

บทที่ 6

แผนการดำเนินงาน

เนื่องจากบริษัท อยู่เย็นเป็นสุข เป็นบริษัทผู้ให้บริการรับจัดงานบุญครบวงจร จึงต้องให้ความสำคัญด้านการจัดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเป็นธุรกิจที่ลูกค้าเข้ามามีส่วนด้านการให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการจัดการด้านการบริหารงานลูกค้าต่างๆ เพื่อหาสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งเนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงแผนการปฏิบัติงานในการให้บริการการจัดงานบุญ การจัดการทรัพยากรบุคคล การเลือกทำเลที่ตั้งสำนักงาน และการบริหารจัดการลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. แผนการปฏิบัติงานการให้บริการการจัดงานบุญ

เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนถูกต้องตามข้อกำหนดของลูกค้า บริษัทฯ จึงได้กำหนดแผนการดำเนินการไว้อย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานการปฏิบัติเดียวกัน โดยมีรายละเอียดในขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้า (Service Process)

สำหรับรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการแก่ลูกค้าได้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การรับคำสั่งขอใช้บริการ (Ordering) การเตรียมความพร้อมการให้บริการ (Service Preparing) และการให้บริการ (Service Delivery) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับคำสั่งขอใช้บริการ (Ordering)

สำหรับขั้นตอนการรับคำสั่งขอใช้บริการ (Ordering) จะเริ่มต้นตั้งแต่การที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาเพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการและราคา โดยเพื่อความสะดวกของลูกค้า ทางบริษัทฯ ได้จัดทำช่องทางการติดต่อระหว่างลูกค้าและบริษัทฯ เพื่อให้บริษัทฯ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามที่ลูกค้าร้องขอไว้ 3 ช่องทางซึ่งได้แก่ ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร การให้พนักงานขายไปติดต่อลูกค้าด้วยตนเอง หรือการติดต่อผ่านทาง website ของบริษัทฯ และในกรณีที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วคำสั่งดังกล่าวก็จะถูกส่งไปให้ฝ่ายปฏิบัติการต่อไป

ขั้นตอนการรับคำสั่งขอใช้บริการนี้ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนย่อยคือ

ขั้นตอนที่ 1.1 ลูกค้าติดต่อเข้ามาขอรับบริการ

เมื่อลูกค้าติดต่อบริษัทฯ เพื่อขอทราบข้อมูลในการใช้บริการ ลูกค้าสามารถเลือกที่จะให้บริษัทฯ อธิบายรายละเอียดให้โดยตรงทางโทรศัพท์ แฟกซ์ข้อมูลการให้บริการกลับไปหาลูกค้า ส่งข้อมูลการให้บริการผ่าน e-mail หรือไปพบกับลูกค้าตามสถานที่ที่ได้ตกลงกันไว้ในกรณีที่เป็นลูกค้าองค์กร

การปฏิบัติงานขณะลูกค้าโทรศัพท์เข้ามาติดต่อขอข้อมูลบริการ

- 1) กล่าวทักทาย พร้อมสอบถามความต้องการ ประเภทของงานบุญที่ลูกค้าต้องการ ที่มาของการจัดงานบุญดังกล่าว ซึ่งพนักงานต้องสามารถให้คำแนะนำการจัดงาน ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าได้

- 2) พนักงานสามารถบอกเล่าเรื่องราว ประวัติของการจัดงานบุญต่างๆ เพื่อทำให้เกิดคุณค่าทางใจสูงขึ้น พร้อมทั้งบอกเล่าประสบการณ์ของบริษัทที่ได้เคยรับจัดงานบุญครบวงจรให้กับลูกค้าท่านอื่นๆ ได้
- 3) ในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทฯ จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมกลับไปให้ ก่อนจบการสนทนา พนักงานของบริษัทฯ จะสอบถามชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ หรือ e-mail address สำหรับบันทึกลงในฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อทำการติดต่อกลับต่อไป

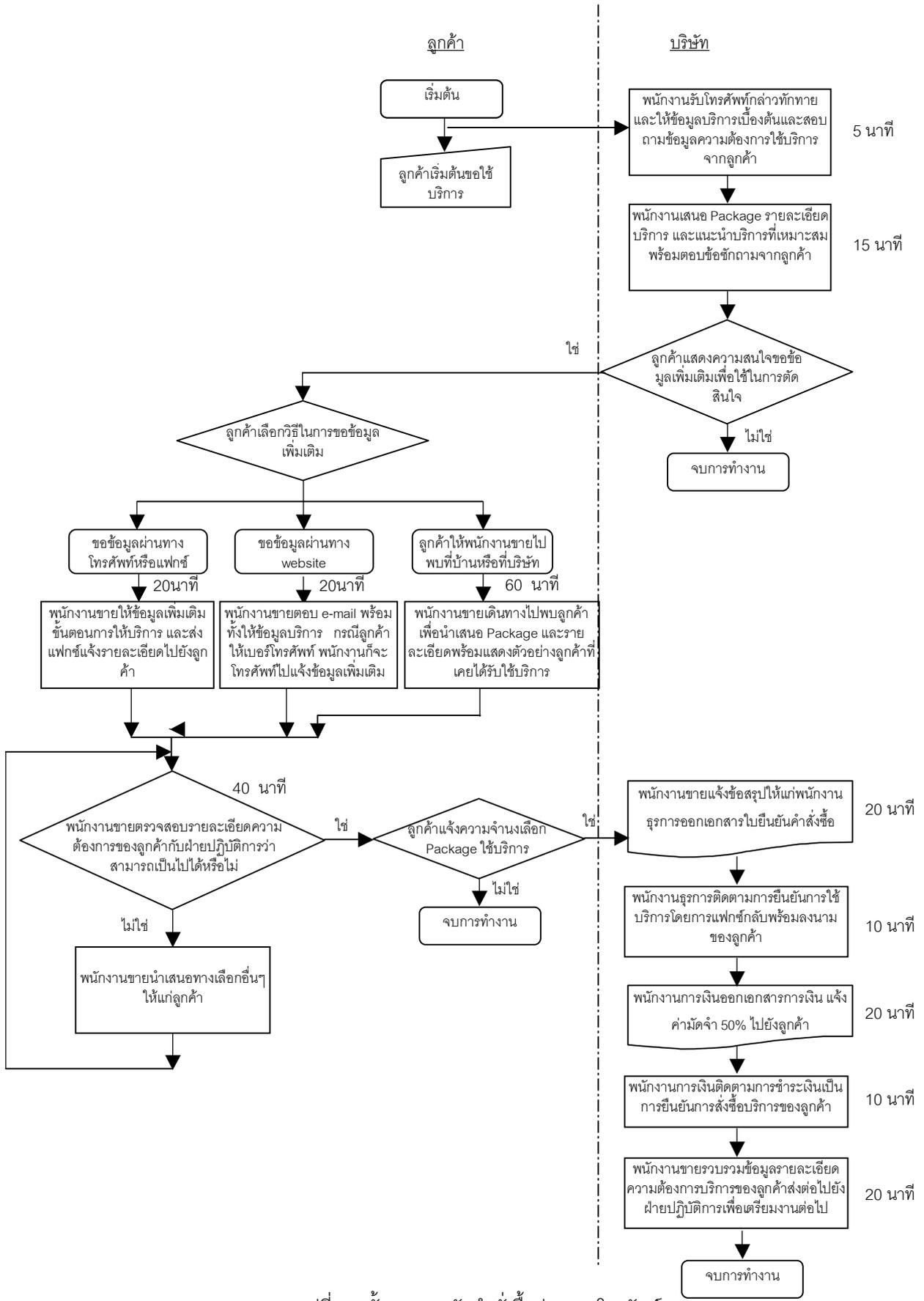
ขั้นตอนที่ 1.2 การรับคำสั่งยืนยันขอใช้บริการจากลูกค้า

