



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทฟูจิฟิล์ม ประเทศไทย จำกัด

Service Procedures of Customer Service for Fujifilm Thailand Ltd.

โดย

นางสาวสุจิตรา หล้าพริ้อย

รหัสนักศึกษา 6004500041

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชา ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อโครงการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทฟูจิฟิล์ม ประเทศไทย จำกัด  
Service Procedures of Customer Service for Fujifilm Thailand Ltd.

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวสุจิตรา หล้าพร้อย

ภาควิชา ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ยัวร์ภูมิ แสงแก้ว

อนุมัติให้โครงการเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาภาษาอังกฤษ  
สื่อสารธุรกิจ ประจำปีภาคการศึกษาที่3 ปีการศึกษา 2563


คณะกรรมการสอบโครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ยัวร์ภูมิ แสงแก้ว)

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณจิราพร ลือยศ)

.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ธัชพันธ์ สุขประเสริฐ)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์)

หัวข้อโครงการ : ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทฟูจิฟิล์ม ประเทศไทย จำกัด

หน่วยกิจ : 5 หน่วยกิจ

ผู้จัดทำ : นางสาวสุจิตรา หล้าพร้อย

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว

ระดับการศึกษา :ปริญญาตรี

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาคการเรียนศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2563

### บทคัดย่อ

จากการปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ซึ่งมีหน้าที่ ให้การบริการลูกค้า คีย์ข้อมูลคลัง และข้อมูลลูกค้าโดยใช้โปรแกรม SAP และการจัดทำเอกสาร ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้ทำโครงการเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทฟูจิฟิล์ม ประเทศไทย จำกัด” เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าจำเป็นต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนและมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าที่สำคัญต่อองค์กร โดยโครงการนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1.ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า 2.คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการคีย์ข้อมูลคลังและข้อมูลลูกค้า 3.บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า โดยผู้จัดทำได้รวบรวมจากวิธีการสังเกต จดบันทึก สอบถามจากช่างซ่อมและพี่เลี้ยง เช่น การคีย์ข้อมูลเกี่ยวกับคลังมีคำศัพท์ที่ผู้จัดทำไม่เคยทราบมาก่อนผู้จัดทำได้ทำการจดบันทึกและจากนั้นสอบถามจากทางช่างซ่อมและพี่เลี้ยง เนื่องจากข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลสำคัญขององค์กรและข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ผู้จัดทำจึงได้คำนึงถึงผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมากเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลขององค์กรและลูกค้า จึงไม่สามารถนำข้อมูลมาเผยแพร่ได้ทั้งหมด ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการนี้เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร และนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในบริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทำหน้าที่ให้การบริการลูกค้าสามารถนำความรู้ที่ได้ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ/คำศัพท์/บทสนทนา

ผู้ตรวจ

วภูมิ แสงแก้ว

**Project Title** : Service Procedures of Customer Service for Fujifilm Thailand Ltd.

**Credits** : 5 Credits

**By** : Miss Sujitra Lomproy

**Advisor** : Worapoom Saengkaew

**Degree** : Bachelor of Arts

**Major** : English for Business Communication

**Faculty** : Liberal Arts

**Semester/Academic year:** 3/2020

### Abstract

During the internship in the position of administrative officer, the intern was responsible for serving customers, data entry and customer information using the SAP program, and created documents. The author created a project on “Service Procedures of Customer Service for Fujifilm Thailand Ltd.” due to the customer service procedure following the steps. This project was divided into 3 parts: 1) Operating procedure of Customer Service; 2) Vocabulary used for data entry and customer information; 3) Conversation in customer service. The author collected data from observation, notes, enquire from repairmen, and the officers. Due to some of the information's importance in the company and information of customers, the author was concerned about the impact on the company in preventing leaked corporate information and information of customers, therefore, the author was unable to publish all information. The author hopes that this project will help personnel of the company and students who will participate in the future generations of cooperative education at Fujifilm Thailand Ltd.

**Keywords:** customer service, service procedures, vocabulary, conversation

Approved by





## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ พูจีฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 17 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 28 เดือนสิงหาคม พ.ศ.2564 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณจิราพร ลียศ พนักงานที่ปรึกษา
2. อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงานผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ  
นางสาวสุจิตรา หล้าพร้อม  
28 สิงหาคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ .....	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ .....	1
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ .....	2
<b>บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 การบริการ .....	3
2.2 ความหมายของการปฏิบัติงาน .....	3
2.3 ความหมายของลูกค้า .....	4
2.4 ความหมายของคำศัพท์ .....	4
2.5 ความหมายของบทสนทนา .....	5
<b>บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน</b>	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ .....	6
3.2 ลักษณะการประกอบการ .....	7
3.3 รูปแบบการจัดการขององค์กรและการบริหารงานขององค์กร .....	8
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย .....	9
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา .....	10
3.6 ระยะเวลาที่ฝึกงาน .....	10
3.7 ขั้นตอนและวิธีทำงาน .....	10
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ .....	11

