



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การใช้ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือเพื่อบริหารจัดการสำนักงานของ

บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนด์เดีย จำกัด

Using a PBX System on a Mobile Phone to Managed the Office of

Ask Discovery Tailandia Co., Ltd.

โดย

นาย ณพชร ทศนธารากร 6004400138

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 116-495 สหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อโครงการ

การใช้ระบบ PBX บน โทรศัพท์มือถือเพื่อบริหารจัดการสำนักงานของ

บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด

Using a PBX System on a Mobile Phone to Managed the Office of Ask

Discovery Tailandia Co., Ltd.

รายชื่อผู้จัดทำ

นาย ฉเพชร ทັນธรากร 6004400138

ภาควิชา

อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการบริการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ภัทรกร จิรมหาโกคา

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2563

คณะกรรมการสอบโครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ภัทรกร จิรมหาโกคา)

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณจงรัก อมรสุภรัตน์)

.....กรรมการกลาง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวลิตา มงคลวนิช)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิมปวัณณะ)

ชื่อโครงการ	:	การใช้ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือเพื่อบริหารจัดการสำนักงานของ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด
หน่วยกิต	:	5
ผู้จัดทำ	:	นายณพชร ทศนธรากร
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	อาจารย์ภัทรกร จิรมหาโกคา
ระดับการศึกษา	:	ปริญญาตรี
สาขาวิชา	:	การท่องเที่ยว
คณะ	:	ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	:	3/2563

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการสหกิจเรื่อง การใช้ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือเพื่อบริหารจัดการสำนักงานของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกและตอบโจทย์การทำงานในรูปแบบ Work fome home ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือให้ง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งยังสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา

เมื่อได้ดำเนินการจัดทำระบบ PBX สำหรับการทำงานบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งใช้แอปพลิเคชัน dtac one call ในการช่วยเปลี่ยนจากมือถือธรรมดาเป็นเสมือน ตู้ PBX อีกทั้งยังมีประสิทธิภาพมากกว่า โดยในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 11 เบอร์ 9 วันจาก 31 วัน โดยวันละ 1-2 เบอร์โทรศัพท์ และต้องการติดต่อเพื่อจองที่พัก ในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 7 คน ผู้ที่จองจำนวน 2 คน และจะเข้าพักจริงทั้งหมด 4 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม 2564 ทำให้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : ระบบ PBX โทรศัพท์มือถือ สำนักงาน

Project Title : Using a PBX System on a Mobile Phone to Managed the Office of
AskDiscovery Tailandia Co., Ltd.

Credits : 5

By : Mr. Napachara Tassanatharakorn

Advisor : Miss Pattaraphon Jiramahapoka

Degree : Bachelor of Arts

Major : Tourism and Hospitality Industry

Faculty : Liberal Arts


Semester/Academic Year : 3/2020

Abstract

This cooperative project of Ask Discovery Tailandia Co., Ltd. had the goal of increasing work efficiency and meet the needs of workers for work from home via mobile phone channels to make it easier to use and possible to work anywhere and anytime.

When the PBX system was set up for working on a mobile phone, the dtac one-call application was used to facilitate transition from a regular phone to a virtual PBX cabinet, which was also more efficient. Over the course of 31 days, there were 11 contact numbers available between May 1 and May 31, 2021, for 9 of the 31 days. Each day, 1-2 phone numbers would like to contact to book accommodation in the 31-day period, with a total of 7 contacts, 2 bookings, and 4 guests staying in August 2021, making the company. more efficient and fulfills the intended function

Keywords: PBX System / Mobile phone / Office

Approved by

.....

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

จากการที่ผู้จัดทำได้เข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ตั้งแต่ วันจันทร์ที่ 17 พฤษภาคม 2564 ถึงวันเสาร์ที่ 28 สิงหาคม 2564 ส่งผลให้ได้รับความรู้ในการทำงานและ ประสบการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งคำแนะนำต่างๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคต รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ จากการได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. นางผุสดี อมรสุภรณ์ | พนักงานที่ปรึกษา |
| 2. นางจงรัก อมรสุภรณ์ | พนักงานที่ปรึกษา |
| 3. อาจารย์ภัทรกร จิรมหาโกคา | อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลลดา มงคลวนิช | กรรมการกลางโครงการ |

อีกทั้งบุคคลหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นพี่ที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นายณพพร ทศนธรากร

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ	2
1.3 ขอบเขตโครงการ	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	3
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	4
2.1 ชื่อและที่ตั้งสถานที่ประกอบการ	4
2.2 ลักษณะการประกอบการ ผลกระทบการให้บริการหลักขององค์กร	5
2.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	7
2.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ผู้จัดทำได้รับมอบหมาย	8
2.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	8
2.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	9
2.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	9
2.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.9 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	10
2.9.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	10
2.9.2 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนกทัวร์	10
2.9.3 ข้อเสนอแนะ	11
บทที่ 3 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	12
3.2 แนวคิดพื้นฐานของระบบตู้ PBX สำหรับการทำงาน	15
3.2.1 ระบบ IP PBX	16
3.2.2 ประเภทของตู้สาขาโทรศัพท์	16
3.2.3 ข้อจำกัดของระบบ Private Branch Exchange (PBX)	18
3.3 แนวคิดการใช้ smartphone	19
3.3.1 แนวโน้มการใช้งานสมาร์ทโฟนประเทศไทย	19
3.3.2 แนวโน้มการใช้งานระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน	20
3.3.3 คุณสมบัติหลักที่มีในสมาร์ทโฟน	21
3.3.4 ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน	22
3.3.5 เทคโนโลยีของสมาร์ทโฟน	23
3.4 แนวคิดการทำงานรูปแบบ work from home	24
3.5 แนวคิดระบบ PBX (Private Branch Exchange) บนสมาร์ทโฟน	25
3.5.1 การใช้งานของตู้สาขาโทรศัพท์ระบบดิจิทัล	25
3.5.2 dtac OneCall ระบบโทรศัพท์สำนักงาน (PBX)	26
บนมือถือเพื่อธุรกิจยุคใหม่	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5.3 ประโยชน์ในการใช้งาน	26
3.5.4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่าง VOIP Cloud PBX กับ OneCall (Native-Dialer) VOIP Cloud PBX	27
3.6 แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวช่วง โควิด-19	28
3.6.1 ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยว แบบ New Normal หลังการแพร่ระบาด โควิด-19	28
3.6.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยววิถีใหม่	28
3.6.3 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว	29
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	30
4.1 ขั้นตอนการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Private Branch Exchange (PBX)	30
4.2 การตั้งค่าระบบโทรศัพท์สำนักงาน Private Branch Exchange (PBX) แบบ Cloud Private Branch Exchange (Cloud PBX) ด้วย dtac onecall	31
4.3 การใช้งานระบบ dtac onecall ผ่าน mobile Application	41
4.4 ผลการตอบรับจากการใช้งานระบบโทรศัพท์สำนักงาน PBX ด้วย dtac onecall	44
4.5 แบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด	45
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลโครงการ	51
5.2 ข้อเสนอแนะจากการทำโครงการ	52

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก (ก) การปฏิบัติงาน

ภาคผนวก (ข) บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

ภาคผนวก (ค) บทความวิชาการ

ภาคผนวก (ง) ไปสเตอร์

ภาคผนวก (จ) บันทึกการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก (ฉ) ประวัติผู้จัดทำ



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ	9
ตารางที่ 4.1 ตารางแบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ คอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค้ ดิสคัฟเวอร์รี่ ไทแลนเดีย จำกัด	46
ตารางที่ 4.2 ตารางผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ คอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค้ ดิสคัฟเวอร์รี่ ไทแลนเดีย จำกัด	48



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.1 หน้าบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด	4
รูปที่ 2.2 โลโก้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด	4
รูปที่ 2.3 แผนที่บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด	5
รูปที่ 2.4 โปสเตอร์ท่องเที่ยวธรรมชาติ	6
รูปที่ 2.5 โปสเตอร์ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์	6
รูปที่ 2.6 โปสเตอร์ท่องเที่ยวแบบพักผ่อน	7
รูปที่ 2.7 รูปแบบการจัดการองค์กร	7
รูปที่ 2.8 ผู้ปฏิบัติงาน	8
รูปที่ 2.9 พนักงานที่ปรึกษา	8
รูปที่ 3.1 แบบ Switching PBX	17
รูปที่ 3.2 แบบ IP-PBX	17
รูปที่ 3.3 PBX คู่สาขาโทรศัพท์บน Cloud	18
รูปที่ 3.4 กราฟแสดงการใช้สมาร์ทโฟนทั่วโลก	20
รูปที่ 3.5 สมาร์ทโฟน	21
รูปที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ dtac one call	30
รูปที่ 4.2 หน้าเว็บไซต์	31
รูปที่ 4.3 หน้าเว็บไซต์ dtac one call	32
รูปที่ 4.4 หน้าเว็บไซต์ dtac one call	32
รูปที่ 4.5 หน้าเว็บไซต์ dtac one call	33
รูปที่ 4.6 หน้าเว็บไซต์ dtac one call	33

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปที่ 4.7 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	34
รูปที่ 4.8 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	34
รูปที่ 4.9 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	35
รูปที่ 4.10 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	35
รูปที่ 4.11 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	36
รูปที่ 4.12 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	36
รูปที่ 4.13 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	37
รูปที่ 4.14 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	37
รูปที่ 4.15 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	38
รูปที่ 4.16 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	38
รูปที่ 4.17 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	39
รูปที่ 4.18 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	39
รูปที่ 4.19 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall	40
รูปที่ 4.20 แอปพลิเคชัน dtac onecall	41
รูปที่ 4.21 แอปพลิเคชัน dtac onecall	41
รูปที่ 4.22 แอปพลิเคชัน dtac onecall	42
รูปที่ 4.23 แอปพลิเคชัน dtac onecall	42
รูปที่ 4.24 แอปพลิเคชัน dtac onecall	43
รูปที่ 4.25 แอปพลิเคชัน dtac onecall	43
รูปที่ 4.26 แอปพลิเคชัน dtac onecall	44

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปที่ 4.27 การใช้งานระบบที่แสดงเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า	44
รูปที่ 4.28 ตารางการจองที่พักเดือนสิงหาคม 2564	45
รูปที่ 4.29 แผนภูมิแสดงเพศที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์	45
รูปที่ 4.30 แผนภูมิแสดงอายุที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์	46



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ตั้งอยู่ที่ 21/6 ซอยเฉลิมสุข จันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด จัดตั้งขึ้นวันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 ทุนจดทะเบียน 2,000,000บาท เป็นธุรกิจจาดนำเที่ยว นักท่องเที่ยวหลักจะเป็นชาวต่างชาติ ลักษณะผลิตภัณฑ์ 1. จาดนำเที่ยว ศึกษาดูงาน สัมมนา ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เฉพาะหมู่คณะหรือส่วนบุคคล 2.จาดนำเที่ยว แพคเกจทัวร์ในประเทศและต่างประเทศเดินทางตั้งแต่ 2 ท่านขึ้นไป เป็นการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ รวมไปถึงการแสดงแบบไทย 3.รับจองโรงแรมที่พักในประเทศและต่างประเทศ 4.จาดนำเที่ยว เครื่องบินในประเทศและต่างประเทศในราคาที่สามารถเข้าถึงได้ 5.รับยื่นวีซ่าทุกประเทศ 6.บริการให้เช่ารถ ไล่้ชปรับอากาศและรถตู้ปรับอากาศ

สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 (Covid-19) ซึ่งเริ่มตั้งแต่ช่วงเดือน ธันวาคม 2562 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยและการท่องเที่ยวโลกอย่างมาก โดยเฉพาะบริษัททัวร์ ขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้การเดินทางท่องเที่ยว ระหว่างประเทศหยุดชะงัก รวมถึงส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย รัฐบาลของหลายประเทศต้องบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมไม่ให้โรคแพร่กระจายและลด จำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ มาตรการเหล่านี้ นอกจากควบคุมเชื้อโรคแล้ว ยังส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ชะงักเนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ สร้างผลกระทบเป็นวงกว้างรวมถึงการ ท่องเที่ยวและบริการ ไม่ว่าจะเป็น inbound (ชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวเมืองไทย) outbound (ชาวไทยเดินทาง ออกไปต่างประเทศ) และการท่องเที่ยวภายในประเทศ ยอดผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตยังคง เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้ง 77 จังหวัดในประเทศ และปัจจัยสำคัญของการท่องเที่ยวคือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยว เชิงประวัติศาสตร์ รวมไปถึงการท่องเที่ยวแบบพักผ่อน ซึ่งส่วนใหญ่การท่องเที่ยวแบบนี้จะมากันเป็น ครอบครัวหรือเป็นกลุ่มคณะ จากรายงาน World Tourism Barometer ประจำเดือนมิถุนายน 2563 ของ องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization : UNWTO) แสดงให้เห็นถึงการเติบโตของการท่องเที่ยวโลกในช่วงไตรมาสแรกของปี 2563 (มกราคม-มีนาคม 2563) ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่าง ประเทศลดลงร้อยละ 22.7 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ซึ่งเป็นการ ลดลงที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวโลกตั้งแต่ เริ่มมีการรวบรวมข้อมูลในปี 2493 และถือเป็นช่วงตกต่ำที่สุดในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาหลังจากวิกฤติการเงินของโลกในปี 2552 และแน่นอนว่าปัจจัย สำคัญที่สุดคือ ผลกระทบที่เกิดจากการระบาดของไวรัส โควิด-19 ที่เริ่มมีมาตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคม 2562 และจนถึงปัจจุบันยังคงมีการระบาดอย่างต่อเนื่อง ทั่วโลกใน 215 ประเทศ ด้วยจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม

ทั้งสิ้นเกือบ 10 ล้านคน (9.52 ล้านคน) และมีผู้เสียชีวิตจำนวน 0.48 ล้านราย คิดเป็น ร้อยละ 5.08 โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อ มากเป็นอันดับหนึ่งของโลก รองลงมา ได้แก่ บราซิล รัสเซีย อินเดีย สหราชอาณาจักร สเปน เปรู ชิลี และ อิตาลี ส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยว ระหว่างประเทศที่เดินทางไปยังภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกลดลง สูงสุดถึงร้อยละ 34.8 รองลงมา ได้แก่ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางไปยังประเทศในแถบยุโรป ลดลงร้อยละ 18.0 นักท่องเที่ยว ระหว่างประเทศที่เดินทางไปตะวันออกกลาง ทวีปอเมริกาและแอฟริกา ลดลงเช่นกัน ในอัตราร้อยละ 19.7 ร้อยละ 16.2 และร้อยละ 13.6 ตามลำดับ โดยเดือนมีนาคม 2563 เป็นช่วงที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว ลดลงในอัตราร้อยละสูงสุดคือ ร้อยละ 54.6 ซึ่งการแพร่ระบาดของความรุนแรง และกระจายตัวไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลกมากขึ้น และนับเป็นครั้งแรก ที่ทุกประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางทั่วโลกต่างดำเนินมาตรการจำกัด การเดินทางและปิดสนามบินห้ามการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยว ต่างชาติไปจนถึงการปิดเขตแดนของประเทศตน

โดยผู้จัดทำเล็งเห็นถึงโอกาสที่จะช่วยฟื้นฟูบริษัทโดยสื่อออนไลน์จำเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับตัวและมีการปรับระบบเป็นแบบออนไลน์มากขึ้น โดยมีนโยบายให้พนักงาน Work from home จึงทำให้ผู้จัดทำได้เล็งเห็นโอกาสที่นำระบบตู้สาขาโทรศัพท์บนคราวด์ Cloud Private Branch Exchange (Cloud PBX) เป็นระบบที่เพิ่มความสามารถให้โทรศัพท์กลายเป็นโทรศัพท์สำนักงาน มีฟีเจอร์ครอบคลุมในการรับสายลูกค้าได้เหมือนมีตู้สาขา ระบบตู้สาขาโทรศัพท์บนคราวด์ Cloud Private Branch Exchange (Cloud PBX) ไม่ต้องติดตั้งและเดินสาย พร้อมทั้งมีค่าบริการที่ถูกกว่าเพราะบริษัทไม่ต้องลงทุนซื้อตู้สาขา Private Branch Exchange (PBX) เพื่อเพิ่มความเป็นมืออาชีพให้พนักงานทุกแผนก สามารถรับสายเพื่อให้ข้อมูลลูกค้าได้จากทุกที่ ไม่พลาดทุกสายลูกค้า ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายการจัดการระบบสำหรับองค์กร เพราะเมื่อลูกค้าโทรเข้าเบอร์สำนักงาน จะทำให้คุณสามารถรับสายผ่านโทรศัพท์ได้จากทุกที่ พร้อมทั้งมีระบบจัดการสายโทรเข้าที่มีฟีเจอร์หลากหลายและประสิทธิภาพสูง ทำให้เพิ่มโอกาสในการขายให้กับบริษัทได้มากขึ้นอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ตอบ โจทย์การทำงานที่บ้าน (Work From Home หรือ WFH) ในช่วงที่มีระบาดของเชื้อไวรัสโควิด
2. เพื่อให้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ใดแลนเดีย จำกัด มีระบบตู้สาขา Private Branch Exchange (PBX) สำหรับการทำงานบนโทรศัพท์มือถือ

1.3 ขอบเขตโครงการ

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- คิดค้นหาระบบการทำงานที่ตอบโจทย์ทำงานที่บ้าน (Work From Home หรือ WFH) ในช่วงที่มีระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

2 ขอบเขตด้านสถานที่

- บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด

3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

- ระหว่างวันที่ 17 พฤษภาคม – 28 สิงหาคม 2564

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1 บริษัทมีระบบรองรับการทำงานของคุณ้บริการข้อมูลลูกค้า (Call Center) ได้อย่างครบถ้วน ลดปัญหาที่ทำให้ลูกค้าต้องรอสาขานาน สร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น

2 พนักงานมีระบบที่เพิ่มความสามารถให้โทรศัพท์กลายเป็น โทรศัพท์สำนักงาน ใช้ฟีเจอร์การโทรได้เหมือนมีตู้ Private Branch Exchange (PBX) ซึ่งเรียกระบบนี้ว่า OneCall ทำให้การทำงานร่วมกันสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยใช้แค่โทรศัพท์เครื่องเดียว ไม่ว่าจะเป็นการประชุมสาย การนัดประชุม การรับสายแทนเมื่อเพื่อนร่วมทีมไม่สะดวก

3 ลูกค้าได้รับข้อมูลครบถ้วน และเร็วมากยิ่งขึ้น เพราะมีระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) และสามารถส่งสายไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดูแลให้ได้ในทันที

บทที่ 2
รายละเอียดการปฏิบัติงาน

2.1 ชื่อและที่ตั้งสถานที่ประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด
ที่ตั้งสถานประกอบการ : 21/6 ซอย เฉลิมสุข แขวง จันทระเกษม เขต จตุจักร กรุงเทพฯ
10900 โทรสาร 02-0033882 โทรศัพท์ 081-3747257
Email : ammjung.amor@askdiscovery.com
Facebook : <https://www.facebook.com/askdiscovery>
Website : www.askdiscovery.com



รูปที่ 2.1 หน้าบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด
ที่มา : ผู้จัดทำ



รูปที่ 2.2 โลโก้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด
ที่มา : ผู้จัดทำ



รูปที่ 2.3 แผนที่บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด
ที่มา : ผู้จัดทำ

2.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด ได้จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ.2559 โดยใช้ชื่อว่า “Ask-Discovery Viages” ซึ่งเริ่มจากการเป็นบริษัทขนาดเล็ก มีพนักงานเพียง 2-3 คนเท่านั้น จุดประสงค์ในการเปิดบริษัทเริ่มแรกนั้น เพื่อต้องการเปิดรับนักท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism) นำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ มาท่องเที่ยวภายในประเทศ แต่เนื่องด้วยการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงทำให้มีการปรับตัว และสร้างช่องทางการหารายได้ให้ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการท่องเที่ยวเป็นแบบการท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) นำนักท่องเที่ยวในประเทศ เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ

เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวหลักของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด จะเป็นกลุ่มลูกค้าชาวสเปน ที่ต้องเข้าท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ รวมไปถึงการแสดงแบบไทย ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะนิยมมาเป็นคู่หรือเป็นแบบครอบครัว ไม่ชอบความวุ่นวาย รักความเป็นส่วนตัว เป็นการท่องเที่ยวแบบพักผ่อน โดยส่วนมากนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 10-15 วัน ไปจนถึง 30 วันหรือ 1 เดือน

