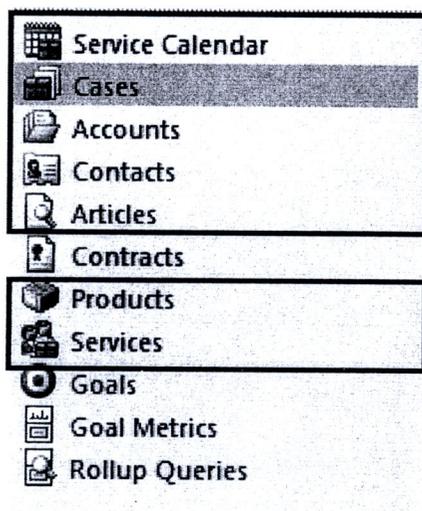


บทที่ 4

โครงสร้างโปรแกรมและการทดลอง

ในบทนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดของการทำงานในองค์ประกอบของ Service ของ Microsoft Dynamics CRM 2011 ในบทนี้จะกล่าวโดยย่อว่า CRM 2011 ในการศึกษาค้นคว้าอิสระจะเน้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจริงๆ เท่านั้น คือ Service Calendar, Cases, Account, Contacts, Articles, Product, Services ดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 ส่วนที่เกี่ยวข้อง

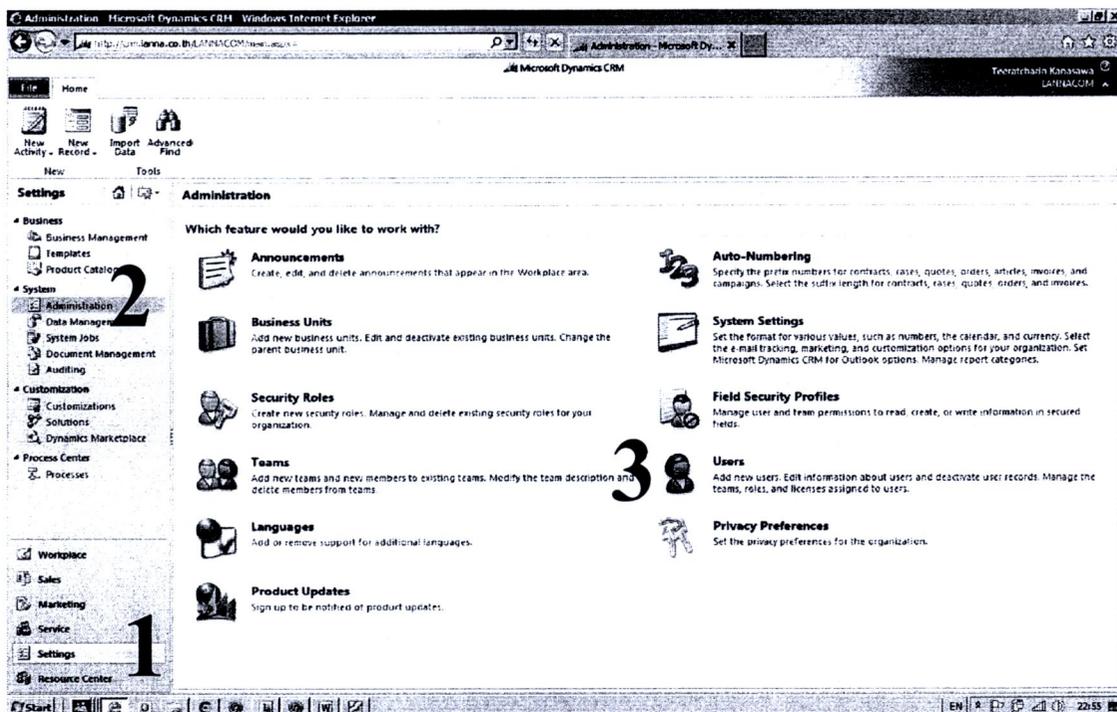
4.1 พื้นฐานการทำงานของ CRM 2011

CRM 2011 จะสามารถติดตั้งและทำงานได้นั้น ต้องมีองค์ประกอบหลายๆ อย่างของ Microsoft ประกอบกันขึ้นมาถึงจะสามารถติดตั้งและทำงานได้ โดยขั้นตอนวิธีการติดตั้งนั้นจะอธิบายใน ภาคผนวก ต่อไป

Active Directory ในการจะสร้าง User ใน CRM 2011 นั้น จะต้องมีการเรียกใช้ข้อมูลจากที่เก็บข้อมูล user ของบริษัท ก็คือ

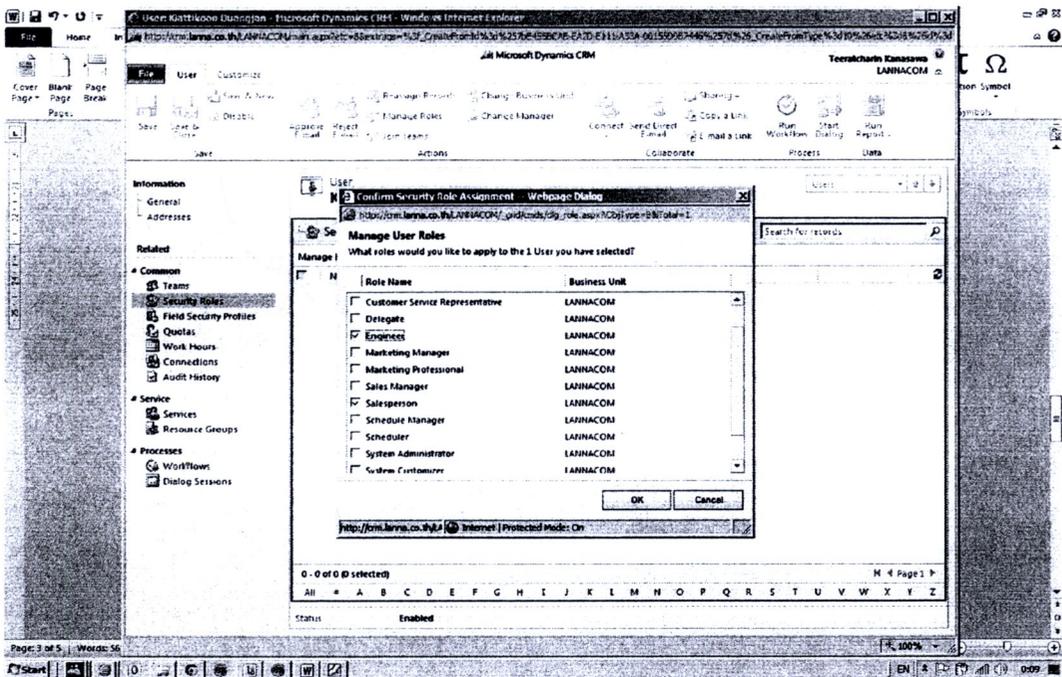
4.1.1 Active Directory ซึ่งการสร้าง User นั้นจะมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ที่ด้านซ้ายมือด้านล่างเลือก Setting -> Administration -> User รูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 หน้าต่างการเข้าถึงการสร้าง user

- a) จะมีหน้าต่างให้ใส่ชื่อของ user ลงไปดังรูปที่ 4.3 ทันทีที่พิมพ์ชื่อ user เข้าไป CRM 2011 จะทำการดึงข้อมูลรายชื่อผู้ใช้ที่มีอยู่ใน Active Directory มาทันทีโดยไม่ต้องพิมพ์ชื่อเต็มและสามารถเพิ่มรายละเอียดต่างๆของ user ได้ และสามารถทำการ synchronize ข้อมูลดังกล่าวกลับไป Active Directory ได้ แต่หากไม่มีข้อมูล user ใน Active Directory อยู่จะไม่สามารถสร้างชื่อผู้ใช้นั้นใน CRM 2011 ได้ในทันที ผู้ใช้งานต้องทำการสร้าง user ที่ Active Directory ก่อนจึงจะสามารถเพิ่ม user ใน CRM 2011 ได้โดยที่ทำงานร่วมกันได้นี้ CRM 2011 ต้องสามารถติดต่อไปยังเครื่อง Domain Controller ที่ได้ทำการติดตั้ง Active Directory ไว้ได้ ถึงจะสามารถดึงข้อมูลมาได้



รูปที่ 4.4 การเพิ่ม Security Role ให้กับ user ที่สร้างใหม่

4.1.2 Microsoft Exchange Server 2010 เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการรับ-ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลสามารถทำงานร่วมกับ CRM 2011 ได้โดยเป็น e-mail router ของ CRM 2011 ไว้สำหรับแจ้งเตือน มอบหมายงาน และติดตามงานได้ทางอีเมล ซึ่งการที่จะใช้งานร่วมกันได้ ต้องทำการติดตั้งและปรับแต่งเครื่องมือที่เรียกว่า Microsoft Dynamics CRM 2011 E-mail Router ดังรูปที่ 4.4 ส่วนรายละเอียดการติดตั้ง E-mail Router นั้นดูได้ที่ภาค ผผนวก

System Settings - Webpage Dialog

System Settings
Set system-level settings for Microsoft Dynamics CRM.