## สารบัญ(ต่อ)

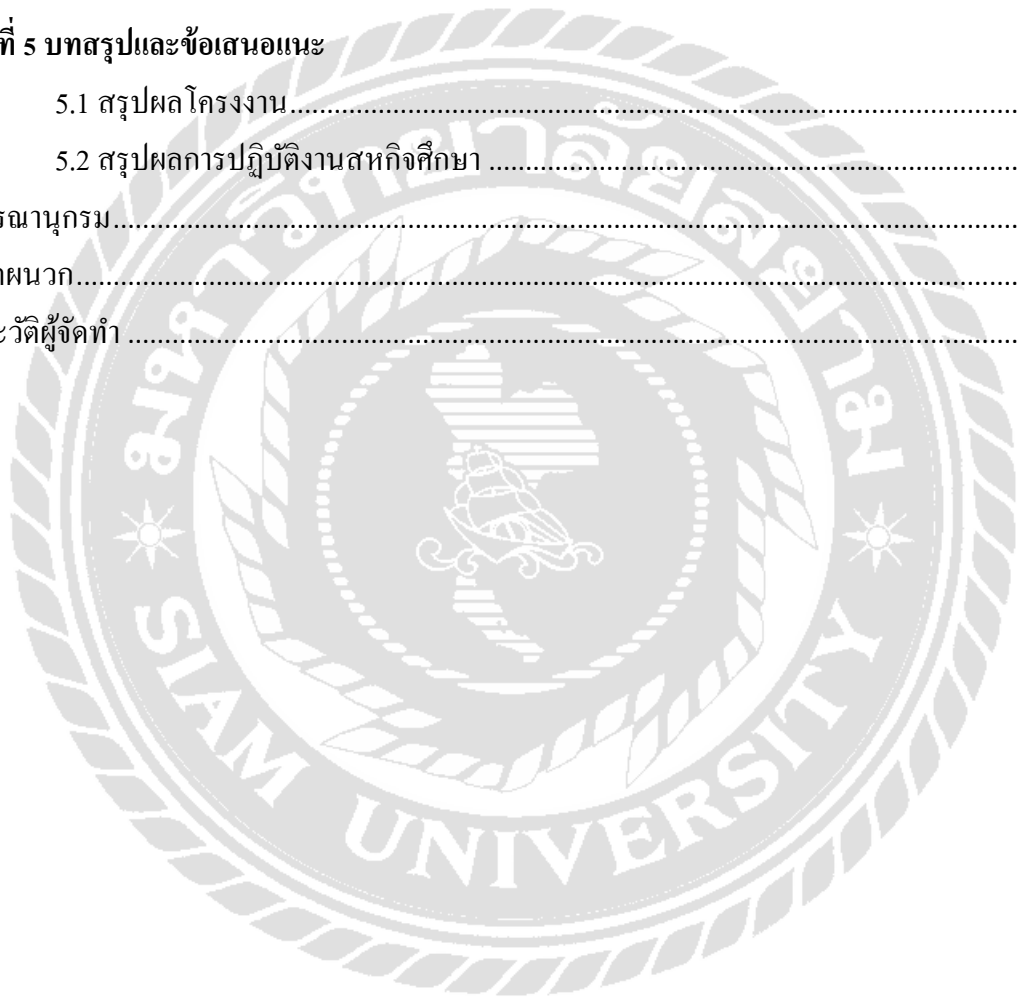
หน้า

### บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า.....	12
4.2 คำศัพท์ที่ใช้ในการคีย์ข้อมูลกล่องและข้อมูลลูกค้า .....	15
4.3 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า .....	25

### บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ.....	27
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....	27
บรรณานุกรม.....	29
ภาคผนวก.....	30
ประวัติผู้จัดทำ .....	33



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร A .....	15
ตารางที่ 4.2 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร B .....	15
ตารางที่ 4.3 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร C .....	16
ตารางที่ 4.4 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร D .....	17
ตารางที่ 4.5 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร E .....	17
ตารางที่ 4.6 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร F .....	18
ตารางที่ 4.7 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร G .....	18
ตารางที่ 4.8 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร H .....	18
ตารางที่ 4.9 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร I .....	19
ตารางที่ 4.10 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร J .....	19
ตารางที่ 4.11 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร K .....	19
ตารางที่ 4.12 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร L .....	20
ตารางที่ 4.13 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร M .....	20
ตารางที่ 4.14 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร N .....	21
ตารางที่ 4.15 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร O .....	21
ตารางที่ 4.16 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร P .....	22
ตารางที่ 4.17 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร Q .....	22
ตารางที่ 4.18 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร R .....	22
ตารางที่ 4.19 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร S .....	23
ตารางที่ 4.20 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร T .....	23
ตารางที่ 4.21 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร U .....	24
ตารางที่ 4.22 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร V .....	24
ตารางที่ 4.23 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร W .....	24
ตารางที่ 4.24 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร X .....	24
ตารางที่ 4.25 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร Z .....	24
ตารางที่ 4.26 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในรับลูกค้า Walk-In .....	25
ตารางที่ 4.27 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในให้ข้อมูลลูกค้า .....	26



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ของ บริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด .....	6
รูปที่ 3.2 แผนที่แสดงตำแหน่งที่ตั้งของบริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด .....	6
รูปที่ 3.3 แผนผังองค์กร.....	8
รูปที่ 4.1 หน้าโปรแกรม SAP .....	13
รูปที่ 4.2 เอกสารใบรับงานและกล่องของลูกค้า .....	14



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทย่อย ของ ฟูจิฟิล์ม เอเชีย แปซิฟิก จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ กล้องดิจิทัล กล้อง Instax และ ผลิตภัณฑ์มีนินโต้ เครื่องมือแพทย์ อุปกรณ์ทางการพิมพ์ภาพ กราฟิกอาร์ต และสินค้าอุตสาหกรรม โดยฟูจิฟิล์ม ได้วางกลยุทธ์เดินหน้าขยายฐานลูกค้าให้หลากหลายมากขึ้นพร้อมขยายช่องทางตลาดอย่างต่อเนื่อง พร้อมตอบโต้ทุกความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่บริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ซึ่งมีหน้าที่ ให้การบริการลูกค้า คีย์ข้อมูลกล้องและข้อมูลลูกค้าโดยใช้โปรแกรม SAP และการจัดทำเอกสาร ทำให้ผู้จัดทำมีความสนใจการจัดทำโครงการเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทฟูจิฟิล์ม ประเทศไทย จำกัด” เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้ามีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนและมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าซึ่งสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่ง โครงการเล่มนี้ได้รวบรวมขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายบริการลูกค้า คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการคีย์ข้อมูลกล้องและข้อมูลลูกค้า และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในบริษัทและนักศึกษาฝึกงานสหกิจในบริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทำหน้าที่ให้การบริการลูกค้าสามารถนำความรู้ที่ได้ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า
- 1.2.2 เพื่อศึกษาและรวบรวมคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการคีย์ข้อมูลกล้อง ข้อมูลลูกค้า
- 1.2.3 เพื่อศึกษาและรวบรวมบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า

### 1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า ได้รวบรวมการให้บริการสำหรับลูกค้า Walk-In การให้บริการสำหรับลูกค้าที่ส่งกล้องเข้ามาทางขนส่ง การคีย์ข้อมูลกล้องและข้อมูลลูกค้า การปริ้นท์เอกสารใบรับงาน การให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ และการให้บริการลูกค้ารับกล้องคืน

1.3.2 คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการคีย์ข้อมูลกล่องและข้อมูลลูกค้าลงในโปรแกรม SAP