เมื่อลูกค้าได้รับข้อมูลเพิ่มเติมและตัดสินใจใช้บริการของทางบริษัทฯ แล้ว พนักงานจะขอคำยืนยันการสั่งใช้บริการจากลูกค้า โดยคำยืนยันดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกได้แก่คำยืนยันการจองขอใช้บริการโดยการเซ็นสัญญาตอบรับการเสนอราคาและบริการ และส่วนที่สองเป็นการยืนยันคำสั่งขอใช้บริการโดยการโอนเงินมัดจำ เมื่อลูกค้าทำการยืนยันเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจะถูกส่งไปยังฝ่ายปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมของงานบริการต่อไป

การปฏิบัติงานการขอรับคำสั่งยืนยันการให้บริการจากลูกค้า

- 1) เมื่อลูกค้าสนใจขอข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เพิ่มเติม รวมทั้งตรวจสอบความสามารถในการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า พนักงานขายจะต้องชี้แจงรายละเอียดตามที่ลูกค้าร้องขอรวมถึงจะได้นำข้อกำหนดต่างๆ นั้น ไปตรวจสอบความสามารถของการให้บริการกับฝ่ายปฏิบัติการ เช่น การนิมนต์พระสงฆ์ การเช่าเต็นท์หรืออุปกรณ์การจัดงานต่างๆ รวมทั้งตารางงานของแผนกบริการลูกค้า
- 2) หลังจากที่ลูกค้าได้แสดงความจำนงขอใช้บริการรับจัดงานบุญครบวงจรจากบริษัทฯ แล้ว พนักงานขายแจ้งพนักงานธุรการจัดทำเอกสารรายละเอียดบริการและราคา พร้อมลงลายเซ็นผู้จัดการฝ่ายขาย และทำการส่งแฟกซ์ไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าลงนามยืนยันการจองและการยอมรับราคาที่บริษัทฯ ได้ทำการเสนอ และทำแฟกซ์กลับมายังบริษัทฯ
- 3) หลังจากได้รับแฟกซ์ยืนยันการจองแล้ว ทางบริษัทฯ จะจัดทำใบแจ้งคำมัดจำ 50% เพื่อให้ลูกค้าโอนเงินเป็นการยืนยันคำสั่งขอใช้บริการ ก่อนการจัดงานจริงไม่น้อยกว่า 5 วัน
- 4) เมื่อทำการตรวจสอบการโอนเงินของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว พนักงานขายจะจัดส่งข้อมูลทั้งหมดไปให้ฝ่ายปฏิบัติการเพื่อทำการประสานงานกับบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เตรียมพร้อมสำหรับการจัดงานต่อไป

รายละเอียดของขั้นตอนการรับคำสั่งขอใช้บริการแสดงในรูปที่ 6.1



รูปที่ 6.1 ขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อผ่านทางโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมการให้บริการ (Service Preparing)

สำหรับขั้นตอนการเตรียมความพร้อมการให้บริการ (Service Preparing) จะเริ่มต้นตั้งแต่หลังจากที่ลูกค้าตอบรับการยืนยันการขอใช้บริการ พนักงานขายจะให้ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับความต้องการการจัดงานและรูปแบบการให้บริการ วันจัดงานบุญ รายการอาหารที่ลูกค้าเลือก จำนวนคนที่มาร่วมงาน แผนที่และสถานที่จัดงาน ซึ่งทางพนักงานขายจะต้องส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ไปยังฝ่ายปฏิบัติการ

แบบฟอร์มการส่งข้อมูลความต้องการการใช้งานจากฝ่ายขายส่งต่อให้ฝ่ายปฏิบัติการ

ชื่อลูกค้า.....นามสกุล.....

บริษัท.....

ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์บ้าน.....โทรศัพท์มือถือ.....

แฟกซ์.....

ได้รับการยืนยันจากการเซ็นสัญญาเรียบร้อยแล้ว

ได้รับการเงินมัดจำ 50% เรียบร้อยแล้ว

ประเภท Package ที่ลูกค้าเลือก Package Mini Package Maxi

ประเภทงานบุญ.....

วันที่ต้องการจัดงาน.....

เวลาที่ต้องการจัดงาน.....

จำนวนประมาณแขกที่มาร่วมงาน.....

วัดที่ต้องการนิมนต์พระสงฆ์.....จำนวนพระสงฆ์.....

รายการอาหารที่เลือก

1.....6.....

2.....7.....

3.....8.....

4.....9.....

5.....10.....

หมายเหตุ รายการอาหาร 7 อย่างสำหรับ Package Mini และ 9 อย่างสำหรับ Maxi

ต้องการบริการเพิ่มเติม ดังนี้

โต๊ะกลมรับรองแขกร่วมงานจำนวน.....ตัว จำนวนเก้าอี้.....ตัว

ขนาดเต็นท์.....เมตรxเมตร จำนวนเต็นท์จำนวน.....