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร

1. จัดนำเที่ยว ศึกษาดูงาน สัมมนา ทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ เฉพาะหมู่คณะหรือส่วนบุคคล
2. จำหน่ายแพ็คเกจทัวร์ในประเทศและต่างประเทศเดินทางตั้งแต่ 2 ท่านขึ้นไป
3. รับจองโรงแรมที่พักในประเทศและต่างประเทศ
4. จำหน่ายตั๋วเครื่องบินในประเทศและต่างประเทศในราคาที่สามารรถเข้าถึงได้
5. รับยื่นวีซ่าทุกประเทศ
6. บริการให้เช่ารถโค้ชปรับอากาศและรถตู้ปรับอากาศ

ทริปการท่องเที่ยวธรรมชาติ

ทริปนี้จะเข้าถึงสถานที่อันเป็นสัญลักษณ์ เช่น กาญจนบุรี เทียนน้ำตกเอราวัณ สุสานทหารสัมพันธมิตรดอนรัก พิพิธภัณฑ์ทางรถไฟ ไทย-พม่า สะพานรถไฟข้ามแม่น้ำแควใหญ่ วัดถ้ำเสือ และยังมีสถานที่อื่นที่น่าสนใจอีกมาก



รูปที่ 2.4 โปสเตอร์ท่องเที่ยวธรรมชาติ

ที่มา : ผู้จัดทำ

ทริปการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

ทริปนี้จะได้เห็นถึงศิลปะ และวัฒนธรรมความเป็นไทย ได้เข้าใจถึงอีกมุมมองที่คุณไม่สามารถหาได้จากที่อื่น เช่น ทริปภายในกรุงเทพฯ เข้าชมวัดพระแก้ว วัดอรุณราชวราราม วัดโพธิ์ ท่าเตียน ภูเขาทองวัดสระเกศ



รูปที่ 2.5 โปสเตอร์ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

ที่มา : ผู้จัดทำ

ทริปการท่องเที่ยวแบบพักผ่อน

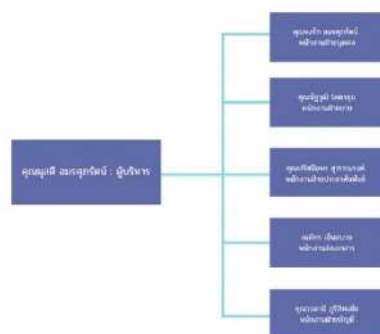
ทริปนี้จะเพลิดเพลินไปกับธรรมชาติ ความสงบที่คุณสามารถสัมผัสได้ด้วยตัวคุณ ได้สัมผัสกับบรรยากาศได้อย่างเต็มที่ เช่น ทริปท่องเที่ยวทางภาคใต้ เกาะหลีเป๊ะ จ.สตูล เกาะไข่ จ.พังงา ทะเลแหวก จ.กระบี่



รูปที่ 2.6 โปสเตอร์ท่องเที่ยวแบบพักผ่อน

ที่มา : ผู้จัดทำ

2.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



รูปที่ 2.7 รูปแบบการจัดการองค์กร

ที่มา : ผู้จัดทำ

2.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ผู้จัดทำ ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 2.8 ผู้ปฏิบัติงาน
ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อผู้ปฏิบัติงาน : นาย ฌพชร ทศนธรากร

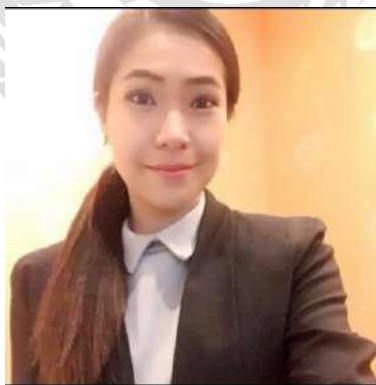
ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย : ฝ่าย staff และเอกสาร

งานที่ได้รับมอบหมาย : 1. บัญชี (Booking) โรงแรมเมื่อมีลูกค้า

2. ติดต่อคอนเฟิร์ม (Confirm) โรงแรมก่อนที่ลูกค้าจะเข้าพัก

3. ทำงานเอกสารที่ได้รับมอบหมาย

2.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 2.9 พนักงานที่ปรึกษา
ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา : คุณจงรัก อมรสุภรัตน์

ตำแหน่ง : พนักงานฝ่ายบุคคล

2.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม ถึง 28 สิงหาคม 2564 เป็นเวลา 16 สัปดาห์

2.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ค้นหาหาข้อมูล โดยการสังเกตถึงปัญหาภายในองค์กรเพื่อนำมาใช้เป็นหัวข้อโครงการ
2. เขียนโครงร่างรายงานโดยคิดหัวข้อเพื่อนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ และส่งเพื่อรอการพิจารณา
3. กำหนดหัวข้อในการหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการหา
4. การนำเทคโนโลยี Smart Office มาใช้เพื่อยกระดับบริษัทให้เข้าสู่ยุคดิจิทัล
5. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีการตรวจประเมินรายสัปดาห์โดยหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง
6. นำข้อผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไข
7. สรุปข้อมูลและเขียนรายงาน
8. จัดทำเอกสารพร้อมนำเสนอ

ตารางที่ 2.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พฤษภาคม 2564	มิถุนายน 2564	กรกฎาคม 2564	สิงหาคม 2564
กำหนดหัวข้อสำหรับทำโครงการและนำหัวข้อที่กำหนด ปรึกษาอาจารย์	←→			
กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ	←→			
ค้นหาและรวบรวมข้อมูลสำหรับการจัดทำโครงการ		←→		
ปรับปรุงแก้ไขโครงการจนกว่าจะผ่านความเห็นชอบจากเจ้าของบริษัทและอาจารย์ที่ปรึกษา			←→	
นำเสนอโครงการ				←→

2.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone)
- โทรศัพท์สำนักงาน
- Computer PC
- ซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงาน
- ฮาร์ดแวร์ คือ เครื่องมือ และระบบปฏิบัติการ Private Branch Exchange (PBX)
- โปรแกรม Microsoft Word

2.9 สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานที่ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด เริ่มตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2564 ถึง 28 สิงหาคม 2564 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ในแผนกทัวร์ ในการปฏิบัติงานครั้งนี้ทำให้ได้เรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานจริงและการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยต้องอาศัยความรับผิดชอบเป็นอย่างสูงในการทำงาน การรับฟังความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการฝึกความอดทนภายใต้ความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในบริษัท ในการปฏิบัติงานครั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.9.1 ข้อดีของการปฏิบัติงาน

- มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- มีความมั่นใจในการพูดคุย ติดต่อ ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว
- เพิ่มทักษะการใช้งาน Microsoft
- รู้จักการวางตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- เข้าใจในการบุกเบิกโรงแรมมากยิ่งขึ้น

2.9.2 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานในแผนกทัวร์

- ไม่ชำนาญการใช้โปรแกรม Microsoft Excel จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน
- ขาดทักษะด้านภาษา ทำให้การติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ขาดความมั่นใจในการออกเสียงภาษาอังกฤษ และภาษาที่ 3

2.9.3 ข้อเสนอแนะ

- หมั่นทบทวนและฝึกฝน การใช้งาน Microsoft ให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น
- เรียนรู้การใช้งาน Microsoft Excel เพิ่มขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อสถานประกอบการ และเพื่อเพิ่มทักษะการใช้งาน Microsoft Excel ให้กับตนเอง
- ฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปัญหาที่พบเจอในแต่ละวัน ที่มีความเปลี่ยนแปลงบ่อย เนื่องจากปัญหาโรคโควิด-19
- มีความรับผิดชอบในเรื่องของเวลาให้มากขึ้น
- เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ในการพูดคุยและการให้ข้อมูลกับลูกค้า



บทที่ 3

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทำโครงการเรื่อง ระบบ Private Branch Exchange (PBX) เป็นระบบชุมสายโทรศัพท์ย่อย ที่ทำให้สำนักงานนั้นๆ มีเบอร์ต่อหรือเบอร์ภายในเป็นของตนเองเพื่อใช้สำหรับติดต่อสื่อสารกันเอง รวมทั้งใช้เชื่อมต่อกับสายโทรศัพท์ภายนอกที่ต้องการโทรติดต่อเข้ามายังแผนกต่างๆ ภายในสำนักงาน สำหรับการดำเนินงานบน โทรศัพท์มือถือ (PBX Working System via Mobile Phone) ผู้จัดทำโครงการ ได้ศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

3.2 แนวคิดพื้นฐานของระบบ PBX (Private Branch Exchange) สำหรับการทำงาน

3.3 แนวคิดการใช้ Smartphone

3.4 แนวคิดการทำงานรูปแบบ Work From Home

3.5 แนวคิดระบบ Private Branch Exchange (PBX) บนมือถือ

3.6 แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวของสหประชาชาติ ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวไว้ว่า การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานตื่นเต้นหรือเพื่อหาความรู้โดยระยะทางมากกว่า 40 กิโลเมตรจากบ้าน เพื่อจุดประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางครอบคลุมการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การเล่นกีฬา การติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมชมญาติพี่น้อง สหพันธ์องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Union of Official Travel Organization หรือ IUOTO) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าจะต้องเป็นการท่องเที่ยวที่มีเงื่อนไขตามหลักสากล ดังต่อไปนี้

1) ต้องเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว

2) ต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ

3) ต้องเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

ในการเดินทางนั้น

วาริชต์ มัชฌมบุรุษ ได้กล่าวถึง รูปแบบการท่องเที่ยวสามารถแบ่งได้ 3 รูปแบบหลัก ได้แก่

1. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural based tourism) ประกอบด้วย

- การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) หมายถึงการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การ

จัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษา ระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

- การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (Marine ecotourism) หมายถึงการท่องเที่ยว อย่างมีความรับผิดชอบต่อใน แหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษา ระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

- การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (Geo-tourism) หมายถึงการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่เป็น หินผา ลาน หินทราย อุโมงค์โพรง ถ้ำน้ำลอด ถ้ำหินงอกหินย้อย เพื่อดูความงามของภูมิทัศน์ที่มีความแปลกของการ เปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลก ศิลาธรรมชาติของหิน ดิน แร่ต่างๆ และ ฟอสซิล (Fossil) ได้ความรู้ได้มี ประสบการณ์ใหม่ บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ มีจิตสำนึกต่อการรักษา สภาพแวดล้อม โดย ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

- การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่เกษตรกรรมสวน เกษตร วนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และเลี้ยงสัตว์เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จและ เพลิดเพลินในสวนเกษตร ได้ความรู้มีประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ มีจิตสำนึกต่อการรักษา สภาพแวดล้อมของสถานที่แห่งนั้น

- การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (Astrological tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการไปชม ปรากฏการณ์ทางดาราศาสตร์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวาระ เช่น สุริยุปราคา ฝนดาวตก จันทรุปราคา และการดูดาว จักราศีที่ปรากฏในท้องฟ้าแต่ละเดือน เพื่อการเรียนรู้ระบบสุริยะจักรวาล มีความรู้ความประทับใจ ความทรง จำและประสบการณ์เพิ่มขึ้น บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อมีจิตสำนึกต่อการรักษา สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการร่วมกันอย่างยั่งยืน

2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural based tourism) ประกอบด้วย

- การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว ทางโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้มีความเข้าใจต่อ ประวัติศาสตร์และโบราณคดี ในท้องถิ่นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทาง วัฒนธรรมและคุณค่า ของสภาพแวดล้อมโดยที่ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

- การท่องเที่ยวชมวัฒนธรรมและประเพณี (Cultural and traditional tourism) หมายถึงการเดินทาง ท่องเที่ยว เพื่อชมงานประเพณีต่างๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นๆ จัดขึ้น ได้รับความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจใน สุนทรียะศิลป์เพื่อศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพพิธีกรรมต่างๆ และมีความเข้าใจต่อสภาพ สังคมและวัฒนธรรม มีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อมีจิตสำนึกต่อการ รักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

- การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (Rural tourism / village tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้าน ชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิต และผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษมีความโดดเด่นเพื่อความเพลิดเพลินได้ความรู้คู่ผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อมโดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

3. รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) ประกอบด้วย

- การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) หมายถึงการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายใจได้รับความเพลิดเพลิน และสุนทรียภาพ มีความรู้ต่อการรักษาคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อนึ่ง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้บางแห่งอาจจัดรูปแบบเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและความงาม

- การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (Edu-meditation tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปรัชญาทางศาสนา หากความรู้ ทัศนธรรมแห่งชีวิตมีการฝึกทำสมาธิเพื่อให้มีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้นมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นอกจากนั้นนักท่องเที่ยวบางกลุ่มมุ่งการเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย เช่น การทำอาหารไทย การนวดแผนไทย รำไทย มวยไทย การช่างและงานศิลปหัตถกรรมไทย รวมถึงการบังคับช้างและเป็นควาญช้าง เป็นต้น

- การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (Ethnic tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมของชาวบ้าน วัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยหรือชนเผ่าต่าง ๆ เช่น หมู่บ้านชาวไทยโซ่ง หมู่บ้านผู้ไทย หมู่บ้านชาวกูย หมู่บ้านชาวกระเหรี่ยง หมู่บ้านชาวจีนฮ่อ เป็นต้น เพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นมีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้นมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

- การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports tourism) หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาตามความถนัดความสนใจ ในประเภทกีฬา เช่น กอล์ฟ ดำน้ำ ตกปลา กระดาน โตคลื่น เป็นต้น ให้ได้รับความเพลิดเพลินความสนุกสนานตื่นเต้น ได้มีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

- การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (Adventure travel) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ ที่นักท่องเที่ยวเขาไปเที่ยวแล้วได้รับความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย มีความทรงจำ ความปลอดภัย และได้ประสบการณ์ใหม่

- การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (Home stay & farm stay) หมายถึง นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ต้องการใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือนเพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม

ท้องถิ่น ได้รับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน

- การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (Long stay) หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ชีวิตในบั้นปลายหลังเกษียณอายุจากการทำงานที่ต้องการมาใช้ชีวิตต่างแดนเป็นหลัก เพื่อเพิ่มปัจจัยที่ห้าของชีวิตคือ การท่องเที่ยว โดยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเฉลี่ย 3 – 4 ครั้งต่อปี คราวละนาน ๆ อย่างน้อย 1 เดือน

- การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive travel) หมายถึง การจูงใจให้แก่มูลงค้ำของบริษัที่ประสบความสำเร็จ ในการขายสินค้านั้นๆ ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้แทนบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องสำอาง จากภูมิภาคหรือจังหวัดต่างๆ ที่สามารถขายสินค้าประเภทนั้นได้มากตามที่บริษัทผู้แทนจำหน่ายในประเทศตั้งเป้าหมายไว้เป็นการให้รางวัลและจูงใจให้รางวัล โดยออกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พักแรมและค่าอาหารระหว่างการเดินทางให้กับผู้ร่วมเดินทาง เป็นการจูงใจการพักแรมตั้งแต่ 2 – 7 วัน เป็นรายการนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อาจเป็นรายการนำเที่ยวแบบผสมผสาน หรือรายการนำเที่ยวในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

- การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE) หรือ ไมซ์ (MICE) ย่อมาจากคำว่า Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions (หรือบางครั้ง C หมายถึง Conferencing และ E หมายถึง Events) ซึ่งได้พัฒนามาจากธุรกิจนำเที่ยว แต่นำเสนอบริการเป็นการจัดประชุม งานแสดงสินค้าต่างๆเป็นการจูงใจให้แก่มูลงค้ำของผู้ที่จัดประชุม มีรายการจูงใจก่อนการประชุม (pre-tour) และการจูงใจการนำเที่ยวหลังการประชุม (post-tour) โดยการจูงใจการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อบริการให้กับผู้เข้าร่วมประชุมโดยตรง หรือสำหรับผู้ร่วมเดินทางกับผู้ประชุม อาจเป็นรายการท่องเที่ยววันเดียว หรือรายการเที่ยวพักค้างแรม 2-4 วัน โดยคิดราคาแบบเหมารวมค่าอาหารและบริการท่องเที่ยว

- การท่องเที่ยวแบบผสมผสานเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้จัดการการท่องเที่ยวคัดสรรรูปแบบการท่องเที่ยวที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นำมาจัดรายการนำเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในระยะยาวนานตั้งแต่ 2 – 7 วันหรือมากกว่านั้นเช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตร (eco-agro tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประวัติศาสตร์ (agro-historical tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย (eco-adventure travel) การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยาและประวัติศาสตร์ (geo- historical tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม (agro-cultural tourism) เป็นต้น

3.2 แนวคิดพื้นฐานของระบบตู้ Private Branch Exchange (PBX) สำหรับการทำงาน

Lola Barbier ชาวฝรั่งเศส (2559) กล่าวว่า ในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 ความต้องการระบบโทรศัพท์เพิ่มขึ้นและธุรกิจเริ่มมีการใช้สายแยกสำหรับแผนกภายในแต่ละแผนก ซึ่งต้องจ่ายเงินแพงแม้จะเป็นเพียงการโทรระหว่างแผนก สิ่งนี้ได้จุดประกายให้เกิดการปฏิวัติทางโทรศัพท์ธุรกิจที่จะยังคงพัฒนาต่อไปในศตวรรษที่ 21 และสู่การพัฒนาทางดิจิทัล

Lola Barbier ชาวฝรั่งเศส (2559) กล่าวว่า ระบบ Private Branch Exchange (PBX) แบบแรกจำเป็นต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานในการโทรโดยตรงด้วยตนเอง ในปี 1970 ก็ไม่จำเป็นต้องมีคนคอยปฏิบัติการ ระบบ PBX เริ่มมีราคาต่ำลงและได้รับความนิยมด้วยสิทธิพิเศษมากมาย ไม่ว่าจะเป็น การต่อขยายและการโอนสาย

Lola Barbier ชาวฝรั่งเศส (2559) กล่าวว่า เมื่อคอมพิวเตอร์พัฒนา ก็มีการอัปเดต Private Branch Exchange (PBX) ขึ้น ซึ่งระบบ Time Division Multiplexing (TDM) ยังคงใช้กันมากที่สุดในปัจจุบัน มันถูกออกแบบมาเหมือนคอมพิวเตอร์เดสก์ท็อปและธุรกิจก็สามารถเพิ่มเพลงรอสาย หรือสายโทรศัพท์เพิ่มเติมได้อย่างง่ายดายด้วยการซื้อบอร์ดใหม่ แต่น่าเสียดายที่ระบบใหม่นี้อาจเป็นการลงทุนที่สูง จากนั้นอินเทอร์เน็ตก็เกิดขึ้นและมาพร้อมกับการพัฒนาใหม่เพื่อการใช้งานร่วมกับระบบ PBX และ TDM

3.2.1 ระบบตู้สาขาโทรศัพท์แบบดิจิทัล Internet Protocol – Private Branch Exchange (IP-PBX)

Dorothy Murach (2561) กล่าวว่า ก่อนที่จะมีอินเทอร์เน็ต การโทรศัพท์ทั้งหมดต้องผ่านเครือข่ายของบริษัทโทรศัพท์ ซึ่งต้องใช้โทรศัพท์อนาล็อกทั้งสองฝ่าย ด้วยการสร้างความสามารถในการโทรผ่านเครือข่ายข้อมูลของอินเทอร์เน็ต สิ่งนี้เรียกว่า Voice Over Internet Protocol (VoIP) ซึ่งทำงานในลำดับต่อไปนี้

- การโทรแบบอนาล็อกจะถูกแปลงเป็นสัญญาณแบบดิจิทัล
- สัญญาณดิจิทัลถูกแปลงเป็น Internet Protocol (IP)
- Internet Protocol (IP) จะถูกแปลงกลับไปเป็นสัญญาณ โทรศัพท์และรับจากโทรศัพท์ที่ปลายทางอีกด้านหนึ่ง

3.2.2 ประเภทของตู้สาขาโทรศัพท์

1. ตู้สาขาโทรศัพท์แบบอนาล็อก Private Branch Exchange (PBX) หรือแบบ Switching Private Branch Exchange (Switching PBX)