1.3.3 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าที่ได้รวบรวมบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้  
ในรับลูกค้า Walk-In และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในให้ข้อมูลลูกค้า

ขอบเขตระยะเวลาการทำโครงการตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึง วันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2564

#### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4. บุคลากรในบริษัทและนักศึกษาฝึกงานสหกิจในบริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทำหน้าที่  
ให้บริการลูกค้าสามารถนำความรู้ที่ได้ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## บทที่ 2

### การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การบริการ

การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจหรือพึงพอใจให้ได้มากที่สุด การบริการที่ดีจะช่วยให้งานในองค์กรประสบความสำเร็จ ในด้านธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ จะพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

##### 2.1.1 ความสำคัญของการบริการ

1. เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือองค์กร ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าหรือองค์กรได้ เพื่อให้การดำเนินงานออกมาราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย
3. นำปัญหาามาแก้ไขได้อย่างถูกต้อง และมีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ทำให้เกิดความพึงพอใจ การตัดสินใจ ความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
5. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

##### 2.1.2 ประเภทของการบริการ

มีทั้งหมด 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการต่อร่างกายลูกค้า
2. การบริการต่อจิตใจลูกค้า
3. การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า
4. การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า

#### 2.2 ความหมายของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน หมายถึง การลงมือทำงานตามขั้นตอนหรือการทำภารกิจหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายหรือกำหนดจากองค์กร ตามแบบแผนงานทุกขั้นตอนเพื่อให้การทำงานสำเร็จ และมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรได้ตั้งไว้ การปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และการวางแผนการทำงานที่ดี

### 2.2.1 การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะเป็นอย่างไร

1. ใช้เวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี
2. งานมีความถูกต้องแม่นยำ มีการผิดพลาดในงานน้อย รวมถึงมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ
3. มีผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กร

## 2.3 ความหมายของลูกค้า

ลูกค้า หมายถึง เป้าหมายของธุรกิจทุกประเภท ผู้ที่ได้รับการดูแลจากองค์กร พนักงานในองค์กรจึงมีหน้าที่และภารกิจที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จ

### 2.3.1 ความสำคัญของลูกค้า

ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญอย่างมากสำหรับองค์กรด้านธุรกิจ ในการธุรกิจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหนึ่งในเป้าหมายขององค์กรด้านธุรกิจ

### 2.3.2 ประเภทของลูกค้า

มีทั้งหมด 3 ประเภท ดังนี้

1. ลูกค้าที่ใช้งานถาวรเป็นบางครั้งใช้เมื่อมีโอกาส เช่น ใช้ถ่ายรูปไปเที่ยววันหยุด
2. ลูกค้าที่ใช้งานถาวรบ่อย เช่น ถ่ายรูปสินค้า หรือใช้ในการไลฟ์สด
3. ลูกค้าที่ใช้งานถาวรในการทำงานหรือใช้งานถาวรอย่างหนัก เช่น ช่างภาพ

## 2.4 ความหมายของคำศัพท์

คำศัพท์ หมายถึง กลุ่มคำ เสียงพูดที่มีความหมายทั้งในการพูดและการเขียน ซึ่งคำศัพท์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของภาษาทุกภาษา เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้เพื่อสื่อความหมายถึงความรู้สึก ความคิด ความต้องการ หรือความรู้ต่างๆ

### 2.4.1 ประเภทของคำศัพท์

เนื่องจากปัจจุบันคำศัพท์มีมากขึ้น จึงต้องเป็นปัญหาสำหรับผู้ต้องการเรียน ในการเรียนรู้และการจดจำเพื่อให้ง่ายต่อการเรียน จึงแบ่งประเภทคำศัพท์ตามระดับของผู้เรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. คำศัพท์ที่ผู้เรียนพบเห็นบ่อยๆ ทั้งในการฟัง พูดอ่าน และเขียน นอกจากจะรู้จักความหมายแล้ว สามารถใช้คำ ประโยค ได้ทั้งในการพูดและการเขียน ซึ่งถือว่าเป็นทักษะขั้นการนำไปใช้

2. คำศัพท์ที่ผู้เรียนไม่ค่อยพบเห็น ทั้งในการฟังและการอ่าน คำศัพท์ที่ผู้เรียนไม่ค่อยพบเห็นบ่อย เรียนรู้ความหมายที่ใช้ในประโยคก็เพียงพอ เน้นฟังและอ่าน ได้เข้าใจ โดยไม่เน้นให้เอาคำศัพท์นั้นมาใช้ในการพูดและเขียน

นอกจากนี้ ยังได้แบ่งประเภทของคำศัพท์ตามทักษะทางภาษา โดยแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. คำศัพท์เพื่อการ
2. คำศัพท์เพื่อการพูด
3. คำศัพท์เพื่อการอ่าน
4. คำศัพท์เพื่อการเขียน

#### 2.4.2 องค์ประกอบของคำศัพท์

คำศัพท์มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. รูปคำ
2. ความหมาย
3. ขอบเขตของการใช้คำ

## 2.5 ความหมายของบทสนทนา

บทสนทนา หมายถึง เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคน 2 คนขึ้นไป อาจจะเป็นการพูดหรือลายลักษณ์อักษร

### 2.5.1 ความสำคัญของบทสนทนา

1. ใช้พูดคุยกันทั่วไปหรือติดต่อซึ่งกันและกัน
2. ใช้ในการเจรจาธุรกิจต่างๆ
3. ใช้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และข้อมูลข่าวสารต่างๆ
4. ใช้สร้างบทละครหรือวรรณกรรมในรูปแบบสนทนา

### 2.5.2 ข้อควรปฏิบัติในการบทสนทนา

1. รับฟังความเห็นของคนอื่นและไม่พูดแต่เรื่องของตนเอง
2. ไม่เทียบประสบการณ์ของเรากับคู่สนทนา
3. ถ่อมตน และไม่พูดโอ้อวด
4. ไม่วิจารณ์ความรู้ความสามารถของคนอื่น
5. ให้ความสนใจสนทนาและรับฟังเรื่องที่ผู้สนทนาพูด
6. ใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม
7. ไม่พูดให้ร้ายผู้อื่น



## บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อองค์กร : ฟุจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด

ที่ตั้ง : 388 อาคาร S.P. ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท  
กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 02-270-6000 ต่อ 726

อีเมล : [FTAI-SERVICES@fujifilm.com](mailto:FTAI-SERVICES@fujifilm.com)

**FUJIFILM**  
Value from Innovation

รูปที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ของ บริษัทฟุจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด



รูปที่ 3.2 แผนที่แสดงตำแหน่งที่ตั้งของ บริษัทฟุจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด

### 3.2 ลักษณะการประกอบการ

ฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทย่อยของ ฟูจิฟิล์ม เอเชีย แปซิฟิก ในประเทศสิงคโปร์ มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นที่ยอมรับเป็นอย่างดี เช่น ผลิตภัณฑ์ทางการถ่ายภาพ กล้องดิจิทัล และ โฟโต้อิมเมจจิ่ง ผลิตภัณฑ์ทางด้านเครื่องมือแพทย์ ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ กราฟิก อาร์ต และผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มานานกว่า 30 ปี ในประเทศไทย ฟูจิฟิล์มมีบทบาทในธุรกิจต่างๆ ที่หลากหลายในสามกลุ่มธุรกิจคือ การดูแลสุขภาพ วัสดุ และการถ่ายภาพ โดยอาศัยความเชี่ยวชาญที่เราได้สั่งสมมาจากธุรกิจฟิล์มถ่ายรูป เป้าหมายของเราคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่า และช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้คน ตลอดจนความก้าวหน้าเพื่อสังคม

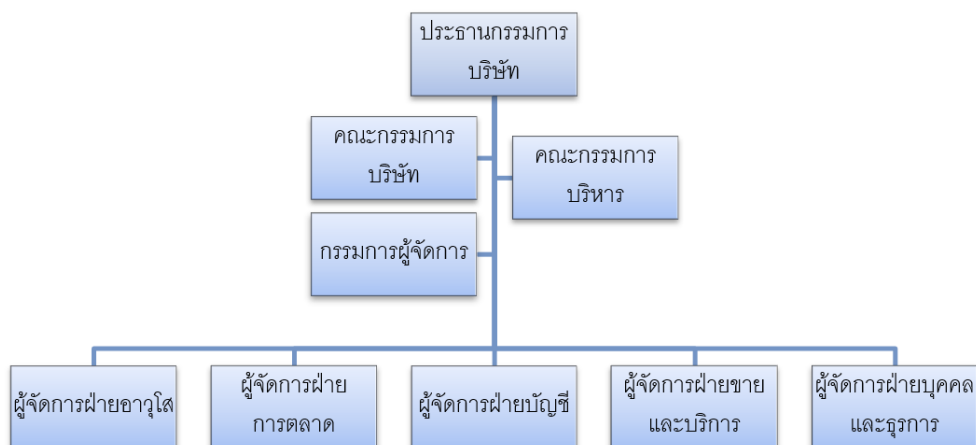
#### ปรัชญา

เราจะใช้เทคโนโลยีที่เป็นกรรมสิทธิ์และล้ำสมัยเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ซึ่งมีส่วนช่วยในการพัฒนาวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และอุตสาหกรรม รวมถึงการปรับปรุงการปกป้องสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในสังคม เป้าหมายที่ครอบคลุมของเราคือ เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คนทั่วโลก

#### วิสัยทัศน์

ฟูจิฟิล์มยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ยุติธรรม และชัดเจน และด้วยเทคโนโลยีชั้นนำที่เป็นกรรมสิทธิ์ของเรา เราจึงมุ่งมั่นที่จะยังคงเป็นบริษัทชั้นนำ โดยรับเอาความท้าทายในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่และสร้างมูลค่าใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น

### 3.3 รูปแบบการจัดการขององค์กรและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.3 แผนผังองค์กร



### 3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



นางสาวสุจิตรา หล้าพริ้อย รหัสนักศึกษา 6004500041

ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ  
งานที่ได้รับมอบหมาย

1. ให้บริการข้อมูลลูกค้า
2. รับลูกค้า Walk-In
3. คีย์ข้อมูลกล่องและข้อมูลลูกค้า
4. จัดทำเอกสารและใบรับงาน
5. ถ่ายเอกสารและสแกนเอกสารต่างๆ
6. ประสานงานให้ลูกค้ากับช่างซ่อม
7. รับสายลูกค้าที่ต้องการติดต่อในเรื่องต่างๆ

### 3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา



คุณจิราพร ลือยศ

Information Service Supervisor

### 3.6 ระยะเวลาที่ฝึกงาน

ในการปฏิบัติงานนักศึกษาได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ.2564 ใช้เวลาในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 3 เดือน 12 วัน

### 3.7 ขั้นตอนและวิธีทำงาน

1. กำหนดหัวข้อโครงการที่น่าสนใจ
2. ศึกษาแล้วค้นหาข้อมูลที่จะใช้ในโครงการ
3. รวบรวมคำศัพท์ที่ใช้ในการทำงาน
4. วิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลมาเรียบเรียง
5. จัดทำโครงการโดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาใส่รูปเล่ม
6. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบและนำไปแก้ไขปรับปรุง
7. จัดเรียบเรียงรูปเล่มให้เสร็จสมบูรณ์ เตรียมเอกสาร และพร้อมนำเสนอ

### 3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

#### 3.8.1 ฮาร์ดแวร์

- คอมพิวเตอร์
- โทรศัพท์
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องคิดเลข

#### 3.8.2 ซอฟต์แวร์

- โปรแกรม SAP Easy Access
- โปรแกรม Microsoft Excel
- Gmail





## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในส่วนของท่านเจ้าหน้าที่ธุรการ ของบริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทฟูจิฟิล์ม ประเทศไทย จำกัด” โดยโครงการนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 4.1 ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า
- 4.2 คำศัพท์ที่ใช้ในการคุยข้อมูลกล้องและข้อมูลลูกค้า
- 4.3 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า