General | Calendar | Formats | Auditing | E-mail | Marketing | Customization | Outlook | Reporting | Goals

Configure e-mail processing
Enabling these options prevents the Microsoft Dynamics CRM E-mail Router from processing e-mails for users or queues whose e-mail addresses have not been approved by the system administrator.

Process e-mails only for approved users

Process e-mails only for approved queues

Configure e-mail correlation
Microsoft Dynamics CRM uses an e-mail message's sender, recipients and subject to create relationships between the e-mail activity and other records. For greater accuracy in identification and linking, a tracking token can be added to the subject of outgoing e-mail.

Use tracking token

Prefix	CRM
Deployment base tracking number	0
Number of digits for user numbers	3
Number of digits for incremental message counter	3
Tracking token preview	CRM-0001001

Use Smart Matching

Set tracking options for e-mails between CRM users
CRM e-mail messages sent between CRM users can be tracked as two activities: an outgoing e-mail activity and an incoming e-mail activity. This will not occur if all CRM recipients are configured for sender-based matching only.

Track e-mails sent between CRM users as two activities

Set E-mail form options

Use secure frames to restrict e-mail message content Yes No

Allow messages with unresolved e-mail recipients to be sent Yes No

Set file size limit for attachments

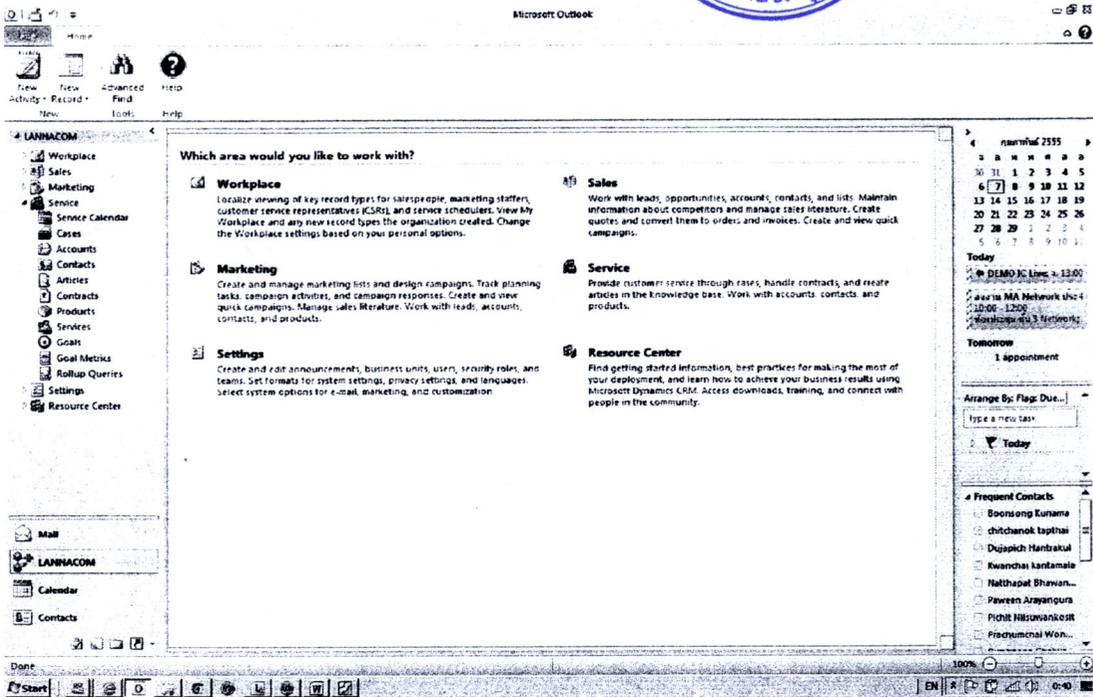
Maximum file size (in kilobytes) 5,120

Help OK Cancel

http://crm2011/local/SkylineBook/tools/systemsettings/dialog/systemsettings.aspx Local intranet | Protected Mode: Off

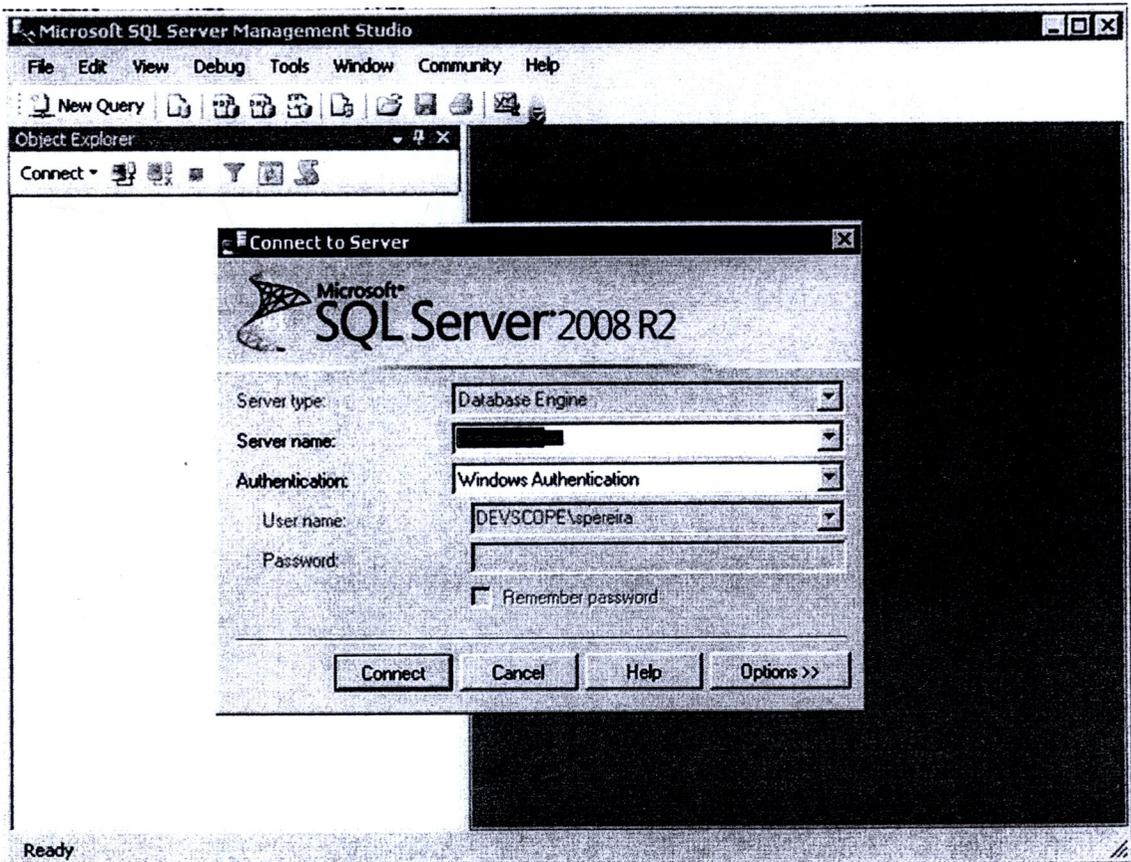
รูปที่ 4.5 การปรับแต่ง CRM 2011 E-mail Router

4.1.3 Microsoft Office Outlook 2010 เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถติดตั้งได้กับเครื่องลูกข่ายของทุกคนในบริษัท และจะมีความสะดวกมากขึ้นหากมีการนำหน้าต่างของ CRM 2011 มารวมไว้ที่เดียว ดังรูปที่ 4.6 รายละเอียดการติดตั้ง Microsoft Dynamics CRM 2011 นั้น