YaleCom ผู้ให้บริการระบบตู้โทรศัพท์ ได้กล่าวไว้ว่า เป็นตู้สาขาโทรศัพท์แบบดั้งเดิม ที่มีจำนวนการใช้งานมากที่สุดในยุคปัจจุบันซึ่งต่อเนื่องมาจากการใช้งานในอดีต ตู้สาขาโทรศัพท์แบบอนาล็อก (Analog telephone booth) นี้ จะมีลักษณะเป็นกล่องหรือตู้ภายในบรรจุสายสัญญาณโทรศัพท์เอาไว้ตามจำนวนเบอร์ต่อภายในสำนักงาน หากเกิดกรณีไฟฟ้าขัดข้อง ไฟดับ ต้องใช้เวลาในการเช็คตรวจสอบสายโทรศัพท์แต่ละสายว่ามีปัญหาเกิดมาจากสายโทรศัพท์เส้นใด ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาและซ่อมแซม รวมทั้งตู้สาขาโทรศัพท์ลักษณะนี้ จำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาตู้สาขาอย่าง

สมัครสมาชิก อีกร่าง มีข้อจำกัดในเรื่องของการติดตั้งตู้สาขาโทรศัพท์ เมื่อย้ายออฟฟิศ ต้องทำการติดตั้งใหม่ และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการเดินสายสัญญาณโทรศัพท์ เพราะฉะนั้น จำนวนของผู้ใช้งานตู้สาขาโทรศัพท์แบบอนาล็อก จึงมีแนวโน้มที่จะลดลง และผู้ประกอบการยุคใหม่ เริ่มหันมาใช้ตู้สาขาโทรศัพท์แบบใหม่ ที่ช่วยประหยัดต้นทุนของออฟฟิศได้มากกว่า

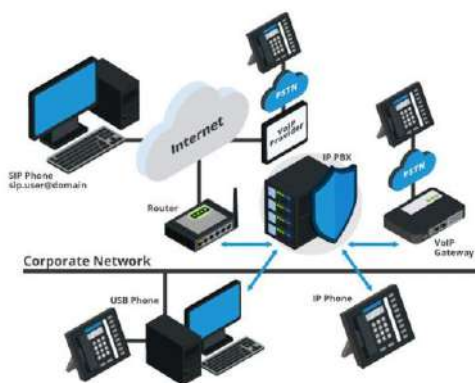


รูปที่ 3.1 แบบ Switching PBX

ที่มา www.greensmarttech.com

2. ตู้สาขาโทรศัพท์แบบดิจิทัล Internet Protocol – Private Branch Exchange (IP-PBX)

YaleCom ผู้ให้บริการระบบตู้โทรศัพท์ ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการพัฒนาตู้สาขาโทรศัพท์ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าตู้สาขาโทรศัพท์อะนาล็อกเนื่องจากเป็นตู้สาขาที่มีระบบการใช้งานแบบดิจิทัล เพราะฉะนั้น การใช้งานร่วมกับโทรศัพท์ จึงต้องเปลี่ยนไปตู้โทรศัพท์แบบดิจิทัลหรือ IP Phone (โทรศัพท์สำนักงานที่รองรับระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล) โดยใช้สายสัญญาณแบบ IP (Internet Protocol) หรือสายแลนเพื่อทำการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทดแทนการใช้โทรศัพท์แบบเก่า



รูปที่ 3.2 แบบ IP-PBX

ที่มา www.bangkoktelecom.com

3. PBX ผู้สาขาโทรศัพท์บนคราวด์ Cloud Private Branch Exchange (Cloud PBX)

YaleCom ผู้ให้บริการระบบผู้โทรศัพท์ ได้กล่าวไว้ว่า ผู้โทรศัพท์สาขานบน Cloud หรือบริการระบบโทรศัพท์สำนักงาน ที่ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้ผู้สาขาโทรศัพท์ในรูปแบบของ Cloud PBX คือ เป็นการบริหารจัดการระบบโทรศัพท์จากผู้ให้บริการโดยตรง ข้อดีคือไม่ต้องติดตั้งผู้สาขาโทรศัพท์ ไม่ต้องติดตั้งอุปกรณ์ใดๆ ไม่ต้องติดตั้งสายโทรศัพท์ใหม่ เพราะเป็นการเชื่อมต่อผ่านระบบ Cloud เมื่อไม่มีผู้สาขา จึงไม่ต้องเสียเงินค่าบำรุงรักษาหรือซ่อมแซมผู้ รวมทั้งเมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งผู้ให้บริการทำการรีโมทเข้าไปแก้ไขให้ได้ทันที นอกจากนี้ ยังสามารถกำหนดเลขหมายภายในของแต่ละแผนก รวมไปถึงกำหนดคู่สายในการโทรเข้า-โทรออกได้อย่างซับซ้อน ตอบโจทย์บริษัทยุคใหม่ ที่เพิ่งเริ่มต้นธุรกิจหรือบริษัทที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบโทรศัพท์สำนักงาน



รูปที่ 3.3 PBX ผู้สาขาโทรศัพท์บน Cloud

ที่มา www.bangkoktelecom.com

3.2.3 ข้อจำกัดของระบบ Private Branch Exchange (PBX)

- ด้านต้นทุน: ค่าใช้จ่ายนั้นรวมถึงผู้ที่มีราคาแพง ซึ่งเป็นระบบ PBX และเงินเดือนไอทีรวมถึงค่าใช้จ่ายรายเดือน
- ด้านระบบ: ระบบ PBX มีข้อจำกัดเกี่ยวกับหมายเลขโทรศัพท์และสาย รวมถึงการโทรสามารถผ่านอุปกรณ์เฉพาะภายในระบบเท่านั้น โดยไม่มีตัวเลือกการโทรที่ซับซ้อน

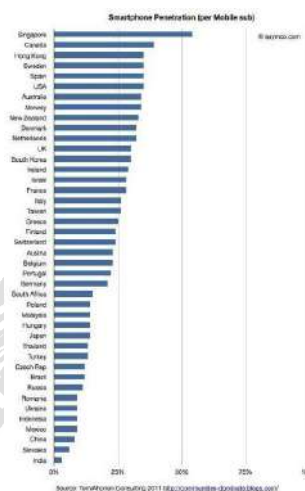
3.3 แนวคิดการใช้สมาร์ทโฟน Smartphone

สยามโพล (2557) กล่าวว่า สมาร์ทโฟน(Smartphone) เป็นโทรศัพท์มือถือที่นอกเหนือจากใช้โทรออก รับสายแล้วยังมีแอปพลิเคชันให้ใช้งานมากมาย สามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน 3G, Wi-Fi และสามารถใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คและแอปพลิเคชันสนทนาชั้นนำ เช่น Line, Youtube, Facebook, Twitter ฯลฯ โดยที่ผู้ใช้สามารถปรับแต่งลูกเล่นการใช้งานสมาร์ทโฟน(Smartphone)ให้ตรงกับความต้องการได้มากกว่ามือถือธรรมดา ผู้ผลิตสมาร์ทโฟน(Smartphone) รุ่นใหม่ๆ นิยมผลิตสมาร์ทโฟนที่มีหน้าจอรอบบดัมผัส สลักกล้องถ่ายรูปที่มีความละเอียดสูง ออกแบบดีไซน์ให้สวยงามทันสมัย มีแอปพลิเคชันและลูกเล่นที่น่าสนใจ

3.3.1 แนวโน้มการใช้งานสมาร์ทโฟนประเทศไทย

นายระพีพัฒน์ ธนะพัฒน์ ได้กล่าวถึงแนวโน้มการใช้งานสมาร์ทโฟน (Smartphone) ในประเทศไทยว่า 52% เป็นคนไทยที่จะซื้อ ไอโฟน (Iphone) และ 35% ที่จะซื้อ Samsung มาใช้งานในอนาคต ซึ่งแนวโน้มนี้ทำให้การตลาดบนสมาร์ทโฟน (Smartphone) มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย จากการเปิดเผยผลประกอบการของแอปเปิลในไตรมาสที่ 4 เมื่อปี 2556 ที่ผ่านมา ซึ่งสามารถขาย ไอโฟนได้ทั้งหมดเกือบ 34 ล้านเครื่องในไตรมาสเดียว แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้บริโภคในตลาดสมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องจากฟังก์ชันต่างๆของเครื่องที่สามารถตอบสนองการใช้งานได้หลายรูปแบบ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้แม้ไม่ได้อยู่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และ Social Media ของคนไทยรวมถึงประเทศต่างๆ ทั่วโลกในปี 2555 และ 2556 พบว่าในกลุ่มคนไทยมีสัดส่วนการเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน (Smartphone) เติบโตขึ้นมากทุกช่วงอายุ อัตราการเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน (Smartphone) เพิ่มขึ้นสูงสุดในกลุ่มคนทำงานอายุ 25-34 ปี ที่จากเดิมมีคนเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน (Smartphone) เพียง 45% ในปี 2555 แต่ในปี 2556 มีผู้เป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน (Smartphone) ถึง 80% เพิ่มขึ้น 35% โดยมีความเป็นไปได้ว่าอัตราการถือครองที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดในกลุ่มนี้เป็นเพราะอยู่ในวัยที่กำลังซื้อสูง และมีรายได้เป็นของตนเอง ตามด้วยกลุ่มผู้ใหญ่อายุ 35-44 ปี ที่อัตราการเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน (Smartphone) เพิ่มมากขึ้น 40% ขณะที่กลุ่มวัยรุ่นอัตราการเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟน (Smartphone) เพิ่มมากขึ้น 26% ซึ่งถึงแม้วัยรุ่นจะเป็นวัยที่มีความต้องการอุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่ๆ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดเรื่องรายได้มากกว่ากลุ่มอื่น ที่น่าสนใจก็คือ สมาร์ทโฟน (Smartphone) สามารถตีตลาดในกลุ่มผู้สูงอายุได้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถขายให้คนวัยนี้ได้เพิ่มขึ้น 25% ในปี 2556 ส่วนอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่มียอดการเป็นเจ้าของเติบโตขึ้นตามสมาร์ทโฟนมา(Smartphone) คือ

แท็บเล็ต ด้วยฟังก์ชันการใช้งานที่ใกล้เคียงสมาร์ทโฟน (Smartphone) ทุกอย่าง และพกพาสะดวกใช้งานง่าย ทำให้อุปกรณ์ชนิดนี้ได้รับความนิยมสูงขึ้นในทุกวัยเช่นกัน ในขณะที่สัดส่วนการเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์พีซี และแล็ปท็อปไดโน้อยที่สุด แน่ใจว่าการที่สมาร์ทโฟน (Smartphone) ได้รับความนิยมมาจากฟังก์ชันการใช้งานที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่างๆ ได้ โดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้นการเพิ่มจำนวนขึ้นของสมาร์ทโฟน (Smartphone) จึงส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคไปโดยปริยาย



รูปที่ 3.4 กราฟแสดงการใช้สมาร์ทโฟนทั่วโลก

ที่มา www.siamintelligence.com/smartphone-penetration-10-percent

3.3.2 แนวโน้มการใช้งานระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน

นายพันทวี สัณทิจูเจริญวงศ์ ได้กล่าวถึงแนวโน้มของสมาร์ทโฟน (Smartphone) ยังคงเป็นสินค้าขายดีในตลาด โดยในปัจจุบันและอนาคตผู้ผลิตจะเน้นไปที่ความเร็วในการประมวลผล, การออกแบบหน้าจอให้มีขนาดใหญ่ ความละเอียดสูง คมชัด (สมาร์ทโฟนหน้าจอใหญ่ บางรุ่นมีขนาดหน้าจอถึง 5.4 นิ้ว), การปรับปรุงคุณภาพของกล้องถ่ายรูป, การแก้ปัญหาแบตเตอรี่หมดไว, การออกแอปพลิเคชันหรือลูกเล่นใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น

นายพันทวี สัณทิจูเจริญวงศ์ ได้กล่าวถึงระบบปฏิบัติการบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟน (Smartphone) ในปัจจุบันนี้มีอยู่หลายแบบ แต่ส่วนแบ่งการตลาดส่วนใหญ่กลับไปอยู่กับ Google Android เป็นหลัก และรองลงมาเป็น Apple IOS โดยที่มีค่ายอื่นๆเข้ามาแข่งขันด้วยเช่น Windows Phone ของทาง Microsoft แต่จากข้อมูลในไตรมาสสุดท้ายของปี 2013 จะเห็นว่าส่วนแบ่งการตลาดเป็นของ Android และ IOS เกือบทั้งหมด

นางสาวกิตติธรา หรัรัมย์ ได้กล่าวถึงตัวเลขของสมาร์ทโฟน (Smartphone) ในตลาดเมื่อปี 2013 ที่ผ่านมานั้น เติบโตขึ้นสูงเกือบร้อยละ 40 และแม้ว่า Windows Phone จะเริ่มทำได้ดี ด้วยการขยับขึ้นมามีส่วนแบ่งมากขึ้น คือจากร้อยละ 2.4 มาเป็น 3.3 แล้ว และยังคงรักษาอันดับที่สามไว้ได้ แต่ตามการคาดการณ์แล้ว ทาง Windows Phone ไม่น่าจะขยับเข้ามาใกล้เคียงสองค่ายหลักได้ เมื่อผลรวมของส่วนแบ่งการตลาดของทั้งสองระบบปฏิบัติการหลัก ได้แก่ Android และ IOS คิดเฉพาะไตรมาสล่าสุด มีส่วนแบ่งการตลาดรวมมากถึง 95.7 เหลือให้ระบบปฏิบัติการอื่นๆ อีกเพียงแค่ราวร้อยละ 4 เท่านั้น โดยในฟากของ Android นั้น Samsung ยังคงนำเป็นเจ้าตลาดอยู่ในขณะที่ Motorola และ Huawei ก็ตามมาสมทบ พา Android เติบโตเหนือ IOS ต่อไป

3.3.3 คุณสมบัติหลักที่มีในสมาร์ทโฟน

นางสาวชมพร แววนิรี ได้กล่าวถึงการกำหนดมาตรฐานของ "สมาร์ทโฟน" ออกมาอย่างชัดเจน แต่แนวโน้มในภาคอุตสาหกรรมตลาดมือถือก็ได้ปรับตัวเข้าหาผู้บริโภคมากขึ้นและเรียนรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน (Smartphone) ต้องการ โดยสิ่งที่จำเป็นต้องมีอยู่ในสมาร์ทโฟน (Smartphone) นั้นได้แก่ ระบบปฏิบัติการ (Operating System) โดยทั่วไปสมาร์ทโฟน (Smartphone) แต่ละเครื่องจะขึ้นกับระบบปฏิบัติการที่ใช้งาน ซึ่งระบบปฏิบัติการเหล่านั้นจะช่วยให้ผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน (Smartphone) สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันต่างๆ บนระบบนั้นได้ เช่น iPhone ของ Apple รันระบบปฏิบัติการ IOS, สมาร์ทโฟน BlackBerry ใช้ระบบปฏิบัติการ BlackBerry OS, สมาร์ทโฟนแอนดรอยด์ใช้ระบบปฏิบัติการ Android OS, สมาร์ทโฟน WindowsPhone ใช้ระบบปฏิบัติการ WindowsPhone เป็นต้น



รูปที่ 3.5 สมาร์ทโฟน

ที่มา www.eventpop.me/blogs/

3.3.4 ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน

จะสามารถแบ่งได้ โดยระบบปฏิบัติการหลักมีดังนี้

- ระบบปฏิบัติการ Android

นายระพีพัฒน์ ณะพัฒน์ ได้กล่าวถึงระบบปฏิบัติการที่ได้รับการตอบรับ และมีการพัฒนาสมาร์ทโฟน (Smartphone) จำนวนมากให้รองรับการใช้งาน โดยเฉพาะจากผู้ผลิต เช่น HTC, LG, Motorola, Samsung และ Sony Ericsson รวมถึงบริษัทผู้ผลิตอื่นๆ อีกจำนวนมาก ภายใต้การผลักดันของ Google จนมีการคาดการณ์กันว่าภายใน พ.ศ. 2555 ระบบปฏิบัติการชนิด Open Source อย่างแอนดรอยด์ (Android) จะครองตลาดเครื่องสมาร์ทโฟน (Smartphone) ทั่วโลกในสัดส่วนที่เหนือกว่า BlackBerry และ iPhone ด้วยจุดเด่นเรื่องการเปิดกว้างในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Android ยังมีระบบการทำงานบนบรรดาโทรศัพท์ Smartphone ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสั่งการจากเสียง (Voice Control) การจัดการอัลบั้มรูปภาพในลักษณะเลื่อนซ้อน การเข้าถึงบัญชีรายชื่อโทรศัพท์อย่างรวดเร็วและหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะต้องการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ทาง SMS ทาง E-Mail หรือผ่านทาง Facebook รวมถึงการนำทางโดยใช้โปรแกรม Google Maps ร่วมกับระบบจีพีเอส GPS ที่ฝังอยู่ในตัวเครื่อง

- ระบบปฏิบัติการ IOS

นายระพีพัฒน์ ณะพัฒน์ ได้กล่าวถึงระบบปฏิบัติการสำหรับสมาร์ทโฟน (Smartphone) ของบริษัทแอปเปิลโดยเริ่มต้นพัฒนาสำหรับใช้ในโทรศัพท์มือถือไอโฟน และได้พัฒนาต่อใช้สำหรับ เครื่องเล่นไอพอดทัช และ ไอแพด โดยระบบปฏิบัติการนี้สามารถเชื่อมต่อไปยังแอปสโตร์สำหรับเข้าถึงแอปพลิเคชัน มากกว่า 300,000 ตัว ซึ่งมีการดาวน์โหลดไปมากกว่า ห้าพันล้านครั้ง ระบบปฏิบัติการ IOS จาก Apple นั้นกลายเป็นระบบที่มีส่วนแบ่งทางการใช้งาน ทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายตายแต่แฝงไปด้วยลูกเล่นของระบบมัลติทัช สามารถสัมผัสหน้าจอเพื่อสั่งการได้มากกว่า 2 จุด มีระบบ Multitask สามารถเปิดแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานพร้อมกันได้หลาย ๆ แอปพลิเคชัน มีจุดเด่นด้านความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง ผนวกเข้ากับแอปพลิเคชัน และ เกมต่างๆ อีกมากมายบนตลาดแอปพลิเคชัน (Application) ที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้กับสมาร์ทโฟนยี่ห้อไอโฟนได้อย่างไม่จำกัด นอกจากนั้นยังรองรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบเรียลไทม์ ทำให้ สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ต เซ็คอีเมลล์ หรือเข้าสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างง่ายดาย

- ระบบปฏิบัติการ Windows Mobile

นางสาวพัศตราภรณ์ ฎีกำพล ได้กล่าวถึงระบบปฏิบัติการ Windows Mobile ในปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น Windows Phone Starter Edition (ตรงกับ Windows Mobile 6.5) ระบบปฏิบัติการรุ่นใหม่ีมาพร้อมกับการทำงานที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น รวมถึงบริการสนับสนุนพิเศษอื่นๆ เช่น My Phone ซึ่งใช้ทำการแบ็คอัพข้อมูลประเภทสมุดบัญชีโทรศัพท์รวมถึงข้อมูลสำคัญอื่นๆ ไปเก็บไว้ในเครือข่าย Cloud Computing แต่สิ่งที่ทำให้ระบบปฏิบัติการจากค่ายนี้เป็นที่น่าจับตามองกลับมิใช่ขีดความสามารถของตัวระบบปฏิบัติการหากแต่เป็นการพัฒนาต่อยอดของบรรดาผู้ผลิต Smartphone เช่น ในกรณีของเครื่อง HTC TouchFLO 3D มีการออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถเลื่อนหน้าจออีเมล รูปภาพ รายงานพยากรณ์อากาศ และแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้อย่างอิสระ และด้วยปรัชญาการออกแบบระบบปฏิบัติการที่ Microsoft ต้องการให้มีการเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันหลักอย่าง Microsoft Exchange, Office และ Outlook จึงทำให้ระบบปฏิบัติการ Windows Phone Starter Edition เป็นตัวเลือกที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานในแวดวงธุรกิจ ระบบปฏิบัติการ Windows Mobile 6.5 มีการออกแบบระบบสัมผัสหน้าจอที่ใช้งานง่าย มีการพัฒนาระบบเชื่อมต่อผ่านหน้าจอรุ่นพิเศษให้กับ HTC และ Samsung สามารถทำงานร่วมกันได้ดีกับแอปพลิเคชัน Microsoft Exchange, Office และ Outlook ช่วยให้ผู้ใช้งานอุ่นใจว่าสามารถกู้คืนข้อมูลกลับมาได้ทุกเมื่อแม้ในกรณีที่โทรศัพท์เสียหรือหายสูญหาย