#### 4.1 ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า

##### 4.1.1 การให้บริการสำหรับลูกค้า Walk-In

เมื่อลูกค้ามาใช้บริการในรูปแบบ Walk-In พนักงานจะให้ลูกค้ากดบัตรคิว เมื่อถึงคิวลูกค้าต้องนำกล้องที่มีอาการหรือมีปัญหาให้พนักงานพร้อมแจ้งอาการหรือปัญหาที่พบ พนักงานจะตรวจสอบเบื้องต้นหากเป็นอาการที่ต้องแก้ไขในส่วนของภายในพนักงานจะต้องนำกล้องไปให้ช่างดูว่าจะรับไว้ก่อนหรือสามารถซ่อมได้ทันทีหากซ่อมได้ทันทีพนักงานจะต้องถามลูกค้าว่าสะดวกรอหรือไม่ อาจใช้เวลาอย่างน้อย 30 นาทีหรือนานกว่านั้นแล้วแต่อาการหรือปัญหาที่พบ ซึ่งส่วนใหญ่อาการหรือปัญหาที่สามารถรอได้ เช่น การเปลี่ยนยางตัวเครื่อง ทำความสะอาดเบื้องต้น และการชาร์จแบตเตอรี่ไม่เข้าที่เกิดจากแบตเตอรี่ที่ไม่ได้ใช้งานนาน เป็นต้น เมื่อลูกค้าตัดสินใจซ่อมพนักงานจะขอชื่อ ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า โดยให้ลูกค้าเขียนใส่กระดาษที่พนักงานให้

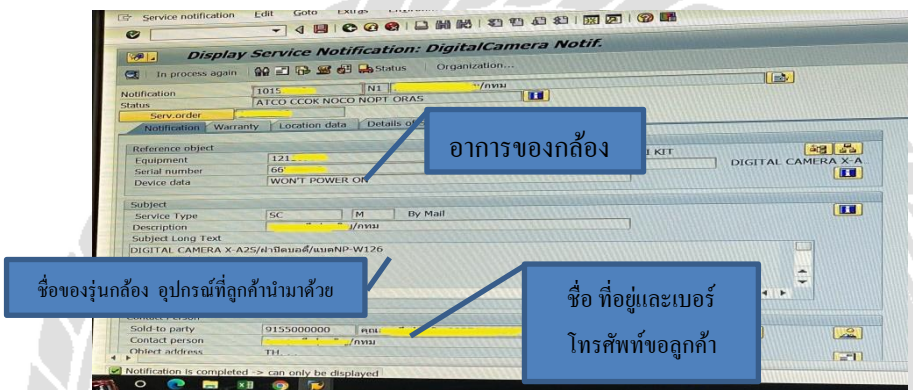
##### 4.1.2 การให้บริการสำหรับลูกค้าที่ส่งกล้องเข้ามาทางขนส่ง

เมื่อลูกค้าส่งกล้องเข้ามาทางขนส่งลูกค้าจะแนบชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอาการหรือปัญหาที่ลูกค้าพบ หากลูกค้ามีใบรับประกันและใบเสร็จในการซื้อกล้องลูกค้าจะถ่ายเป็นสำเนาเอกสารมาด้วย ในกรณีที่ลูกค้าบางท่านต้องการให้พนักงานโทรแจ้งเมื่อพัสดุถึงแล้ว พนักงานจะต้องโทรแจ้งลูกค้าตามเบอร์โทรศัพท์ที่ลูกค้าให้มา

##### 4.1.3 การคุยข้อมูลกล้องและข้อมูลลูกค้า

ในการคุยข้อมูลกล้องและข้อมูลลูกค้าสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลต่างๆจะถูกเก็บเข้าสู่ระบบของบริษัท จะแสดงถึงการให้บริการการซ่อมของลูกค้าในแต่ละครั้งและการรับประกันของกล้องลูกค้า ซึ่งง่ายต่อการติดต่อลูกค้า ในการคุยข้อมูลลูกค้าพนักงานต้องเช็คข้อมูลของลูกค้าเพื่อดูรุ่นของกล้อง อุปกรณ์ที่ลูกค้านำมาด้วยและหมายเลขเครื่องของกล้อง จากนั้นเปิดโปรแกรม SAP เพื่อคุยข้อมูลที่ลูกค้าให้มา โดยการใส่หมายเลขเครื่อง

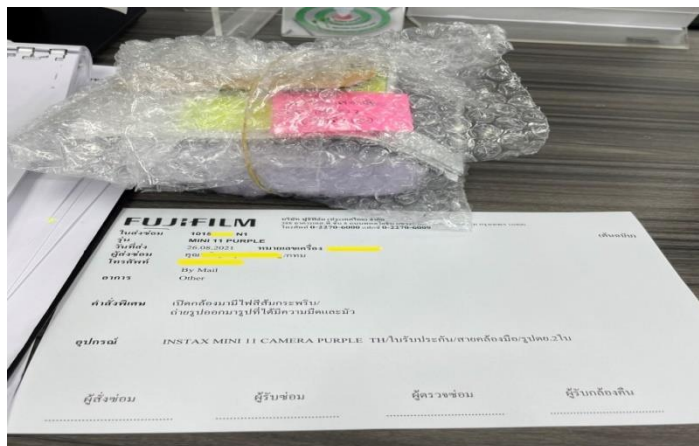
เพื่อคีย์ข้อมูลเข้าระบบ พนักงานเช็ควากกล่องเครื่องนี้เป็นศูนย์ไทยหรือต่างประเทศ เช็คหมายเลขเครื่องตรงกับรุ่นและสีของกล่องหรือไม่ เมื่อเช็คแล้วตรง พนักงานใส่ชื่อ ที่อยู่ และโทรศัพท์ของลูกค้าในช่อง Contact person จากนั้นใส่อาการหรือปัญหาของกล่องในช่อง Device data และในช่อง Subject long text ใส่ชื่อของรุ่นกล่อง อุปกรณ์ที่ลูกค้านำมาด้วย เช่นแบตเตอรี่ การัดความจำ กระเป๋ใส่กล่อง เป็นต้น เมื่อคีย์เสร็จแล้วพนักงานจะแจ้งเลขที่การส่งซ่อมทาง SMS ให้กับลูกค้าที่ส่งกล่องเข้ามาทางขนส่ง ส่วนลูกค้า Walk-In จะทราบเลขที่ส่งซ่อมในเอกสารใบรับงาน ลูกค้าสามารถใช้เลขที่ส่งซ่อมในการตรวจสอบสถานะในการซ่อมกล่องได้ ในกรณีที่ลูกค้าให้ข้อมูลมาไม่ครบลูกค้าอาจให้ข้อมูลมาทางอีเมลพนักงานจะต้องใส่ข้อมูลเฉพาะที่ลูกค้าให้มาเท่านั้น