รูปที่ 4.6 แสดง Microsoft Dynamics CRM 2011 สำหรับ Microsoft Office Outlook 2010

4.1.4 Microsoft SQL Server 2008 R2 เป็นฐานข้อมูลของ CRM 2011 รูปที่ 4.7 ต้องการติดตั้งก่อนที่จะทำการติดตั้ง CRM 2011 เพื่อที่จะให้ CRM 2011 ได้ทำการใช้เป็นที่เก็บข้อมูล โดยรายละเอียดการติดตั้งอยู่ที่ ภาคผนวก

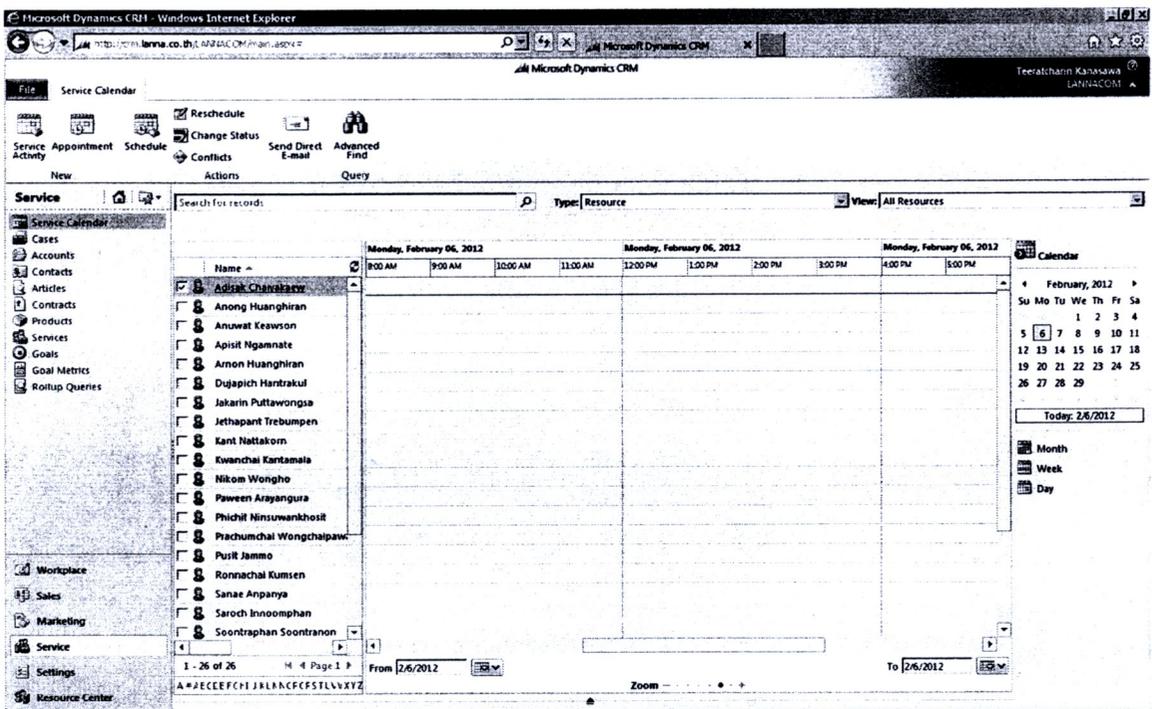


รูปที่ 4.7 แสดงส่วนประสานงานผู้ใช้ของ Microsoft SQL Server 2008 R2

4.2 องค์ประกอบของ Service ใน CRM 2011

4.2.1 Service Calendar

เป็นส่วนที่มีไว้เพื่อทำการตรวจสอบการให้บริการของพนักงานแต่ละคนว่าพร้อมที่จะให้บริการวันไหน ใครมีการให้บริการที่ซ้อนทับกันบ้าง ผู้จัดการด้านการบริการสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจากตรงนี้ได้

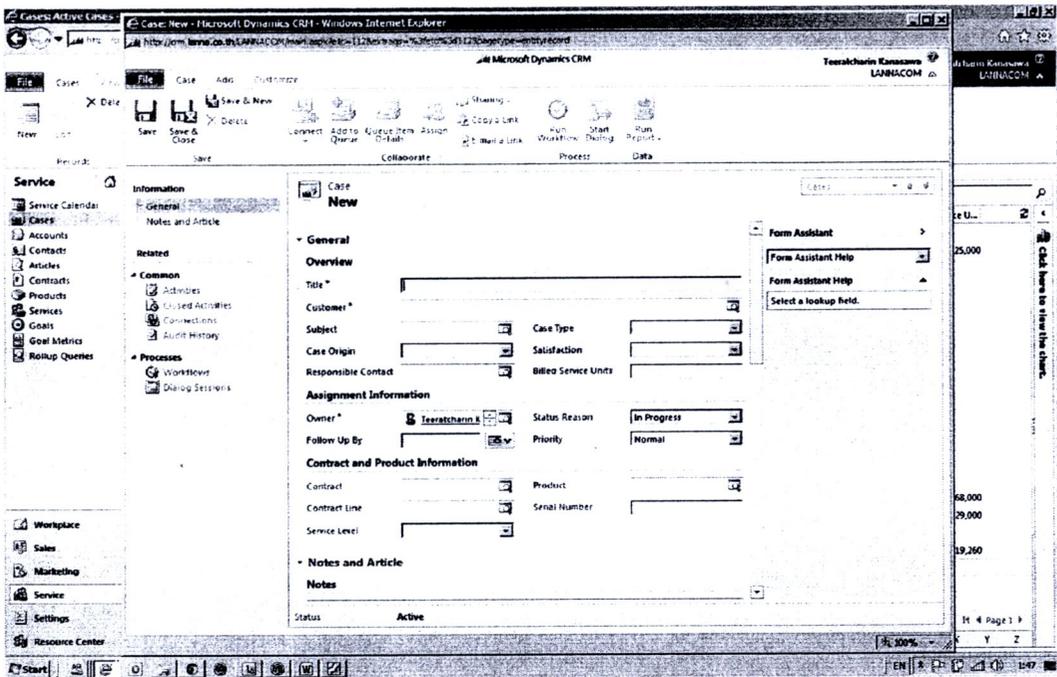


รูปที่ 4.8 แสดงปฏิทินการให้บริการ

หากต้องการดูรายละเอียดของพนักงานแต่ละคนก็สามารถที่จะกดเข้าไปสืบค้นดูได้

4.2.2 Cases เป็นกรณีปัญหาที่จะต้องแก้ไข มีการบันทึกข้อมูลต่างๆ ไว้ที่นี้ ซึ่งผู้ใช้สามารถที่จะบันทึกรายละเอียดหลักๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ชื่อของ Case
2. ลูกค้าทำการแจ้งเข้ามา และความพึงพอใจขณะที่แจ้ง
2. ผู้รับผิดชอบ
3. ค่าใช้จ่าย
4. หมายเลขของสินค้า