3.3.5 เทคโนโลยีของสมาร์ทโฟน (Smartphone)

บทความของสยามโพน ได้กล่าวถึงโทรศัพท์มือถือที่นอกเหนือจากใช้โทรออก-รับสายแล้วยังมีแอปพลิเคชันให้ใช้งานมากสามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน 3G, Wi-Fi และสามารถใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์คและแอปสนทนาชั้นนำ เช่น Line, YouTube, Facebook, Twitter โดยที่ผู้ใช้สามารถปรับแต่งลูกเล่นการใช้งานสมาร์ทโฟน(Smartphone)ให้ตรงกับความต้องการได้มากกว่ามือถือธรรมดา ผู้ผลิตสมาร์ทโฟน (Smartphone) รุ่นใหม่ๆ นิยมผลิตสมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่มีหน้าจอระบบสัมผัส, ใส่กล้องถ่ายรูปที่มีความละเอียดสูง, ออกแบบดีไซน์ให้สวยงามทันสมัย มีแอปพลิเคชันและลูกเล่นที่น่าสนใจ ฟิเจอร์หลักที่มีอยู่ในสมาร์ทโฟน (Smartphone) ได้แก่

แอปพลิเคชัน (Application) มือถือพื้นฐาน โดยทั่วไป จะมีแอปพลิเคชันพื้นฐานอยู่ภายในเครื่อง ตัวอย่างเช่น สมุดรายชื่อผู้ติดต่อ บันทึกการใช้งานโทรศัพท์ ฟังก์ชันรับ-ส่งข้อความ SMS เป็นต้น แต่สำหรับสมาร์ทโฟน (Smartphone) จะมีแอปพลิเคชันที่ช่วยอำนวยความสะดวกได้หลากหลายและครอบคลุมการใช้งานมากขึ้น เช่น สมาร์ทโฟน (Smartphone) บางรุ่นสามารถสร้าง-แก้ไขเอกสาร

Office บางรุ่นสามารถวาดเขียนลงไปบนหน้าจอพร้อมบันทึกเป็นรูปภาพ บางรุ่นสามารถใช้เป็นเนวิเกเตอร์นำทางขณะขับขีรถยนต์ได้

การท่องเว็บไซต์ (Web Access) การเติบโตของบริการเครือข่าย 3G และ 4G ในปัจจุบัน ช่วยให้ผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน (Smartphone) สามารถท่องอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูง นอกจากนี้สมาร์ทโฟน (Smartphone) ทั่วไปยังรองรับการเชื่อมต่อ Wi-Fi สำหรับการท่องอินเทอร์เน็ตผ่านการเชื่อมต่อไร้สายภายในที่พักอาศัยหรือจุดบริการภายนอก

แป้นพิมพ์ QWERTY (QWERTY Keyboard) สมาร์ทโฟน (Smartphone) ทั่วไปจะมีแป้นพิมพ์ที่จัดเรียงตัวอักษรคล้ายคลึงกับคีย์บอร์ดของคอมพิวเตอร์ แนวโน้มของคีย์บอร์ดสมาร์ทโฟน (Smartphone) ในปัจจุบันจะอยู่ในรูปแบบปุ่มสัมผัสบนหน้าจอ (Touch Screen Keyboard)

การส่งข้อความ (Messaging) โทรศัพท์มือถือทั่วไป สามารถรับ-ส่งข้อความตัวอักษรได้ แต่สิ่งที่ยกสมาร์ทโฟน (Smartphone) ออกจากโทรศัพท์มือถือทั่วไปก็คือ ในสมาร์ทโฟน (Smartphone) จะมีการจัดการ E-mail ซึ่งสามารถซิงค์กับข้อมูลส่วนบุคคลและเรียกใช้งานผ่านบัญชีอีเมลชั้นนำ เช่น Gmail, Hotmail เป็นต้น

3.4 แนวคิดการทำงานรูปแบบ Work From Home

บทความของ ยูนิเซฟ (Unicef) เมื่อวันที่ 03 มิถุนายน 2020 กล่าวว่ายุคนี้เป็นยุคที่ต้องทำงานในสถานที่ที่ตัวเองต้องการไม่ว่าจะเป็นบ้านหรือสถานที่ที่ปลอดภัย จึงเกิดรูปแบบในการทำงานใหม่ๆ ยกตัวอย่างเช่น รูปแบบในการทำงาน Work From Home ในปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีปัจจัยเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างคนทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการเติบโตของสื่อต่างๆเพิ่มมากขึ้น ทุกคนต่างก็มีการพัฒนาในส่วนของซอฟต์แวร์ หรือ แม้แต่อุปกรณ์ต่างๆ ให้รองรับรูปแบบในการทำงาน Work From Home ก็สามารถทำงานในสถานที่ต่างๆได้ง่ายมากยิ่งขึ้น สร้างการเรียนรู้เติมโต หรือ แม้แต่จะเป็นสร้างลักษณะการทำงานใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีธุรกิจขนาดใหญ่มiddle size เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการทำงาน หรือ โครงสร้างในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้รูปแบบการทำธุรกิจมีการเปลี่ยนไปผู้คนต่างก็มีความสนใจในการพัฒนารูปแบบในการใช้ชีวิตใหม่ๆ ให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในประเทศไทยก็เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงแล้ว เช่นเดียวกัน ในขณะที่เชื้อไวรัสกำลังระบาดอยู่ผู้คนต่างต้องหาวิธีการทำงานให้เหมาะสมต่อตัวเองมากที่สุด และปลอดภัยมากที่สุด ซึ่งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เป็นสื่อกลางระหว่างการติดต่องานของผู้คนก็เข้า

มามีบทบาทอย่างยิ่งในการทำงานและการส่งต่องาน รวมทั้งยังเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารกันไม่ว่าจะเป็น การโทรศัพท์ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือแม้แต่จะเป็นการ Video Conference เพื่อประชุมงานต่างๆในปัจจุบันก็มีการทำงานมากยิ่งขึ้น และมีซอฟต์แวร์อีกมากมายออกมาเพื่อรองรับการใช้งานทุกคนสิ่งเหล่านี้เองเป็นลักษณะที่มีการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในยุคปัจจุบัน

คุณสุภัททิศ เจตทวิกิจ ได้กล่าวไว้ว่า การเติบโตของธุรกิจต่างๆเหล่านี้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาในรูปแบบการทำงาน ในปัจจุบันผู้คนส่วนใหญ่ไม่จำเป็นจะต้องเดินทางไปเป็นระยะเวลานาน หรือไกลหรือเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่สามารถเก็บในส่วนของการใช้จ่ายต่างๆเหล่านั้นเพื่อมาใช้ในการพัฒนาตัวเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นซึ่งตนเองเป็นสิ่งที่ในยุคปัจจุบันผู้คนต่างให้ความสนใจอย่างยิ่งในการพัฒนาตัวเอง ด้วยการพัฒนาศักยภาพในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากมายหรือเทคโนโลยีต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ต่างๆที่ถูกผลิตขึ้นมาเพื่อรองรับการใช้งานนี้เองคือเป็นรูปแบบในการทำงาน Work From Home การทำงานที่บ้านในยุคปัจจุบันที่ผู้คนให้ความสนใจอย่างยิ่งในการพัฒนาในส่วนของประสิทธิภาพในการทำงานไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประชุมในสถานที่ต่างๆที่ต้องการได้ นี่จึงเป็นสิ่งที่กำลังพัฒนา

3.5 แนวคิดระบบ PBX (Private Branch Exchange) บนสมาร์ตโฟน

บทความของไทยดิจิทัล ซีเคียวริตี้ ซีสเต็มส์ ได้กล่าวไว้ว่าผู้สาขาโทรศัพท์ที่นิยมใช้กันมากคือ เป็นแบบระบบดิจิทัล ซึ่งทำจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการติดตั้งโปรแกรมควบคุมระบบโทรศัพท์ ส่วนผู้สาขาโทรศัพท์ ที่เป็นแบบดั้งเดิม ที่ในอดีตเคยมีผู้ใช้มากสำหรับผู้สาขาโทรศัพท์แบบอนาล็อก แต่ในปัจจุบัน ถือได้ว่าความนิยมกำลังลดลงอย่างรวดเร็ว และอาจจะมีการยกเลิกใช้ ซึ่งผู้สาขาโทรศัพท์แบบอนาล็อกมีลักษณะเป็นกล่องหรือตู้ โดยจะมีตั้งแต่รุ่นเล็กไปจนถึงรุ่นใหญ่ ซึ่งจะมีอุปกรณ์จำนวนมาก และต้องใช้ห้องขนาดใหญ่ในการติดตั้ง

3.5.1 การใช้งานของผู้สาขาโทรศัพท์ระบบดิจิทัล

เมื่อระบบผู้สาขาโทรศัพท์ ที่ติดตั้งเป็นแบบดิจิทัลแล้ว เครื่องโทรศัพท์ที่ตามหน่วยงานใช้ ก็ต้องเป็นระบบดิจิทัลเช่นเดียวกันด้วย โดยระบบผู้สาขาโทรศัพท์แบบดิจิทัล ยังสามารถเลือกโทรศัพท์ได้ไม่ว่าจะเป็น เครื่องโทรศัพท์แบบดิจิทัลหรือแบบ IP-Phone แบบเครื่องโทรศัพท์ที่เป็นลักษณะคล้ายกับโทรศัพท์ธรรมดาแต่การทำงานภายในเป็นระบบดิจิทัลซึ่งใช้สายสัญญาณแบบ IP หรือสายแลน แทนการใช้สายโทรศัพท์แบบเดิมๆ

ระบบ PBX มีค่าใช้จ่ายที่สูงและมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างแพง ต้องมีพื้นที่ในการติดตั้ง และมีข้อเสียที่ต้องยอมรับ คือ

- หากองค์กรมีไฟฟ้าดับหรืออินเทอร์เน็ตล่ม ผู้ใช้ไม่สามารถโทรจากโทรศัพท์ VoIP ได้
- หากแบนด์วิดท์ไม่เพียงพอซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าและการโทรลดลง
- ความยุ่งยากในการเซ็ระบบที่มากกว่าผู้สาขาแบบอนาล็อก

3.5.2 dtac OneCall ระบบโทรศัพท์สำนักงาน PBX (Private Branch Exchange) บนมือถือเพื่อธุรกิจยุคใหม่

dtac OneCall คือ ระบบที่เพิ่มความสามารถให้มือถือกลายเป็นโทรศัพท์สำนักงาน มีฟีเจอร์ครอบคลุมในการรับสายลูกค้าได้เหมือนมีตู้สาขา PBX (Private Branch Exchange) แต่ไม่ต้อง ติดตั้ง และเดินสาย พร้อมทั้งค่าบริการที่ถูกกว่าเพราะบริษัทไม่ต้องลงทุนซื้อตู้ PBX (Private Branch Exchange) เพิ่มความสามารถให้พนักงานทุกแผนก สามารถรับสายลูกค้าได้จากทุกที่ ไม่พลาดทุกสายลูกค้า

3.5.3 ประโยชน์ในการใช้งาน

ไม่พลาดทุกสาย เพราะเมื่อลูกค้าโทรเข้าเบอร์สำนักงาน OneCall จะทำให้คุณสามารถรับสายผ่านมือถือได้จากทุกที่ทุกเวลา พร้อมทั้งมีระบบจัดการสายโทรเข้าที่มีฟีเจอร์หลากหลายและประสิทธิภาพสูง ที่ทำให้การบริหารทีมคอลเซ็นเตอร์หรือทีมเซลล์เป็นเรื่องง่าย ตอบโจทย์การทำงาน และไลฟ์สไตล์ Work From Home มากขึ้น เพราะสื่อสารไม่ติดขัด ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทุกที่

สร้างความประทับใจให้ลูกค้า ทุกการติดต่อ เพราะ OneCall ช่วยจบทุกประสบการณ์ไม่ดีที่ลูกค้ามักพบเจอ เช่น มีทางเลือกให้ฝากเบอร์ติดต่อกลับหากไม่สะดวกรอสาย ลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการเร็วขึ้นเพราะสามารถส่งสายไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดูแลให้ได้ทันที หรือระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนจนทำให้อารมณ์เสีย เป็นต้น ทั้งสร้างความประทับใจ และทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความเป็นมืออาชีพ (Professional) ขององค์กร

ทำงานร่วมกันราบรื่นได้จากทุกที่ ด้วยมือถือเครื่องเดียว OneCall ทำให้การทำงานร่วมกันจากคนละที่เป็นเรื่องง่าย โดยใช้แค่มือถือเครื่องเดียว ไม่ว่าจะเป็นการประชุมสาย การนัดประชุม การรับสายแทนเมื่อเพื่อนร่วมทีมไม่สะดวก และบนแอปพลิเคชันมือถือก็ยังมีระบบส่งไฟล์ที่ใช้งานง่าย และระบบแชทเมื่อไม่สะดวกโทร โดยไม่ต้องไปปะปนกับแอปพลิเคชันแชทอื่น ๆ ที่ไว้ใช้ส่วนตัว

3.5.4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่าง VOIP Cloud PBX กับ OneCall (Native-Dialer) VOIP Cloud PBX

- โทรผ่านเซิร์ฟเวอร์บน Cloud ซึ่งเข้าถึงผ่านอินเทอร์เน็ต
- คุณภาพการโทรจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- เสียงซ้อนทับอาจมีได้ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- ปริมาณการใช้สายที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการให้บริการได้ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ประเมินและจัดการได้ยาก ทำให้กระทบกับผู้อื่น ๆ ที่อยู่บนโครงข่ายเดียวกัน
- อาจมีโอกาสถูกดักฟังได้

OneCall (Native-Dialer)

- โทรผ่านเซิร์ฟเวอร์บน โครงข่ายคุณภาพสูงที่เป็น Dedicated Network (4G / Votel)
- ควบคุมจัดการคุณภาพของการโทร ได้ตามต้องการ
- คุณภาพเสียงเคลียร์ ไม่มีอาการเสียงซ้อนทับ
- ปริมาณการใช้สายที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วไม่ส่งผลใด ๆ ต่อบริการ
- สื่อสารได้ปลอดภัยกว่าบน Security Protocol

OneCall (Native-Dialer) ความสามารถในการใช้งาน

สามารถตั้งค่าระบบตอบรับอัตโนมัติให้ลูกค้าใช้งานได้อย่างไม่สับสน และสามารถโอนสายไปยังแผนกอื่นได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน

Booking หนึ่งในรูปแบบการใช้งานที่เป็นที่นิยมคือการนำระบบ Dtac OneCall มาใช้ในการจองคิว (Booking) หรือนัดหมายที่พักรับลูกค้า

Service ช่วยให้บริการสามารถรับสายลูกค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อช่วยให้ธุรกิจไม่พลาดการรับสายโดยใช้แค่โทรศัพท์เพียงเครื่องเดียว

Customer Experience การสร้างภาพลักษณ์ให้ธุรกิจน่าเชื่อถือ และมีความเป็นมืออาชีพ เกิดจากการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้

3.6 แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19

3.6.1 ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19

รศ.มาลี บุญศิริพันธ์ (2563) กล่าวว่า วิถีปกติใหม่ (New Normal) เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย

ราชบัณฑิตยสภา (2563) กล่าวว่า "New Normal" ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ "โควิด-19" การใช้ชีวิตประจำวันจึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับพฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมทั้งใน ด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษา สุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่ ๆ เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไปก็จะทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม

รัชชนก แวแคว้ว (2563) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ว่าการกระทำหรือกริยาใด ๆ ของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรง กับการท่องเที่ยวหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเป็นตัวกำหนดการกระทำดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ให้ได้รับความพึงพอใจระดับหนึ่งในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่นั้น ๆ โดยจะต้องพิจารณา วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว บุคคลที่มีอิทธิพลหรือมีส่วนร่วมในการ เดินทางท่องเที่ยว ประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาที่เดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น

3.6.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal Tourism)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2563) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่าการเดินทางนั้น เป็นการเดินทาง เพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2549) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว ตามความหมายของ องค์การสหประชาชาติในคราวประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยว ณ กรุงโรม

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) ก็ได้อธิบายความหมายของชีวิต วิถีใหม่ (New Normal) ไว้ว่า เป็นแนวทางที่หลาย ๆ คนจะต้องปรับเปลี่ยนชุดพฤติกรรม ทำให้ต้อง ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตไปพร้อมกันทั่วโลก เกิดเป็นวิถีใหม่ในการดำรงชีวิต ซึ่งเมื่อเราจำต้องปฏิบัติกัน เป็นปกติต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่งจนเกิดเป็นความพอใจ ในที่สุดทั้งหมดนี้ก็ได้กลายเป็น New Normal ใน สังคม

3.6.3 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว

คุณวราภรณ์ ตระกูลสฤณี (2545) กล่าวว่า การปรับตัว สามารถปรับตัวให้เข้ากับตนเองและ โลกภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ ความแจ่มใสอย่าง สูงสุด มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพ สังคม มีความสามารถที่จะเผชิญ และยอมรับความจริงของชีวิต ในการปรับตนเอง เมื่อเผชิญกับสภาพปัญหาความ อึดอัด ความเครียด ความคับข้องใจ ความ ทุกข์ใจ ความวิตกกังวลต่าง ๆ จนเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลนั้น ๆ สามารถอยู่สภาพแวดล้อมหรือในสภาพ ปัญหา นั้น ๆ ได้ ถ้าบุคคลปรับตัวแล้วสามารถอยู่ในสภาพแวดล้อม ได้อย่างมีความสุขได้นั้นแสดงว่าบุคคลนั้น มีสุขภาพจิตดี แต่หากว่าบุคคลปรับตัวแล้วยังมีความทุกข์ใจ ว้าวุ่นใจ ไม่สบายใจอยู่ ความรู้สึกดังกล่าว ย่อมจะทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตไม่ดี และหากเรื้อรังรุนแรงมากขึ้น อาจจะเจ็บป่วยเป็น โรคประสาทหรือโรคจิตได้

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

การจัดทำโครงการ ระบบ Private Branch Exchange (PBX) บนโทรศัพท์มือถือเพื่อบริหารจัดการสำนักงานของ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระบบการทำงานที่ตอบโจทย์การทำงานรูปแบบ Work From Home และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด ด้วยระบบ Private Branch Exchange (PBX) ที่มีส่วนช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงลูกค้าและเพื่อให้พนักงาน สามารถทำงานได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วนด้วยสมาร์ตโฟนเพียงเครื่องเดียว ทำให้สะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 ขั้นตอนการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Private Branch Exchange (PBX)
- 4.2 การตั้งค่าระบบโทรศัพท์สำนักงาน Private Branch Exchange (PBX) ด้วย dtac onecall
- 4.3 การใช้งานระบบ dtac onecall ผ่าน mobile Application
- 4.4 ผลการตอบรับจากการใช้งานระบบโทรศัพท์สำนักงาน Private Branch Exchange (PBX) ด้วย dtac onecall

4.1 ขั้นตอนการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Private Branch Exchange (PBX)



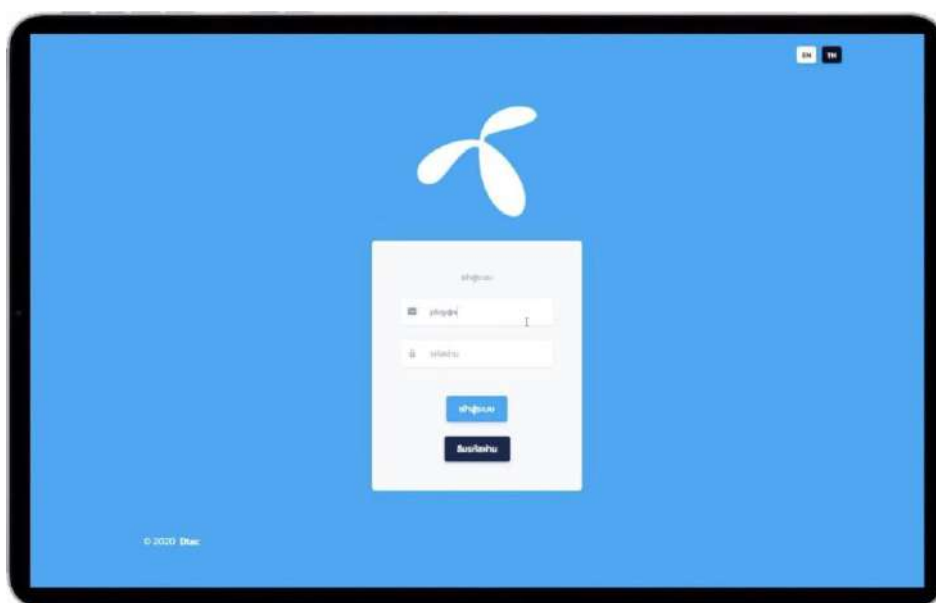
รูปที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ dtac one call