ตัว

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ได้แนบแผนที่ทางไปสถานที่จัดงานมาด้วย

ได้ทำการตรวจสอบแล้วเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน

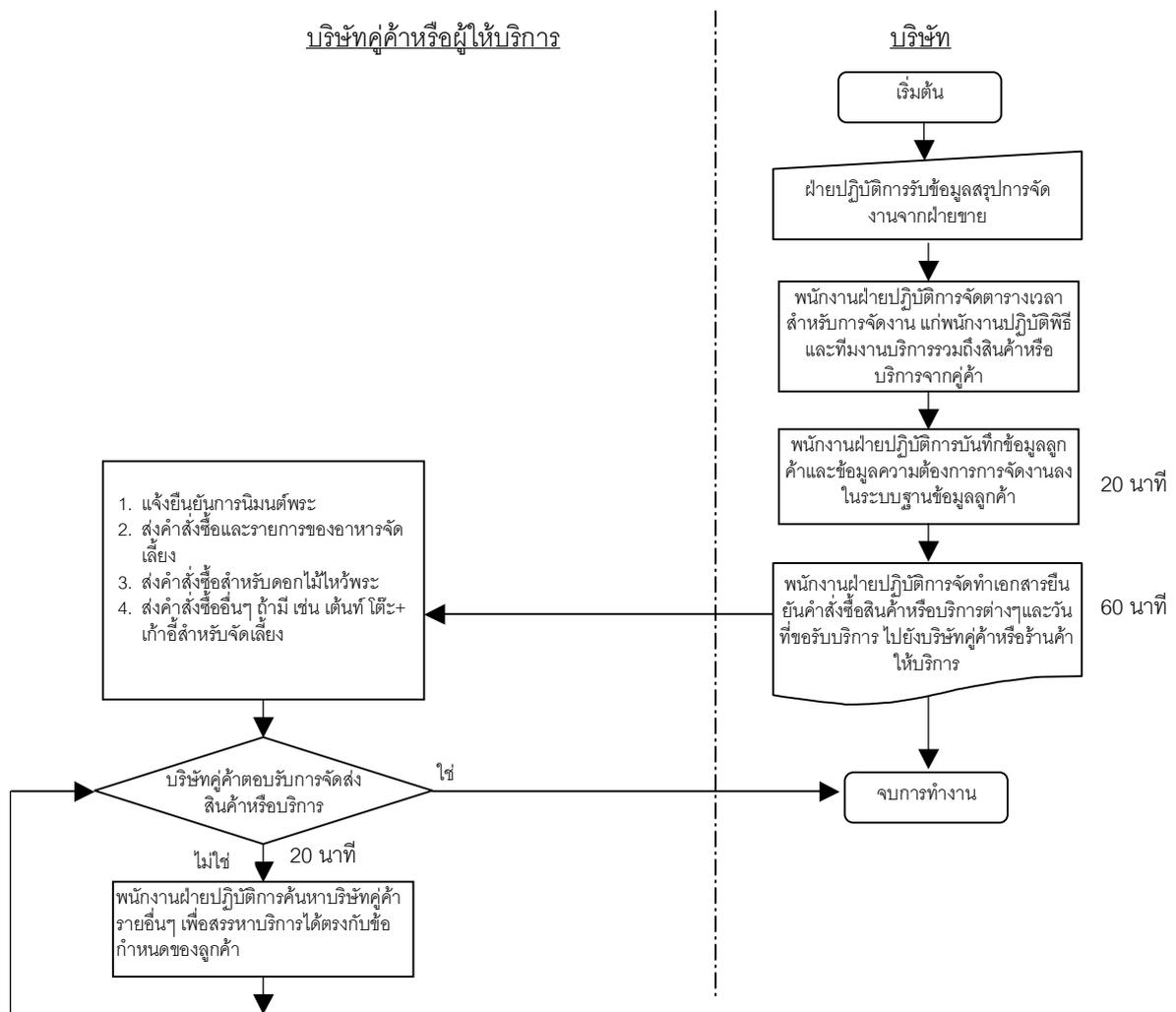
ลงชื่อ.....(พนักงานขาย)

ตรวจสอบ.....(ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด)

เมื่อฝ่ายปฏิบัติการได้รับคำยืนยันการใช้บริการและรายละเอียดตามข้อกำหนดต่างๆของลูกค้าแล้ว ฝ่ายปฏิบัติการจะรวบรวมข้อกำหนดทั้งหมด จัดทำเป็นคำสั่งซื้อและจัดการส่งไปยังบริษัทคู่ค้าหรือร้านค้าผู้ให้บริการ เพื่อรอการยืนยันจากบริษัทคู่ค้าหรือร้านค้าผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

การปฏิบัติงานการส่งสินค้าหรือบริการจากบริษัทคู่ค้าหรือร้านค้าผู้ให้บริการ

- 1) พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการบริการจัดงานบุญตามข้อกำหนดของลูกค้าลงในฐานข้อมูลลูกค้า พร้อมบันทึกตารางเวลา
- 2) พนักงานฝ่ายปฏิบัติการจัดทำคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการตามข้อกำหนดของลูกค้าข้อมูลพร้อมระบุวันรับบริการ และขอการยืนยันการส่งมอบสินค้าหรือบริการ จากบริษัทคู่ค้าที่ได้รับคะแนนการประเมินสูงกว่า 75%
- 3) กรณีที่บริษัทคู่ค้าหรือร้านค้าแรกที่ได้คำสั่งซื้อไปนั้น ไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ในระยะเวลาที่กำหนดจากการสอบถามเบื้องต้น ให้ค้นหาคู่ค้ารายใหม่ที่ได้คะแนนประเมินต่ำกว่าที่ได้สินค้าหรือบริการตรงกับข้อกำหนดของลูกค้า
- 4) พนักงานฝ่ายปฏิบัติการแจ้งการยืนยันขอনিমন্তพระสงฆ์ตามวันและเวลาที่ลูกค้ากำหนด



รูปที่ 6.2 ขั้นตอนการเตรียมงานสำหรับการจัดงานบุญ

ขั้นตอนที่ 3 การให้บริการ (Service Process)

สำหรับขั้นตอนการให้บริการ (Service Process) จะเริ่มตั้งแต่การเตรียมพื้นที่ก่อนวันจัดงาน ตลอดจนการให้บริการในวันจัดงาน และการเรียกเก็บชำระเงินค่าบริการและให้ทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ซึ่งหลังจากที่ฝ่ายปฏิบัติการวางแผนและจัดตารางเวลาให้เรียบร้อยแล้ว พนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์และพนักงานบริการลูกค้าพร้อมพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้าจะเริ่มต้นให้บริการ โดยแบ่งเป็นขั้นตอนย่อย 4 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 3.1 การปฏิบัติงานขั้นตอนการเตรียมพื้นที่จัดงาน

- 1) พนักงานบริการลูกค้าติดต่อขอเช่าสำรวจสถานที่จัดงานสำหรับการเตรียมพร้อมและการวางแผนการจัดพื้นที่สำหรับการดำเนินพิธีกรรม และการจัดวางอุปกรณ์
- 2) พนักงานบริการลูกค้าให้คำแนะนำการจัดงานเพิ่มเติมหากสถานที่ไม่เอื้ออำนวยให้สำหรับการจัดงานตามปกติ เช่น อาจจำเป็นต้องนิมนต์พระสงฆ์เพียง 5 รูป เนื่องจากสถานที่จำกัด เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3.2 การปฏิบัติงานขั้นการเตรียมอุปกรณ์