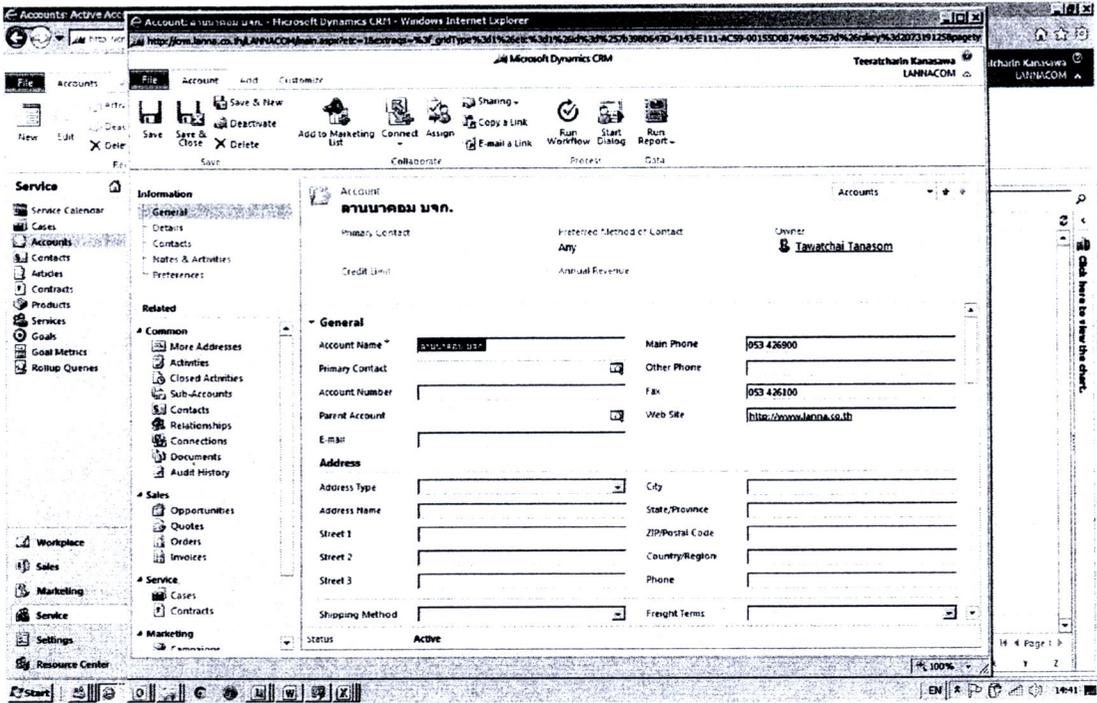


รูปที่ 4.9 แสดงการสร้าง case ใหม่และสามารถใส่ข้อมูลรายละเอียดได้มากกว่าระบบเดิม

หากต้องการเพิ่มรายละเอียดในการใส่ข้อมูล ผู้ใช้สามารถกำหนดรูปแบบได้เอง โดยรายละเอียดการเพิ่มรูปแบบนั้นจะอยู่ใน ภาค ผผนวก

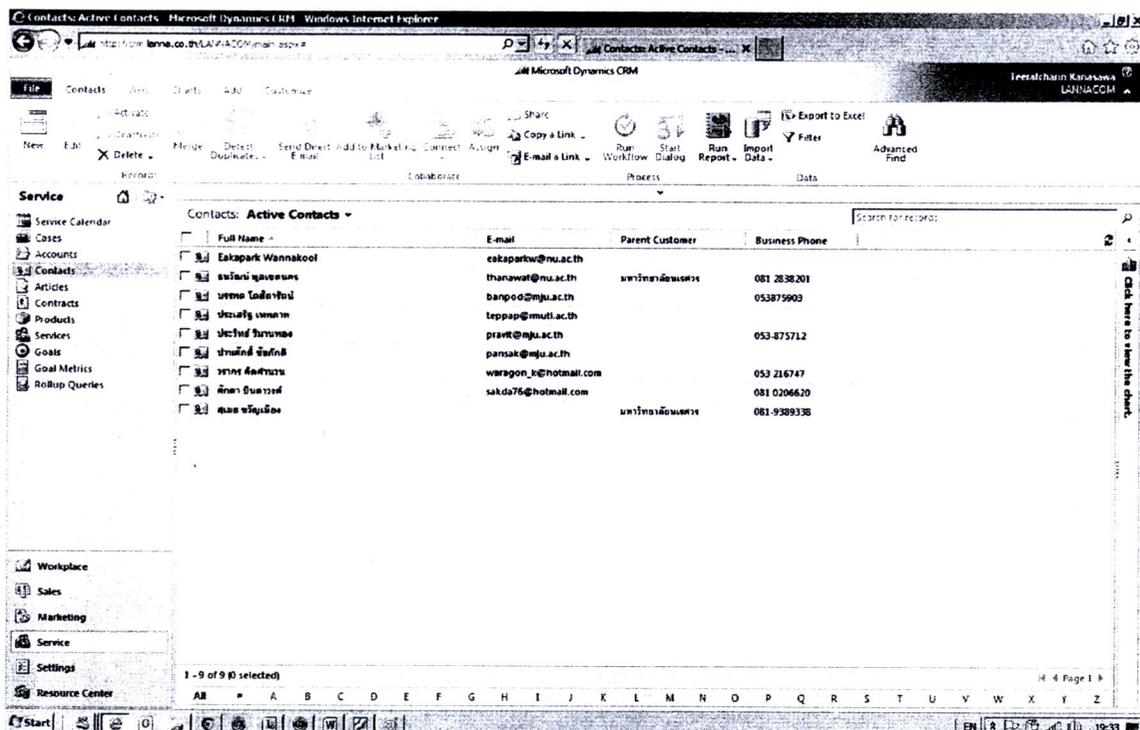
Case Number	Title	Customer	Product	Serial Number	Owner	Billed Service U...
CAS-01013-B3P9J0	55/M11 Notebook Fan error (ตริชิต)	सानนาคอม มท.			Tawatchai Tanaso	
CAS-01017-B9G558	55/M15 Switch ไขว้กันไม่ได้ (ตริชิต) out	มหาวิทยาลัยพระนคร	OS 8008		Pusit Jammo	125,000
CAS-01020-M1H1P8	55/M18 กล้องเฝ้าชมรมกีฬาไม่ได้ (กล้องชมรมกีฬาเมือง)	มหาวิทยาลัยอัสสะลา			Kant Nattakorn	
CAS-01025-F5D124	55/M23 กล้อง CCTV NU ขณะประชุม 4 SD Card Error ไม่บันทึก	มหาวิทยาลัยพระนคร			Jakarin Puttawon	
CAS-01026-R5F413	55/M24 กล้องตรวจคนเข้าเมือง (ช่างไฟตริชิต)	มหาวิทยาลัยพระนคร			Jakarin Puttawon	
CAS-01029-H0Z8Q4	55/M27 ไม่สามารถเข้าถึงภาพ โทรทัศน์	มหาวิทยาลัยพระนคร			Jakarin Puttawon	
CAS-01030-Q1R6B7	55/M28 ไม่สามารถเข้าถึงภาพ ห้องประชุมไอที	มหาวิทยาลัยอัสสะลา			Kant Nattakorn	
CAS-01031-N2V4M4	55/M29 โทรศัพท์มือถือ ใช้ภาพไม่ได้ (ขณะประชุมสภา)	มหาวิทยาลัยพระนคร			Ronnachai Kumsa	
CAS-01035-B5V8M1	55/M31 ฟิล์มหรือ เมาท์บันทึกเสียง ขนาด 1/2 MIC/Line แฉก ...	มหาวิทยาลัยอัสสะลา		Protocols Mbox ...	Adisak Chaigakae	
CAS-01036-D5F310	55/M32 HDD เสีย (out)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Tawatchai Tanaso	
CAS-01037-C477N0	55/M33 ฟิล์มกล้องภาพ	มหาวิทยาลัยอัสสะลา			Kant Nattakorn	
CAS-01043-000000	55/M36 เซ็ตแอสเซบลีชุดพิมพ์ใช้ไม่ได้	มหาวิทยาลัยอัสสะลา			Thongchai Meech	
CAS-01037-C477N0	55/M37 Blade ไขว้ที่ 12 ใช้ภาพไม่ได้ (ใช้งานSharepoint)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี			Yuthana Poolikas	
CAS-01044-XD7J8	55/M38 ไม่สามารถรับชมจอวิดีโอ Lync server	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Tawatchai Tanaso	
CAS-01006-S3G012	55/M4 POE ใช้ภาพไม่ได้	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	Network	d11.2865550000...	Yuthana Poolikas	
CAS-01008-V5X0C2	55/M6 ไม่สามารถเข้าถึงภาพ (301 อาคาร 70 ไร่)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Soontrapphan Soo	68,000
CAS-01005-R2P7Q2	55/P2 HDD FRU : 42D0422 เสีย (out)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี	Storage	99E8642	Yuthana Poolikas	29,000
CAS-01032-R4N7J6	55/P3 เครื่องฉายภาพสามมิติเชื่อมต่อภาพ โทรทัศน์	มหาวิทยาลัยพระนคร		T4A00648	Jakarin Puttawon	
CAS-01038-M7H4X2	55/P5 ฟิล์มเสียง ฟิล์มแผ่นดำ	มหาวิทยาลัยพระนคร	PROJECTOR	PLC-XP200L	Jakarin Puttawon	19,260
CAS-01039-S3V8P0	55/P6 จอภาพกันแสงรังสี (in)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Monitor	3CQ9232CNT	Tawatchai Tanaso	