ที่มา : <https://www.dtac.co.th/business/products>

1. ค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านระบบโทรศัพท์สำนักงาน Private Branch Exchange (PBX)
2. หาข้อมูลเกี่ยวกับระบบ dtac onecall เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบโทรศัพท์สำนักงาน Private Branch Exchange (PBX)
3. เรียนรู้การใช้งานทั้งหมดและความคุ้มค่าของระบบ

4.2 การตั้งค่าระบบโทรศัพท์สำนักงาน Private Branch Exchange (PBX) แบบ Cloud Private Branch Exchange (Cloud PBX) ด้วย dtac onecall

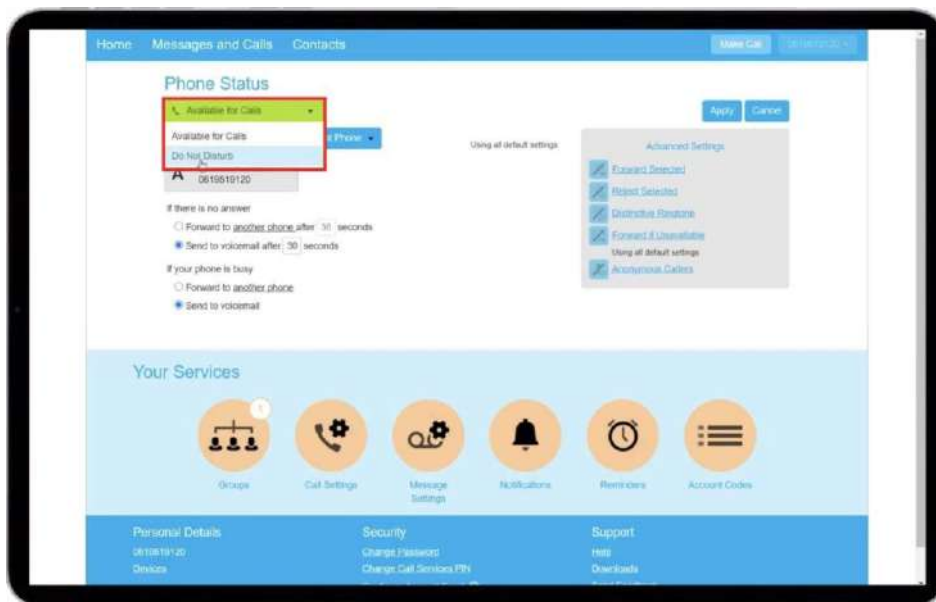
การดำเนินงานโครงการเป็นขั้นตอนตามลำดับ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้



รูปที่ 4.2 หน้าเว็บไซต์

ที่มา : <https://onecall.dtac.co.th/#/login>

จากรูปที่ 4.2 เข้าเว็บไซต์ <https://onecall.dtac.co.th/#/login> เพื่อล็อกอิน

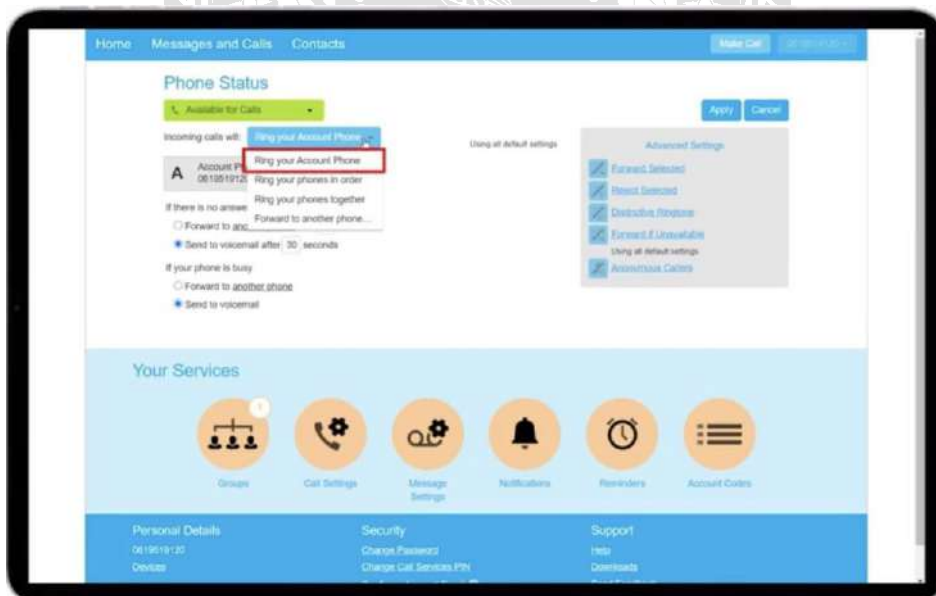


รูปที่ 4.3 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา : ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.3 หน้าต่างแสดงสถานะการโทร

- สถานะพร้อมรับสาย (Available for Calls) คือ สถานะที่ระบบที่ตั้งค่าพร้อมรับทุกสายเรียกเข้า
- สถานะห้ามรบกวน (Do Not Disturb) คือ สถานะห้ามรบกวน ทำให้ทุกสายที่โทรเข้าถูกโอนไปที่กล่องข้อความเสียงทันที

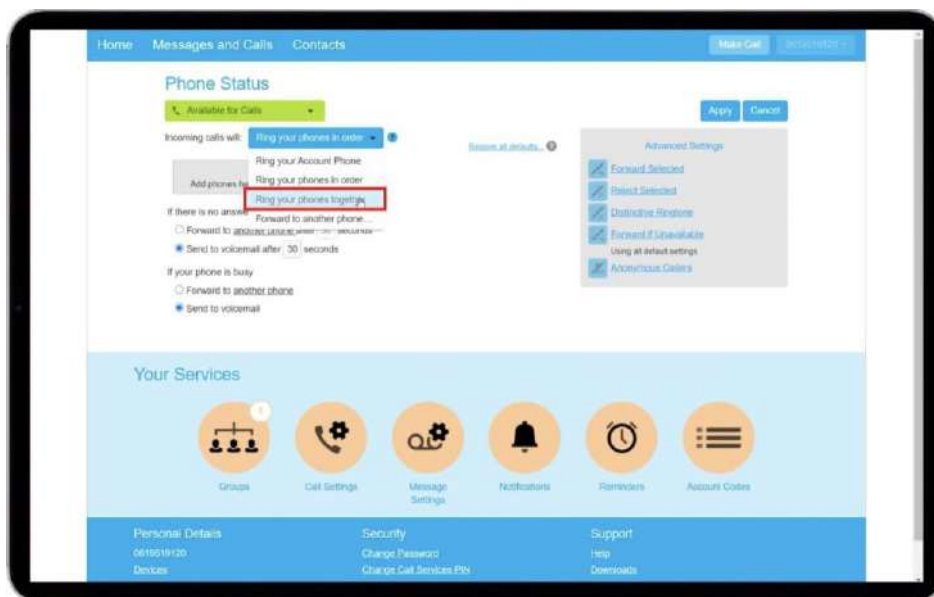


รูปที่ 4.4 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.4 การจัดการสายเรียกเข้าและการตั้งค่าเบอร์โทรศัพท์

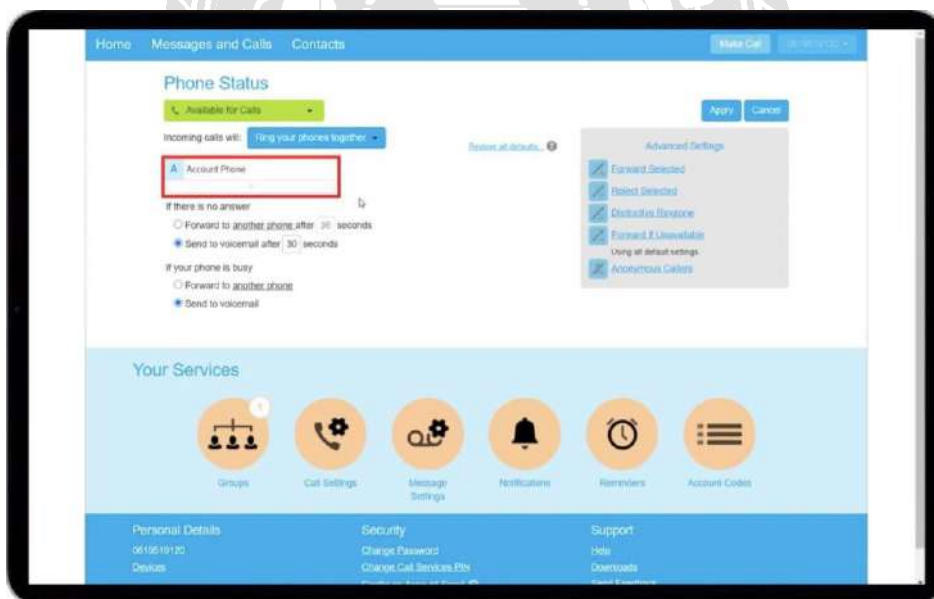
- สามารถเลือกให้โทรไปที่เครื่องที่มีบัญชีผู้ใช้อยู่ (Ring your Account Phone) จะแสดงเบอร์โทรศัพท์ไว้ตรงนี้



รูปที่ 4.5 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

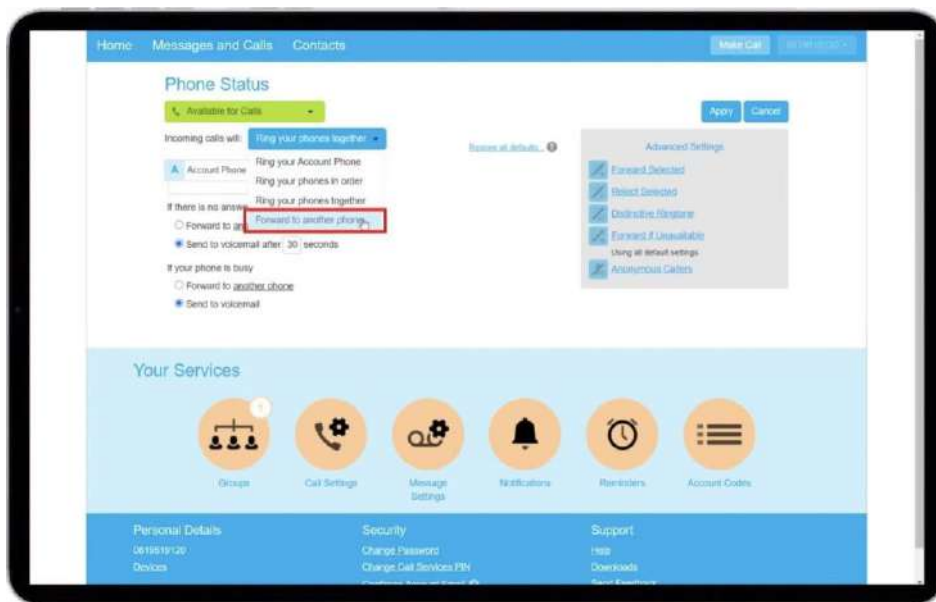
จากรูปที่ 4.5 เลือกรูปแบบการทำให้สามารถติดต่อผ่าน โทรศัพท์หลายเครื่องได้ในเวลาเดียวกัน (Ring your phonetogeher) เมื่อมีการโทรเข้า



รูปที่ 4.6 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

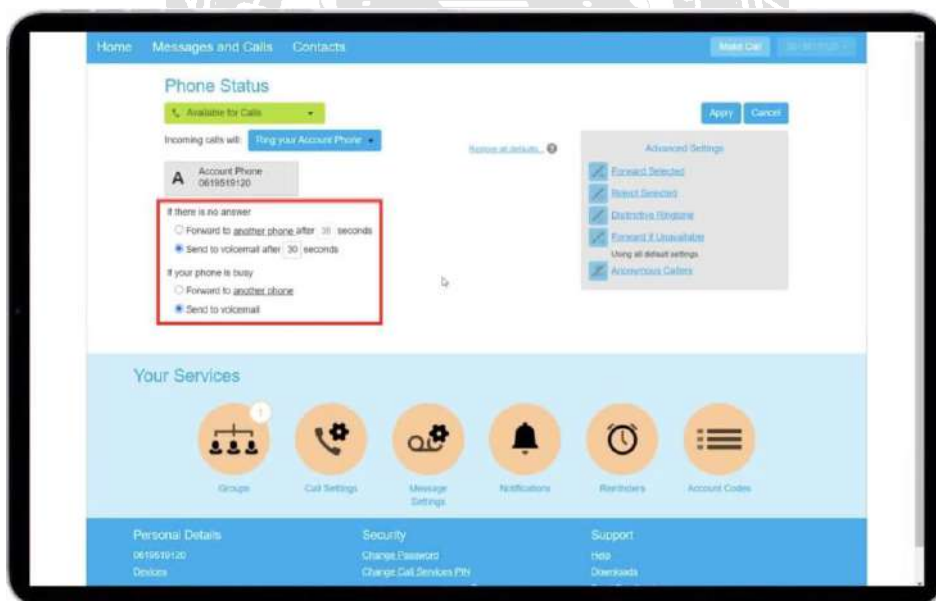
จากรูปที่ 4.6 ตั้งค่าเบอร์โทรศัพท์ สามารถตั้งค่าได้หลายเบอร์เพื่อจะให้ทุกเบอร์มีเสียงเรียกเข้าพร้อมกันเมื่อมีสายเรียกเข้า



รูปที่ 4.7 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

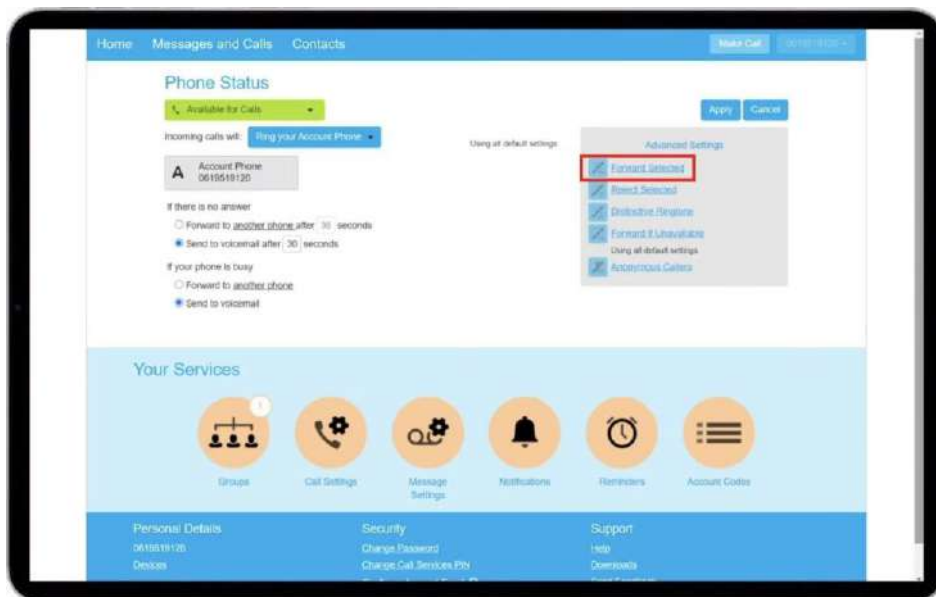
จากรูปที่ 4.7 เลือกการใช้ให้โอนสายไปโทรเข้าไปเครื่องอื่น (Forward to another phone number) ซึ่งจะทำให้โทรเฉพาะเบอร์โทรศัพท์ที่ตั้งค่าไว้ตรงนี้



รูปที่ 4.8 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.8 ส่วนนี้คือเบอร์โทรศัพท์ที่กำลังทำการตั้งค่า สามารถตั้งค่าไม่ว่างรับสาย ขณะที่กำลังติดสายอื่นอยู่ สามารถตั้งค่าได้โดยกำหนดการโอนสายไปที่เบอร์อื่นภายในเวลาที่กำหนด

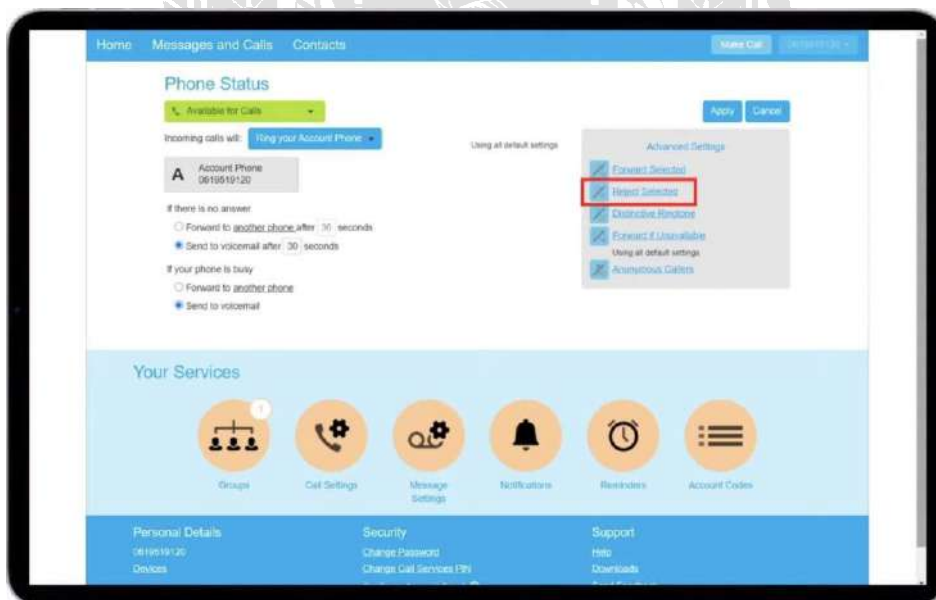


รูปที่ 4.9 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.9 การตั้งค่าขั้นสูง

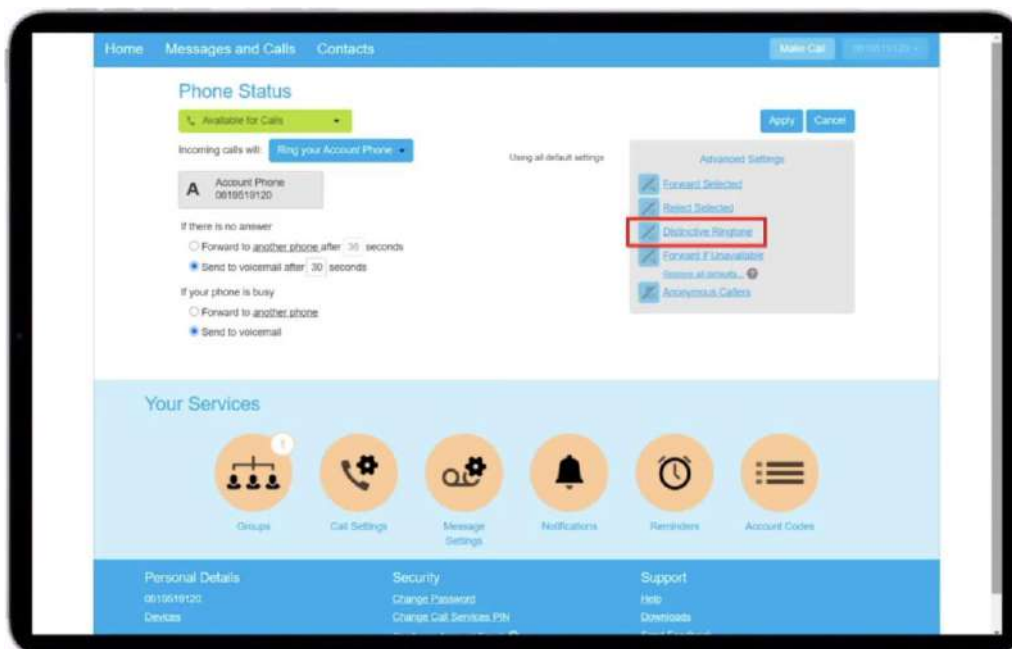
- หากต้องการโอนสายเฉพาะกลุ่ม (Forward Selected) การตั้งค่านี้จะโอนสายสายเรียกเข้าจากรายชื่อผู้โทรแบบเฉพาะเจาะจง



