง การแจ้งผลให้ลูกค้าทราบว่าได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ การชำระเงิน การจัดฝึกอบรม การสรุปผลการฝึกอบรมและการออกใบรับรองผ่านการฝึกอบรม ให้มีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ พัฒนางานฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมทั้งหมด แสดงในภาพที่ 18 , 19 , 20 , 21 และ 22



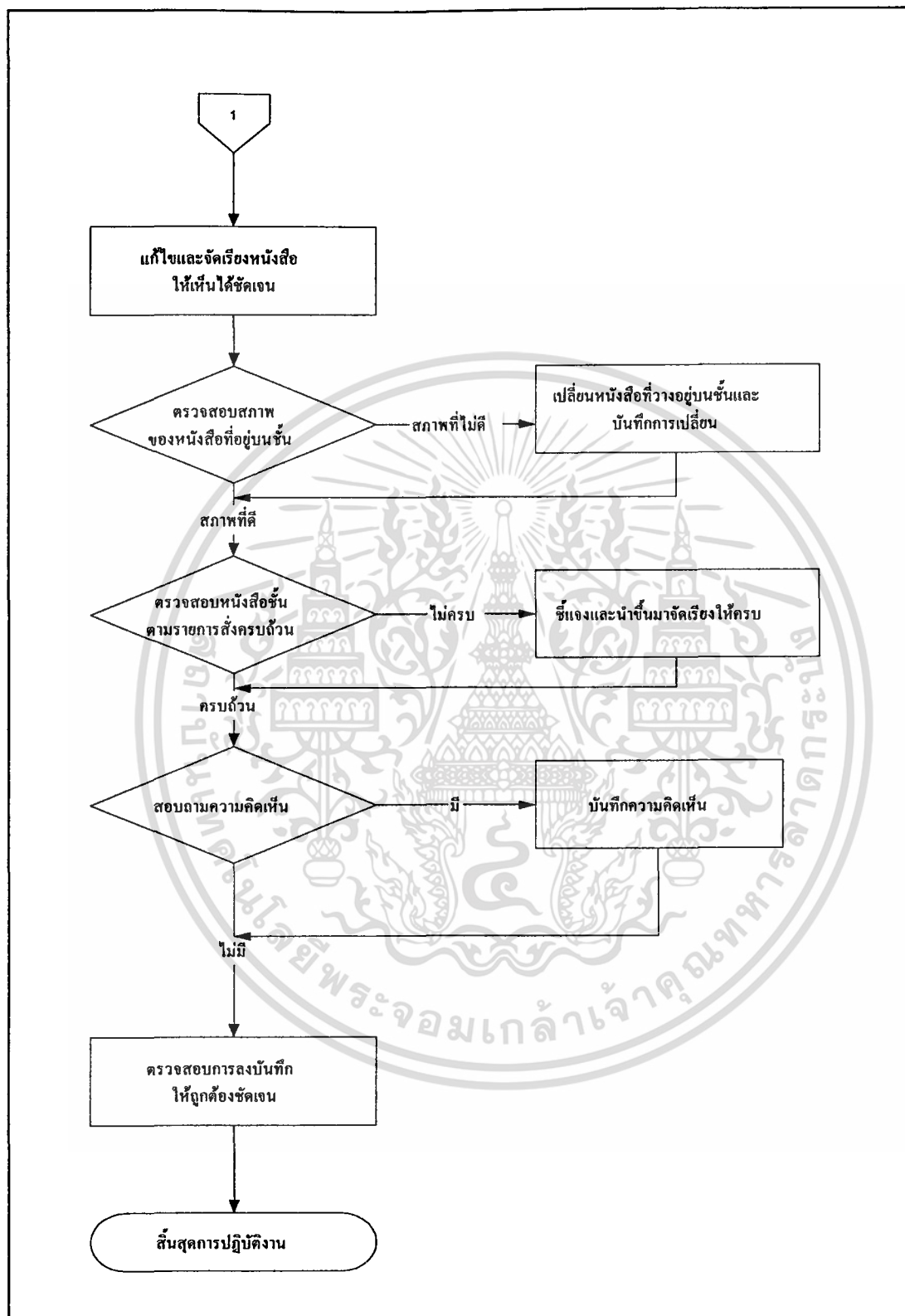
**ภาพที่ 18** ผังขั้นตอนการทำงานใหม่ของระบบลูกค้าสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



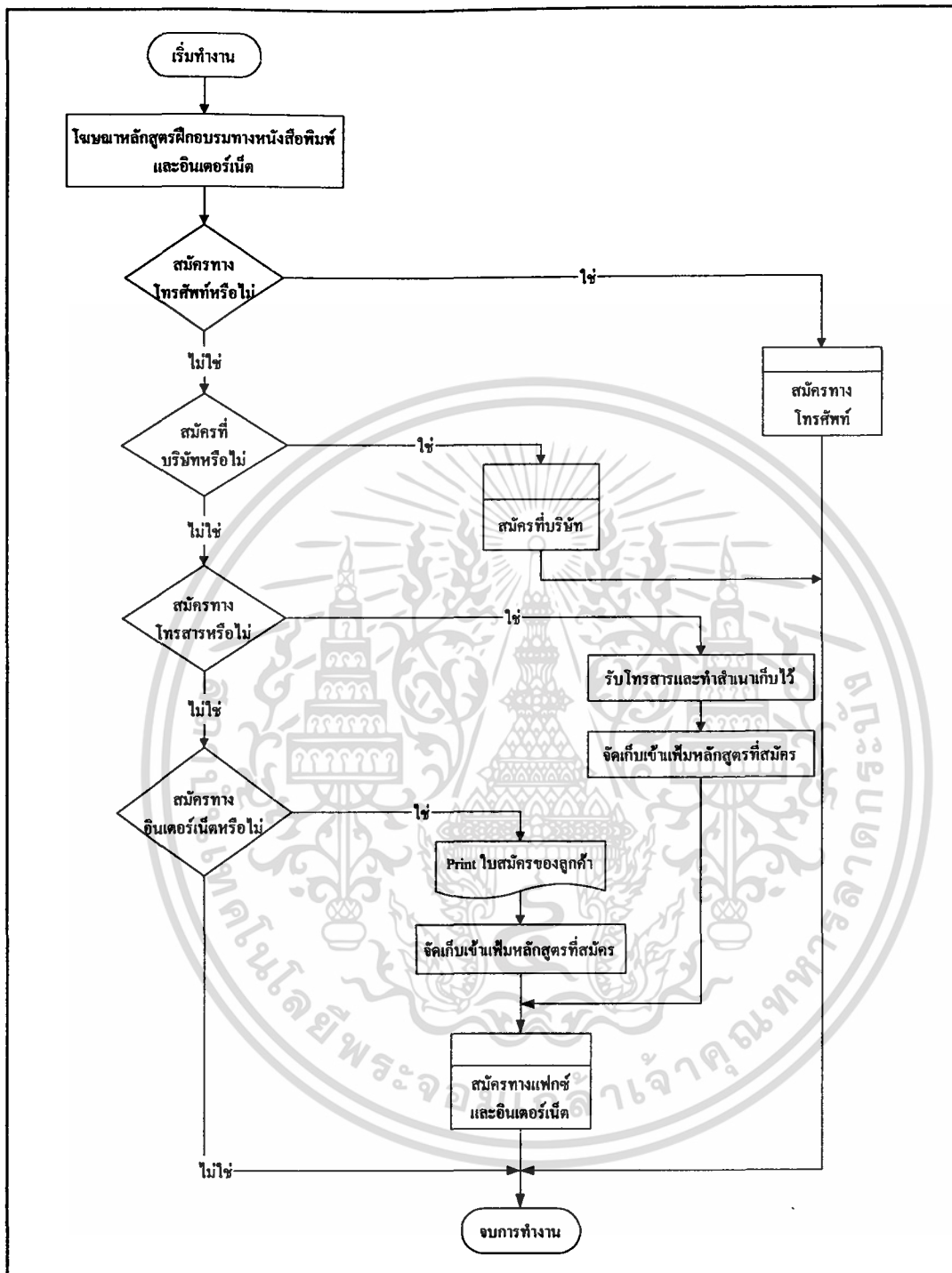
ภาพที่ 19 ผังการดำเนินงานใหม่และขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



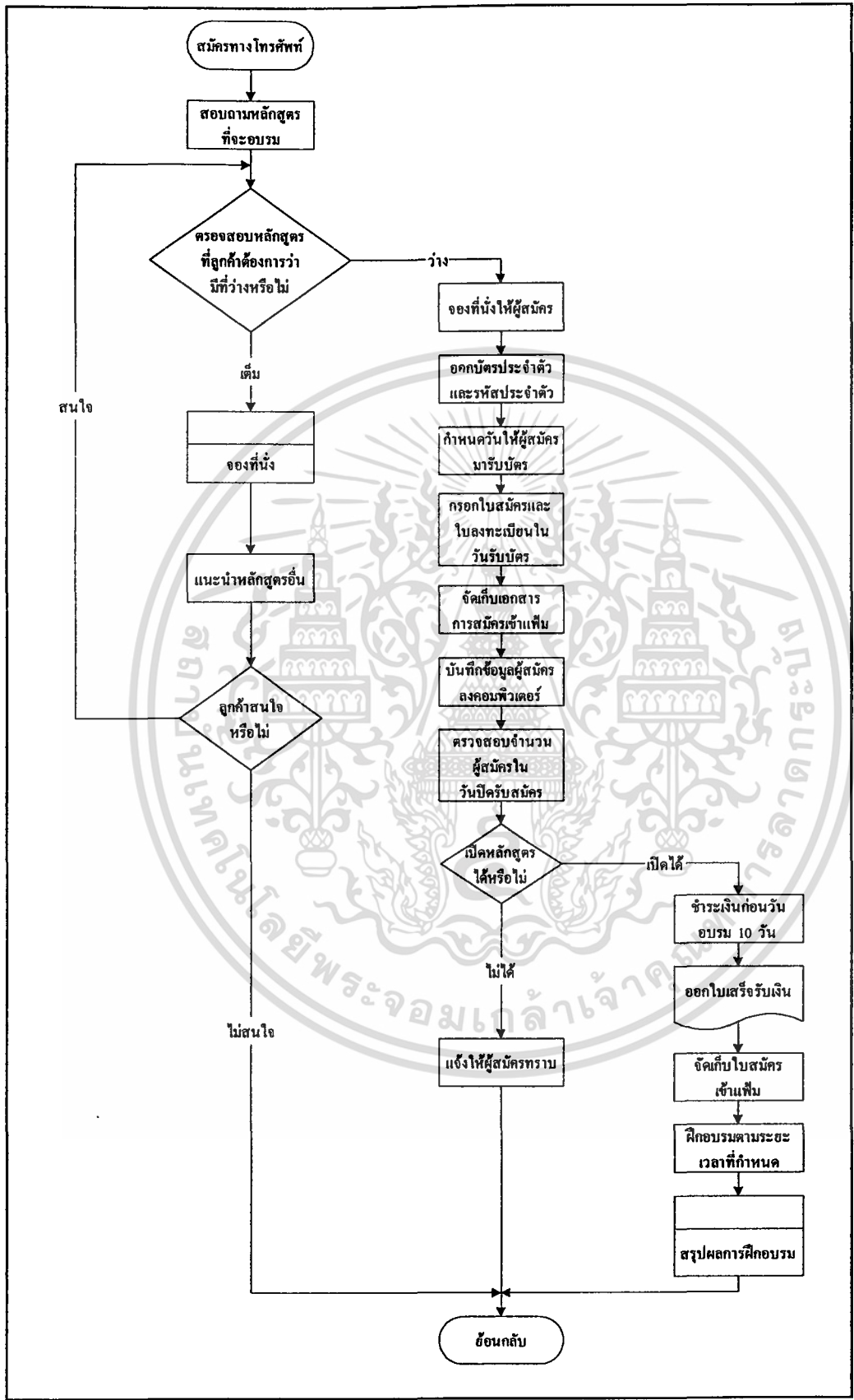
ภาพที่ 20 ผังการดำเนินงานใหม่และขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