รูปที่ 4.10 แสดง case ที่ยังอยู่ในกระบวนการแก้ไข

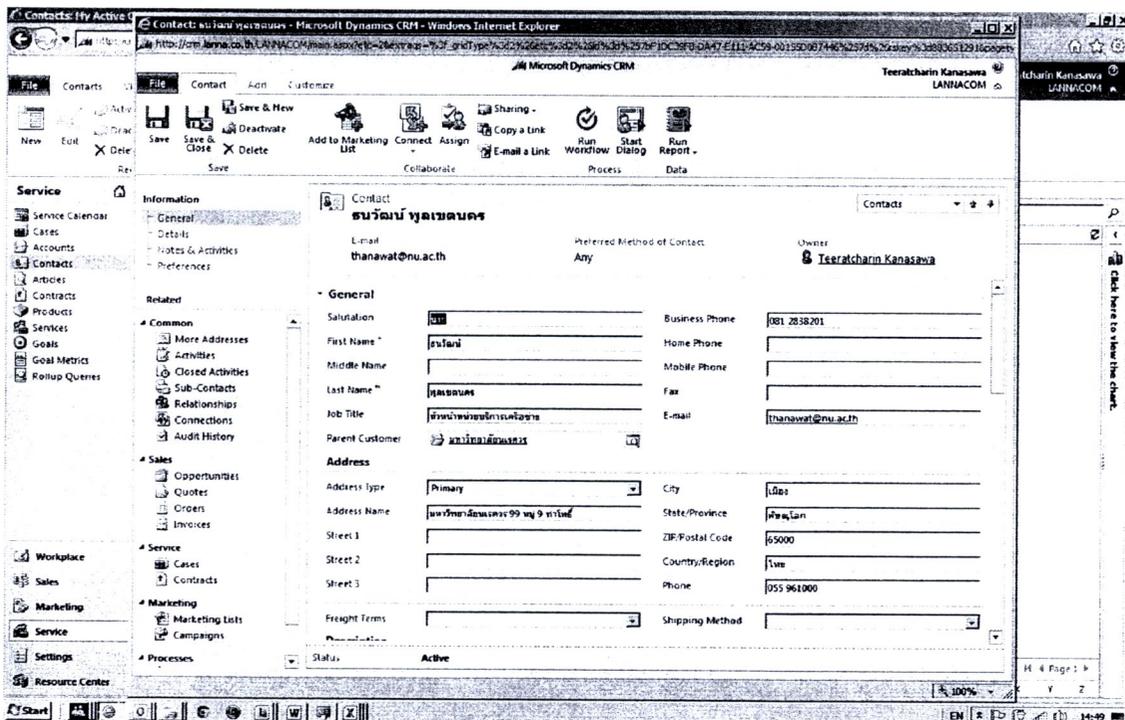


รูปที่ 4.14 แสดงหน้าต่างการแก้ไขข้อมูลของลูกค้า

4.2.4 Contacts เป็นส่วนที่มีไว้เก็บข้อมูลผู้ติดต่อ ประกอบไปด้วยลูกค้า ผู้ผลิต หรือผู้ติดต่ออื่นๆ ได้ ผู้ใช้งานสามารถทำการปรับแต่งมุมมองในการดูข้อมูลได้ และสามารถเพิ่มหรือลบรายชื่อผู้ติดต่อได้ด้วยตัวเอง โดยไปที่ชื่อของผู้ติดต่อนั้นๆ แล้วทำการคลิกเข้าไปเพื่อทำการแก้ไขรายละเอียด ดังรูป

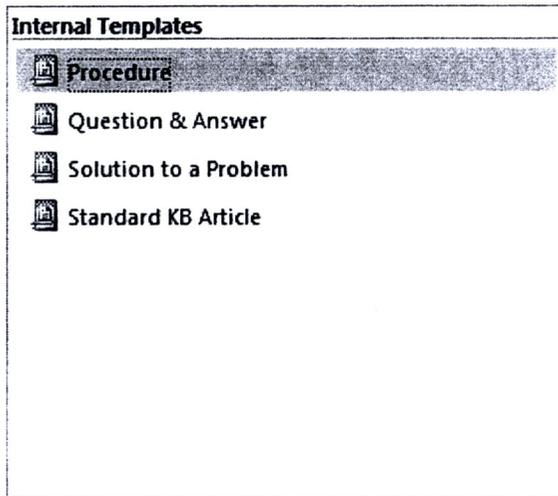


รูปที่ 4.15 แสดงการติดต่อลูกค้าทั้งหมดของบริษัท



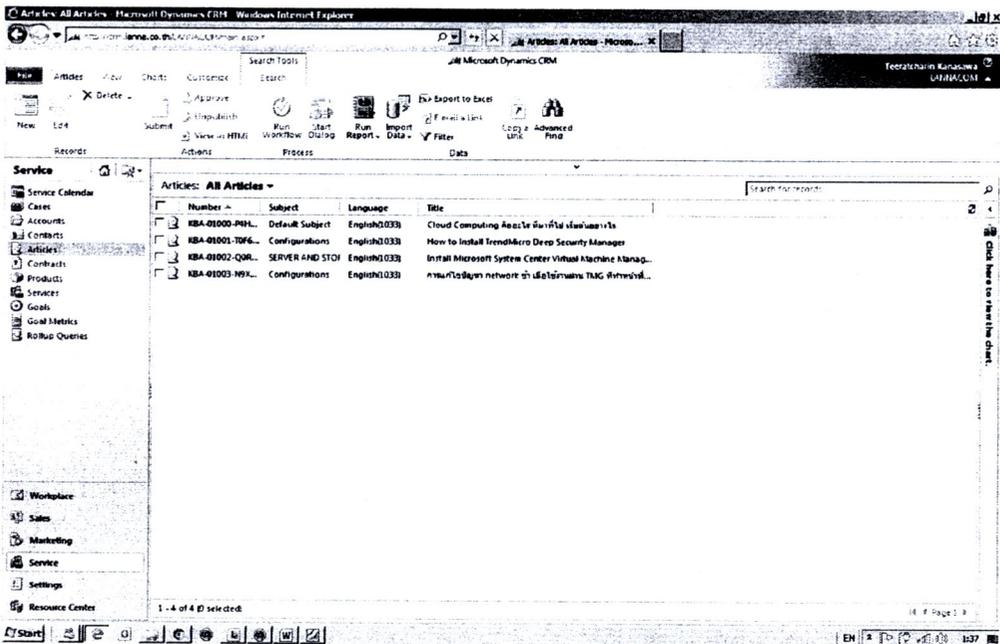
รูปที่ 4.16 แสดงหน้าทางการแก้ไขรายชื่อผู้ติดต่อ

4.2.5 Articles เป็นแหล่งที่ให้พนักงานบริษัทนำความรู้ที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าตามที่ต่างๆ มารวมกันไว้ที่ส่วนนี้ โดยลักษณะของ Articles นี้จะมีอยู่ดังต่อไปนี้