รูปที่ 4.10 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

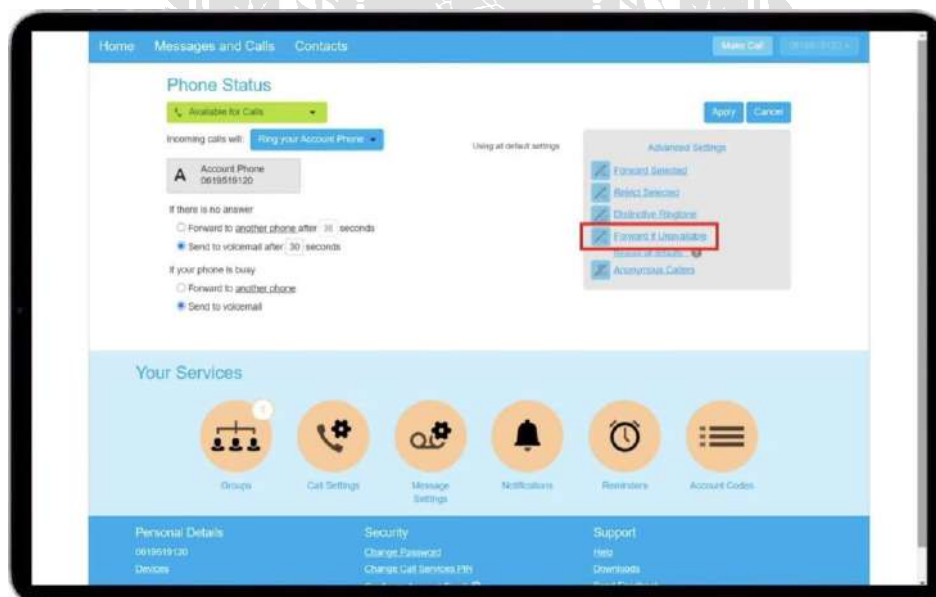
จากรูปที่ 4.10 ปฏิเสธการรับสายเฉพาะกลุ่ม (Reject Selected) การตั้งค่านี้ทำให้สามารถปฏิเสธการรับสายเบอร์ที่ถูกระบุไว้



รูปที่ 4.11 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.11 เสียงเรียกเข้าเฉพาะคนพิเศษ (Distinctive Ringtone) การตั้งค่านี้จะดังขึ้นเมื่อมีสายจากผู้โทรที่ถูกระบุไว้เป็นเสียงแบบพิเศษ



รูปที่ 4.12 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

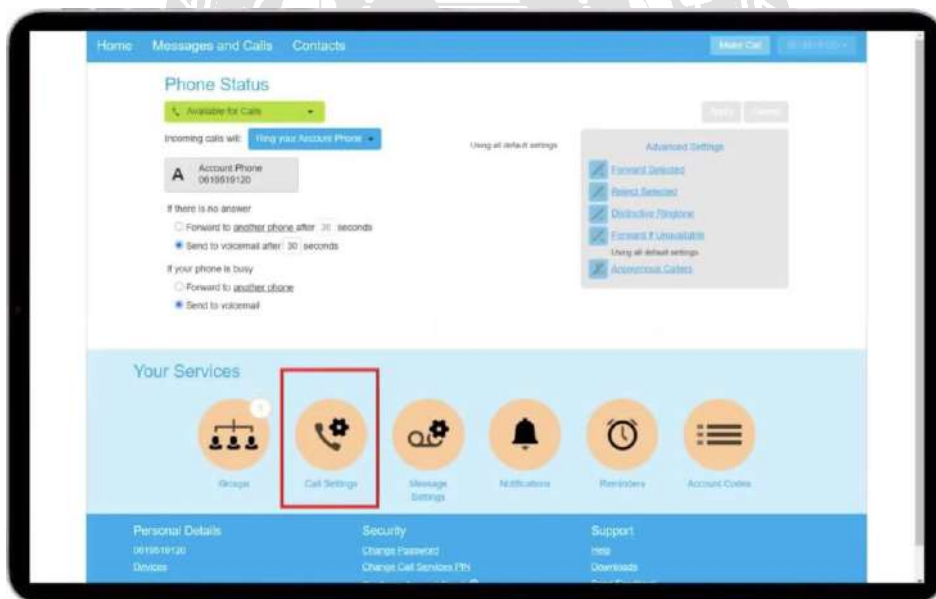
จากรูปที่ 4.12 การโอนสายเมื่อไม่มีสัญญาณโทรศัพท์หรือมีการปิดเครื่อง (Forward if Unavailable) การตั้งค่านี้จะโอนสายไปเบอร์อื่น หรือเบอร์ที่ระบุไว้แบบชั่วคราวเมื่อโทรศัพท์ที่ปิดเครื่องหรือไม่มีสัญญาณ



รูปที่ 4.13 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.13 สายเรียกเข้าไม่ระบุตัวตน (Anonymous Callers) การตั้งค่านี้จะปฏิเสธการรับสายอัตโนมัติเมื่อมีสายเรียกเข้าที่ไม่ระบุตัวตน

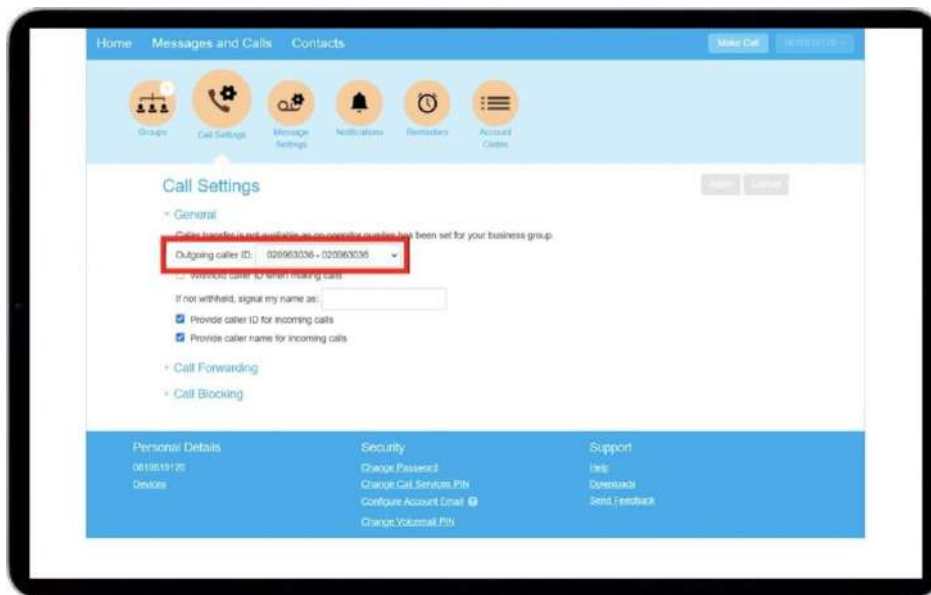


รูปที่ 4.14 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.14 การตั้งค่าการโทรสำหรับผู้ใช้งาน

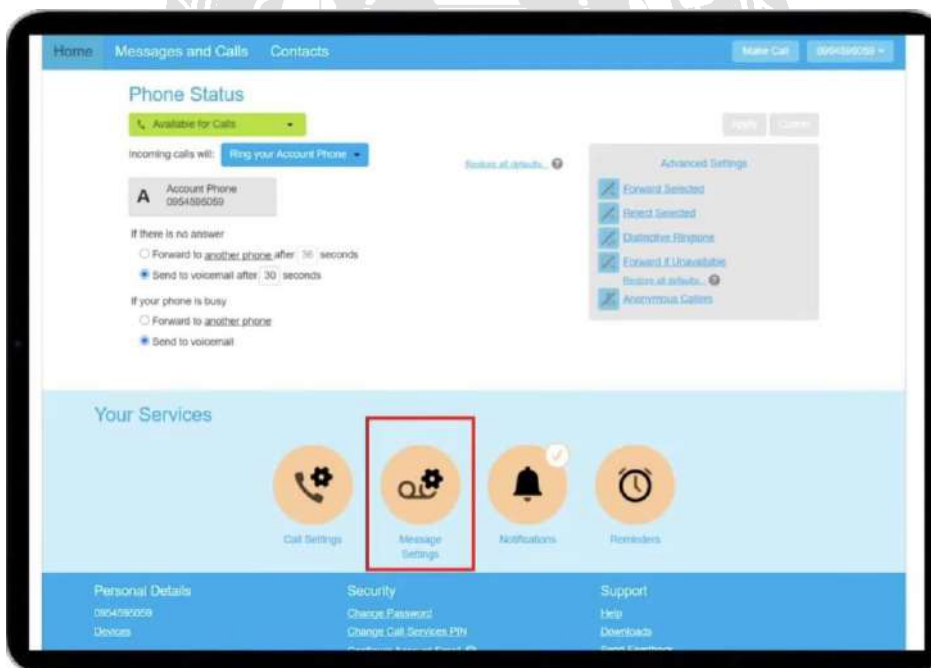
- ตัวเลือกการตั้งค่าการโทร



รูปที่ 4.15 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.15 จากตรงนี้จะเห็นรายการต่างๆ ของการตั้งค่าการโทร สามารถปรับใช้หรือตั้งค่าการโทรได้ แล้วเลือกเบอร์ที่ต้องการให้แสดงเมื่อโทรออก เมนูจะลิงก์กับ dtac OneCall แอปพลิเคชัน

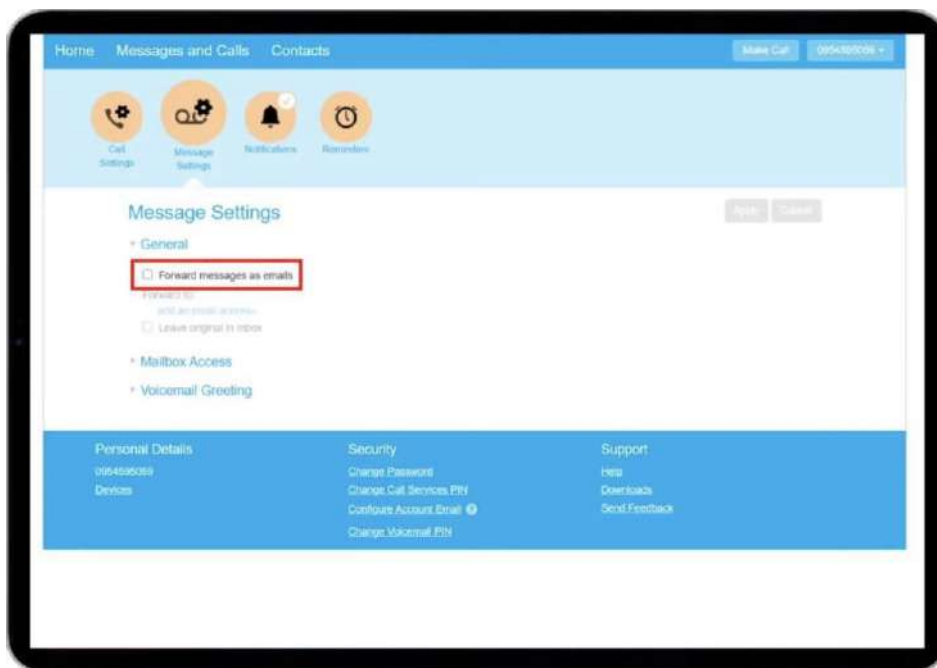


รูปที่ 4.16 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.16 Message Setting การตั้งค่าข้อความของผู้ใช้งาน

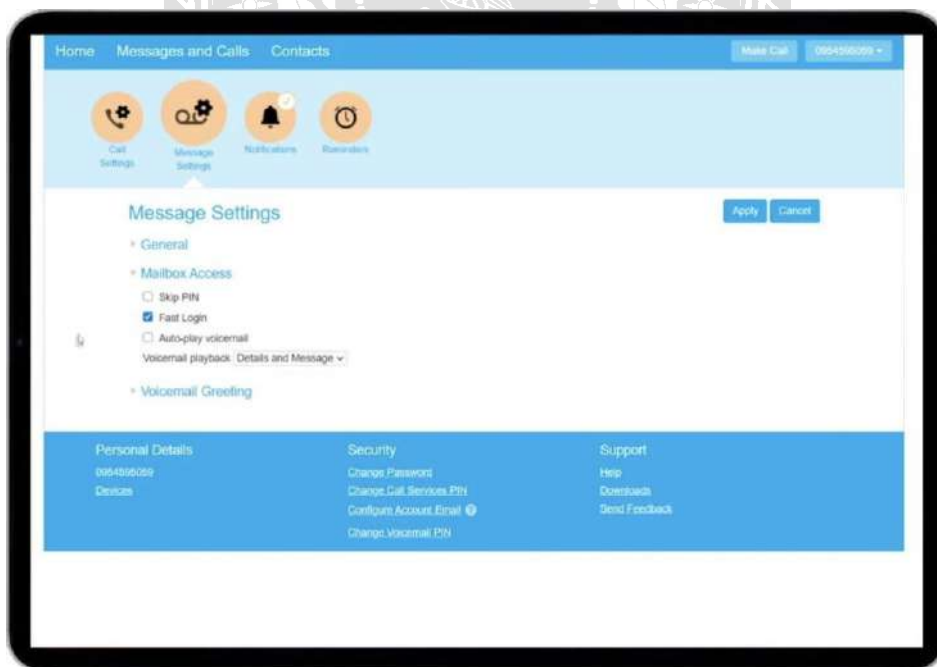
- ตัวเลือกการตั้งค่าข้อความผู้ใช้งาน



รูปที่ 4.17 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

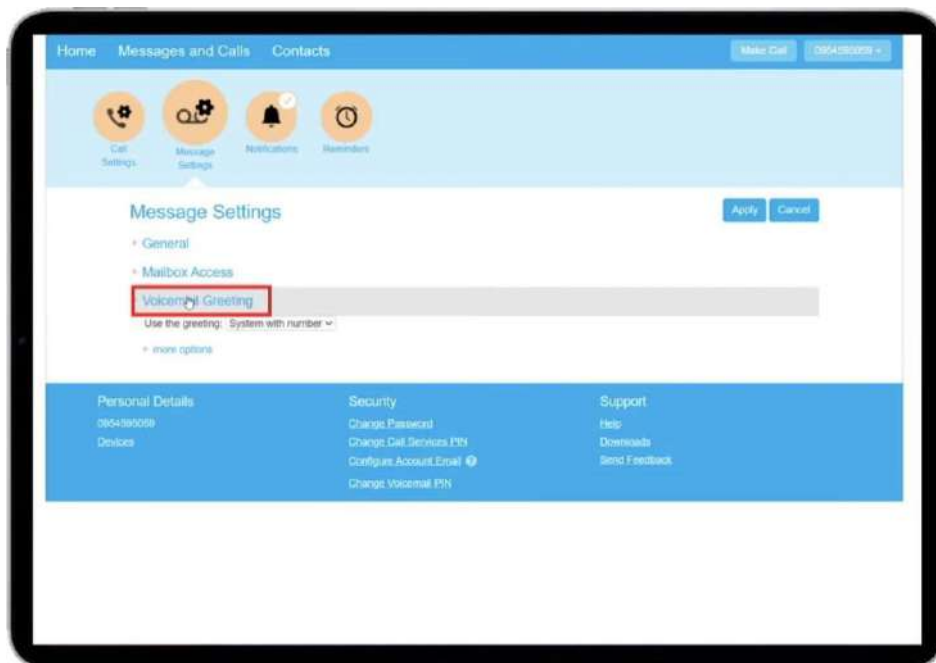
จากรูปที่ 4.17 เลือกที่กล่องนี้เพื่อรับข้อความเสียง (Voicemail) โดยส่งไปยังอีเมลที่กำหนด และสามารถเลือก Leave original in inbox หากต้องการเก็บข้อความต้นฉบับไว้ในแท็บ Messages



รูปที่ 4.18 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.18 เพื่อเข้าถึงอุปกรณ์ข้อความเสียง (Voicemail) ในกรณีเข้าถึงผ่านทางโทรศัพท์ เลือก Fast Login หากต้องการให้ระบบยอมรับโทรศัพท์เพื่อเข้าไปยังกล่องรับข้อความเสียง (Voicemail) และยังสามารถดูข้อความและข้อมูลการโทรได้จาก Voicemail playback



รูปที่ 4.19 หน้าเว็บไซต์ dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.19 Voicemail Greeting สามารถบันทึกและอัปโหลดการทักทายได้ โดยใช้ระบบการทักทายมาตรฐานหรืออัปโหลดการทักทายที่กำหนดได้เอง

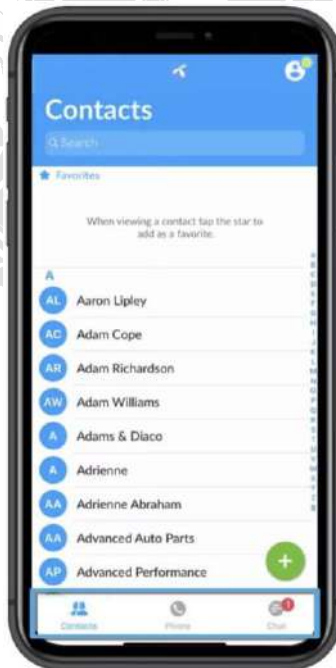
4.3 การใช้งานระบบ dtac onecall ผ่าน mobile Application



รูปที่ 4.20 แอปพลิเคชัน dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.20 ดาวน์โหลด dtac onecall ลงบน โทรศัพท์มือถือและ login เพื่อเข้าใช้งาน

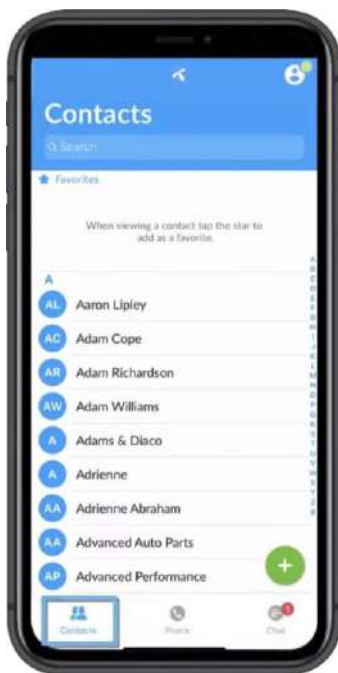


รูปที่ 4.21 แอปพลิเคชัน dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.21 เมนูต่างๆด้านล่างจะประกอบไปด้วย

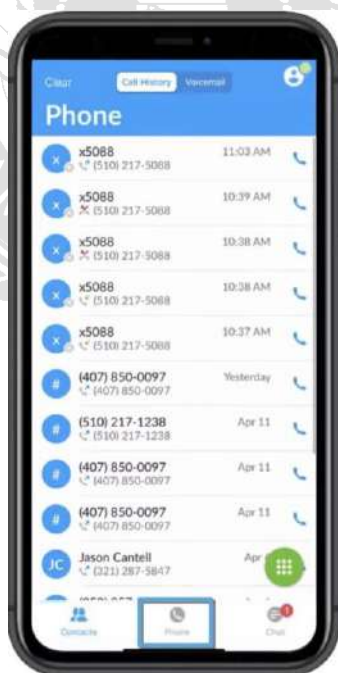
- แท็บรายชื่อผู้ติดต่อ
- แท็บสนทนา
- แท็บโทรศัพท์



รูปที่ 4.22 แอปพลิเคชัน dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.22 เห็นรายชื่อผู้ติดต่อ จะแสดงรายชื่อผู้ติดต่อทั้งหมด รายชื่อเหล่านี้มาจากทั้งข้อมูลในระบบเครือข่ายและจากโทรศัพท์มือถือ



รูปที่ 4.23 แอปพลิเคชัน dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.23 เห็นโทรศัพท์ จะแสดงประวัติการใช้งานโทรศัพท์มือถือ สามารถตรวจสอบสายเข้า-ออกได้ ยังมี Voicemail ช่วยให้เราฟังข้อความเสียงได้