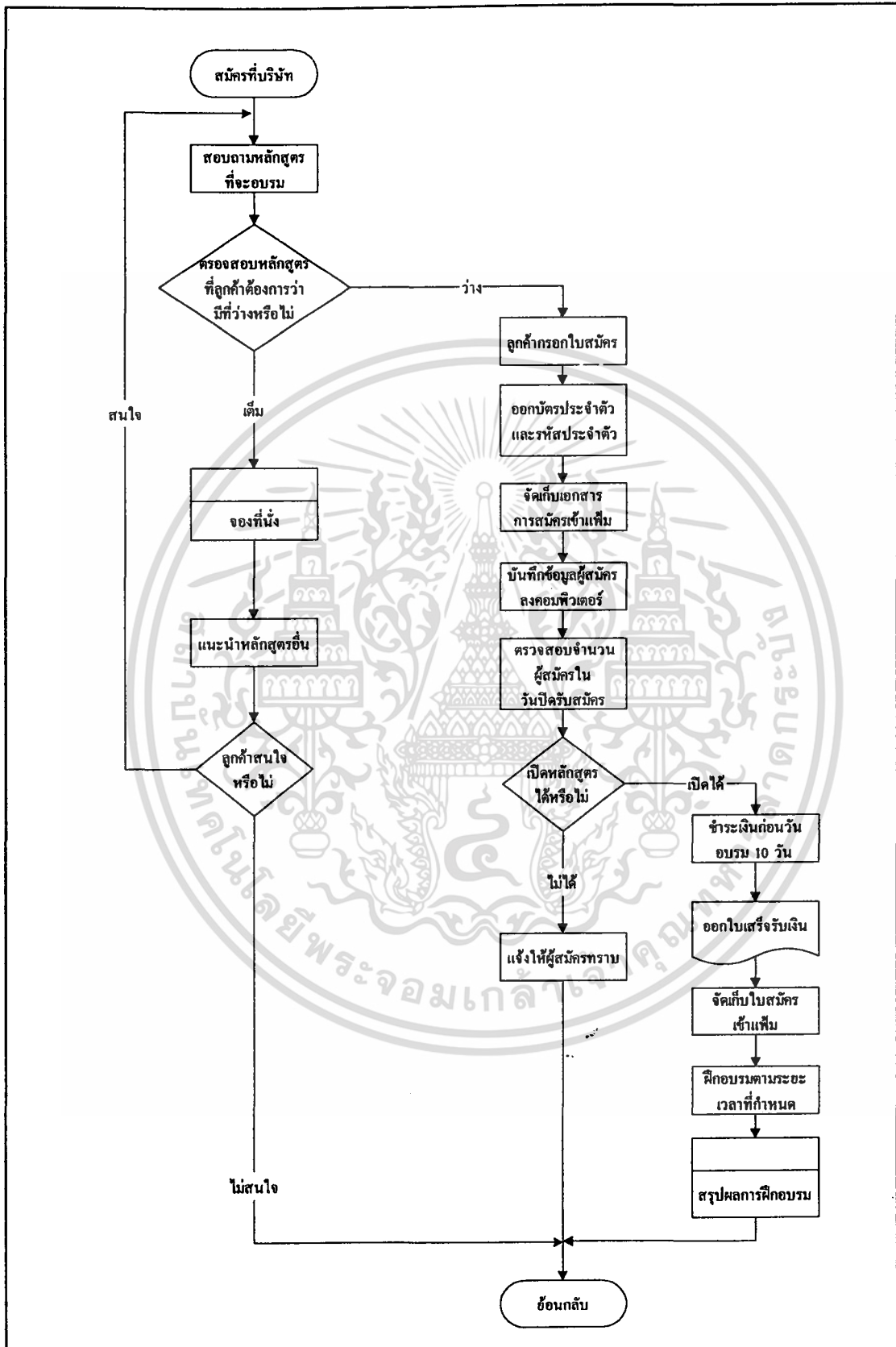


ภาพที่ 21 ฟังขั้นตอนการทำงานใหม่ของการจัดฝึกอบรม

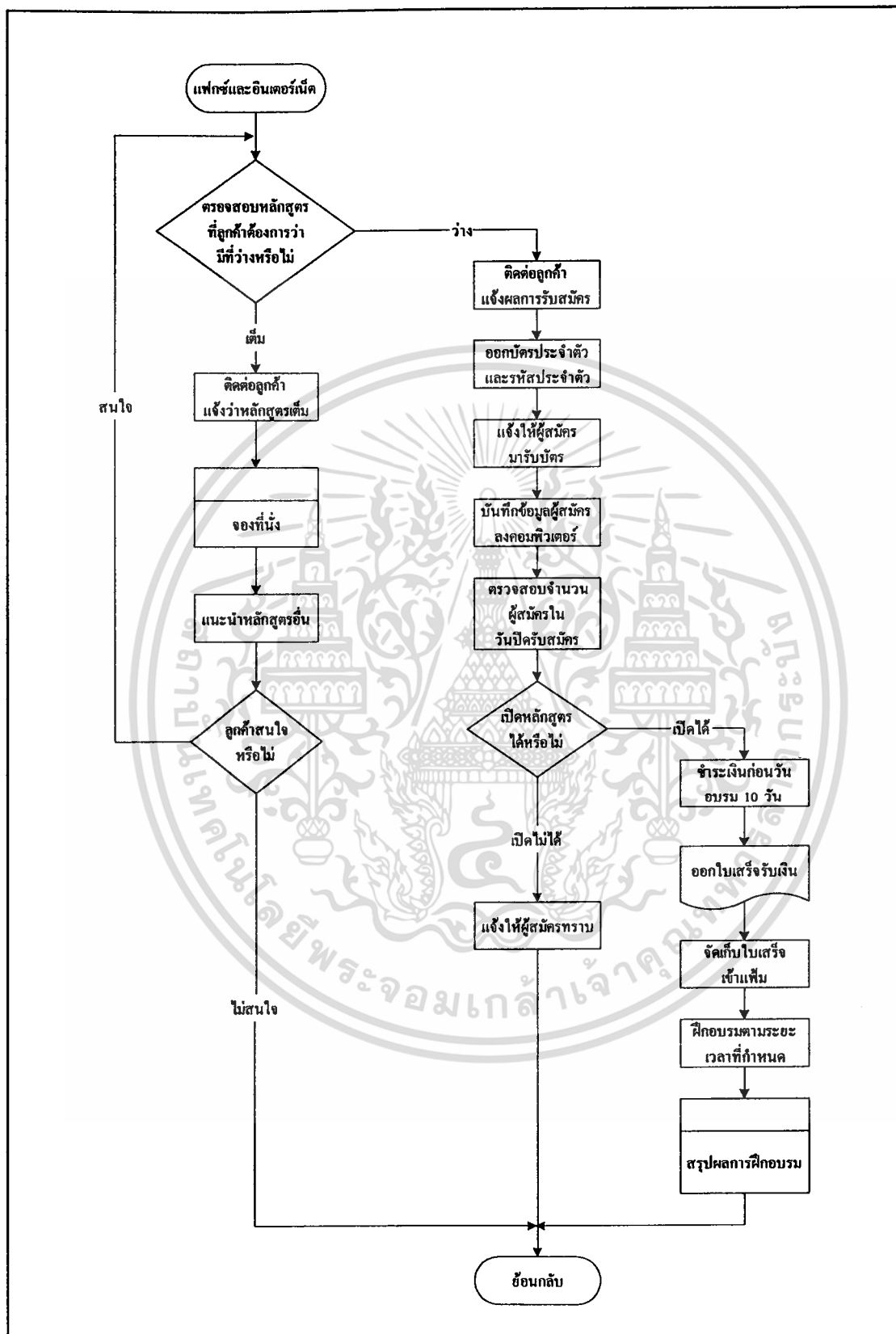
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานและเป็นเอกสารที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
**ภาพที่ 22** ผังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