- 1) พนักงานบริการลูกค้าและพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้าเตรียมอุปกรณ์สำหรับการจัดงานบุญขึ้นรถตู้ประกอบด้วย

พระพุทธรูป	โต๊ะหมู่บูชา 1 ชุด	อาสนะ 9 ผืน
กระโถน 9 อัน	แจกันทองเหลือง 2 อัน	เชิงเทียนทองเหลือง 2 อัน
กระถางรูปทองเหลือง 1 ชุด	ที่กรวดน้ำทองเหลือง 3 ชุด	บาตรน้ำมนต์ทองเหลือง 1 บาตร
เสื่อรองนั่ง เนื้อจันทร์บุร 3 ผืน	สายสิญจ์ 1 ม้วน	หมอนแพรสำหรับกราบ
อุปกรณ์เครื่องเจิม 1 ชุด	เครื่องประพรมน้ำมนต์ 1 ชุด	ผ้าปูสำหรับบังอันเชิญพระ 1 ผืน
เทียน 1 กล้อง (3 เล่ม)	ธูป 1 ห่อ	

- 2) พนักงานการเงินออกเอกสารใบเสร็จรับเงิน (กรณีลูกค้าเป็นบริษัท จะต้องออกไปกำกับภาษีด้วย) ให้แก่พนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์สำหรับเรียกชำระค่าบริการหลังจากเสร็จงาน

ขั้นตอนที่ 3.3 การปฏิบัติงานขั้นการดำเนินพิธี การจัดเลี้ยงและการทำความสะอาดพื้นที่จัดงาน

- 1) พนักงานบริการลูกค้าและพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้าขนอุปกรณ์สำหรับการจัดงานบุญขึ้นรถตู้ เพื่อไปยังสถานที่จัดงาน
- 2) ขณะที่พนักงานบริการลูกค้าและพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้าขนอุปกรณ์ลงจากรถ และเข้าทำการจัดเตรียมพื้นที่และติดตั้งอุปกรณ์สำหรับการจัดงาน พนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์ไปรับพระตามที่ได้นิมนต์ไว้
- 3) พนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์เริ่มขั้นตอนดำเนินพิธีงานบุญ โดยเชิญเจ้าภาพจุดธูปสักการะพระประธาน (พระพุทธรูป) และดำเนินขั้นตอนของพิธีสงฆ์ (รายละเอียดตามภาคผนวก ก.)
- 4) พนักงานบริการลูกค้าประสานงานกับร้านอาหารบริการจัดเลี้ยง จัดอาหาร อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเลี้ยง สำหรับจัดชุดเลี้ยงพระ และจัดไว้สำหรับแขกผู้มาร่วมงาน
- 5) หลังจากถวายภัตตาหารและนิมนต์พระสงฆ์สวดให้พรซึ่งเป็นอันเสร็จสิ้นพิธีแล้ว พนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์ไปส่งพระสงฆ์กลับวัด
- 6) พนักงานบริการลูกค้าและพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้าทำความสะอาดพื้นที่จัดงานโดยรอบ พร้อมทั้งพนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์ในฐานะหัวหน้าทีมบริการเข้าตรวจความเรียบร้อยอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 3.4 การปฏิบัติงานขั้นการชำระเงินอีก 50% และทำแบบประเมินความพึงพอใจ

- 1) หลังจากที่พนักงานบริการและพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้าทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว และเก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินพิธีเสร็จสิ้น พนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์เรียกชำระเงินอีก 50% และมอบใบเสร็จให้ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณ
- 2) ให้ลูกค้าทำแบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการรับจัดงานบุญครบวงจรของบริษัท ซึ่งมีรายละเอียดตามตัวอย่างด้านล่าง

แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัท อยู่เย็นเป็นสุข จำกัด ขอขอบพระคุณที่ท่านไว้วางใจในการใช้บริการของเราตลอดมา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ และการบริการของเราต่อไปในอนาคต กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ชื่อ.....นามสกุล.....

บริษัท.....

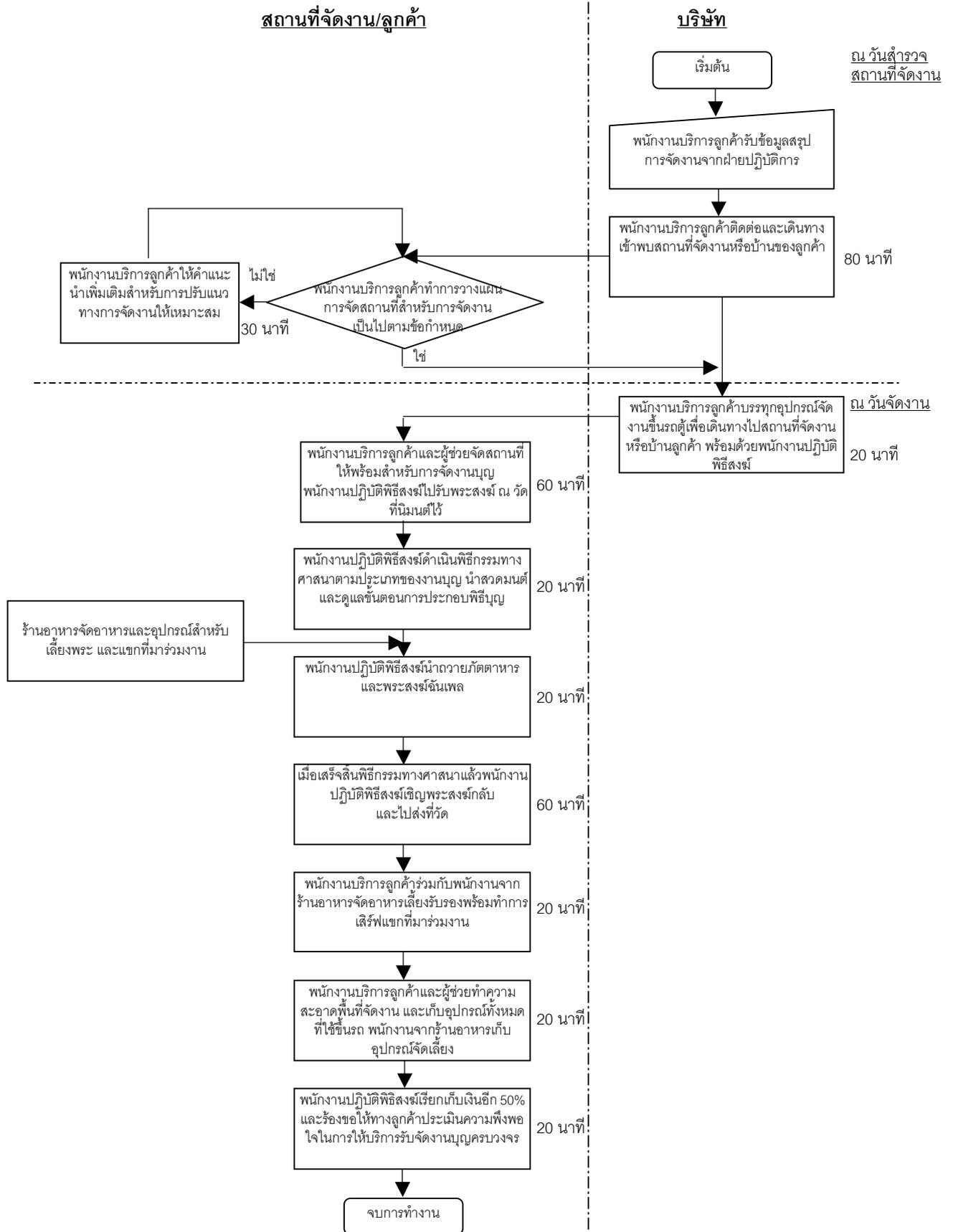
ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....แฟกซ์.....