รูปที่ 4.24 แอปพลิเคชัน dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

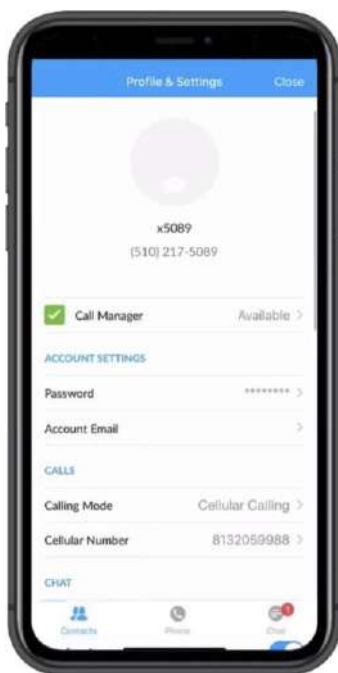
จากรูปที่ 4.24 สามารถโทรออกได้จากเมนู แท็บ โทรศัพท์



รูปที่ 4.25 แอปพลิเคชัน dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.25 แท็บสนทนา สามารถช่วยให้แชทกับผู้ติดต่อในกลุ่มธุรกิจได้



รูปที่ 4.26 แอปพลิเคชัน dtac onecall

ที่มา: ผู้จัดทำ

จากรูปที่ 4.26 ใน Profile & Settings สามารถตั้งค่าออปชั่นต่างๆได้ เช่น ใน Call Manager สามารถตั้งค่าสถานะของเบอร์และสายเรียกเข้าได้ ทั้งการแทท การใช้โทรศัพท์ ยังมี Calling Mode เพื่อเลือกการโทรออก ให้แสดง เบอร์หลักหรือเบอร์ของตัวเองได้

4.4 ผลการตอบรับจากการใช้งานระบบโทรศัพท์สำนักงาน PBX ด้วย dtac onecall

ข้อมูลการเข้าถึงด้วยระบบโทรศัพท์สำนักงาน PBX ด้วย dtac onecall ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564

098-995-8064	ไม่ทราบ	28/7/21	📞
087-764-5913	ไม่ทราบ	25/7/21	📞
083-998-5724	ไม่ทราบ	25/7/21	📞
097-071-4385	ไม่ทราบ	21/7/21	📞
06-4503-5524	ไม่ทราบ	20/7/21	📞
06-3272-5490	ไม่ทราบ	14/7/21	📞
081-851-8185	ไม่ทราบ	14/7/21	📞
06-1556-3809	ไม่ทราบ	12/7/21	📞
06-3272-5490	ไม่ทราบ	11/7/21	📞
02-018-0200	ไม่ทราบ	6/7/21	📞
091-695-5156	ไม่ทราบ	6/7/21	📞
06-3208-1708	ไม่ทราบ	3/7/21	📞

รูปที่ 4.27 การใช้งานระบบที่แสดงเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า

ที่มา: ผู้จัดทำ

รูปที่ 4.27 จากการศึกษาพบว่าจำนวนผู้ที่สนใจโปรแกรมการท่องเที่ยว ในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 12 เบอร์ 9 วันจาก 31 วัน โดยวันละ 1-2 เบอร์โทรศัพท์

- ผลการตอบรับ

No.	Date	Name
August 2021		
	09 - 10/08/21	Cristina Mendez x 2
	10 - 11/08/21	
	11 - 13/08/21	
	13 - 14/08/21	
	14 - 16/08/21	
	16 - 17/08/21	
	17 - 22/08/21	
	22 - 25/08/21	
	25 - 28/08/21	
	11 - 13/08/21	Tamara Escudero x 2
	13 - 14/08/21	
	14 - 16/08/21	
	16 - 18/08/21	

รูปที่ 4.28 ตารางการจองที่พักเดือนสิงหาคม 2564

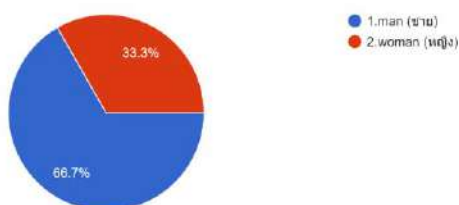
ที่มา: ผู้จัดทำ

รูปที่ 4.28 จากกราฟข้อมูล แสดงจำนวนผู้ที่ต้องการติดต่อเพื่อจองที่พัก ในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 7 คน ผู้ที่จองจำนวน 2 คน และจะเข้าพักจริงทั้งหมด 4 คน ในเดือนสิงหาคม 2564

4.5 แบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด

แบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 มีทั้งหมด 12 คน

1. gender (เพศ)
ค่าตอบ 12 ข้อ

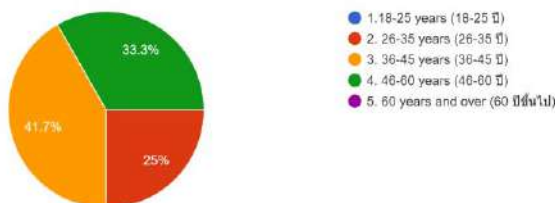


รูปที่ 4.29 แผนภูมิแสดงเพศที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์

ที่มา: ผู้จัดทำ

รูปที่ 4.29 จากแผนภูมิแสดงว่า กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 มีทั้งหมด 12 คน เป็นเพศชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นเพศหญิง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

2. age (อายุ)
ค่ารวม 12 ข้อ



รูปที่ 4.30 แผนภูมิแสดงอายุที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์

ที่มา: ผู้จัดทำ

รูปที่ 4.30 จากแผนภูมิแสดงว่า กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 มีทั้งหมด 12 คน อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และอยู่ในช่วงอายุ 46-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 4.1 ตารางแบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด

ประเด็นความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD
	1	2	3	4	5			
ด้านเนื้อหา (content)								
1 Comprehensive information on demand to use for decision making (ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ)	-	-	2	3	7	12	4.42	0.76
2 Accessing the system is quick and easy (การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว)	-	-	-	5	7	12	4.58	0.49

ประเด็นความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	SD
	1	2	3	4	5			
8 Service frequency (ความถี่ในการเข้าใช้บริการ)	-	-	2	4	6	12	4.33	0.75
3 Accuracy, clarity, and reliability of information (ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล)	-	-	1	7	4	12	4.25	0.60
4 Easy to use menu (เมนูการใช้งานง่าย)	-	-	-	4	8	12	4.67	0.47
5 The amount of data is sufficient to meet the demand (ปริมาณข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ)	-	-	2	5	5	12	4.25	0.72
6 Reports on demand can be used to make decisions (รายงานผลได้ตามความต้องการสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้)	-	-	1	5	6	12	4.42	0.64
7 Ease of browsing and retrieving information (ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล)	-	-	1	5	6	12	4.42	0.64
utilization of a service (การให้บริการ)								
8 Service frequency (ความถี่ในการเข้าใช้บริการ)	-	-	2	4	6	12	4.33	0.75
9 overall satisfaction with the service (ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม)	-	-	1	5	6	12	4.42	0.64
10 Clarity in explaining, clarifying and providing information (ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการให้ข้อมูล)	-	-	-	7	5	12	4.42	0.49

จากตารางที่ 4.1 คุณ**บรรณิษฐ์ รุจจนพันธุ์**ได้กล่าวถึงการกำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

4.51-5.00 = ความพึงพอใจมากที่สุด

3.51-4.50 = ความพึงพอใจมาก

2.51-3.50 = ความพึงพอใจปานกลาง

1.51-2.50 = ความพึงพอใจน้อย

1.00-1.50 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 12 คน แบ่งเป็นด้านเนื้อหาทั้งหมด 7 ข้อ และ ด้านการใช้บริการ 3 ข้อ

ตารางที่ 4.2 ตารางผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไตแลนเดีย จำกัด

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านเนื้อหา (content)		
1 Comprehensive information on demand to use for decision making (ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ)	4.42	88.33
2 Accessing the system is quick and easy (การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว)	4.58	91.67
3 Accuracy, clarity, and reliability of information (ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล)	4.25	85.00
4 Easy to use menu (เมนูการใช้งานง่าย)	4.67	93.33
5 The amount of data is sufficient to meet the demand (ปริมาณข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ)	4.25	85.00
6 Reports on demand can be used to make decisions (รายงานผลได้ตามความต้องการสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้)	4.42	88.33
7 Ease of browsing and retrieving information (ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล)	4.42	88.33
utilization of a service (การใช้บริการ)		
8 Service frequency (ความถี่ในการเข้าใช้บริการ)	4.33	86.67

ประเด็นความพึงพอใจ	ผลคะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
9 overall satisfaction with the service (ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม)	4.42	88.33
10 Clarity in explaining, clarifying and providing information (ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการให้ข้อมูล)	4.42	88.33

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ทั้งหมด 12 คน ผลคะแนนความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาและด้านการใช้บริการ ข้อ 1 ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33 ข้อ 2 การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.67 ข้อ 3 ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ข้อ 4 เมนูการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ข้อ 5 ปริมาณข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ข้อ 6 รายงานผลได้ตามความต้องการสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33 ข้อ 7 ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33 ข้อ 8 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 ข้อ 9 ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33 ข้อ 10 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.33

- สรุปผลการปฏิบัติงาน

ผลการจัดทำระบบ Private Branch Exchange (PBX) สำหรับการทำงานบนโทรศัพท์มือถือของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ซึ่งวิเคราะห์จากพฤติกรรมแบบปกติใหม่ (New Normal) ของนักท่องเที่ยวหลังโควิด-19 คือ เพื่อความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าของบริษัทได้มากขึ้น คุณภาพลักษณะเป็นมืออาชีพ ช่วยยกระดับให้กับบริษัท จากผลการประเมินพบว่า ข้อ 1 ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 2 การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 3 ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 4 เมนูการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 5 ปริมาณข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 6 รายงานผลได้ตามความต้องการสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 7 ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 8 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 9 ความพึงพอใจของการใช้

บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 10 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

จากการศึกษาพบว่า การใช้งานระบบ Private Branch Exchange (PBX) มีส่วนที่ช่วยให้การทำงานของ บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยพนักงานและลูกค้า ได้รับความพึงพอใจในการติดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งช่วยให้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด เข้าสู่รูปแบบการทำงานบนโลกยุคดิจิทัล



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

จากการเข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม - 28 สิงหาคม 2564 รวมระยะเวลาการเข้าไปปฏิบัติงานทั้งหมด 16 สัปดาห์ ในตำแหน่ง staff และฝ่ายเอกสาร ที่บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนด์ จำกัด ทางผู้จัดทำได้นำเสนอโครงการ ระบบ PBX สำหรับการทำงานบนโทรศัพท์มือถือ โดยนำไปใช้กับโทรศัพท์มือถือภายในบริษัท

ทางผู้จัดทำได้ศึกษาการใช้งานของตู้ PBX พบว่ามีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและใช้งานค่อนข้างสูง รวมถึงต้องใช้พื้นที่ในการติดตั้งค่อนข้างมาก จากแนวคิดพฤติกรรม New Normal ปัจจุบันและการทำงานในรูปแบบ Work From Home

จึงได้ใช้ระบบโทรศัพท์สำนักงาน PBX ด้วย Dta OneCall ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ซึ่งระบบนี้จะเพิ่มความสามารถให้มือถือกลายเป็นโทรศัพท์สำนักงาน มีฟีเจอร์ครอบคลุมในการรับสายลูกค้าได้เหมือนมีตู้สาขา PBX แต่ไม่ต้อง ติดตั้งและเดินสาย พร้อมทั้งค่าบริการที่ถูกกว่าเพราะบริษัทไม่ต้องลงทุนซื้อตู้ PBX เพิ่มความสามารถให้พนักงานทุกแผนก สามารถรับสายลูกค้าได้จากทุกที่ ไม่พลาดทุกสายลูกค้า ทำให้สื่อสารกันภายในทีมได้ราบรื่น ไม่ว่าจะทำงานจากที่ไหน โดยได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนด์ จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ทั้งหมด 12 คน จากผลการประเมินพบว่า ข้อ 1 ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 2 การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 3 ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 4 เมนูการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 5 ปริมาณข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 6 รายงานผลได้ตามความต้องการสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 7 ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 8 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 9 ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 10 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

5.2 ข้อเสนอแนะจากการทำโครงการ

1. ระบบ PBX บน โทรศัพท์มือถือจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อใช้ในสถานการณ์ปกติ
2. การนำระบบ PBX บน โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางการเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น
3. ระบบ PBX บน โทรศัพท์มือถือสามารถนำไปขยายฐานลูกค้า เพิ่มช่องทางการตลาดให้กับบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนเดีย จำกัด ได้ในอนาคต
4. เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านทาง Line Official



บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิติด้านการท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก

https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=521

กรมควบคุมโรค. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). เข้าถึงได้จาก

<https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>

นันทพรรณ พูลอ้า. (2558). ความหมายของการท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/456556123456asdf/prawati-khwam-pen-ma>

พงศธร จันทร์วิโรจน์. (2554). พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. เข้าถึงได้จาก

https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPU_Suthiparithat_Journal/article/view/245781

สถยภัฏ แสงอรัญญ. (2539). นิยามและความหมายการท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก

<https://www.dnp.go.th/park/sara/tour/eco.htm>

Dtac. (2559). dtac OneCall ระบบโทรศัพท์สำนักงาน (PBX) บนมือถือเพื่อธุรกิจยุคใหม่.

เข้าถึงได้จาก <https://www.dtac.co.th/business/products/onecall>

Dtac. (2559). วิธีใช้งาน dtac OneCall ระบบโทรศัพท์สำนักงาน (PBX). เข้าถึงได้จาก

<https://www.youtube.com/watch?v=6fLoSIEQIMk>

letsunplug. (2562). ประวัติโทรศัพท์มือถือ. เข้าถึงได้จาก

<https://www.letsunplug.com/gadgets/mobile-phone-history-and-first-mobile-phone>

Meet in Touch. (2564). ส่อง 4 เทคโนโลยี SMART OFFICE ที่มาแรงที่สุดในปี 2021.

เข้าถึงได้จาก <https://www.meetintouch.com/4-must-have-technologies-workplace-2021/>

1belief. (2563). วิธีเลือกตู้สาขาโทรศัพท์ (PBX/PABX) ให้เหมาะสม กับการใช้งานในองค์กร.

เข้าถึงได้จาก <https://www.1belief.com/article/choose-pbx/>

บรรณานุกรม

3ptelecom. (2560). ระบบโทรศัพท์ *PBX* คืออะไร. เข้าถึงได้จาก

<http://www.3ptelecom.co.th/pbx-phone-system.html>

3ptelecom. (2562). *PBX, IP PBX, VOIP*: ทำความเข้าใจพื้นฐานของระบบโทรศัพท์สำหรับธุรกิจ.

เข้าถึงได้จาก <http://www.3ptelecom.co.th/understanding-the-basics-of-business-phone-systems.html>

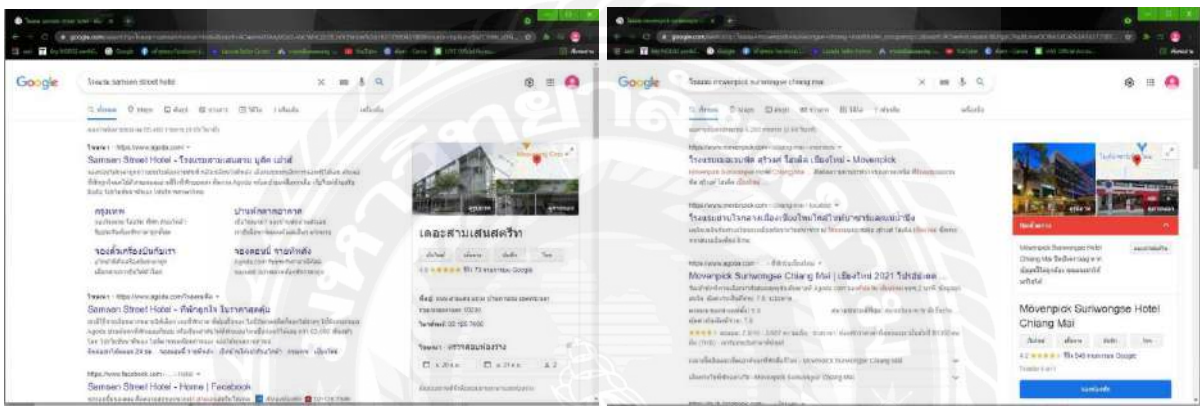




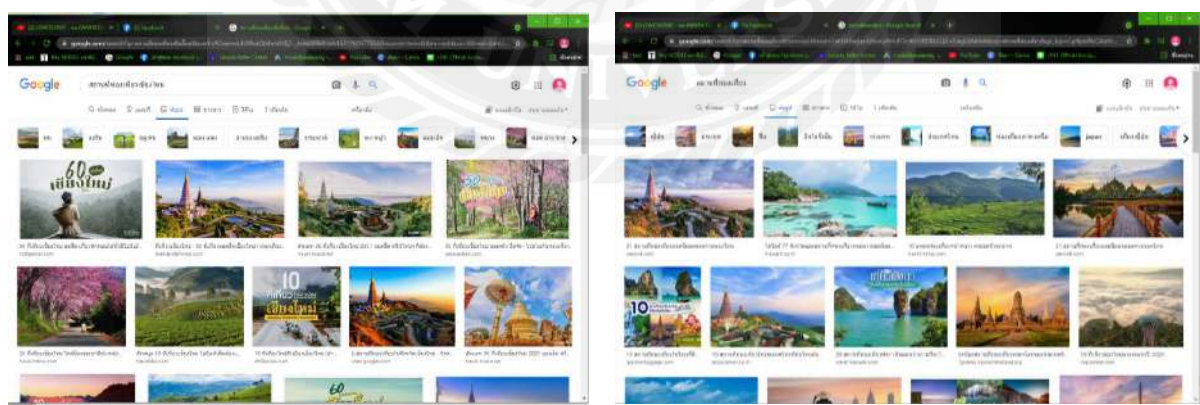
ภาคผนวก ก
การปฏิบัติงาน



ถ่ายเอกสารต่างๆ ข้อมูลการเดินทาง รายละเอียดการจองที่พัก ข้อมูลโรงแรม โปรแกรมทัวร์



ค้นหาข้อมูลโรงแรม เช็ครายละเอียดโรงแรม



ค้นหาภาพประกอบโปรแกรมทัวร์



ภาคผนวก ข
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา



เทคโนโลยีที่นำทุกพีเจียร์ของโทรศัพท์สำนักงานมาไว้บนมือถือ ไม่ว่าจะเป็นระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (IVR), ระบบจับคู่สายอัตโนมัติ และรายงานการโทรเข้า โทรออก ทำให้พนักงานสะดวกในการรับสายได้ทุกที่ ทุกเวลา และสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้กระตุ้นความต้องการการเดินทางท่องเที่ยว เพราะมีพนักงานด้านการขายคอยให้คำปรึกษาและรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Pong An".

(คุณจงรัก อมวศุภรัตน์)



ภาคผนวก ค
บทความวิชาการ

การใช้ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือเพื่อบริหารจัดการสำนักงานของ
บริษัท อस्क ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด

Using a PBX system on a mobile phone to managed the office of
Ask Discovery Tailandia Co., Ltd.

นาย ณพชร ทัศนชากร

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

Email : napachara19@gmail.com

บทคัดย่อ

สิงหาคม 2564 ทำให้บริษัท อस्क ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การจัดทำโครงการสหกิจเรื่อง การใช้ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือเพื่อบริหารจัดการสำนักงานของบริษัท อस्क ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกและตอบโจทย์การทำงานในรูปแบบ Work fome home ของบริษัท อस्क ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดีย จำกัด ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือให้ง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งยังสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา

คำสำคัญ: การใช้ระบบ PBX เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางโทรศัพท์มือถือ

Abstract

Cooperative project preparation of Using a PBX system on a mobile phone to managed the office of Ask Discovery Tailandia Co., Ltd. with the goal of increasing work efficiency to be convenient and meet the needs of working in the form of Ask Discovery Tailandia Co., Ltd.'s Work fome home via mobile phone channels to make it easier to use and able to work anywhere, anytime.