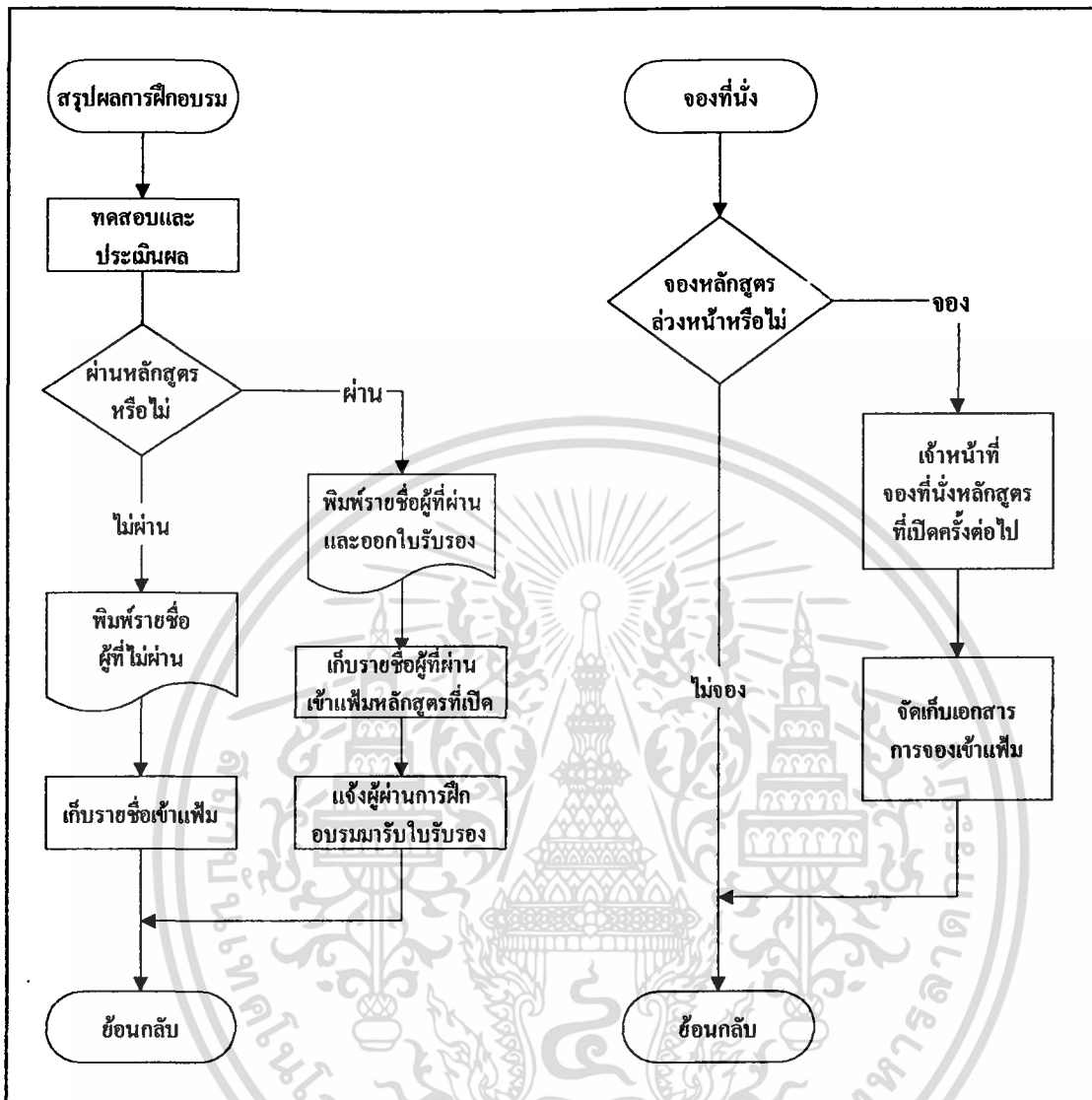


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ **ภาพที่ 23** ผังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 24 ผังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 25 ฟังขั้นตอนการทำงานย่อยของการจัดฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

จากการศึกษาเรื่องฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของบริษัท SUM SYSTEM จำกัด พบว่าปัญหาเกิดขึ้นมาจากระบบการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ ด้านการจัดฝึกอบรม เกิดจากการจัดเก็บเอกสารที่ได้จากการรับสมัคร ไม่มีการจัดเก็บเข้าแฟ้มอย่างเป็นระบบ ทำให้การค้นหาเอกสารทำได้ยาก ไม่มีการทำสำเนาเอกสารที่ได้จากเครื่องโทรสารไว้ ไม่มีการออกบัตรประจำตัวและรหัสประจำตัวให้กับผู้สมัคร แบบฟอร์มที่ใช้ในการทำงานยังไม่รองรับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ด้านระบบลูกค้าสัมพันธ์ เกิดจากการที่บริษัทยังขาดการวางระบบด้านลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลให้ทางบริษัทขาดการปฏิสัมพันธ์กับทางร้าน ทำให้เกิดปัญหาเวลาติดต้องงาน ขาดการยอมรับจากทางร้าน เนื่องจากบริษัทเปิดดำเนินการได้ไม่นานนัก ดังนั้น ชื่อเสียง การยอมรับทางธุรกิจ การแข่งขันทางธุรกิจสูง ตลอดจนแนวคิดทางธุรกิจยังไม่เป็นที่ยอมรับนัก ส่งผลให้ระบบลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นระบบที่มีความจำเป็นเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับทางธุรกิจให้กับบริษัท

การจัดทำระบบนี้ขึ้นมาเป็นการศึกษาและพัฒนาขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ ให้มีการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นระบบระเบียบมากขึ้น มีการทำงานเป็นขั้นตอนมีลำดับชัดเจน เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจระบบและขั้นตอนในการทำงานมากขึ้น มีความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง แก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดกับระบบงานเดิมได้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำรายงานเสนอต่อเจ้าของบริษัทได้อย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของบริษัทต่อไป

ในการออกแบบได้แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ การจัดฝึกอบรม ใช้การอ้างอิงขั้นตอนการดำเนินงานจากบริษัทแม่แบบที่ศึกษา ใช้ในการออกแบบระบบการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ผู้สอน ตลอดจนการทดสอบผู้ที่เข้าฝึกอบรมเมื่อเรียนจบหลักสูตรเพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัทอีกทางหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่ง คือ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ใช้การอ้างอิงขั้นตอนการดำเนินงานจากบริษัทแม่แบบเช่นเดียวกัน มีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานชัดเจน มีขั้นตอนการทำงานของพนักงานเมื่อออกไปตรวจเยี่ยมร้าน มีแบบฟอร์มที่ใช้ในการตรวจเยี่ยมร้าน ให้ได้ข้อมูลตามที่บริษัทต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และใช้ในการจัดทำรายงานเสนอต่อเจ้าของบริษัท เพื่อให้เจ้าของบริษัทใช้ประกอบการตัดสินใจ พัฒนารับผิดไปในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาการจัดฝึกอบรมและระบบลูกค้าสัมพันธ์ ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของ พนักงานบริษัทในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บเอกสาร การตรวจเยี่ยมร้านค้า การออกบัตรประจำตัว ให้กับผู้ฝึกอบรม การชำระเงิน การออกใบเสร็จ รวมถึงการจัดทำรายงานเสนอต่อเจ้าของบริษัท ซึ่งการดำเนินงานของระบบใหม่นั้นยังมีข้อด้อย ควรมีการเพิ่มการทำงานและโปรแกรมการ รับสมัครเข้าไป เพื่อรองรับกับงานที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคตดังนี้

1. ระบบการจัดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ช่วยในการทำงานได้ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เมื่อ ลูกค้ามาสมัครเป็นจำนวนมาก การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้า ลูกค้าเสียเวลารอคอยนาน ควรจัดทำโปรแกรมที่ใช้ในการรับสมัคร พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการใช้โปรแกรมให้ผู้ใช้งาน ได้ง่ายขึ้น จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการรับสมัครมากยิ่งขึ้น

2. ระบบลูกค้าสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นเป็นการรองรับการเพิ่มปริมาณร้านที่ต้องตรวจเยี่ยม เพื่อให้ความถี่และระยะเวลาของการตรวจเยี่ยมเป็นไปได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะมียปริมาณร้านที่ ตรวจเยี่ยมเพิ่มมากขึ้นเท่าใดแต่ระบบลูกค้าสัมพันธ์ยังคงตอบสนองนโยบายของบริษัทเป็นอย่างดี

## เอกสารอ้างอิง

ชรินทร์ ไพโรจน์ และคณะ. 2541. การคัดเลือกผู้เข้าสมัครโครงการจัดฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร:

ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

นิคม จารุมณี. 2536. การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สมเดช โรจน์คูรีเสถียร. 2538. เทคนิคการวางระบบบัญชีให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด.

เสาวรีย์ ตะโพนทอง. 2541. การจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เสาวรีย์ ตะโพนทอง. 2543. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### ทฤษฎี

#### ความสัมพันธ์กับลูกค้า

เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ในโลกธุรกิจปัจจุบัน จะเกิดคำถามขึ้นว่า คุณจะรักษา และทวีเต็มต่อการแข่งขันได้อย่างไร คำตอบคือ โดยการตระหนักว่าลูกค้าจะเลือกโดยคำนึงถึง คุณค่ารวมห่อที่มากับผลิตภัณฑ์ไม่ได้เลือกโดยคำนึงถึงตัวผลิตภัณฑ์

เห็นได้ชัดเจนว่าเราไม่สามารถทำให้ลูกค้าของเรา ร้อยทั้งร้อยมีความสุขได้ทุกครั้ง ที่จริง ลูกค้าบางรายถึงกับไม่อยากได้รับความพอใจด้วยซ้ำ ลูกค้าส่วนใหญ่รู้ว่าตนเองไม่สามารถรับสิ่งที่อยากได้เสมอไป แต่พวกเขาก็ยังคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนอง ความเอาใจใส่ การแสดงการ รับรู้ รวมทั้งเจตคติและพฤติกรรมที่ยืดหยุ่น พวกเขาอยากได้คำตอบว่า จะหาเส้นทางอื่นในการ แก้ไขปัญหาให้พวกเขาได้อย่างไร อันเป็นวิธีแก้ไขปัญหาที่เราและลูกค้าสามารถยอมรับได้ ถ้า พวกเขาได้รับสิ่งนี้ พวกเขาจะ พึงพอใจ ถึงแม้ว่าเราไม่สามารถให้สิ่งที่เขาอยากได้แต่แรกก็ตาม

ดังนั้นเป้าหมายของเราจึงได้แก่ การทำให้ลูกค้า รู้สึกดีที่ได้ทำธุรกิจกับเรา และระบบ ลูกค้าต้องมาก่อน ให้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนแก่เราเพื่อหาทางบรรลุเป้าหมายนี้ในที่สุด

ระบบ ลูกค้าต้องมาก่อน สามารถประยุกต์ใช้กับบริษัทที่ผลิตสิ่งที่จับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ ตรวจสอบมลพิษ ชิ้นส่วนรถยนต์ หรือคอมพิวเตอร์ แต่มันยังสามารถประยุกต์ใช้กับบริษัทที่ผลิต สินค้าบริการ อีกด้วย อาทิเช่น บริการทางกฎหมาย ตัวแทน นายหน้าค้าหุ้น เจ้าหน้าที่รัฐบาล และที่ปรึกษาทางการเงิน ระบบนี้ใช้ได้ผลสำหรับผู้จัดการหรือผู้ประกอบการทุกคนที่ทำงานกับ ผู้โดยสาร ผู้ให้การอุดหนุน ผู้ซื้อ ผู้ขับขี ลูกค้า

การขายเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวเท่านั้น หลังจากนั้นความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าก็จะ กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถแข่งขันต่อไปได้ หากถามใครสักคนในอุตสาหกรรมของเราว่า ใครมีฝ่ายขายดีที่สุด แต่หากถามพนักงานว่าขายแต่ละคนว่างานขายของเขาคืออะไร เราจะได้ คำตอบว่างานของพวกเขามิใช่การขาย งานที่แท้จริงของพวกเขาคือ ดูแลลูกค้า ที่จริงนั้นเป็นงาน เพียงงานเดียวของพวกเขา สิ่งที่เขาทำคือ ตรวจสอบสินค้าคงคลังของลูกค้า ตรวจสอบแคตตาล็อก ของเขา ตรวจสอบใบแจ้งราคาของเขา ตรวจสอบสินค้าที่มีข้อบกพร่องของเขา ที่จริงบางคนอาจ ถึงพูดว่าเรากำลังทำงานของลูกค้าให้ลูกค้าด้วยซ้ำ จุดประสงค์ทั้งหมดของเราคือ พัฒนาความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะยาวระหว่างพนักงานขายกับลูกค้า พนักงานแต่ละคนจะถูกมองว่าเป็นผู้สนับสนุนลูกค้าภายในบริษัท ลูกค้าของเรามองพวกเขาอย่างนั้น