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการให้บริการของบริษัทอยู่เย็นเป็นสุขจำกัด โปรด ลงในช่องว่าง (โปรดตอบทุกข้อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจที่สุด	ไม่พอใจ	ปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด
การให้บริการ					
1. พนักงานสามารถปฏิบัติพิธีสงฆ์ด้วยความถูกต้อง					
2. พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา					
3. พนักงานสามารถทำความสะอาดพื้นที่จัดงานได้ดี					
4. ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการรับจัดงานบุญครบวงจร					
5. ท่านได้รับการตรงตามข้อกำหนด					
อาหาร					
1. อาหารสะอาด					
2. อาหารมีรสชาติอร่อย					
3. ความหลากหลายของอาหาร					
การติดต่อประสานงานกับบริษัท					
1. การใช้โทรศัพท์ติดต่อกับบริษัทมีความสะดวกและโทรติดง่าย					
2. พนักงานรับโทรศัพท์พูดจาสุภาพ เรียบร้อย และสามารถติดต่อบุคคลที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว					
3. ท่านได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินพิธีอย่างถูกต้องรวดเร็วและเป็นทีพอใจ					
ราคา					
1. ท่านรู้สึกคุ้มค่างับราคาและบริการที่ได้รับ					
ภาพรวมการให้บริการ					
1. ท่านรู้สึกพอใจกับการบริการในภาพรวม					
2. ท่านคาดว่าจะกลับมาใช้บริการอีก					
3. ท่านตั้งใจจะบอกต่อไปยังเพื่อนถึงบริการรับจัดงานบุญครบวงจรของบริษัทอยู่เย็นเป็นสุข					



รูปที่ 6.3 ขั้นตอนการดำเนินการของกรให้บริการ

ข. การจัดการทรัพยากรบุคคล

บริษัท อยู่เย็นเป็นสุข ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในบริษัท เนื่องจากบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะด้านการบริการ ซึ่งบริษัทฯ ได้มีแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านการสรรหาบุคลากร และการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน รวมทั้งกำหนดระบบการประเมินผลที่เหมาะสมกับตำแหน่งของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การสรรหาบุคลากร (Recruitment)

ในการสรรหาบุคลากรนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางในการสรรหาบุคลากรตำแหน่งต่างๆ ไว้ดังนี้

1) พนักงานการเงิน

- ลงโฆษณาใน website รับสมัครงาน เช่น jobtopgun.com jobdd.com jobthai.com เป็นต้น
- ลงโฆษณาใน website ของบริษัท คือ www.yooyenpensuk.com
- การจัดทำโปสเตอร์รับสมัครงานตามวิทยาลัย

2) พนักงานธุรการ

- ลงโฆษณาใน website รับสมัครงาน เช่น jobtopgun.com jobdd.com jobthai.com เป็นต้น
- ลงโฆษณาใน website ของบริษัท คือ www.yooyenpensuk.com
- การจัดทำโปสเตอร์รับสมัครงานตามวิทยาลัย

3) พนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์

- การสอบถามจากมรรคทายกตามวัดต่างๆ ที่สามารถให้ข้อมูลได้ว่าบุคคลใดจะมีประสบการณ์ และเหมาะสมกับตำแหน่งดังกล่าว

4) พนักงานขายและบริการลูกค้า

- ลงโฆษณาใน website รับสมัครงาน เช่น jobtopgun.com jobdd.com jobthai.com เป็นต้น
- ลงโฆษณาใน website ของบริษัท คือ www.yooyenpensuk.com
- การจัดทำโปสเตอร์รับสมัครงานตามวิทยาลัย

5) พนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้า

- ลงโฆษณาใน website ของบริษัท คือ www.yooyenpensuk.com
- ติดต่อผ่านทางหน่วยราชการ เช่น กระทรวงแรงงาน

6) แม่บ้านประจำสำนักงาน

- ลงโฆษณาใน website รับสมัครงาน เช่น jobtopgun.com jobdd.com jobthai.com เป็นต้น
- ติดต่อผ่านทางหน่วยราชการ เช่น กระทรวงแรงงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติการ สำหรับการสรรหาบุคลากรไว้ดังนี้

1) การสรรหาพนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์

วัตถุประสงค์	เพื่อสรรหาพนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์สำหรับเป็นผู้ดำเนินพิธีงานบุญ	
ระยะเวลาดำเนินการ	ต.ค.50 – ธ.ค. 50 (3 เดือนก่อนเริ่มดำเนินงาน)	
วิธีดำเนินงาน	การสรรหาพนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์ มีขั้นตอนดังนี้	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ติดต่อทางโทรศัพท์กับทางวัดหรือมรรคทายกเพื่อสอบถามเบื้องต้นถึงบุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นพนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์ 2. นัดพบมรรคทายกตามวัดต่างๆ เพื่อสอบถามรายละเอียดและสัมภาษณ์เพื่อทำการคัดเลือกต่อไป 	
ผู้รับผิดชอบ	แผนกธุรการ	
งบประมาณ	ค่าเดินทางสำหรับการติดต่อ	<u>5,000</u> บาท