เมื่อได้ดำเนินการจัดทำระบบ PBX สำหรับการทำงานบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งใช้แอปพลิเคชัน dtac one call ในการช่วยเปลี่ยนจากมือถือธรรมดาเป็นเสมือน ตู้ PBX อีกทั้งยังมีประสิทธิภาพมากกว่า โดยในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 11 เบอร์ 9 วันจาก 31 วัน โดยวันละ 1-2 เบอร์โทรศัพท์ และต้องการติดต่อเพื่อจองที่พัก ในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 7 คน ผู้ที่จองจำนวน 2 คน และจะเข้าพักจริงทั้งหมด 4 คน ในช่วงเดือน

When a PBX system is set up for working on a mobile phone, the dtac one call application is used to facilitate transition from a regular phone to a virtual PBX cabinet, which is also more efficient. Over the course of 31 days, There are 11 contact numbers available between

May 1 and May 31, 2021, for 9 of the 31 days. per day, with 1-2 phone numbers and would like to contact to book accommodation in the 31-day period between May 1 and May 31, 2021, with a total of 7 contacts, 2 bookings, and 4 guests staying in August 2021, making the company Ask Discovery Tailandia Co., Ltd. more efficient. fulfills the intended function

Keywords : PBX System / Mobile phone / Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนด์เดีย จำกัด ตั้งอยู่ที่ 21/6 ซอยเฉลิมสุข จันทรมณฑล เขต จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไทแลนด์เดีย จำกัด จัดตั้งขึ้นวันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 ทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท เป็นธุรกิจจำหน่ายเที่ยว นักท่องเที่ยวหลักจะเป็น ชาวต่างชาติ ลักษณะผลิตภัณฑ์ 1.จำหน่ายเที่ยว, ศึกษาดูงาน, สัมมนา, ทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ เฉพาะหมู่คณะหรือส่วนบุคคล 2.จำหน่ายแพ็คเกจทัวร์ในประเทศและต่างประเทศ เดินทางตั้งแต่ 2 ท่านขึ้นไป เป็นการท่องเที่ยวเชิง ประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ รวมไปถึงการแสดง แบบไทย 3.รับจองโรงแรมที่พักในประเทศและ ต่างประเทศ 4.จำหน่ายตั๋วเครื่องบินในประเทศ และต่างประเทศในราคาที่สามารถึงได้ 5.รับ ขึ้นวิชาทุกประเทศ 6.บริการให้เช่ารถโค้ชปรับ อากาศและรถตู้ปรับอากาศ

โดยผู้จัดทำเล็งเห็นถึงโอกาสที่จะช่วย ฟื้นฟูบริษัท โดยสื่อออนไลน์จำเป็นอย่างยิ่งต่อการ

ปรับตัวและมีการปรับระบบเป็นแบบออนไลน์ มากขึ้น โดยมีนโยบายให้พนักงาน Work from home จึงทำให้ผู้จัดทำได้เล็งเห็นโอกาสที่นำ ระบบตู้สาขาโทรศัพท์บนคราวด์ Cloud Private Branch Exchange (Cloud PBX) เป็นระบบที่เพิ่ม ความสามารถให้มือถือกลายเป็นโทรศัพท์ สำนักงาน มีฟีเจอร์ครอบคลุมในการรับสายลูกค้า ได้เหมือนมีตู้สาขา ระบบตู้สาขาโทรศัพท์บน คราวด์ Cloud Private Branch Exchange (Cloud PBX) ไม่ต้อง ติดตั้งและเดินสาย พร้อมทั้งมี ค่าบริการที่ถูกกว่าเพราะบริษัทไม่ต้องลงทุนซื้อ ตู้สาขา Private Branch Exchange (PBX) เพื่อเพิ่ม ความเป็นมืออาชีพให้พนักงานทุกแผนก สามารถ รับสายเพื่อให้ข้อมูลลูกค้าได้จากทุกที่ ไม่พลาด ทุกสายลูกค้า ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายการ จัดการระบบสำหรับองค์กร เพราะเมื่อลูกค้าโทร เข้าเบอร์สำนักงาน จะทำให้คุณสามารถรับสาย ผ่านมือถือได้จากทุกที่ พร้อมทั้งมีระบบจัดการ สายโทรเข้าที่มีฟีเจอร์หลากหลายและ ประสิทธิภาพสูง ทำให้เพิ่มโอกาสในการขาย ให้กับบริษัทได้มากขึ้นอีกด้วย

แนวคิดในการทำโครงการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กล่าวไว้ว่า การ ท่องเที่ยว (Tourism) เป็นคำที่มีความหมาย กว้างขวางครอบคลุมการเดินทางเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ การเล่นกีฬา การติดต่อธุรกิจ ตลอดจน การเยี่ยมเยือนญาติพี่น้อง สหพันธ์องค์การ ส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Union of Official Travel Organization หรือ IUOTO) ได้ให้ความหมายของ

การท่องเที่ยวจะต้องเป็นการท่องเที่ยวที่มี
เงื่อนไขตามหลักสากล คือ ต้องเป็นการเดินทาง
จากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
ต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และต้อง
เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่มีใช้
เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ในการเดินทาง
นั้น

แนวคิดพื้นฐานของระบบตู้ PBX สำหรับ
การทำงาน ก่อนที่จะมีอินเทอร์เน็ต การโทรศัพท์
ทั้งหมดต้องผ่านเครือข่ายของบริษัทโทรศัพท์ ซึ่ง
ต้องใช้โทรศัพท์ที่นอกทั้งสองฝ่าย ด้วยการ
สร้างความสามารถในการโทรผ่านเครือข่าย
ข้อมูลของอินเทอร์เน็ต สิ่งนี้เรียกว่า Voice Over
Internet Protocol (VoIP) ซึ่งทำงานในลำดับ
ต่อไปนี้

- การโทรแบบอนาล็อกจะถูกแปลงเป็น
สัญญาณแบบดิจิทัล

- สัญญาณดิจิทัลถูกแปลงเป็น Internet
Protocol (IP)

- IP จะถูกแปลงกลับไปเป็นสัญญาณโทรศัพท์
และรับจากโทรศัพท์ที่ปลายทางอีกด้านหนึ่ง

แนวคิดระบบ PBX บนมือถือ เนื่องจาก
ตู้สาขาโทรศัพท์ที่นิยมใช้กันมากคือ เป็นแบบ
ระบบดิจิทัล ซึ่งทำจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และ
ทำการติดตั้งโปรแกรมควบคุมระบบโทรศัพท์
ส่วนตู้สาขาโทรศัพท์ ที่เป็นแบบดั้งเดิม ที่ในอดีต
เคยมีผู้ใช้มากสำหรับตู้สาขาโทรศัพท์แบบ
อนาล็อก แต่ในปัจจุบัน ถือได้ว่าความนิยมกำลัง
ลดลงอย่างรวดเร็ว และอาจจะมีการยกเลิกใช้ ซึ่ง
ตู้สาขาโทรศัพท์แบบอนาล็อกมีลักษณะเป็นกล่อง

หรือตู้ โดยจะมีตั้งแต่รุ่นเล็กไปจนถึงรุ่นใหญ่ ซึ่ง
จะมีอุปกรณ์จำนวนมาก และต้องใช้ห้องขนาด
ใหญ่ในการติดตั้ง

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาระบบการทำงานที่ตอบโจทย์
การทำงานที่บ้าน (Work From Home หรือ WFH)
ในช่วงที่มีระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

2. เพื่อให้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ใต้แลน
เดีย จำกัด มีระบบตู้สาขา PBX สำหรับการทำงาน
บนโทรศัพท์มือถือ

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ

1. บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ใต้แลนเดียมี
ระบบรองรับการทำงานของคอลเซนเตอร์ได้
อย่างครบถ้วน ลดปัญหาที่ทำให้ลูกค้าต้องรอสาย
นาน สร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น

2. พนักงานมี OneCall ทำให้การทำงาน
ร่วมกันจากคนละที่เป็นเรื่องง่าย โดยใช้แค่มือถือ
เครื่องเดียว ไม่ว่าจะเป็นการประชุมสาย การนัด
ประชุม และการรับสายแทนเมื่อเพื่อนร่วมทีมไม่
สะดวก

3. ลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการเร็วขึ้นเพราะ
สามารถส่งสายไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดูแลให้ได้ทันที
หรือระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)

ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

- 1 ค้นหาข้อมูลเกี่ยวข้องกับระบบตู้ PBX

- 2 ศึกษาการทำงานของระบบ PBX ที่ใช้ใน
สำนักงาน

- 3 หาข้อมูลการใช้งานของแอป dtac one call

- 4 ดาวน์โหลดแอป dtac one call

5 ตั้งค่าระบบให้เหมาะสมกับการใช้งานของ
บริษัท

6 ใช้งานระบบผ่านแอป dtac one call

สรุปผลโครงการ

ระบบโทรศัพท์สำนักงาน PBX ด้วย Dtac OneCall ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ซึ่งระบบนี้จะเพิ่มความสามารถให้มือถือกลายเป็นโทรศัพท์สำนักงาน มีฟีเจอร์ครอบคลุมในการรับสายลูกค้าได้เหมือนมีผู้สาขา PBX แต่ไม่ต้อง ติดตั้งและเดินสาย พร้อมทั้งค่าบริการที่ถูกกว่าเพราะบริษัทไม่ต้องลงทุนซื้อตู้ PBX เพิ่มความสามารถให้พนักงานทุกแผนก สามารถรับสายลูกค้าได้จากทุกที่ ไม่พลาดทุกสายลูกค้า ทำให้สื่อสารกันภายในทีมได้ราบรื่น ไม่ว่าจะทำงานจากที่ไหน โดยได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไดแลนเดีย จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ทั้งหมด 12 คน จากผลการประเมินพบว่า ข้อ 1 ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 2 การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 3 ความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 4 เมนูการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 5 ปริมาณข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 6 รายงานผลได้ตามความต้องการ

สามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 7 ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 8 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 9 ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 10 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะจากการทำโครงการ

1. ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อใช้ในสถานการณ์ปกติ
2. การนำระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางการเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น
3. ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือสามารถนำไปขยายฐานลูกค้าเพิ่มช่องทางการตลาดให้กับบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี ไดแลนเดีย จำกัด ได้ในอนาคต
4. เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านทาง Line Official

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิติ
ด้านการท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก

https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=521

กรมควบคุมโรค. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). เข้าถึงได้จาก

<https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>

นันทพรรณ พูลอำ. (2558). ความหมายของการท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/456556123456asdfsdf/prawati-khwam-pen-ma>

พงศธร จันทร์วิโรจน์. (2554). พฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. เข้าถึงได้จาก

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUSuthiparithatJournal/article/view/245781>

สถัญญ์ แสงอรัญญ. (2539). นิยามและความหมายการท่องเที่ยว. เข้าถึงได้จาก

<https://www.dnp.go.th/park/sara/tour/eco.htm>

Dtac. (2559). dtac OneCall ระบบโทรศัพท์สำนักงาน (PBX) บนมือถือเพื่อธุรกิจยุคใหม่.

เข้าถึงได้จาก

<https://www.dtac.co.th/business/products/onecall>

Dtac. (2559). วิธีใช้งาน dtac OneCall ระบบโทรศัพท์สำนักงาน (PBX). เข้าถึงได้จาก

<https://www.youtube.com/watch?v=6fLoSIEQIMk>

letsunplug. (2562). ประวัติโทรศัพท์มือถือ.

เข้าถึงได้จาก

<https://www.letsunplug.com/gadgets/mobile-phone-history-and-first-mobile-phone>

Meet in Touch. (2564). ส่อง 4 เทคโนโลยี SMART OFFICE ที่มาแรงที่สุดในปี 2021.

เข้าถึงได้จาก

<https://www.meetintouch.com/4-must-have-technologies-workplace-2021/>

lbelief. (2563). วิธีเลือกตู้สาขาโทรศัพท์ (PBX/PABX) ให้เหมาะสม กับการใช้งานในองค์กร. เข้าถึงได้จาก

<https://www.lbelief.com/article/choose-pbx/>

3ptelecom. (2560). ระบบโทรศัพท์ PBX คืออะไร. เข้าถึงได้จาก

<http://www.3ptelecom.co.th/pbx-phone-system.html>

3ptelecom. (2562). PBX, IP PBX, VOIP: ทำความเข้าใจพื้นฐานของระบบโทรศัพท์สำหรับธุรกิจ. เข้าถึงได้จาก

<http://www.3ptelecom.co.th/understanding-the-basics-of-business-phone-systems.html>



ภาคผนวก ง

โปสเตอร์

ระบบ PBX บนโทรศัพท์มือถือเพื่อ บริหารจัดการสำนักงานของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี โดแลนเดีย จำกัด

ผู้จัดทำ : นายณพพร ทัศนธารากร
พนักงานที่ปรึกษา : คุณจงรัก อมรศุภรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์กัทรกร จิรมหาโกลา

บทคัดย่อ

เมื่อได้ดำเนินการจัดทำระบบ PBX สำหรับการทำงานบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งใช้แอปพลิเคชัน dtac one call ในการช่วยเปลี่ยนจากมือถือธรรมดาเป็นเสมือน ตู้ PBX อีกทั้งยังมีประสิทธิภาพมากกว่า โดยในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 11 เบอร์ 9 วัน จาก 31 วัน โดยวันละ 1-2 เบอร์โทรศัพท์ และต้องการติดต่อเพื่อจองที่พัก ในระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 โดยมีผู้ติดต่อทั้งหมด 7 คน ผู้ที่จองจำนวน 2 คน และจะเข้าพักจริงทั้งหมด 4 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม 2564 ทำให้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี โดแลนเดีย จำกัด มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

- 1 ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับระบบตู้ PBX
- 2 ศึกษาการทำงานของระบบ PBX ที่ใช้ในสำนักงาน
- 3 หาข้อมูลการใช้งานของแอป dtac one call
- 4 ดาวน์โหลดแอป dtac one call
- 5 ตั้งค่าระบบให้เหมาะสมกับการใช้งานของบริษัท
- 6 ใช้งานระบบผ่านแอป dtac one call

วัตถุประสงค์

1. เพื่อระบบการทำงานที่ตอบโจทย์การทำงานที่บ้าน (Work From Home หรือ WFH) ในช่วงที่มีระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19
2. เพื่อให้บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี โดแลนเดีย จำกัด มีระบบตู้สาขา PBX สำหรับการทำงานบนโทรศัพท์มือถือ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี โดแลนเดียมีระบบรองรับการทำงานของคนเช่นเตอร์ได้อย่าง ครอบคลุม ลดปัญหาที่ทำให้ลูกค้าต้องรอสายนาน สร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น
2. พนักงานมี OneCall ทำให้การทำงานร่วมกันจากคนละที่ เป็นเรื่องง่าย โดยใช้แค่มือถือเครื่องเดียว ไม่ว่าจะเป็นการประชุมสาย การนัดประชุม การรับสายแทนเมื่อเพื่อนร่วมทีมไม่สะดวก
3. ลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการเร็วขึ้นเพราะสามารถส่งสายไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดูแลให้ได้ทันที หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)

สรุปผลการทำโครงการ

ระบบโทรศัพท์สำนักงาน PBX ด้วย Dtac OneCall ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ซึ่งระบบนี้จะเพิ่มความสามารถให้มือถือกลายเป็นโทรศัพท์สำนักงาน มีฟีเจอร์ครอบคลุมในการรับสายลูกค้าได้เหมือนมีตู้สาขา PBX แต่ไม่ต้อง ติดตั้งและเดินสาย พร้อมทั้งค่าบริการที่ถูกกว่าเพราะบริษัทไม่ต้องลงทุนซื้อตู้ PBX เพิ่มความสามารถให้พนักงานทุกแผนก สามารถรับสายลูกค้าได้จากทุกที่ ไม่พลาดทุกสายลูกค้า ทำให้สื่อสารกันภายในทีมได้ราบรื่น ไม่ว่าจะทำงานจากที่ไหน โดยได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบคอลเซ็นเตอร์ของบริษัท อาสค์ ดิสคัฟเวอรี โดแลนเดีย จำกัด ในช่วงระยะเวลา 31 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 ทั้งหมด 12 คน จากผลการประเมินพบว่า ข้อ 1 ข้อมูลครอบคลุมตามความต้องการ เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 2 การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 3 ความถูกต้อง ชัดเจน นำเชื่อกิจของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 4 เมนูการใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ข้อ 5 ปริมาณข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 6 รายงานผลได้ตามความต้องการสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 7 ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 8 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 9 ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ข้อ 10 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก





ภาคผนวก จ

บันทึกการปฏิบัติงาน



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
1	17 - 22 พ.ค. 64	เรียนรู้งานของ บริษัท ทวีร์ เอกสาร เกี่ยวกับการ จ้างพนักงาน ต่าง เอกสาร ต่างๆ	ณพนธ์	Sung An
2	24 - 29 พ.ค. 64	ค่าเอกสารต่างๆ เรียนรู้ ขั้นตอน การจองที่พัก เช็คโรงแรมต่างๆ	ณพนธ์	Sung An
3	31 พ.ค. - 5 มิ.ย. 64	จัดการ เอกสาร ต่างๆ เรื่อง ฝึก ฝึก Excel	ณพนธ์	Sung An
4	7 มิ.ย. - 12 มิ.ย. 64	ค่าเอกสาร ต่างๆ หาสถานที่ ระ กอบ เก็บของ กับไป- หาโรงแรมต่างๆ	ณพนธ์	Sung An
5	14 มิ.ย. - 19 มิ.ย. 64	ฝึก Microsoft excel เปลี่ยน ข้อมูล การเดินทาง ทบ ระเบียนต่างๆ ใช้นับลูกค้า เช็คโรงแรมต่างๆ	ณพนธ์	Sung An
6	21 มิ.ย. - 26 มิ.ย. 64	วิธีการ และ ใช้นับข้อมูล สำหรับ ลูกค้า ที่ โทร เข้ามาถาม และ เข้ามาติด ข้อสงสัยต่าง	ณพนธ์	Sung An
7	28 มิ.ย. - 3 ก.ค. 64	ค่าเอกสาร เกี่ยวกับ ข้อมูล การจอง ที่ ที่พัก ในจังหวัด เชียงใหม่ ตามเส้นทางของลูกค้า ฝ่าไปโรงแรม ทัวร์ในจังหวัด เชียงใหม่ และ แนะนำ สัมกับ ความ ต้อง การ ของ ลูกค้า พบเจอปัญหา เกี่ยวกับ นักท่องเที่ยว ต่างประเทศ ส่งจาก เชียงใหม่ โคกสี - 19 ที่จังหวัด แม่ฮ่องสอน ณ พณธ์	ณพนธ์	Sung An



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
8	5 ก.ค. - 10 ก.ค. 64	เรื่อง ทักษะการรับ โควิด-19 ระบาด รุนแรง และได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการ ทำการเป็นรูปแบบ Work from home ได้ทำการ Booking การจองที่พัก สำหรับลูกค้าที่ต้องการเข้าพัก	ณพร	Sugg Am
9	12 ก.ค. - 17 ก.ค. 64	ปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from home โดยผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ต่างๆ Booking การจองที่พัก	ณพร	Sugg Am
10	19 ก.ค. - 24 ก.ค. 64	ปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from home โดยผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ต่างๆ Booking การจองที่พัก ในตำแหน่งนี้การจองที่พักใช้กับ ลูกค้าที่ต้องการสอบถามข้อมูล	ณพร	Sugg Am
11	26 ก.ค. - 31 ก.ค. 64	ปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from home โดยผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ต่างๆ Booking การจองที่พัก ติดต่อขอเช่าที่พักต่างๆ ผ่าน Microsoft excel	ณพร	Sugg Am
12	2 ส.ค. - 7 ส.ค. 64	ปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from home โดยผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ต่างๆ Booking การจองที่พัก ทำใบเสนอราคาเกี่ยวกับไปทาวเวอร์ และติดตั้งแอร์ท่อน้ำในปัจุบัน ในเหมาะสมกับ สถานการณ์ปัจจุบัน	ณพร	Sugg Am
13	9 ส.ค. - 14 ส.ค. 64	ปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from home โดยผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ต่างๆ Booking การจองที่พัก	ณพร	Sugg Am



ภาคผนวก ฉ

ประวัติผู้จัดทำ

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล
รหัสนักศึกษา
คณะ
สาขาวิชา
ที่อยู่

นาย ณพชร ทัศนธารากร
6004400138
ศิลปศาสตร์
อุตสาหกรรมगतท่องเที่ยวและการบริการ
125/111 หมู่บ้านตะวันทอง 2 ถนนเลียบคลองภาษีเจริญฝั่งใต้
แขวง หนองแขม เขต หนองแขม กรุงเทพฯ 10160
E-mail napachara19@gmail.com