คำกล่าว ในสภาพที่มีการแข่งขันสูงขึ้นเรื่อย ๆ เรามองว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับลูกค้าคือกุญแจสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขัน และอัตราผลกำไรที่เพิ่มขึ้น กลยุทธ์ CRM ( Customer Relationship Management ) หรือ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ จะทำให้องค์กรของธุรกิจรวมศูนย์ฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งเป็นแหล่งของข้อมูลในการติดต่อกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด ฐานข้อมูลนี้จะนำไปใช้สำหรับการขาย การตลาด และการบริการลูกค้า รวมทั้งการบริหารการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าใหม่ ๆ ( กนกวิภา วิริยประไพกิจ )

### ทฤษฎีการจัดการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ จะได้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติ เพื่อยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น รวมทั้งเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มี 3 ประการ คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เนื่องจากความรู้เป็นพื้นฐานของความเข้าใจและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน คือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การใช้อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น
3. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล เช่น เกิดความภักดีต่อองค์กร มีความสามัคคีในหมู่คณะและมีความภาคภูมิใจในสถาบัน เป็นต้น

ขั้นตอนที่สำคัญของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ มี 5 ขั้นตอน คือ

1. การประเมินความจำเป็น เพื่อตัดสินใจว่าพนักงานประเภทไหนที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมและเนื้อหาในการฝึกอบรมควรเป็นอย่างไร มีกรณีที่ฝ่ายฝึกอบรมเสียเวลากับการอบรมผิดคน การประเมินความจำเป็นจะช่วยให้แน่ใจได้ว่า จะจัดการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับความจำเป็นขององค์กร

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ ถ้ามีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการตั้งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จได้ยาก ขั้นตอนนี้จึงเป็นการกำหนดเกณฑ์และสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะได้รู้ หลังจากได้ฝึกอบรมแล้ว

3. ออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรม การฝึกอบรมขององค์กรจำนวนมาก จะคาดหวังว่าพนักงานจะประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนรู้อมาใช้กับงาน หรือที่เรียกว่า การถ่ายทอดการฝึกอบรมไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหลายอย่าง ทั้งสภาพแวดล้อมการทำงาน การฝึกอบรมเองและความแตกต่างทางด้านลักษณะนิสัยของผู้เข้าอบรมแต่ละคนก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน

กลยุทธ์ของการฝึกอบรมที่ดี คือ ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนได้รับความรู้ ความเข้าใจและทักษะเพื่อให้ถึงบรรทัดฐานของการฝึกอบรม หมายความว่า บางคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมมากกว่าคนอื่น ความสามารถของผู้ฝึกอบรมไม่ได้เป็นปัจจัยเพียงอย่างเดียวที่มีผลต่อการฝึกอบรมแต่ยังมีทัศนคติและแรงจูงใจที่มีผลต่อการฝึกอบรมและการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการฝึกอบรมคือ ต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจรับการฝึกอบรมให้ดีที่สุด จะส่งผลให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. วิธีการฝึกอบรม มีหลายวิธีแต่ละวิธีมีทั้งประโยชน์และข้อจำกัด ไม่มีวิธีใดที่จะดีที่สุดสำหรับการฝึกอบรม แต่ละคนอาจเหมาะกับวิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน โปรแกรมการฝึกอบรมที่ดีที่สุด ควรยืดหยุ่นและปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม ในที่นี้มีวิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน 8 วิธี ซึ่งมักใช้กับการฝึกอบรมในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ใช้ร่วมกันได้ ดังนี้

4.1 การสอนด้วยสื่อโสตทัศน วิธีนี้จะเกี่ยวข้องกับการใช้เทปบันทึกเสียง เทปวิดีโอ เสนอด้วยการฉายสไลด์ คอมพิวเตอร์หรือดนตรี

4.2 การศึกษาด้วยตนเอง เป็นวิธีที่ไม่ใช้ผู้แนะนำ เทคนิคที่รู้จักกันดี คือการสอนด้วยโปรแกรม โดยให้ข้อมูลครอบคลุมตามกรอบที่วางไว้ มีรายละเอียดและมีคำถามให้ตอบทวนซ้ำได้ มีปฏิริยาตอบสนองโดยคนตอบคำถาม และจะมีคำตอบที่ถูกต้องแสดงให้เห็นทันที

4.3 การประชุม วิธีนี้เป็นการประชุมผู้เข้าฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมได้ร่วมกันอภิปรายในหัวข้อและประเด็นต่าง ๆ ผู้เข้าฝึกอบรมจะอภิปรายและตั้งคำถามได้อย่างกว้างขวางทำให้มีความคิดที่อิสระ วิธีนี้ใช้การเรียนรู้ได้ดีกว่าวิธีอื่นและได้ผลมากกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะ

4.4 การบรรยาย วิธีนี้ผู้ฝึกอบรมจะอธิบายให้ผู้เข้าฝึกอบรมเป็นกลุ่มรับทราบ นิยมใช้ในมหาวิทยาลัย แต่จุดอ่อนของการนำเสนอวิธีนี้ คือการบรรยายกับกลุ่มขนาดใหญ่ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีปฏิริยาตอบสนองน้อยเพราะคนไม่ค่อยถาม

4.5 แบบตัวอย่าง วิธีนี้ให้ผู้เข้าฝึกอบรมดูคนที่มาสาธิตแล้วให้ทำตามแบบ

4.6 การฝึกอบรมในงาน เป็นวิธีการที่ใช้แสดงว่าทำงานกันอย่างไร โดยให้พนักงานใหม่สังเกต ผู้ที่มีประสบการณ์ในขณะที่ผู้้นกำลังทำอยู่ ว่าเขาทำอย่างไร การฝึกอบรมลักษณะนี้ ผู้ฝึกอบรมจะต้องทำงานไปด้วยและฝึกอบรมผู้ฝึกงาน หรือพนักงานผู้ช่วยไปในขณะเดียวกัน

4.7 การแสดงบทบาทสมมติ เป็นการให้ผู้เข้าฝึกอบรมแสดงวิธีการทำงานตามบทบาทสมมติ วิธีนี้ใช้ฝึกอบรมทักษะการควบคุมงานและติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่ได้ผล แต่ค่าใช้จ่ายสูง

4.8 การจำลองสถานการณ์ เป็นการใช้อุปกรณ์พิเศษเข้ามาใช้ในสถานการณ์ของการทำงาน ผู้เข้าฝึกอบรมต้องเลียนแบบตามสถานการณ์จริง การเลียนแบบจะใช้ฝึกอบรมบุคคลในเรื่องการใช้อุปกรณ์

5. การประเมินผล การฝึกอบรมยังไม่สำเร็จจนกว่าจะได้รับการประเมินผล ซึ่งการประเมินผล คืองานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ค้นหาว่าโปรแกรมนั้น ได้ผลตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้หรือไม่ การประเมินโครงการฝึกอบรมมี 4 ประการ แยกออกเป็น 4 ระดับคือ

5.1 การประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรม มีลักษณะคล้ายกับการวิจัยตลาด เพื่อให้ได้รู้ถึงความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เช่น ความพอใจในตัววิทยากร เอกสารที่แจกให้และสิ่งอื่น ๆ รวมทั้งวัดผลการเรียนรู้จากความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการวัดความรู้สึกหรือวัดการรับรู้มากกว่าเป็นการวัดผลการเรียนรู้จริง ๆ แต่ก็มีประโยชน์ทางด้านตลาด ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหลักสูตรฝึกอบรมเหมือนกัน

5.2 การประเมินการเรียนรู้ ทำได้อย่างน้อย 2 วิธีคือ

(1) วิธีการออกแบบทดสอบก่อน-หลัง เพื่อวัดความรู้ ทักษะและทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนเข้าสู่หลักสูตร เปรียบเทียบกับหลังจากจบหลักสูตรใหม่ ๆ ผลต่างของการวัดทั้งสองครั้งนี้คือ การเรียนรู้ที่ได้รับจากหลักสูตรนั้น

(2) วิธีวัดผลเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม ในที่นี้กลุ่มควบคุม คือผู้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับผู้อบรมในหลักสูตร ก่อนที่จะเริ่มหลักสูตร แต่กลุ่มควบคุมไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนกลุ่มที่เข้ารับการอบรม มีลักษณะเป็นกลุ่มทดลอง เมื่อจบหลักสูตรแล้วได้มีการประเมินความรู้ ทักษะและทักษะของทั้งสองกลุ่มอีกครั้ง ผลต่างระหว่างสองกลุ่มคือ การเรียนรู้ของกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับประโยชน์จากหลักสูตรนั้น ถ้าหลักสูตรมีประโยชน์น้อย จะพบว่าประเมินทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันน้อย ถ้ามีความแตกต่างมากแสดงว่าหลักสูตรนั้นมีประสิทธิผลสูงมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า บางหลักสูตรก่อให้เกิดผลในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ กลุ่มผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมีผลการประเมินภายหลังจบหลักสูตรแล้ว ผู้กลุ่มควบคุมไม่ได้ เรียกว่าเกิดผลการเรียนรู้ในทางลบ แสดงให้เห็นว่าต้องปรับปรุงหลักสูตรนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 การประเมินพฤติกรรม เป็นการประเมินผลการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่ได้ดีในห้องเรียน ไปสู่สถานการณ์จริงในที่ทำงาน ประเมินผลได้ว่าการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมเปลี่ยนไปหรือไม่

5.4 การประเมินผลงาน เมื่อพฤติกรรมของผู้เข้าฝึกอบรมเปลี่ยนไปในทางที่ดี ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้ที่ได้รับจากโครงการฝึกอบรมนั้นแล้ว ก็ยังไม่แน่ว่าจะเกิดผลงานที่ดีขึ้นตามความคาดหวัง เพราะยังมีตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องมาก การประเมินผลระดับ 4 จะช่วยป้อนกลับในเรื่องการปรับปรุงหลักสูตร หรือเรียกอย่างเป็นทางการว่า การออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อประโยชน์ในระยะยาวต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาคผนวก ข**  
**เอกสารและแบบฟอร์มของระบบเดิม**

**ใบสมัคร**  
**โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์**  
**หลักสูตร.....**  
**จัดโดยสถาบันไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับบริษัท ชัม ชิสเท็ม จำกัด**

ชื่อผู้สมัคร.....นามสกุล.....

ชื่อหน่วยงาน.....ตำแหน่ง.....

วุฒิการศึกษา.....สถาบันการศึกษา.....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 691-6830, 944-5037 กด 1, 01-6406272

กรุณาส่งใบสมัครกลับมาที่ Fax : 691-6830 หรือ 944-4585 กด 0

**ภาพผนวกที่ 1 ตัวอย่างใบสมัคร**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ใบจองเข้าอบรม/สัมมนา**

ชื่อ.....นามสกุล.....ตำแหน่ง.....

บริษัท.....ที่อยู่.....โทร/Fax.....

ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์.....