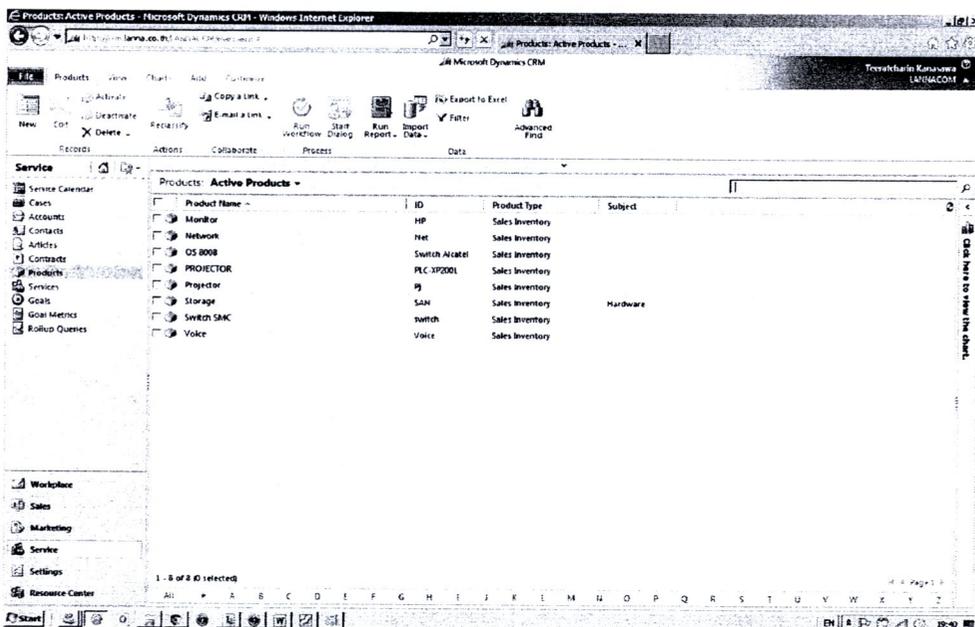
รูปที่ 4.17 แสดงชนิดของ Articles

1. Procedure เป็นลำดับขั้นตอนการทำงาน หรือการแก้ไขอย่างใดอย่างหนึ่ง พนักงานสามารถนำความรู้มาแบ่งปันกันได้ เช่น วิธีการติดตั้ง SCVMM เป็นต้น
2. Question & Answer เป็นการถาม-ตอบความรู้ระหว่างกันของพนักงานผู้ให้บริการด้วยกันเอง
3. Solution to a Problem เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่ได้ทำการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว หากพนักงานคนไหนไปให้บริการแล้วพบปัญหาเดิม ก็จะสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในนี้ไปใช้งานได้เลย
4. Standard KB Article เป็นความรู้พื้นฐานทั่วไปที่พนักงานให้บริการควรมีความรู้เอาไว้



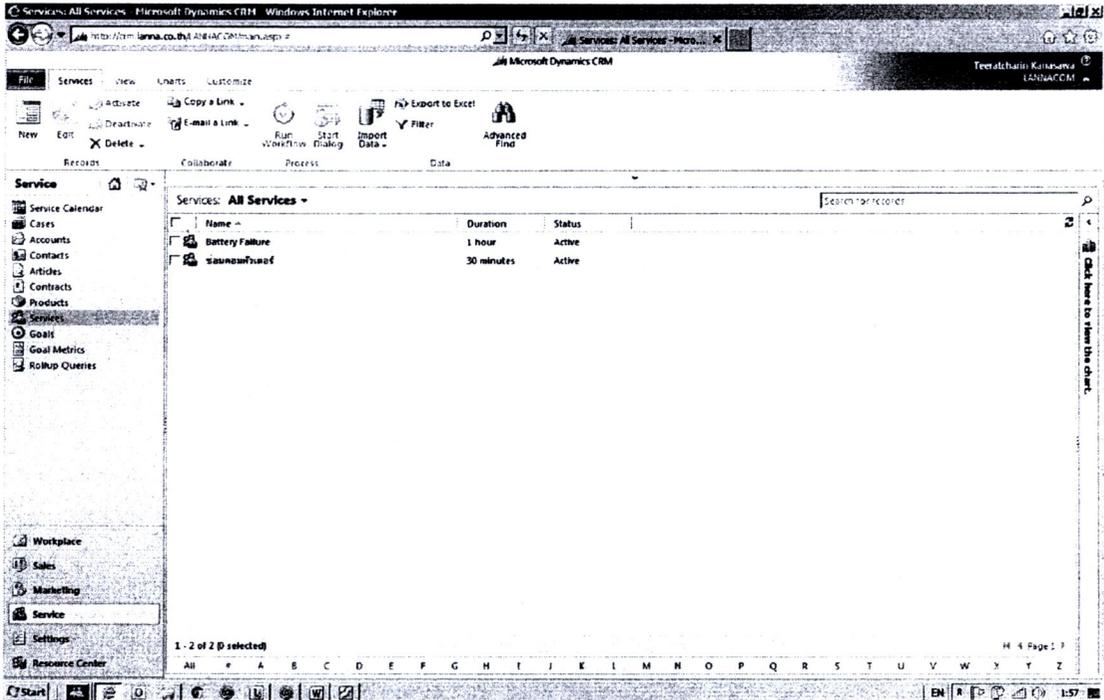
รูปที่ 4.18 แสดงรายการของ Articles ทั้งหมด

4.2.6 Product เป็นรายการสินค้าและบริการทั้งหมดที่บริษัทเกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย ยี่ห้อ รุ่นของสินค้าและบริการทั้งหมด



รูปที่ 4.19 แสดงรายการสินค้าและบริการของบริษัททั้งหมด

4.2.7 Services เป็นส่วนที่ใช้ในการวางแผนการให้บริการเพื่อให้คนพนักงานคนอื่นในทีม ได้มองเห็นว่าใครไปแก้ไขหรือให้บริการที่ไหนได้บ้าง แล้วข้อมูลที่แต่ละคนใส่เอาไว้จะไปปรากฏที่ Service Calendar ต่อไป



รูปที่ 4.20 แสดงการให้บริการที่ทำการวางแผนเอาไว้

4.3 การทดลอง

4.3.1 เตรียมการทดลอง

การทดลองในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาดังต่อไปนี้

1. การรับปัญหาจากลูกค้ามีหลายช่องทาง แต่ไม่ได้รวบรวมไว้ที่ส่วนกลาง
2. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจน
3. การรับแจ้งปัญหา ไม่มีการบันทึกและรูปแบบที่ชัดเจน
4. ขั้นตอนคำสั่งให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจน
5. ไม่สามารถยืนยันการนัดหมายการให้บริการได้อย่างแน่นอน
6. ไม่สามารถกำหนดเวลาการแก้ไขปัญหาได้ว่าใช้เวลา ผู้ให้บริการไม่มีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหา
7. ไม่มีการรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผู้แจ้งปัญหา หรือผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
8. ไม่มีการประเมินผลการแก้ไขปัญหาแต่ละปัญหา
9. ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า และการวัดประเมินผลฝ่ายบริการลูกค้า
10. ไม่มีการทำสถิติการให้บริการลูกค้า

จึงต้องมีการเตรียมการทดลอง โดยเปรียบเทียบกันสองระบบระหว่างระบบเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับระบบ Microsoft Dynamics CRM 2011

4.3.2 การดำเนินการทดลอง

1. เมื่อมีการรับแจ้งจากผู้ใช้งาน ผู้รับเรื่อง (ในที่นี่เป็นผู้จัดการด้านการให้บริการ) จะต้องทำการบันทึกข้อมูลลงไปในทั้งสองระบบ
2. ให้ผู้จัดการใช้งาน CRM 2011 ในการค้นหาว่าในการให้บริการแต่ละครั้ง มีพนักงานคนไหนสามารถให้บริการ ณ เวลาใดได้บ้าง มียานพาหนะพร้อมที่จะส่งพนักงานไปให้บริการได้หรือไม่และทำการบันทึกข้อมูลลงไปใน case โดยมีการกำหนด owner ผู้รับผิดชอบ case นั้นๆ ทั้งนี้ยังสามารถ ซึ่งในระบบเดิมจะไม่มีข้อมูลเหล่านี้บันทึกอยู่
3. ให้ผู้จัดการด้านบริการทำการติดตามการให้บริการในระบบ Microsoft Dynamics CRM 2011 ผ่านทั้งทางเว็บเพจ และ Microsoft Outlook
4. สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้าแล้วทำการบันทึกลงไปใน case หลังจากทำการปิดการให้บริการ
5. ติดตามการปิดการให้บริการ เปรียบเทียบระยะเวลาที่ระบบเดิม

ตัวอย่างการทดลองที่เปรียบเทียบประสิทธิภาพทีมงานบริการเดียวกัน

ยกตัวอย่างกรณีปัญหาคือแบตเตอรี่แจ้งเตือนหมดอายุ เป็นของลูก้าแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ

การบันทึกในระบบเดิมจะบันทึกเป็นลักษณะตารางแถวเดียวดังต่อไปนี้

				อุปกรณ					
				จัดเก็บ					
				ข้อมูล					
55/P4	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	27/1/2555	ธงชัย IBM	DS4 ส่วนกลาง	IS18147	Battery SAN	หมดอายุ (แม่โจ้แพร่ฯ) cas-	27/1/2555	ธงชัย 31/1/2555
				200 แบบ SAN Storage	VA13304 2H				
						01033			
				ขนาด					
				3.5TB					