รูปที่4.1 หน้าโปรแกรม SAP

4.1.4 การปริ้นท์เอกสารใบรับงาน

เมื่อคีย์ข้อมูลลงใน โปรแกรม SAP พนักงานปริ้นท์เอกสารใบรับงานในโปรแกรม SAP 2 แผ่น สำหรับลูกค้า Walk-In ให้ลูกค้าเซ็นชื่อผู้ส่งซ่อม จากนั้นนำเอกสารใบรับงาน 1แผ่นให้ลูกค้ากลับไปเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการรับกล่องคืน และอีก 1แผ่นนำไปให้ฝ่ายช่างซ่อมพร้อมกล่องของลูกค้า และสำหรับลูกค้าที่ส่งกล่องเข้ามาทางขนส่งพนักงานจะนำเอกสารใบรับงานทั้ง2แผ่นไปให้ช่างพร้อมกล่องของลูกค้า ในส่วนของเอกสารใบรับงานจะมีข้อมูลเลขที่ส่งซ่อม รุ่นกล่อง วันที่คีย์เข้าระบบ หมายเลขเครื่อง ชื่อลูกค้าพร้อมที่ลูกค้าส่งมา เบอร์โทรศัพท์ อาการหรือปัญหาของกล่อง คำสั่งพิเศษที่บอกรายละเอียดอาการหรือปัญหาของกล่อง และอุปกรณ์ที่ลูกค้านำมาด้วย



รูปที่ 4.2 เอกสาร ใบรับงานและกล่องของลูกค้า

#### 4.1.5 การให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

พนักงานจะรับสายแล้วสอบถามความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าแต่ละท่านต้องการสอบถามในเรื่องที่แตกต่างกันออกไป เช่น ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการสอบถามการตรวจเช็คสถานะในการซ่อมกล่องของลูกค้า พนักงานจะเปิดโปรแกรม SAP แล้วขอทราบหมายเลขการซ่อมที่ลูกค้าได้รับทาง SMS หรือในเอกสาร ใบรับงาน เพื่อตรวจสอบสถานะในการซ่อม หรือลูกค้าบางท่านต้องการสอบถามอาการและปัญหาของกล่อง ก่อนนำเข้ามาซ่อม

#### 4.1.6 การให้บริการลูกค้ารับกล่องคืน

ในการรับกล่องคืนของลูกค้าจะมีลูกค้าที่เข้ามารับกล่องคืนด้วยตัวเอง ลูกค้าให้ทางพนักงานขนส่งเข้ามารับ และลูกค้าให้เราจัดส่งกลับทางขนส่ง เมื่อกล่องของลูกค้าซ่อมเสร็จแล้วจะมีข้อความหรือการโทรแจ้งจากช่าง ลูกค้าจะแจ้งทางช่างว่าจะเข้ามารับแบบไหนหรืออาจแจ้งมาทางอีเมล หากเป็นการรับที่ลูกค้าเข้ามารับด้วยตนเองหรือลูกค้าให้พนักงานขนส่งเข้ามารับจะต้องมีเอกสาร ใบรับงานที่ลูกค้าได้รับกลับไปแผ่นมาด้วยเพื่อเป็นหลักฐานในการรับกล่องคืน แต่หากลูกค้าหรือพนักงานขนส่งที่ลูกค้าให้เข้ามารับไม่มีเอกสาร ใบรับงาน พนักงานจะต้องขอถ่ายสำเนาบัตรประชาชนไว้ยืนยันการรับกล่องคืนแทน

## 4.2 คำศัพท์ที่ใช้ในการคีย์ข้อมูลกล้องและข้อมูลลูกค้า

ตารางแสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการคีย์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวกล้อง อาการของกล้อง ทั้งภายในและภายนอก อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกล้อง และคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการคีย์ข้อมูล ของลูกค้าลงในโปรแกรม SAP รวบรวมโดยการสังเกตและจดบันทึก

ตารางที่ 4.1 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร A

-A-

VOCABULARY	MEANING
ADDRESS	ที่อยู่
ACCOUNT	บัญชีผู้ใช้
APERTURE	รูรับแสง
ABNORMAL	ผิดปกติ
ADJUSTMENT	ปรับแก้
AUDIO	เสียง
APPEARS	ปรากฏขึ้น
ACCESSORY	อุปกรณ์เสริม
ABLE	สามารถ

ตารางที่ 4.1 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร A

-B-

VOCABULARY	MEANING
BATTERY	แบตเตอรี่
BUTTON	ปุ่ม
BROKEN	หัก
BRIGHT	สว่าง
BLUR	ไม่ชัด
BENT	งอ
BONDING	เชื่อมต่อ
BREAK DOWN	เครื่องเสีย
BURNING	ไหม้
BLINKING	กะพริบ

## ตารางที่ 4.3 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร C

-C-

VOCABULARY	MEANING
CONTACT	การติดต่อ
CUSTOMER	ลูกค้า
CHARGE	ชาร์จ
CLOSED	ปิด
CONNECTION	การเชื่อมต่อ
CONTROL	ควบคุม
COVER	ฝาปิด
CARD	การ์ด
CAMERA	กล้อง
CRACKED	แตก
CREATE	สร้าง
CLEANING	ทำความสะอาด
COMMAND	คำสั่ง
CRACK	รอยแตก
COMPACT	กะทัดรัด
COMPOSITION	การจัดวาง

## ตารางที่ 4.4 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร D

-D-

VOCABULARY	MEANING
DURING	ระหว่าง
DEFORMED	รูปร่าง
DETECTED	ตรวจพบ
DUST	ฝุ่น
DISPLAY	การแสดงผล
DOTS	จุด
DISTORTED	บิด
DARK	มืด
DROP	ลาก
DELETE	ลบ
DEPTH	ความลึก
DATA	ข้อมูล
DETAILS	รายละเอียด
DESCRIPTION	คำอธิบาย
DEVICE	อุปกรณ์
DOCUMENT	เอกสาร

## ตารางที่ 4.5 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร E

-E-

VOCABULARY	MEANING
ERROR	ผิดพลาด
EXPOSURE	ค่าแสง
ELEMENT	องค์ประกอบ
ENTRY	รายการ
EQUIPMENT	อุปกรณ์, เครื่องมือ
EMPLOYEE	พนักงาน