ลำดับ	ชื่อหลักสูตร	ราคา	จำนวนท่าน

**ชำระเงินโดย**  
 เชื่ครณาการ เลขที่.....ธนาการ/สาขา.....  
 โอนเข้าบัญชีออมทรัพย์ บริษัท ชัม ชิสเต็ม จำกัด  
 ธนาการเอเชีย สาขานนพระราม 9 เลขที่ 107-2-03204 (กรุณาแฟกซ์หลัก  
 ฐานใบโอนเงินของท่านมายังหมายเลข แฟกซ์. 6916830)  
 ธนาณัติ/ตัวแลกเงิน สั่งจ่าย บริษัท ชัม ชิสเต็ม จำกัด ปณ.จระเข้บัว 10230

**ต้องการใบเสร็จรับเงิน**

ชื่อ.....ที่อยู่.....

**ภาพผนวกที่ 2 ตัวอย่างใบจองเข้าอบรม/สัมมนา**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>ใบเสร็จรับเงิน</b> บริษัท ชัม ชิสเต็ม จำกัด โทรศัพท์ 944-6104-6, 01-640-8008	เล่มที่ 001 เลขที่ 0001 วันที่.....		
ได้รับเงินจาก.....			
ลำดับที่	ชื่อหลักสูตร	จำนวนเงิน	ค้างชำระ
รวมเป็นเงิน			
( ..... ) <input type="radio"/> เงินสด <input type="radio"/> เช็คเลขที่..... ธนาคาร..... วันที่..... สาขา..... จำนวนเงิน..... ลงลายมือชื่อ.....ผู้รับเงิน			
หมายเหตุ... ใบเสร็จรับเงินนี้สมบูรณ์ต่อเมื่อมีลายมือชื่อของผู้รับเงิน และถ้าชำระด้วยเช็คจะสมบูรณ์ต่อเมื่อเรียกเก็บเงินจากเช็คได้แล้ว			

**ภาพผนวกที่ 3 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

เอกสารและแบบฟอร์มของสถาบันคอมพิวเตอร์กราฟิกไฮเปอร์มีเดีย

**HyperMedia TRAINING CENTER**  
**ใบลงทะเบียนเรียน**  
 THE FIRST COMPUTER GRAPHIC EDUCATION CENTER IN THAILAND  
 882/8 ซอยลาดพร้าว ซอย 11 ถนนลาดพร้าว แขวง/ตำบล/เขต/เมือง/จังหวัด ลาดพร้าว/ลาดพร้าว/กรุงเทพฯ/11110 โทร. 02-252-1111

เลขที่ 27      1320

NAME SURNAME: ...  
 ADDRESS: ...  
 TEL: ...

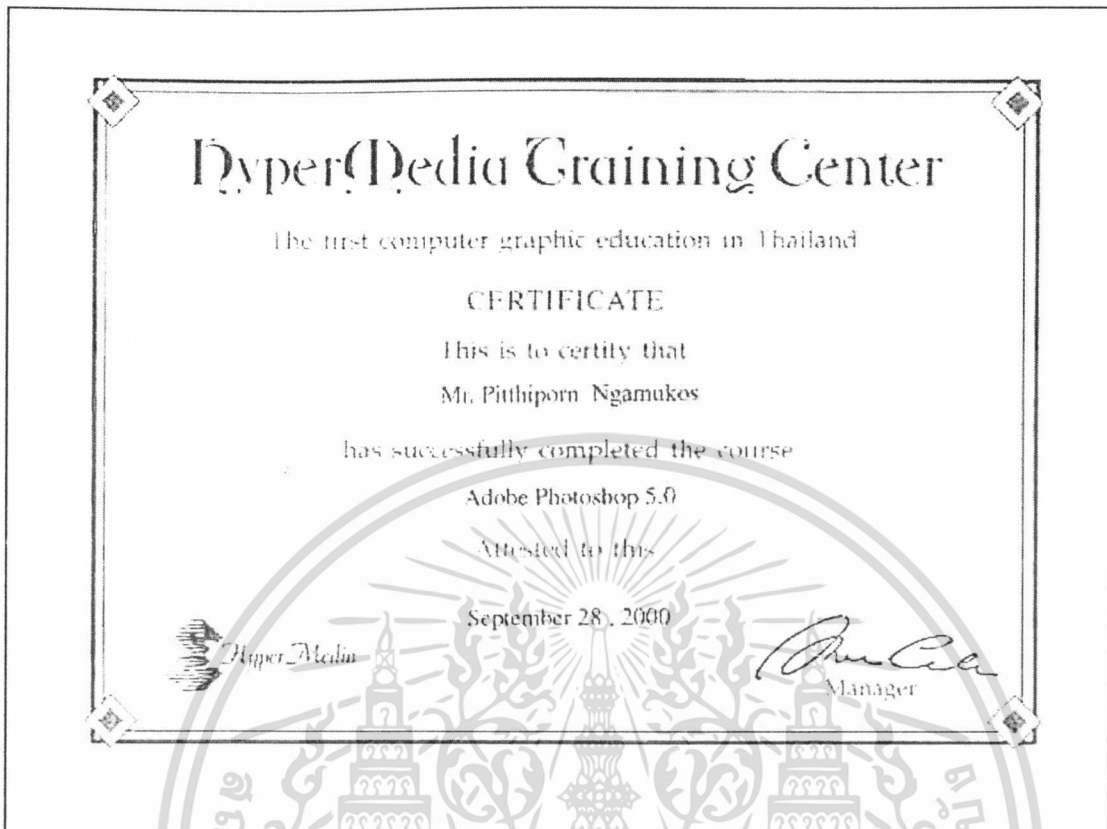
COURSE	DAY	TIME	START DATE	FINISH DATE	TUITION FEE	REMARK
<b>PAID</b> 31 AUG 2000						
FOR OFFICE USE ONLY						
CASHIER			HYPERMEDIA			
STUDENT'S SIGNATURE	PRO. MANAGER	CASHIER	RECEIVED			

• ...  
 • ...  
 • ...

ใบเสร็จ

ภาพผนวกที่ 4 ตัวอย่างใบลงทะเบียนเรียน

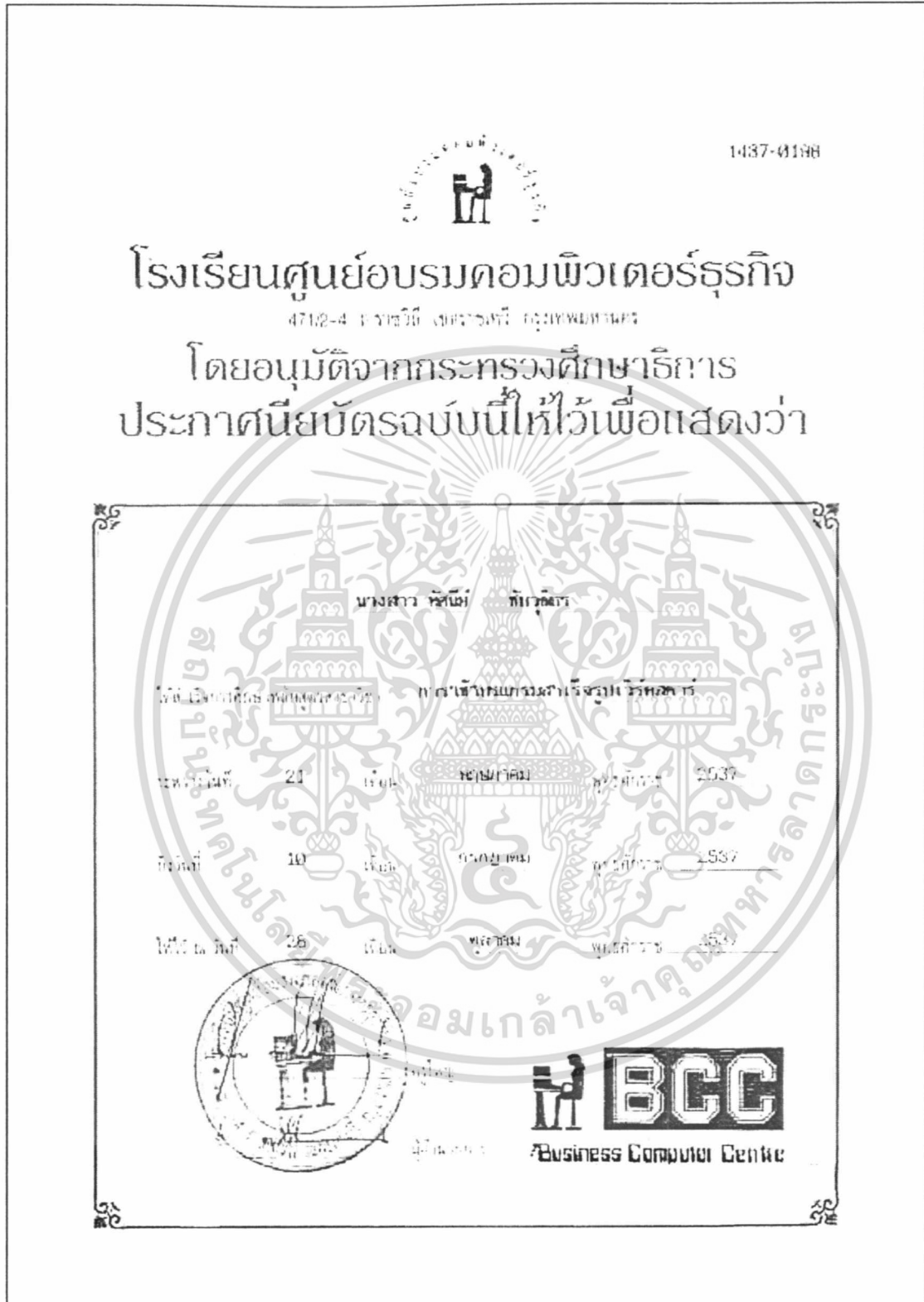
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 5 ตัวอย่างใบรับรอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





ภาพผนวกที่ 7 ตัวอย่างใบรับรอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่ (การจัดฝึกอบรม)

**ใบสมัคร** เลขที่.....

**โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์**

**หลักสูตร.....**

**จัดโดยสถาบันไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับบริษัท ชัม ชิสเท็ม จำกัด**

ชื่อผู้สมัคร.....นามสกุล.....

ชื่อหน่วยงาน.....ตำแหน่ง.....

วุฒิการศึกษา.....สถาบันการศึกษา.....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์.....

เคขการผ่านการอบรมหลักสูตรใดบ้าง.....

ติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 691-6830, 944-5037 กด 1, 01-6406272

กรุณาส่งใบสมัครกลับมาที่ Fax : 691-6830 หรือ 944-4585 กด 0

**ภาพผนวกที่ 8 ตัวอย่างใบสมัคร**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ใบจองที่นั่ง**  
บริษัท ชัม ชิสเต็ม จำกัด

วันที่ ...../...../.....

ชื่อผู้จอง..... นามสกุล.....

ชื่อหลักสูตรที่จอง..... จำนวน.....คน

ที่นั่งเลขที่..... วัน/เวลา.....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

โทรศัพท์(ทำงาน)..... โทรศัพท์(บ้าน).....

โทรสาร..... โทรศัพท์มือถือ.....

ภาพผนวกที่ 9 ตัวอย่างใบจองที่นั่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบลงทะเบียน  
บริษัท ชัม ชิสเท็ม จำกัด  
โทรศัพท์ 944-6104-6, 01-640-8008

เล่มที่ 001  
เลขที่ 0001  
วันที่.....