ตารางที่ 4.1 แสดงการบันทึกงานในระบบเดิม

สิ่งที่ตารางสามารถบอกได้ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. Job ID	2. ชนิดของอุปกรณ์
3. ชื่อลูก้า	4. หมายเลขเครื่อง
5. วันที่ได้รับแจ้ง	6. อาการที่พบ
7. ชื่อผู้แจ้ง	8. วันที่ทำการให้บริการ
9. ยี่ห้ออุปกรณ์ที่มีปัญหา	10. วันที่ทำการปิดการให้บริการ
11. รุ่นของอุปกรณ์	12. ค่าบริการ

ตารางที่ 4.2 รายละเอียดในแต่ละช่องของตารางการให้บริการ

สังเกตว่ามีการดำเนินการดำเนินการใช้เวลา ตั้งแต่วันที่รับแจ้งคือ 27/1/2555 และวันที่ทำการปิดการให้บริการนั้นวันที่ 31/1/2555 แต่ในความเป็นจริงแล้วงานบริการนี้ปิดไปตั้งแต่วันที่ 30/1/2555 ต้นเหตุ คือ เมื่อมีการปิดงานแล้วผู้จัดการจะต้องทำการลงวันที่ทำการปิดการให้บริการด้วยตัวเอง และเนื่องจากงานบริการมีจำนวนมากจึงทำให้เกิดความผิดพลาดของ การลงบันทึกใน

ระบบ อีกทั้งรูปแบบตารางดังกล่าวไม่สามารถนำมาทำเป็นรายงานได้ จึงทำให้ไม่สามารถทำการเก็บสถิติได้

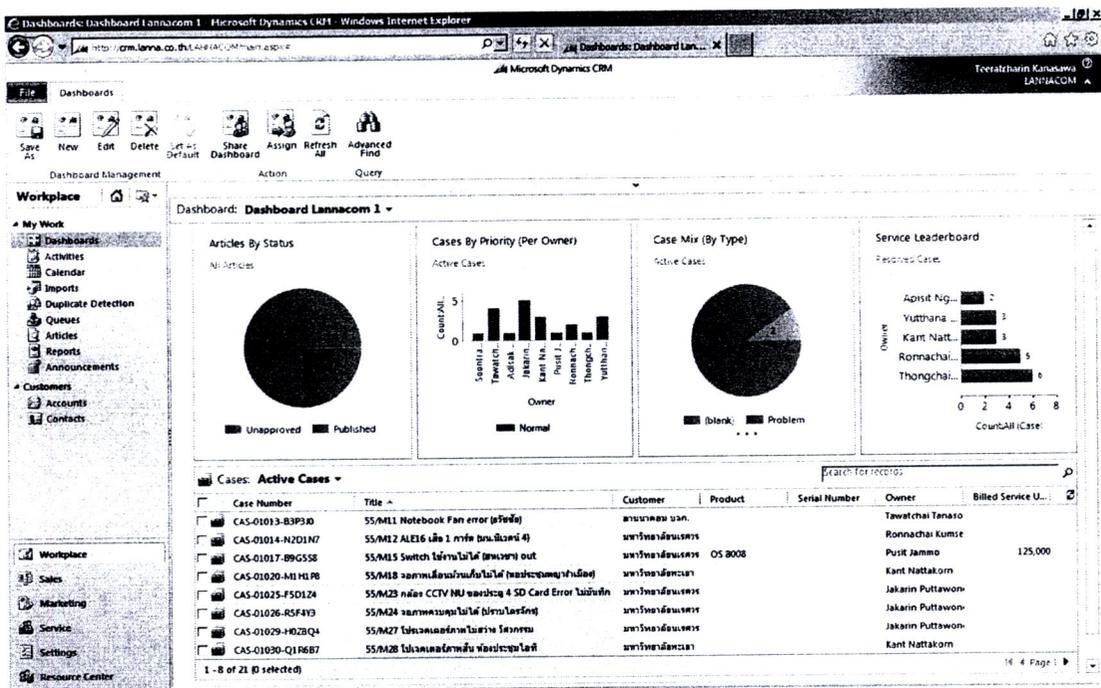
The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM 2011 interface for a Case record. The record ID is CAS-01033-BJ1R6. The main content area is divided into several sections:

- General Overview:**
 - Title: 95 PM Battery แบตเตอรี่ของ
 - Customer: มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ
 - Subject: Hardware
 - Case Type: Problem
 - Case Origin: E-mail
 - Satisfaction: Neutral
 - Responsible Contact: [Empty]
 - Billed Service Units: [Empty]
- Assignment Information:**
 - Owner: Thongchai Me
 - Status Reason: Problem Solved
 - Follow Up By: 3/30/2012
 - Priority: Normal
- Contract and Product Information:**
 - Contract: [Empty]
 - Product: Storage
 - Contract Line: [Empty]
 - Products Model: [Empty]
 - Service Level: [Empty]
 - Serial Number: [Empty]
- Notes and Article:**
 - Notes: [Empty]

The left sidebar shows navigation options like Information, General, Notes and Article, Related, and Common. The top ribbon includes tabs for File, Case, Add, and Customize, with various action buttons like Save, Delete, Reactivate Case, Connect, Add to Queue, Queue Item Details, Assign, Copy a Link, E-mail a Link, Run Workflow, Start Dialog, and Run Report.

รูปที่ 4.21 แสดงรายละเอียดของการให้บริการของกรณีศึกษาเดียวกันนี้

จากรูปเรารู้ได้ว่า ปัญหาคือแบตเตอรี่แจ้งเดือนหมดอายุ เป็นของลูกค้าแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ รับแจ้งเมื่อวันที่ 27/1/2555 และสังเกตว่าสามารถปิดงานได้ตั้งแต่วันที่ 30/1/2555 เพียงแค่ทำการกดปุ่ม Case resolve ระบบ Microsoft Dynamics CRM 2011 จะทำการบันทึกวันที่ทำการปิดการให้บริการโดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ยังสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาทำรายงาน และจัดทำเป็นแผนภูมิได้ รวมไปถึงการจัดทำสถิติ หรือสามารถนำมาเสนอให้กับผู้บริหาร ในลักษณะของ Dashboard ได้ด้วย ดังรูปที่ 4.22



รูปที่ 4.22 แสดง dashboard ที่ประกอบไปด้วยแผนภูมิต่างๆ

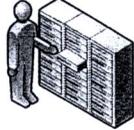
4.3.3 ผลการทดลอง

เมื่อทำการทดลองการทำงานควบคู่กันไปของทั้งสองระบบ ในระยะเวลา 1 เดือนคือ ช่วง 7 มกราคม ถึง 6 กุมภาพันธ์ 2555 ได้ตารางเปรียบเทียบการทำงานได้ดังตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบเวลาในแต่ละขั้นตอนการดำเนินการ

รายละเอียด	ระบบเดิม	Microsoft Dynamics CRM 2011
 ระยะเวลาการรับแจ้งและติดตาม	1 วัน	2 ชั่วโมง
 ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการให้บริการ	1 วัน	6 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบเวลาในแต่ละขั้นตอนการดำเนินการ (ต่อ)

 <p>ระยะเวลาออรายละเอียด จากผู้ผลิต</p>	   <p>3 วัน</p>	 <p>Microsoft Dynamic CRM 2011</p> <div data-bbox="602 513 1153 836" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">     <p>เลือกผู้ประกอบการ ยานพาหนะ ติดต่อผู้ผลิต ค่าบริการ</p>     <p>แจ้งราคาลูกค้า บันทึกข้อมูล เก็บสถิติ บริการจัดการความรู้</p> </div> <p>48 ชั่วโมง</p>
 <p>การปฏิบัติงาน</p>	 <p>1 วัน</p>	 <p>3 ชั่วโมง</p>
 <p>การส่งงานปิดงาน</p>	 <p>1 วัน</p>	 <p>2 ชั่วโมง</p>
<p>การจัดการความรู้</p>	<p>ไม่มี</p>	 <p>Microsoft Dynamic CRM 2011</p> <div data-bbox="602 1692 1118 1987" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">     <p>เลือกผู้ประกอบการ ยานพาหนะ ติดต่อผู้ผลิต ค่าบริการ</p>     <p>แจ้งราคาลูกค้า บันทึกข้อมูล เก็บสถิติ บริการจัดการความรู้</p> </div>