2) การสรรหาพนักงานการเงิน พนักงานธุรการ และพนักงานขายและบริการลูกค้า

วัตถุประสงค์	เพื่อสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งพนักงานการเงิน พนักงานธุรการ และพนักงานบริการลูกค้า	
ระยะเวลาดำเนินการ	ต.ค.50 – ธ.ค. 50 (3 เดือนก่อนเริ่มดำเนินงาน)	
วิธีดำเนินงาน	ร่วมมือกับแผนกฝ่ายขายและการตลาด ในการสรรหาและคัดเลือกดังนี้	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลงโฆษณาสรรหาบุคลากรผ่านทาง Website สหกรณ์งาน 2. นัดสัมภาษณ์ผู้สมัครเพื่อทดสอบความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ 3. คัดเลือกผู้สมัครและจัดทำหนังสือสัญญาว่าจ้างงาน 	
ผู้รับผิดชอบ	แผนกธุรการ	
งบประมาณ	โฆษณาสรรหาบุคลากรผ่านทาง Website รับสมัครงาน	<u>10,000</u> บาท

2. การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้การฝึกอบรมกับพนักงานทุกระดับ โดยให้สามารถบริหารการพัฒนาและให้ความรู้กับพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยเพิ่มทักษะการให้บริการและสามารถสร้างความประทับใจในการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานมีดังนี้

1) ฝึกอบรมผู้บริหารเรื่องพิธีกรรมงานบุญ

วัตถุประสงค์	เพื่อให้ความรู้ด้านพิธีกรรมและขั้นตอนการจัดงานบุญตามหลักสูตรพิธีกรรมโบราณตามหลักศาสนาพิธีและสามารถถ่ายทอดให้แก่พนักงานหรือลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	
ระยะเวลาดำเนินการ	ธ.ค. 2550	
วิธีดำเนินงาน	เข้าเรียนหลักสูตรพิธีกรรมโบราณ ซึ่งจัดสอนโดย อาจารย์ธงชัย จันทระหิรัญ	
ผู้เข้าอบรม	ผู้จัดการทั่วไป และรองผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด	

วิทยากรอบรม	อาจารย์ธงชัย จันทรหิรัญ จากสมาคมโหราแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์
ผู้รับผิดชอบ	แผนกธุรการ
งบประมาณ	ค่าอบรมหลักสูตรพิธีกรรมโบราณ 8,000 บาท

2) ฝึกอบรมพนักงานใหม่ด้านความรู้พิธีกรรมงานบุญและบริการรับจัดงานบุญครบวงจรทั่วไป

วัตถุประสงค์	เพื่อให้ความรู้ด้านพิธีกรรมและขั้นตอนการจัดงานบุญ
ระยะเวลาดำเนินการ	อบรมสำหรับพนักงานเข้าใหม่ทุกคน
วิธีดำเนินงาน	ร่วมมือกับแผนกฝ่ายขายและการตลาดสำหรับวิทยากรในด้านการให้ความรู้ด้านพิธีกรรมและการใช้ระบบสารสนเทศ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ความรู้ด้านขั้นตอนการดำเนินการพิธีกรรมงานบุญ 2. ให้ความรู้ด้านบริการงานบุญต่างๆ ของบริษัท
ผู้เข้าอบรม	พนักงานใหม่ทุกคน
วิทยากรอบรม	รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการและรองผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด
ผู้รับผิดชอบ	แผนกธุรการร่วมกับแผนกงานขายและการตลาด
งบประมาณ	ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

3) ฝึกอบรมพนักงานงานด้านการสืบค้นระบบฐานข้อมูล

วัตถุประสงค์	เพื่อให้ความรู้ด้านการสืบค้นฐานข้อมูล
ระยะเวลาดำเนินการ	อบรมสำหรับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเข้าใหม่ทุกคน
วิธีดำเนินงาน	ให้ความรู้ด้านการใช้ระบบสืบค้นฐานข้อมูล
ผู้เข้าอบรม	พนักงานใหม่ฝ่ายปฏิบัติการทุกคน
วิทยากรอบรม	รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ
ผู้รับผิดชอบ	แผนกธุรการ
งบประมาณ	ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4) ฝึกอบรมพนักงานด้านการนำเสนองานขายการให้บริการรับจัดงานบุญครบวงจร

วัตถุประสงค์	เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการเสนองานขายและการตอบข้อสงสัยของลูกค้า
ระยะเวลาดำเนินการ	อบรมสำหรับพนักงานฝ่ายขายเข้าใหม่ทุกคน
วิธีดำเนินงาน	ร่วมมือกับแผนกฝ่ายขายและการตลาดสำหรับวิทยากรในด้านการให้ความรู้ด้านพิธีกรรมและการให้บริการรับจัดงานบุญครบวงจร ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ด้านขั้นตอนอย่างละเอียดของการดำเนินการพิธีกรรมงานบุญและการให้บริการรับจัดงานบุญครบวงจรพร้อมประวัติและที่มาของการจัดงานบุญในแต่ละประเภท 2. ให้ความรู้เกี่ยวกับพิธีกรรมด้านการจัดตั้งศาลพระภูมิเพื่อให้สามารถสื่อสารและถ่ายทอดให้แก่ลูกค้าได้

3. วิธีการนำเสนอการบริการของบริษัทและสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้า
ในประเด็นต่างๆ และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้
4. วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ผู้เข้าอบรม	พนักงานใหม่ฝ่ายขายทุกคน
วิทยากรอบรม	ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด
ผู้รับผิดชอบ	แผนกธุรการร่วมกับแผนกงานขายและการตลาด
งบประมาณ	ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

5) ฝึกอบรมการบริหารอารมณ์ (EQ)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีการบริหารอารมณ์ และได้ดูแลหล่อมพนักงานให้
เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ต้องการเป็นผู้ส่งเสริมให้ผู้บริโภคประกอบ
พิธีบุญ

ระยะเวลาดำเนินการ อบรมสำหรับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเข้าใหม่ทุกคนและอบรมทุกๆ 6 เดือน

วิธีดำเนินงาน

1. จัดหาวิธีให้ความรู้ด้านการบริหารอารมณ์ ดังนี้
 - ฝึกสมาธิ
 - ฝึกปฏิบัติธรรม
2. ติดต่อสถานและนัดวันที่เข้าฝึกสมาธิและการปฏิบัติธรรม
3. จัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการฝึกสมาธิและการปฏิบัติธรรม

ผู้เข้าอบรม	พนักงานทุกคน
วิทยากรอบรม	วิทยากรจากสถานปฏิบัติธรรม
ผู้รับผิดชอบ	แผนกธุรการ
งบประมาณ	ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

3. การประเมินผลงาน (Evaluation)