ชื่อ-สกุล.....

รหัสประจำตัว.....

ลำดับที่	หลักสูตรที่เรียน	รอบเรียน	วันที่อบรม	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
รวมเป็นเงิน					

( )

ลายมือชื่อผู้สมัคร

ลายมือชื่อผู้รับลงทะเบียน

- หมายเหตุ... 1. เอกสารนี้สำคัญ โปรดเก็บไว้เพื่อรับตำราประกอบการอบรมและเป็นหลักฐานในการเข้าห้อง  
2. การเปลี่ยนแปลงหรือย้ายรอบการอบรมใด ๆ ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน  
3. ทางบริษัทขอสงวนสิทธิ์ในกรณีไม่คืนค่าอบรมในทุกกรณี

### ภาพผนวกที่ 10 ตัวอย่างใบลงทะเบียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหลักสูตร.....อาจารย์ผู้สอน.....  
วัน/เวลาที่อบรม.....จำนวนที่รับ.....คน

**อาจารย์ผู้สอน**

A1	A2	A3	A4	A5
B1	B2	B3	B4	B5
C1	C2	C3	C4	C5
D1	D2	D3	D4	D5
E1	E2	E3	E4	E5
F1	F2	F3	F4	F5

ภาพผนวกที่ 11 ตัวอย่างบัตรใบแสดงที่นั่งในแฟ้มหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>ใบเสร็จรับเงิน</b> บริษัท ชัม ชิสเต็ม จำกัด โทรศัพท์ 944-6104-6, 01-640-8008	เล่มที่ 001 เลขที่ 0001 วันที่.....
---	---

ได้รับเงินจาก.....

ลำดับที่	ชื่อหลักสูตร	จำนวนเงิน	ค้างชำระ
รวมเป็นเงิน			

( )

เงินสด    
  เช็คเลขที่.....ธนาคาร.....วันที่.....  
 สาขา.....จำนวนเงิน.....

ลงลายมือชื่อ.....ผู้รับเงิน

หมายเหตุ... ใบเสร็จรับเงินนี้สมบูรณ์ต่อเมื่อมีลายมือชื่อของผู้รับเงิน และถ้าชำระด้วยเช็คจะสมบูรณ์ต่อเมื่อเรียกเก็บเงินจากเช็คได้แล้ว

### ภาพผนวกที่ 12 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>TRAINING CARD</b>	
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">ติครูป</p> </div>	ชื่อ .....
	นามสกุล .....
	รหัสประจำตัว .....
	วันออกบัตร .....
	วันหมดอายุ .....

**ภาพผนวกที่ 13 ตัวอย่างบัตรประจำตัวผู้สมัคร**

**หลักในการตั้งรหัสให้ผู้สมัคร**

เช่น	TEL001	TEL หมายถึง การสมัครทางโทรศัพท์	001 หมายถึง ลำดับที่สมัคร
	COM001	COM หมายถึง การสมัครที่บริษัท	001 หมายถึง ลำดับที่สมัคร
	FAX001	FAX หมายถึง การสมัครทางโทรสาร	001 หมายถึง ลำดับที่สมัคร
	NET001	NET หมายถึง การสมัครทางอินเทอร์เน็ต	001 หมายถึง ลำดับที่สมัคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บริษัท.....

## รายงานการตรวจนับสินค้าคงเหลือ

ประจำวันที่.....

สถานที่เก็บสินค้า..... แผนที่.....

รหัส สินค้า	ชื่อ สินค้า	หน่วย นับ	ปริมาณ			ราคาต่อ หน่วย	จำนวนเงิน		
			ตาม บัญชี	ที่นับได้	เกิน (ขาด)		ตาม บัญชี	ที่นับ ได้	เกิน (ขาด)

ผู้ตรวจนับ.....

...../...../.....

ผู้ตรวจนับ.....

...../...../.....

## ภาพผนวกที่ 15 ตัวอย่างใบตรวจนับสินค้าคงเหลือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท.....  
 ที่อยู่.....  
 เลขที่.....

**ใบเสร็จรับเงิน**  
 หมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....  
 ทะเบียนการค้าเลขที่..... วันที่.....  
 ได้รับเงินจาก.....  
 .....

จำนวนเงิน..... บาท (..... )  
 //เงินสด //เช็คธนาคาร..... เลขที่.....

บิลเล่มที่	บิลเลขที่	วันที่	จำนวนเงิน

โปรดถ่ายเช็คชื่คร่อมเท่านั้น ใบเสร็จรับเงินฉบับนี้ จะถือว่าสมบูรณ์ต่อเมื่อมีลายเซ็นผู้ที่ได้รับมอบ  
 อำนาจ และมีลายเซ็นของพนักงานเก็บเงินและเก็บเช็ค ได้

พนักงานเก็บเงิน                      ในนามบริษัท.....

### ภาพผนวกที่ 16 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บริษัท.....		เล่มที่.....	
<b>ใบรับคืนสินค้า</b>		เลขที่.....	
รหัสลูกค้า		ชื่อลูกค้า	
วันที่ใบส่งสินค้า		วันที่ในใบส่งสินค้า	
รหัส สินค้า	ชื่อสินค้า	จำนวน (หน่วย)	หมายเหตุ
ได้รับสินค้าตามรายการข้างบนนี้ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว			
ผู้รับของ		ผู้อนุมัติ	
..... ...../...../.....		..... ...../...../.....	

ภาพผนวกที่ 18 ตัวอย่างใบรับคืนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท.....

## ใบส่งสินค้า/ใบกำกับภาษี

ขายให้..... วันที่.....

ที่อยู่..... เลขที่.....

ใบส่งขาย			กำหนดชำระ		ผู้ขาย
เลขที่	วันที่		วันที่		
ลำดับ ที่	รหัส สินค้า	รายการ	จำนวน (หน่วย)	ราคาต่อหน่วย	จำนวนเงิน
				มูลค่าสินค้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม %	
				จำนวนเงินรวมทั้งสิ้น	

ได้รับสินค้าตามรายการข้างบนนี้ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ผู้รับของ.....

ผู้ได้รับมอบอำนาจ.....

## ภาพผนวกที่ 19 ตัวอย่างใบส่งสินค้า/ใบกำกับภาษี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ใบรายการตรวจเยี่ยมร้าน

ชื่อร้าน.....รหัส.....

วันที่ตรวจเยี่ยม .....

ผู้ตรวจเยี่ยม.....

ตอนที่ 1 ตารางรายการหนังสือ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	ราคา	ยอดสั่งซื้อ	ยอดคืน	ยอดขาย	กำหนดวางบิล

### ภาพผนวกที่ 21 ตัวอย่างใบรายการตรวจเยี่ยมร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 ลำดับขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน

1. ตรวจสอบรายการต่าง ๆ ตามยอดสั่งว่าถูกต้องครบถ้วน

ถูกต้อง  ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก.....

2. สอบถามถึงความต้องการของทางร้าน

รายการสั่งต่อ  รายการคืน

งดการสั่ง

3. ตรวจสอบว่ามีรายการใดบ้างครบกำหนดชำระเงินตามวันที่ในใบวางบิล

มี รายการครบกำหนด คือ.....

ไม่มี

4. พิจารณาความเหมาะสมของยอดขาย ยอดการสั่ง และการเก็บรักษา ว่าเหมาะสมกันหรือไม่

เหมาะสม

ไม่เหมาะสม เนื่องจาก.....

5. มีหนังสือหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ของทางบริษัทออกมาแนะนำทางร้านหรือไม่

มี คือ.....

ไม่มี

6. ตรวจสอบว่ามีหนังสือจัดวางตามชั้นครบถ้วนตามรายการที่สั่งหรือไม่

ครบถ้วน

ไม่ครบ เนื่องจาก.....

## ภาพผนวกที่ 22 ตัวอย่างใบลำดับขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การจัดวางหนังสืออยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

- มองเห็นได้ชัดเจน
- มองเห็นไม่ชัดเจน เนื่องจาก.....

8. ตรวจสอบสภาพของหนังสือตามชั้นวางว่ามีความชำรุดในส่วใดหรือไม่

- มีชำรุดส่วใด.....
- ไม่มี

9. สอบถามความนิยมหรือประเภทหนังสือที่ผู้ซื้อให้ความสนใจในขณะนั้น

.....

.....

.....

.....

10. ตรวจสอบการลงบันทึกรายการต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจน

- ตรวจสอบถูกต้อง
- แก้ไขบางรายการ เนื่องจาก.....

ภาพผนวกที่ 23 ตัวอย่างใบลำดับชั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน

## ภาคผนวก ข

### แบบประเมิน

#### แบบประเมินระบบลูกค้าสัมพันธ์

ชื่อ ..... ร้าน# ..... สาขา .....

ตำแหน่ง ..... แผนก .....

5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = ปานกลาง 2 = ควรปรับปรุงแก้ไข 1 = ผลงานไม่เป็นที่พอใจ

หัวข้อในการประเมิน	5	4	3	2	1
1. การส่งเสริมและผลักดันการขาย					
1.1 ส่งเสริมสนับสนุนการขาย ผลิตภัณฑ์ Sum System .Com					
1.2 ให้คำแนะนำในผลิตภัณฑ์อื่น และลูกค้าได้มากขึ้น (เชื่อมโยงการขาย)					
1.3 ใช้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และให้ความช่วยเหลือลูกค้า					
1.4 พยายามส่งเสริมสนับสนุนแผนการขาย และผลิตภัณฑ์ใหม่ให้แก่ลูกค้า (รวมทั้งการแจกจ่ายใบปลิวโฆษณา)					
2. การบริการลูกค้า/การสร้างประสบการณ์ประทับใจในบริษัท Sum Service .Com					
2.1 ยิ้มและให้การต้อนรับที่อบอุ่นแก่ลูกค้าทุกคน					
2.2 ฟังลูกค้าอย่างใส่ใจเต็มร้อย					
2.3 เข้าหาลูกค้าอย่างเหมาะสมและเสนอความช่วยเหลือ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### แบบประเมิน

#### แบบประเมินระบบลูกค้าสัมพันธ์

ชื่อ .....ร้าน# ..... สาขา .....

ตำแหน่ง ..... แผนก .....

5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = ปานกลาง 2 = ควรปรับปรุงแก้ไข 1 = ผลงานไม่เป็นที่พอใจ

หัวข้อในการประเมิน	5	4	3	2	1
1. การส่งเสริมและผลักดันการขาย					
1.1 ส่งเสริมสนับสนุนการขาย ผลิตภัณฑ์ Sum System .Com					
1.2 ให้คำแนะนำในผลิตภัณฑ์อื่น และลูกค้าได้มากขึ้น (เชื่อมโยงการขาย)					
1.3 ใช้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และให้ความช่วยเหลือลูกค้า					
1.4 พยายามส่งเสริมสนับสนุนแผนการขาย และผลิตภัณฑ์ใหม่ให้แก่ลูกค้า (รวมทั้งการแจกจ่ายใบปลิวโฆษณา )					
2. การบริการลูกค้า/การสร้างประสบการณ์ประทับใจในบริษัท Sum Service .Com					
2.1 ยิ้มและให้การต้อนรับที่อบอุ่นแก่ลูกค้าทุกคน					
2.2 ฟังลูกค้าอย่างใส่ใจเต็มร้อย					
2.3 เข้าหาลูกค้าอย่างเหมาะสมและเสนอความช่วยเหลือ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบประเมินการจัดฝึกอบรม

### ส่วนที่ 1 ผู้ทำแบบประเมิน

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

วันที่/เดือน/ปี.....แผนก.....