## ตารางที่ 4.6 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร F

-F-

VOCABULARY	MEANING
FLASH	แสงไฟที่ออกจากกล้องขณะกดถ่ายภาพเวลาแสงน้อย
FAILED	ล้มเหลว
FOCUS	โฟกัส
FUNGUS	เชื้อรา
FRONT	ด้านหน้า
FUNCT	ทำงาน

## ตารางที่ 4.7 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร G

-G-

VOCABULARY	MEANING
GAP	ช่องว่าง
GAIN	สิ่งที่เป็นประโยชน์
GRAIN	ความหยาบของเม็ดสีแต่ละสีในภาพ
GOLDEN RATIO	สัดส่วนทองคำสำหรับจัดองค์ประกอบภาพ

## ตารางที่ 4.8 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร H

-H-

VOCABULARY	MEANING
HANG	อาการเครื่องที่ค้าง
HOT	ร้อน
HIGH	สูง
HOLDER	ผู้ครอบครอง, เจ้าของ
HIDE	หนัง

## ตารางที่ 4.9 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร I

-I-

VOCABULARY	MEANING
ISO	ค่าความไวแสง
IMAGE	รูปภาพ
INTERNALLY	ภายใน
INSPECTION	ตรวจสอบ
INNOVATION	นวัตกรรม
INCLUDE	รวม
IN-BOX	แฟ้มอีเมลล์เข้า
IMPORT	นำเข้า
IMMEDIATELY	อย่างรีบด่วน

## ตารางที่ 4.10 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร J

-J-

VOCABULARY	MEANING
JPEG	ชื่อชนิดไฟล์ภาพ
JOINT	หัวต่อ

## ตารางที่ 4.11 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร K

-K-

VOCABULARY	MEANING
KEEP	รักษา
KAPUT	หัก, พัง

ตารางที่ 4.12 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร L

-L-

VOCABULARY	MEANING
LENS	เลนส์ (กล้อง)
LIQUID	ของเหลว
LINE	เส้น
LOCK	ปิดให้แน่น

ตารางที่ 4.13 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร M

-M-

VOCABULARY	MEANING
MOUNT LENS	ขั้วของเลนส์มือหมุน
MODE	โหมด
MENU	เมนู
MEDIA	สื่อ
MESSAGE	ข้อความ
MARKS	เครื่องหมาย
MIRROR	กระจก
MISSING	หาย
MEMORY	หน่วยความจำ
MULTI	มาก
MONITOR	ควบคุม
MALFUNCTION	ความผิดปกติในการทำงาน
MODEL	แบบ

ตารางที่ 4.14 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร N

-N-

VOCABULARY	MEANING
NOISE	เสียงรบกวน
NOISY	เสียงดัง
NECESSARY	จำเป็น, ที่ขาดไม่ได้
NICK	รอยบาก, รอยแห้ว
NORMAL	ปกติ
NUMBER	หมายเลข

ตารางที่ 4.15 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร O

-O-

VOCABULARY	MEANING
ON	เปิด
OFF	ปิด
OUT	ออก
OPERATION	การดำเนินงาน, การให้บริการ
OBJECT	ความประสงค์
OVEREXPOSURE	การที่ฟิล์มถูกแสงนานเกินไป
ORDER	ลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร P

-P-

VOCABULARY	MEANING
PROCESS	กระบวนการ
PURPOSE	จุดประสงค์, เป้าหมาย, จุดมุ่งหมาย
PIXEL	จุดภาพ
POWER	พลังงาน
PEEL	ลอก
PLAYBACK	ปุ่มคุณภาพและวิดีโอ
PRESSURE	ความดัน
PROBLEM	ปัญหา
PICTURE	รูปถ่าย
PORTRAIT	การถ่ายภาพบุคคล

ตารางที่ 4.17 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร Q

-Q-

VOCABULARY	MEANING
QUICKLY	อย่างรวดเร็ว
QUALITY	คุณภาพ
QUIETLY	อย่างเงียบๆ

ตารางที่ 4.18 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร R

-R-

VOCABULARY	MEANING
REPORTED	รายงาน
RESPONSE	ตอบสนอง
REQUIRED	ต้องการ
RESPONSIBILITY	ความรับผิดชอบ
REPLACE	ซ่อมด้วยการหาของใหม่มาแทนที่เดิม
RECORD	บันทึก

## ตารางที่ 4.19 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร S

-S-

VOCABULARY	MEANING
STATUS	สถานะ
SALE	ขาย
SENSOR	เครื่องตรวจจับ
SHARE	ใช้ร่วมกัน
SERIAL NUMBER	หมายเลขเครื่อง
STUCK	ติด
SAVE	บันทึก
SERVICE	บริการ
SPOT	จุด
SCRATCHED	มีรอยขีดข่วน
SWITCH	สลับ
SOCKET	ปลั๊กตัวเมีย
SLOT	รู, ช่องเล็กๆ
SPEED	ความเร็ว
SALESMAN	พนักงานขายชาย

## ตารางที่ 4.20 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร T

-T-

VOCABULARY	MEANING
TEST	ทดสอบ
TWISTED	บิด
TURN ON	เปิดเครื่อง
TURN OFF	ปิดเครื่อง
TROUBLE	ปัญหา
TILT	เอียง
TRIPOD	ขาตั้งกล้อง
TEMPERATURE	อุณหภูมิ

ตารางที่ 4.21 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร U

-U-

VOCABULARY	MEANING
UPGRADE	การปรับขึ้น, ปรับปรุง
UNABLE	ไม่สามารถ
UNDEREXPOSURE	การถ่ายภาพที่ให้แสงเข้ากล้องน้อยกว่าปกติ

ตารางที่ 4.22 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร V

-V-

VOCABULARY	MEANING
VALUE	คุณค่า, ประโยชน์

ตารางที่ 4.23 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร W

-W-

VOCABULARY	MEANING
WHITE BALANCE	ค่าสมดุลของแสงสีขาว
WARRANTY	ใบรับประกันสินค้า

ตารางที่ 4.24 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร X

-X-

VOCABULARY	MEANING
X-SYNC	ความเร็วชัตเตอร์สูงที่สุดสามารถใช้กับแฟลชได้

ตารางที่ 4.25 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร Z

-Z-

VOCABULARY	MEANING
ZOOM LENS	ถ่ายภาพระยะไกลโดยใช้เลนส์ดึงภาพเข้ามา

### 4.3 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า

ตารางแสดงบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า Walk-In และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในให้ข้อมูลลูกค้า