บริษัทฯ ได้จัดทำระบบการประเมินผลพนักงานในการทำงาน เพื่อใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยให้ลูกค้าเป็นประเมินผลงานและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะเป็นการ
วัดผลงานทุกครั้งที่มีการให้บริการเสร็จสิ้น โดยผลการประเมินทั้งหมดจะมีผลต่อการปรับสวัสดิการและเงินเดือน
ประจำปี เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ทางด้านผู้
บริหารก็สามารถนำการประเมินผลจากลูกค้ามาปรับใช้ในการแก้ไขกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการหรือขั้น
ตอนการดำเนินงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ ได้

4. ระบบผลตอบแทน (Compensation)

บริษัทฯ มีนโยบายสร้างระบบผลตอบแทนตามหน้าที่งานออกเป็น 2 แบบ คือ ระบบเงินเดือน และระบบ
จ่ายผลตอบแทนตามผลงาน (Incentive) ทั้งนี้เนื่องจากต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและบริการลูก
ค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจที่ใช้บริการและอยากกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งระบบจ่ายผลตอบแทนตามผลงาน
จะใช้เฉพาะกับพนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์ และพนักงานขายและบริการลูกค้า ซึ่งทำหน้าที่ขายและให้บริการ

โดยบริษัทจะจ่ายผลตอบแทนตามผลงานให้แก่พนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์เป็นจำนวน 1,000 บาทต่องาน และพนักงานขายและบริการลูกค้าเป็นจำนวน 500 บาทต่องาน การที่จ่ายผลตอบแทนตามผลงานแตกต่างกันนั้น เนื่องจากความรับผิดชอบของพนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์มีหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมบริการ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยการจัดงานโดยรวม จึงกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่าพนักงานขายและบริการลูกค้า

สำหรับผลตอบแทนของพนักงานในแต่ละตำแหน่งเป็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.1 การจ่ายผลตอบแทนแก่บุคลากร

ตำแหน่งงาน	จำนวนบุคลากรในปีแรกของการดำเนินงาน	เงินเดือน (บาท)	Incentive	อื่นๆ
ผู้จัดการทั่วไป	1	30,000	ไม่มี	โบนัสประจำปี
รองผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด	1	20,000	ไม่มี	โบนัสประจำปี
รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการและธุรการ	1	20,000	ไม่มี	โบนัสประจำปี
พนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์	3	12,000	1,000 บาท/งาน	โบนัสประจำปี
พนักงานขายและบริการลูกค้า	6	8,000	500 บาท/งาน	โบนัสประจำปี
พนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้า	6	7,000	ไม่มี	โบนัสประจำปี
พนักงานการเงิน	1	10,000	ไม่มี	โบนัสประจำปี
พนักงานธุรการ	1	9,000	ไม่มี	โบนัสประจำปี
แม่บ้าน	1	7,000	ไม่มี	โบนัสประจำปี

จากตารางข้างต้น สำหรับเงินเดือนฐานของพนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์ และพนักงานขายและบริการลูกค้า นั้น จะรวมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเดินทางไปพบลูกค้า และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าโทรศัพท์ในการติดต่อลูกค้าไว้แล้ว และในส่วนของโบนัสประจำปีนั้น ในเบื้องต้นนี้จะกำหนดให้จ่ายในอัตราประมาณ 0.5 เท่าของเงินเดือนพนักงาน โดยคาดว่าจะเริ่มจ่ายได้ในสิ้นปีที่ 2 ของการดำเนินงาน

ค. การเลือกทำเลที่ตั้ง

บริษัท อยู่เย็นเป็นสุข ได้พิจารณาปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานที่ตั้ง ประกอบกันหลายด้าน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านค่าเช่า ด้านการคมนาคม และที่ตั้งของบริษัทลูกค้า เป็นต้น จากการพิจารณาปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจึงเลือกสถานที่ตั้งของ บริษัท อยู่เย็นเป็นสุข ในลักษณะที่เป็น Home Office ในบริเวณในถนนลาดพร้าว ซอย 69 เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสถานที่ดังกล่าวตั้งอยู่ในเขตชุมชนและสะดวกในการเดินทางติดต่อกับลูกค้า รวมถึงสามารถไปพบปะลูกค้าได้ง่าย สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีพื้นที่สำหรับการเก็บและการทำความสะอาดอุปกรณ์ และมีที่จอดรถสำหรับการขนย้ายอุปกรณ์

ง. การบริหารจัดการลูกค้า

เนื่องจากบริษัท มีนโยบายในการให้บริการให้บริษัทลูกค้าเป็นผู้จัดหาวัตถุดิบในการให้บริการ ดังนั้นบริษัท จึงต้องมั่นใจว่าสินค้าหรือบริการที่จัดหาได้จากบริษัทลูกค้านั้นเหมาะสม ได้คุณภาพและราคาเหมาะสมสำหรับการนำให้บริการ บริษัท จึงมีกระบวนการคัดเลือกลูกค้าต่างๆ รวมถึงระบบการประเมินผลเป็นประจำ

ปัจจัยสำคัญที่นำมากำหนดกลยุทธ์ คือบริษัท ได้เน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยอาศัยความได้เปรียบจากการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ดังนั้นบริษัท จึงได้กำหนดแผนการจัดการลูกค้า ดังนี้

1. การรวบรวมรายชื่อลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทอยู่เย็นเป็นสุข ซึ่งจะประกอบไปด้วยบริการที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้
 - ผู้ให้บริการจัดเลี้ยงหรือร้านอาหาร
 - อาจารย์ผู้ทำพิธีพราหมณ์
 - ผู้ให้บริการเช่าเต็นท์
 - ธุรกิจสังฆทาน
 - ธุรกิจศาลพระภูมิ
2. จัดการข้อมูลลูกค้าโดยแยกเป็นประเภทของการให้บริการและแยกตามสถานที่ตั้ง จัดให้มีลูกค้ากระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมการบริการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และสะดวกในการเดินทาง
3. เก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัทลูกค้า ร้านค้าผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้
 - ประวัติบริษัท ร้านค้า ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทหรือร้านค้า
 - รายละเอียดสินค้าหรือการให้บริการและความหลากหลาย
 - คุณภาพของสินค้าและบริการ
 - เงื่อนไขในการให้บริการ เช่น จำนวนสั่งขั้นต่ำ (Minimum order)
 - ราคาสินค้าหรือบริการ และเงื่อนไขการชำระเงิน
 - ระยะเวลาการส่งมอบสินค้าหรือบริการ (Lead Time)
 - สถานที่ตั้งของบริษัทลูกค้า ร้านค้าผู้ให้บริการ
4. การคัดเลือกบริษัทลูกค้าหรือร้านค้าให้บริการต่างๆ นั้น โดยการประเมินตามเกณฑ์ต่างๆ และเงื่อนไขการทำงานของบริษัท
5. การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ พร้อมกับการคัดเลือกรายชื่อลูกค้าใหม่ๆ เพื่อทดแทนลูกค้าเดิมที่อาจไม่ได้คุณภาพหรือไม่ตรงกับข้อกำหนดของการให้บริการ
6. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว เมื่อได้ฐานข้อมูลรายชื่อลูกค้าแล้วนั้น การสร้างความสัมพันธ์เพื่อการดำเนินธุรกิจในระยะยาว จะทำให้บริษัท ได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา และในราคาที่เหมาะสม