### ส่วนที่ 2 ผู้ถูกประเมิน

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

วันที่/เดือน/ปี.....แผนก.....

### ส่วนที่ 3 การดำเนินงาน

5 = ดีมาก    4 = ดี    3 = ปานกลาง    2 = ควรปรับปรุงแก้ไข    1 = ผลงานไม่เป็นที่พอใจ

หัวข้อในการประเมิน	5	4	3	2	1
1. การรับสมัครทาง โทรศัพท์					
1.1 การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน					
1.2 การสนทนากับลูกค้า					
1.3 การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ					
1.4 การกรอกใบสำคัญต่าง ๆ					
2. การรับสมัครที่บริษัท					
2.1 การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน					
2.2 การให้คำแนะนำกับลูกค้า					
2.3 การใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ กับลูกค้า					
2.4 การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบประเมินการจัดฝึกอบรม

### ส่วนที่ 1 ผู้ทำแบบประเมิน

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

วันที่/เดือน/ปี.....แผนก.....

### ส่วนที่ 2 ผู้ถูกประเมิน

ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

วันที่/เดือน/ปี.....แผนก.....

### ส่วนที่ 3 การดำเนินงาน

5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = ปานกลาง 2 = ควรปรับปรุงแก้ไข 1 = ผลงานไม่เป็นที่พอใจ

หัวข้อในการประเมิน	5	4	3	2	1
1. การรับสมัครทางโทรศัพท์					
1.1 การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน					
1.2 การสนทนากับลูกค้า					
1.3 การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ					
1.4 การกรอกใบสำคัญต่าง ๆ					
2. การรับสมัครที่บริษัท					
2.1 การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน					
2.2 การให้คำแนะนำกับลูกค้า					
2.3 การใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ กับลูกค้า					
2.4 การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = ปานกลาง 2 = ควรปรับปรุงแก้ไข 1 = ผลงานไม่เป็นที่พอใจ

หัวข้อในการประเมิน	5	4	3	2	1
3. การรับสมัครทางเครื่องโทรสาร					
3.1 การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน					
3.2 การทำสำเนาเอกสารจากเครื่องโทรสาร					
3.3 การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เข้าแฟ้ม					
3.4 การแจ้งผลให้ลูกค้ารับทราบ					
4. การรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต					
4.1 การปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน					
4.2 การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เข้าแฟ้ม					
4.3 การแจ้งผลให้ลูกค้ารับทราบ					
5. ตรวจสอบจำนวนผู้สมัครในวันปีรับสมัคร					
6. การรับชำระเงินจากลูกค้า					
7. การออกใบเสร็จรับเงิน					
8. การสรุปผลการฝึกอบรม					

#### ผลการประเมิน

ดีมาก     ดี     ปานกลาง     ควรปรับปรุงแก้ไข

ผลงานไม่เป็นที่น่าพอใจ

ได้รับทราบและเห็นชอบกับการประเมินดังกล่าวข้างต้น

.....พนักงาน

...../...../.....

.....ผู้ประเมิน

...../...../.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการบริหารงานจัดฝึกอบรม บริษัท Sum System จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และออกแบบการวางแผนการฝึกอบรม ซึ่งจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดระดับของการปฏิบัติงาน โดยมีแบบประเมินค่า Rating Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ ปฏิบัติดีมาก ปฏิบัติดี ปฏิบัติปานกลาง ควรปรับปรุงการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน ไม่เป็นที่น่าพอใจ โคนกำหนดค่าคะแนนเป็น 5,4,3,2 และ1

### ลักษณะแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกมาเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลของผู้ถูกประเมิน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์โดยใช้การหาค่าถ่วงน้ำหนัก ซึ่งคะแนนที่ใช้ในการเป็นเกณฑ์แปลความหมายแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ

- |   |         |                        |
|---|---------|------------------------|
| 5 | หมายถึง | ดีมาก                  |
| 4 | หมายถึง | ดี                     |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง                |
| 2 | หมายถึง | ควรปรับปรุงแก้ไข       |
| 1 | หมายถึง | ผลงานไม่เป็นที่น่าพอใจ |

**ภาคผนวก ช**  
**พจนานุกรมข้อมูล**

Project : CRT

LABEL	: ระบบลูกค้าสัมพันธ์
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.0
DESCRIPTION	: เป็นขั้นตอนการดำเนินงานด้านบริการลูกค้า เริ่มตั้งแต่การกำหนดร้านที่จะตรวจเยี่ยม กำหนดวันที่ตรวจเยี่ยม ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมและการจัดทำรายงานการตรวจเยี่ยม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 (การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: การจัดฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.0
DESCRIPTION	: การกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงานด้านการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่การรับสมัคร การจองที่นั่ง การลงทะเบียนเรียน การชำระเงิน การฝึกอบรม การทดสอบและการออกใบรับรองผู้ผ่านหลักสูตร
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 (การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: กำหนดร้านตรวจเยี่ยม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.1
DESCRIPTION	: การกำหนดร้านหนังสือที่จะไปตรวจเยี่ยม ตามรายชื่อร้านที่บริษัทได้ฝากขายหนังสือ
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่1 ( 1.0 ระบบลูกค้าสัมพันธ์ )

Project : CRT

LABEL	: กำหนดวันตรวจเยี่ยม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.2
DESCRIPTION	: การกำหนดวันที่ในการตรวจเยี่ยมร้านตามรายการร้านที่กำหนดขึ้นจากการกำหนดร้านในการตรวจเยี่ยม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่1 ( 1.0 ระบบลูกค้าสัมพันธ์ )

Project : CRT

LABEL	: ขั้นตอนการตรวจเยี่ยม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3
DESCRIPTION	: การกำหนดขั้นตอนในการตรวจเยี่ยมร้าน ประกอบด้วย การตรวจสอบรายการหนังสือ การบันทึกการสั่งซื้อ งดการสั่ง การคืนหนังสือ การตรวจสอบว่าครบกำหนดชำระเงิน การพิจารณาความเหมาะสมของการสั่งกับการขาย การแนะนำหนังสือใหม่ การแก้ไขและจัดเรียงหนังสือ การตรวจสอบสภาพของหนังสือ การตรวจสอบหนังสือบนชั้นมีครบตามรายการที่สั่ง การบันทึกข้อคิดเห็น การตรวจการลงบันทึกไปตรวจเยี่ยมร้าน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่1 ( 1.0 ระบบลูกค้าสัมพันธ์ )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: การจัดทำรายงานการตรวจเยี่ยม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.4
DESCRIPTION	: การรายงานการตรวจเยี่ยมร้าน โดยนำข้อมูลจากการตรวจเยี่ยมร้าน ใช้ในการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่1 ( 1.0 ระบบลูกค้าสัมพันธ์ )

Project : CRT

LABEL	: การตรวจสอบหนังสือตามรายการ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.1
DESCRIPTION	: ตรวจสอบหนังสือตามรายการที่ทางร้านสั่งว่ามีครบตามรายการหรือไม่
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

Project : CRT

LABEL	: บันทึกความต้องการ สั่งต่อ งคการสั่ง คินหนังสือ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.2
DESCRIPTION	: บันทึกความต้องการต่าง ๆ ของทางร้านว่ามีความต้องการตามรายการใด
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: การกำหนดการชำระเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.3
DESCRIPTION	: การตรวจสอบครบกำหนดชำระเงิน โดยการพิจารณาวันที่จากใบวางบิล
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

Project : CRT

LABEL	: ความเหมาะสมของยอดการสั่ง
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.4
DESCRIPTION	: พิจารณายอดการสั่งหนังสือกับยอดขายที่ได้ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

Project : CRT

LABEL	: การแนะนำหนังสือใหม่
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.5
DESCRIPTION	: การแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทกับร้านค้าให้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: การแก้ไขและจัดเรียงหนังสือ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.6
DESCRIPTION	: การบันทึกรายการที่แก้ไขและรายการจัดเรียงว่ามีรายละเอียดในการแก้ไขว่าแก้ไขในส่วนใด
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

Project : CRT

LABEL	: การตรวจสอบสภาพหนังสือ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.7
DESCRIPTION	: การตรวจสอบสภาพของหนังสือที่จัดวางอยู่ตามชั้นว่ามีสภาพที่สมบูรณ์ดี ไม่มีการชำรุดเสียหายในส่วนใดส่วนหนึ่ง
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

Project : CRT

LABEL	: การตรวจสอบหนังสือตามชั้นวาง
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.8
DESCRIPTION	: การตรวจสอบหนังสือที่อยู่บนชั้นวางที่มีการจัดเรียงที่สะดวกต่อการมองเห็น สามารถมองเห็นได้ง่าย สะดุดตา เป็นที่น่าสนใจต่อลูกค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: การสอบถามความคิดเห็น
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.9
DESCRIPTION	: การสอบถามความคิดเห็นกับพนักงานประจำร้านว่ามีความเห็นในส่วนใดเพิ่มเติมบ้างเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

Project : CRT

LABEL	: ตรวจสอบการลงบันทึก
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3.10
DESCRIPTION	: การตรวจสอบการลงบันทึกในการตรวจเยี่ยมร้านว่าข้อมูลในการลงบันทึกถูกต้อง ครบถ้วน ตามรายการลงบันทึก
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (1.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยมร้าน)

Project : CRT

LABEL	: รับสมัคร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1
DESCRIPTION	: การดำเนินงานตามขั้นตอนการรับสมัครทั้ง 4 ทาง คือ สมัครทางโทรศัพท์ สมัครที่บริษัท สมัครทางเครื่องโทรสารและสมัครทางอินเทอร์เน็ต
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

<b>LABEL</b>	: ตรวจสอบจำนวนผู้สมัคร
<b>ENTRY TYPE</b>	: PROCESS
<b>PROCESS</b>	: 2.2
<b>DESCRIPTION</b>	: ตรวจสอบจำนวนผู้สมัครในแฟ้มหลักสูตรที่รับสมัครว่าเต็มหรือยัง เพื่อแจ้งให้ผู้ที่ต้องการสมัครทราบว่าสมัครได้หรือไม่
<b>NOTES</b>	: -
<b>LOCATION</b>	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

<b>LABEL</b>	: แจ้งผลการสมัครให้ลูกค้าทราบ
<b>ENTRY TYPE</b>	: PROCESS
<b>PROCESS</b>	: 2.3
<b>DESCRIPTION</b>	: แจ้งผลให้ลูกค้าทราบว่าได้อบรมในหลักสูตรที่ต้องการหรือไม่ หลังจากได้ตรวจสอบในแฟ้มหลักสูตร
<b>NOTES</b>	: -
<b>LOCATION</b>	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