สรุปภาพรวมงานทั้งหมดของทั้งสองระบบในการให้บริการทั้งหมดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพของทั้งสองระบบ

รายละเอียด	ระบบเดิม	Microsoft Dynamics CRM 2011
ทำรายงาน	สามารถทำได้แต่ไม่สะดวก	ทำได้โดยสะดวก
ระยะเวลาการให้บริการ	อย่างน้อย 1 วัน	สามารถระบุเป็นจำนวนนาฬิกาได้
จำนวนบริการที่ปิดได้เฉลี่ยต่อเดือน	16 รายการ	28 รายการ
การวัดความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่มีการบันทึก	สามารถบันทึกได้
มีการจัดเก็บความรู้การให้บริการ	ไม่สามารถจัดเก็บได้	สามารถจัดเก็บได้

4.4 ผลจากการสำรวจการใช้งานจากผู้ใช้

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในหลังการนำ CRM 2011 เข้ามาใช้งาน ด้วยวิธีสัมภาษณ์บุคคลจากหน่วยงานต่างๆ ในบริษัท ลานนาคอม จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ข้อมูลดังต่อไปนี้

ผมสังเกตเห็นประโยชน์ของตัว CRM ต่อการนำมาใช้ในบริษัท ลานนาคอม จำกัด มานานแล้ว เพียงแต่ว่ายังไม่มีการที่จะสามารถทำให้เกิดเป็นระบบขึ้นมาใช้งานได้ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นการดีที่มีการใช้งานเกิดขึ้น และผมยินดีที่จะประกาศเป็นนโยบายของบริษัท หากเมื่อผมเห็นว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลงของบริษัทเป็นไปในทางที่ถูกต้อง ซึ่งระบบนี้ช่วยให้ผมเห็นข้อมูลที่ผมอยากเห็นจริงๆ และทำให้ผมวางแผนการดำเนินงานได้ต่อไปในอนาคต

ธีรเชษฐ์ นันทศุภวัฒน์
กรรมการบริหารบริษัท

ผมรับผิดชอบเรื่องงานบริการหลังการขาย โดยงานโครงการไหนที่ทำการส่งมอบงานแล้ว จะถือว่าเข้าสู่กระบวนการบริการหลังการขายทันที ซึ่งหากมีการชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ใดๆ เกิดขึ้นผมต้องเป็นคนคอยบันทึกข้อมูลที่ได้รับแจ้งมา แล้วทำการติดตามจากพนักงานที่หน้างาน เพื่อแจ้งความคืบหน้าให้กับลูกค้าต่อไป หลังจากที่ผมได้นำ CRM 2011 เข้ามาใช้งานแล้วนั้น เมื่อ

เทียบกับระบบเดิมพบว่าใช้งานยากกว่าโปรแกรมเดิม อาจเป็นเพราะยังไม่มีเวลาอบรมครบทุกรายละเอียด เนื่องจากโปรแกรม CRM 2011 ถูกออกแบบมาใช้ได้หลากหลายหน่วยงาน และใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ที่ออกแบบโดยไมโครซอฟท์ เช่น outlook, share point และมีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาให้ดีขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบการทำงานและประสิทธิภาพ พบว่าระบบ CRM 2011 คิดว่าโปรแกรมเดิมที่ใช้งานอยู่ เพราะโปรแกรมเดิมไม่มีคนเขียนและพัฒนาต่อได้ หรือพัฒนาได้ค่อนข้างยากหากทุกคนในบริษัทร่วมกันใช้งานจริงจะมีประโยชน์มาก ซึ่งหากทุกคนใช้งานได้เต็มที่ก็จะสามารถอำนวยความสะดวกในการเก็บและเรียนรู้การใช้ข้อมูลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี แต่ทั้งนี้ก็ต้องมีการแนะนำการใช้ให้ทุกคนได้ทดลองฝึกใช้งานให้เต็มที่ก่อน

นายรัชชัย ถานะสม
ผู้จัดการฝ่ายบริการ

ผมรับผิดชอบในส่วนของงานระบบภาพเสียง และ โทรศัพท์ ทุกครั้งที่ลูกค้าแจ้งปัญหานั้นส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่ฉับพลันต้องแก้ไข ณ ขณะนั้นทันที ซึ่งก็มีทั้งงานที่สามารถแก้ไขได้ และแก้ไขไม่ได้ ความเร่งด่วนเหล่านี้ทำให้ผมไม่สามารถจะแจ้ง หรือแจ้งการให้บริการได้ทั้งหมด ถามว่าระบบ CRM ใช้งานเปรียบเทียบกับระบบเดิมแล้วในความคิดผมคิดว่า CRM ยังใหม่สำหรับผมผมเองยังต้องปรับตัวให้มาก เพราะเดิมผมไม่ค่อยได้ทำการบันทึกด้วยตัวเอง ส่วนใหญ่จะโทรศัพท์แจ้งให้ผู้จัดการฝ่ายบริการเป็นคนบันทึก แล้วให้เขาส่งรายละเอียดมาทางเมลซึ่งบางทีผมเองก็ลืมไปว่ามีลูกค้าคนไหนติดต่ออะไรไว้บ้าง การใช้งาน CRM นั้นผมเองก็เพิ่งได้ทราบว่าผมมีสิทธิ์ที่จะแจ้งบริการได้ด้วยตัวเอง และทราบถึงการให้บริการของเพื่อนร่วมงานด้วย ซึ่งตนเองผมก็พยายามปรับตัวเข้ากับการใช้งานระบบใหม่ๆ ซึ่งผมคิดว่าหากใช้งานได้คล่องกว่านี้ผมเองก็จะสามารถติดตามงานให้บริการของผมได้เอง เพราะระบบนี้ต่างจากระบบเดิมตรงที่ว่าผมสามารถเลือกดูในส่วนงานเฉพาะของผมได้เองซึ่งทำให้รวดเร็วต่อการติดตามงานของผมเอง หากคนในบริษัทหันมาใช้ระบบนี้ทั้งหมด ผมคิดว่าคงจะไม่มีงานเกี่ยวกันอีกต่อไป ซึ่งระบบนี้กำหนดชัดเจนว่าใครรับผิดชอบการบริการหรืองานไหน ผมเองจะได้เห็นอย่างน้อยลงที่จะต้องทำงานซ้ำซ้อนกับของเพื่อนร่วมงานคนอื่นครับ

นายธณชัย คำแสน
วิศวกรระบบภาพเสียงและ โทรศัพท์

ผมทำหน้าที่เป็นวิศวกรระบบเครือข่าย ซึ่งเป็นระบบที่ต้องการการแก้ไขที่รวดเร็วครับ หากมีอุปกรณ์ทางเครือข่ายเสียต้องส่งซ่อมผมต้องมีสินค้าทดแทนมาสำรองโดยด่วนให้ลูกค้าใช้งานได้ไป และไม่มีการบันทึกก่อน ซึ่งนั่นก็ทำให้บางทีลืมไปเลยว่าผมเคยเอาไปสำรองไว้ เพราะการส่งซ่อมเครื่องที่เสียนั้นต้องส่งซ่อมที่ต่างประเทศใช้เวลาอย่างน้อยก็ 30 วันหากไม่มีการบันทึกไว้ว่าเอาอุปกรณ์อะไรไปทดแทนนั้นบางทีทำให้อุปกรณ์พวกนี้สูญหายหรือไม่แน่ใจว่าอุปกรณ์เหล่านี้เป็นของลูกค้าหรือของบริษัท การบันทึกข้อมูลเหล่านี้ลงบน CRM ผมเองคิดว่าเหมือนจะเพิ่มงานให้ผมในการกรอกข้อมูล แต่ลองนึกอีกทีแล้วยังคิดว่าของหายแล้วไม่มีการบันทึกใดๆเลย จะส่งผลเสียกับผมเองมากกว่า คงเป็นการดีหากทุกคนมีความตั้งใจที่จะทำการบันทึกข้อมูลลงใน CRM เพราะจะทำให้ช่วยกันติดตามการให้บริการ ได้รวมไปถึงอุปกรณ์ด้วย ซึ่งยอมมีชั้นเพิ่มขึ้นมาหนึ่งชั้นตอนแต่ทำให้ง่ายสบายในภายหลังผมว่าดีทีเดียว

นายอภิสิทธิ์ งามเนตร
วิศวกรระบบเครือข่าย