เพื่อเป็นการจูงใจให้บริษัทลูกค้าหรือผู้ให้บริการรายต่างๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการร่วมกันกับบริษัท เพื่อสร้างมาตรฐานในการบริการให้ดีขึ้น บริษัท จึงสร้างระบบจูงใจให้กับบริษัทลูกค้าและผู้ให้บริการรายต่างๆ การประเมินนี้บริษัท จะทำการพิจารณาคู่ค้าหรือผู้ให้บริการแต่ละราย โดยจะแบ่งเป็น 2 ช่วง คือก่อนทำการ

ซื้อสินค้าหรือบริการครั้งแรก และการประเมินทุกครั้งที่มีการซื้อสินค้าและบริการ เพื่อพิจารณาพบทวนถึงความสามารถในการให้บริการและการทำงานร่วมกัน ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- สามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการได้ตรงตามคุณภาพที่ได้ตกลงกันไว้
- สามารถจัดส่งสินค้าหรือบริการ(อาหารจัดเลี้ยง สังฆทาน รถเช่า เต็นท์เช่า พนักงานแม่บ้าน ทำความสะอาดสำหรับตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้า และศาลพระภูมิ)ได้ตามระยะเวลาการจัดส่งหลังจากที่ได้รับคำสั่งซื้อจากบริษัทเป็นเวลา 5 วัน เนื่องจากบริษัท ได้กำหนดเวลาจัดงานหลังการยืนยันการสั่งซื้อบริการจากลูกค้า(Lead Time)ไม่ต่ำกว่า 7 วัน
- ความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ
- ราคาของสินค้าหรือบริการ
- มีพนักงานคอยประสานงานในขณะเวลาทำการของบริษัทฯ และในขณะปฏิบัติงาน

บริษัทฯ มีการให้คะแนนสำหรับการประเมินคู่ค้าดังนี้

การประเมินก่อนเลือกบริษัทคู่ค้า (ข้อละ 10 คะแนน)

<u>หัวข้อการประเมิน</u>	<u>น้ำหนัก</u>
▪ คุณภาพของบริการหรือสินค้า เช่น รสชาติของอาหาร คุณภาพของเครื่องไทยธรรม	20%
▪ ระยะเวลาในการส่งสินค้าหรือบริการได้ภายใน 5 วันหลังได้รับคำสั่งซื้อ	20%
▪ ราคาของสินค้าหรือบริการ	20%
▪ พนักงานคอยประสานงานในขณะเวลาทำการของบริษัทฯ และในขณะปฏิบัติงาน	20%
▪ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ เช่น ความหลากหลายของขนาดเต็นท์ที่ให้	10%
▪ ชื่อเสียงของบริษัทคู่ค้าหรือร้านค้าผู้ให้บริการ	10%

การประเมินทุกครั้งที่มีการซื้อสินค้าหรือบริการ (ข้อละ 10 คะแนน)

<u>หัวข้อการประเมิน</u>	<u>น้ำหนัก</u>
▪ คุณภาพของบริการหรือสินค้า เช่น รสชาติของอาหาร คุณภาพของเครื่องไทยธรรม	30%
▪ ความสามารถในการส่งสินค้าหรือบริการตามเวลาที่กำหนด	30%
▪ ความยืดหยุ่นของการส่งสินค้าหรือให้บริการ	20%
▪ ราคาของสินค้าหรือบริการ	20%

ซึ่งหลังจากบริษัทฯ ได้ทำการประเมินคู่ค้าแล้วนั้นจะทำการคัดเลือกบริษัทคู่ค้าหรือผู้ให้บริการ โดยเกณฑ์คะแนนที่ประเมินตั้งแต่ 75% บริษัทฯ จะพิจารณาสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับคู่ค้าในกลุ่มนี้เป็นหลัก เพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาการบริการต่างๆ ร่วมกัน สำหรับกลุ่มคู่ค้าที่มีคะแนนต่ำกว่า 75% นั้น บริษัทฯ จะเลือกเป็นรายชื่อสำรองกรณีทีกลุ่มคู่ค้าแรกนั้นไม่สามารถจัดหาสินค้าหรือบริการได้ทันตามเวลาที่กำหนด

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการฐานข้อมูลเนื่องด้วยกลยุทธ์ที่บริษัทฯ ได้วางไว้คือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness) โดยอาศัยความได้เปรียบจากรายชื่อคู่ค้าที่บริษัทฯ จัดทำฐานข้อมูลไว้ ไม่ว่าจะเป็นวัด ร้านอาหารหรือผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ตลอดจนผู้ดำเนินพิธีกรรม เช่น ผู้ดำเนินพิธีจัด

ตั้งศาลพระภูมิ ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ สามารถส่งมอบบริการในรูปแบบ งบประมาณ วัน เวลา และสถานที่ที่ลูกค้า ต้องการในการจัดงานบุญประเภทต่างๆ และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

แผนปฏิบัติการด้านการจัดการบริษัทลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

จากความสำคัญของการจัดการฐานข้อมูลดังที่กล่าวมานั้น ทำให้บริษัท อยู่เย็นเป็นสุข วางแผนด้านการ ปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ดังนี้

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการสืบค้นข้อมูลลูกค้าหรือบริษัทลูกค้า

ระยะเวลาดำเนินการ

มกราคม – มีนาคม

วิธีดำเนินงาน

การพัฒนาระบบสืบค้นฐานข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลสำหรับการบันทึกลงในระบบฐานข้อมูล
2. รวบรวมหน้าจอรายงานสำหรับการค้นข้อมูลและการวิเคราะห์
3. พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับการใช้งานของบริษัท
4. เข้าอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากบริษัทที่จัดซื้อ
5. การบันทึกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูลสำเร็จรูป
6. ทดสอบการใช้งานการสืบค้น และการจัดทำรายงาน

ผู้รับผิดชอบ

รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ

งบประมาณ

ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปการจัดการฐานข้อมูล	48,000	บาท
ค่าประกันโปรแกรมและการฝึกอบรม	16,000	บาท
รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมด	<u>64,000</u>	บาท