<b>LABEL</b>	: ออกบัตรประจำตัวและรหัสให้ผู้สมัคร
<b>ENTRY TYPE</b>	: PROCESS
<b>PROCESS</b>	: 2.4
<b>DESCRIPTION</b>	: การออกบัตรและรหัสประจำตัวให้กับผู้สมัครในการมาติดต่อกับบริษัท เรื่องการฝึกอบรม เพื่ออำนวยความสะดวกค้นหาข้อมูลของผู้สมัคร
<b>NOTES</b>	: -
<b>LOCATION</b>	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: ชำระเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.5
DESCRIPTION	: ชำระเงินค่าลงทะเบียนตามราคาของหลักสูตรที่ลงเรียน ก่อนวันฝึกอบรม 10 วัน วิธีการชำระเงินมีหลายวิธี เช่น ชำระเป็นเช็ค ชำระผ่านธนาคาร ชำระเงินสด ชำระเป็นธนาคัตหรือตั๋วแลกเงินส่งจ่ายบริษัท ชัม ชิสเต็ม จำกัด
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: จัดฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.6
DESCRIPTION	: จัดฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งทดสอบหลังจบการฝึกอบรม เพื่อหาผู้ที่ผ่านการอบรมและผู้ที่ไม่ผ่านการอบรมต้องเข้าเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาการฝึกอบรม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: บันทึกข้อมูลของผู้ฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.7
DESCRIPTION	: บันทึกข้อมูลของผู้สมัครต่าง ๆ ประกอบด้วย รหัสประจำตัว ข้อมูลหลักสูตร ประวัติลูกค้าและรายชื่อผู้ผ่านการอบรม ลงในฐานข้อมูลของบริษัท
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: จัดทำรายงานสรุปผลการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.8
DESCRIPTION	: จัดทำรายงานสรุปผลการฝึกอบรมเสนอให้เจ้าของบริษัท ประกอบด้วย รายชื่อของผู้ที่ผ่านการอบรม รายชื่อของผู้ที่ไม่ผ่านการอบรมและรายงาน การปฏิบัติงานในการฝึกอบรม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: ออกใบรับรองผ่านการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.9
DESCRIPTION	: การออกใบรับรองให้กับผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ มี เวลาในการเข้าฝึกอบรมมากกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาในการฝึกอบรม และผ่านการทดสอบหลังจากเรียนจบหลักสูตร
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 (2.0 การจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: สมัครทางโทรศัพท์
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.1
DESCRIPTION	: การสมัครที่ลูกค้าโทรมาจองที่นั่งที่บริษัท พนักงานกรอกใบจองให้ลูกค้า นัดวันให้ลูกค้ามากรอกใบสมัคร กรอกใบลงทะเบียนและชำระเงินก่อน วันฝึกอบรม 10 วันพร้อมทั้งรับใบเสร็จรับเงิน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (2.1 การรับสมัคร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: สัมครทางโทรสาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.2
DESCRIPTION	: การสมัครที่ถูกคำสั่งใบสมัครมาทางเครื่องโทรสาร พนักงานจะตรวจสอบที่นั่งของหลักสูตรที่ถูกคำสั่งการเรียนและแจ้งผลการสมัคร พร้อมทั้งนัดวันมารับบัตรประจำตัวและชำระเงินก่อนวันฝึกอบรม 10 วัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (2.1 การรับสมัคร)

Project : CRT

LABEL	: ทำสำเนาด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.4
DESCRIPTION	: การทำสำเนาใบสมัครและเอกสารที่ถูกคำสั่งมาทางเครื่องโทรสาร เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลจากใบสมัครและเอกสารต่าง ๆ
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (2.1 การรับสมัคร)

Project : CRT

LABEL	: สัมครทางอินเทอร์เน็ต
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.5
DESCRIPTION	: การสมัครที่ถูกคำสั่งใบสมัครมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (2.1 การรับสมัคร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: พิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.3
DESCRIPTION	: พิมพ์ใบสมัครที่ได้จากอินเทอร์เน็ต เก็บเข้าแฟ้มเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (2.1 การรับสมัคร)

Project : CRT

LABEL	: สมัครที่บริษัท
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.6
DESCRIPTION	: การสมัครที่ลูกค้ามาสมัครที่บริษัท เริ่มตั้งแต่การกรอกใบสมัคร กรอกใบลงทะเบียน รับบัตรประจำตัวและรหัส พร้อมทั้งชำระเงินก่อนวันฝึกอบรม 10 วัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 (2.1 การรับสมัคร)

Project : CRT

LABEL	: นโยบาย
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อกำหนดของบริษัทที่กำหนดขึ้น โดยผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: นโยบาย
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 0 (การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: วิธีการปฏิบัติงาน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อกำหนดของบริษัทที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นหลักให้พนักงานใช้ในการปฏิบัติงาน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: วิธีการปฏิบัติงาน
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 0 (การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: รายงานการปฏิบัติงาน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายงานจากการตรวจเยี่ยมร้านที่พนักงานจัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานการปฏิบัติงาน = ชื่อร้าน+วันที่ตรวจเยี่ยม+ผู้ตรวจเยี่ยม+บันทึก
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 0 (การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: ข้อมูลรายการร้าน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลรายละเอียดของร้านค้าต่าง ๆ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลรายการร้าน = ชื่อร้าน + รายการหนังสือ + จำนวนหนังสือ + ยอดการค้าชำระ + กำหนดการชำระเงิน
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 ( 1.1 การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: ข้อมูลวันที่และร้านที่ตรวจเยี่ยม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลวันที่และรายละเอียดต่าง ๆ ของร้านที่ต้องทำการตรวจเยี่ยม
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลวันที่และร้านที่ตรวจเยี่ยม = ชื่อร้าน + วันที่ตรวจเยี่ยม + รายการหนังสือของร้าน + กำหนดไบบางบิล + ยอดค้างชำระของร้าน
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 ( 1.1 การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์)

Project : CRT

LABEL	: ข้อมูลการตรวจเยี่ยม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เป็นข้อมูลรายละเอียดของการตรวจเยี่ยมร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ข้อมูลการตรวจเยี่ยม = ชื่อร้าน + รายการหนังสือ + จำนวนหนังสือ + ยอดการค้างชำระ + กำหนดการชำระเงิน + รายละเอียดตามใบรายการตรวจเยี่ยม
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 ( 1.1 การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์)

Project : CRT

LABEL	: การปฏิบัติงาน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: การปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น
ALIAS	: -
COMPOSITION	: การปฏิบัติงาน
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 0 (การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรม)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: ไบสมัคร
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ไบที่ใช้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ไบสมัคร = ชื่อและนามสกุลผู้สมัคร + ชื่อหน่วยงาน + ตำแหน่ง + วุฒิการศึกษา + สถาบันการศึกษา + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + เบอร์โทรสาร
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.1 รับสมัคร)

Project : CRT

LABEL	: ไบลงทะเบียน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ไบที่ใช้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการสมัครเรียน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ไบลงทะเบียน = ชื่อและนามสกุลผู้สมัคร + รหัสประจำตัว + ชื่อหลักสูตร + รอบเรียน + วันที่อบรม + จำนวนเงินค่าหลักสูตร
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.1 รับสมัคร)

Project : CRT

LABEL	: จำนวนผู้สมัครในแต่ละหลักสูตร
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: จำนวนของผู้สมัครที่ปรากฏอยู่ในแฟ้มหลักสูตร
ALIAS	: -
COMPOSITION	: จำนวนผู้สมัคร = ชื่อและนามสกุลผู้สมัคร + รหัสประจำตัว
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.2 ตรวจสอบจำนวนผู้สมัคร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: ผลการตรวจสอบ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ผลที่ได้จากการตรวจสอบว่าผู้สมัครมีสิทธิ์ในหลักสูตรที่เปิดหรือไม่
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ผลการตรวจสอบ = ชื่อและนามสกุลผู้สมัคร + รหัสประจำตัว
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.3 แจ้งผลการสมัครให้ลูกค้าทราบ)

Project : CRT

LABEL	: บัตรประจำตัว
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: บัตรที่บริษัทออกให้เพื่อใช้ในการติดต่อเรื่องฝึกอบรม
ALIAS	: -
COMPOSITION	: บัตรประจำตัว = ชื่อและนามสกุลผู้สมัคร + รหัสประจำตัว + วันออกบัตร + วันหมดอายุ + รูปถ่าย
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.4 ออกบัตรประจำตัวและรหัสให้ผู้สมัคร)

Project : CRT

LABEL	: รหัสประจำตัว
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รหัสที่บริษัทออกให้เพื่อใช้ในการติดต่อเรื่องฝึกอบรม ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลของผู้สมัคร
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รหัสประจำตัว = อักษรที่บอกว่าสมัครจากทางใด + ลำดับที่ในการสมัคร
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.4 ออกบัตรประจำตัวและรหัสให้ผู้สมัคร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: รายงานผู้ผ่านการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายงานที่แสดงถึงผู้ผ่านการอบรม
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานผู้ผ่านการฝึกอบรม = ชื่อและนามสกุลผู้ผ่านการอบรม + รหัสประจำตัว + ชื่อหลักสูตร
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.8 จัดทำรายงานสรุปผลการฝึกอบรม)

Project : CRT

LABEL	: ใบรับรองผ่านการฝึกอบรม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบสำคัญที่แสดงว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมเรียนจบหลักสูตรและผ่านการทดสอบ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ใบรับรอง = ชื่อและนามสกุลผู้ผ่านการฝึกอบรม + ชื่อหลักสูตร + ระยะเวลาที่ฝึกอบรม + ลายมือชื่อรับรองจากผู้มีอำนาจรับรอง
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.4 ออกบัตรประจำตัวและรหัสให้ผู้สมัคร)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : CRT

LABEL	: ไบเสรีรับเงิน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ไบสำคัญที่บริษัทออกให้ผู้สมัครหลังจากชำระเงินค่าหลักสูตร
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ไบเสรีรับเงิน = ชื่อและนามสกุลชำระเงิน + เล่มที่ของไบเสรี + เลขที่ไบเสรี + วันที่ชำระเงิน + ชื่อหลักสูตร + จำนวนเงิน + ยอดค้างชำระ + ลายมือชื่อของผู้รับเงิน
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 1 (2.5 ชำระเงิน)

Project : CRT

LABEL	: ไบจองที่นั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: แบบฟอร์มที่ใช้ในการจองที่นั่งเมื่อลูกค้าสมัครทางโทรศัพท์
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ไบจองที่นั่ง = ชื่อและนามสกุลผู้จอง + ชื่อหลักสูตร + จำนวนที่นั่ง + วันที่จอง + ที่นั่งเลขที่ + วันที่อบรม + ที่อยู่ + หมายเลขโทรศัพท์ + หมายเลขโทรสาร
NOTES	: -
LOCATIONS	: ระดับที่ 2 (2.1.1 สมัครทางโทรศัพท์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้