#### 4.3.1 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในรับลูกค้า Walk-In

ตารางที่ 4.26 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในรับลูกค้า Walk-In

CONVERSATION	MEANING
<b>Staff:</b> Hello, please press the ticket queue.	<b>พนักงาน:</b> สวัสดีค่ะ กรุณากดบัตรคิวค่ะ
<b>Staff:</b> Can I help you?	<b>พนักงาน:</b> ลูกค้ามีอะไรให้ฉันช่วยไหมคะ
<b>Customer:</b> There is a camera problem.	<b>ลูกค้า:</b> กล้องมีปัญหาค่ะ
<b>Staff:</b> What's your camera problem?	<b>พนักงาน:</b> กล้องของลูกค้ามีปัญหาอะไรคะ
<b>Customer:</b> My camera is power off during operation.	<b>ลูกค้า:</b> กล้องดับระหว่างใช้งานค่ะ
<b>Staff:</b> Did you check the battery?	<b>พนักงาน:</b> ลูกค้าได้เช็คแบตเตอรี่ไหมคะ
<b>Customer:</b> Yes, I checked.	<b>ลูกค้า:</b> เช็คแล้วค่ะ
<b>Staff:</b> We'll have the repairman check your camera.	<b>พนักงาน:</b> เราจะให้ช่างตรวจเช็คกล้องของลูกค้าก่อนนะคะ
<b>Customer:</b> How long to check?	<b>ลูกค้า:</b> นานไหมคะ
<b>Staff:</b> 1 week.	<b>พนักงาน:</b> 1 สัปดาห์ค่ะ
<b>Customer:</b> Okay.	<b>ลูกค้า:</b> ตกลงค่ะ
<b>Staff:</b> Can I have your name, address and contact numbers please?	<b>พนักงาน:</b> ขอทราบชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ลูกค้าหน่อยนะคะ
<b>Customer:</b> Of course.	<b>ลูกค้า:</b> แน่แน่นอนค่ะ
<b>Staff:</b> You can write your name, address and phone number on this paper.	<b>พนักงาน:</b> ลูกค้าสามารถเขียนชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์บนกระดาษนี้ได้เลยค่ะ
<b>Customer:</b> here you go.	<b>ลูกค้า:</b> นี่ค่ะ
<b>Staff:</b> Just a moment.	<b>พนักงาน:</b> รอสักครู่นะคะ
<b>Staff:</b> This is a document handover 2 sheet; you can sign here.	<b>พนักงาน:</b> นี่คือเอกสารรับใบงาน 2 แผ่นนะคะ ลูกค้าเซ็นชื่อตรงนี้ค่ะ
<b>Customer:</b> here you go.	<b>ลูกค้า:</b> นี่ค่ะ



<p><b>Staff:</b> You can keep 1 sheet, and when you come in to get your camera, you should bring this document back as evidence.</p> <p><b>Customer:</b> Thank you.</p> <p><b>Staff:</b> You're welcome.</p>	<p><b>พนักงาน:</b> ลูกค้าเก็บไว้ 1 แผ่นนะคะและเมื่อลูกค้ามารับกล้องคืนลูกค้าควรนำมาใบนี้มาด้วยเพื่อเป็นหลักฐานนะคะ</p> <p><b>ลูกค้า:</b>ขอบคุณค่ะ</p> <p><b>พนักงาน:</b>ยินดีค่ะ</p>
--	--

#### 4.3.1 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในให้ข้อมูลลูกค้า

##### ตารางที่ 4.27 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในให้ข้อมูลลูกค้า

CONVERSATION	MEANING
<p>Customer: Where is your service center?</p> <p>Staff: Our service is at the IBM building.</p>	<p>ลูกค้า: ศูนย์บริการของคุณอยู่ที่ไหนคะ</p> <p>พนักงาน: ศูนย์บริการของเราอยู่ที่อาคาร IBM ค่ะ</p>
<p>Customer: Do you have any warranty after repair?</p> <p>Staff: Yes, our spare parts guarantee 3 months.</p>	<p>ลูกค้า: มีการรับประกันหลังการซ่อมไหมคะ</p> <p>พนักงาน: มีค่ะ อะไหล่ของเรารับประกัน 3 เดือนค่ะ</p>
<p>Customer: What time is the service center open?</p> <p>Staff: The service center is open from 9 am.</p>	<p>ลูกค้า: ศูนย์บริการเปิดกี่โมงคะ</p> <p>พนักงาน: ศูนย์บริการเปิดตั้งแต่ 9 โมงเช้าค่ะ</p>
<p>Customer: How long to repair the camera?</p> <p>Staff: About 2 weeks.</p>	<p>ลูกค้า: ใช้เวลาในการซ่อมนานแค่ไหนคะ</p> <p>พนักงาน: ประมาณ 2 สัปดาห์ค่ะ</p>
<p>Customer: Is the service charge included in the price?</p> <p>Staff: Yes, including a service charge of 107 baht.</p>	<p>ลูกค้า: ค่าบริการรวมอยู่ในราคานี้ด้วยไหมคะ</p> <p>พนักงาน: ใช่ค่ะ รวมค่าบริการ 107 บาทแล้วค่ะ</p>

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

##### 5.1.1 สรุปผลโครงการ

หลังจากผู้จัดทำได้ดำเนิน โครงการเสร็จสิ้นผลที่ได้รับคือ บุคลากรในองค์กรและนักศึกษาที่เข้าฝึกงานในบริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน คำศัพท์และบทสนทนาที่ใช้ในการให้บริการ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร และนักศึกษาในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำได้กำหนดไว้

##### 5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาโครงการ

เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดมีบางส่วนไม่สามารถนำมาเผยแพร่ได้ทั้งหมด เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลบริษัทและข้อมูลลูกค้า

##### 5.1.3 ข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานักศึกษาควรเตรียมความรู้เกี่ยวกับกล้องของบริษัท และการให้บริการ เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการได้ใช้โปรแกรมเฉพาะของบริษัทและเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าผู้จัดทำจึงต้องมีความรอบคอบ และคำนึงต่อผลกระทบบริษัทเป็นอย่างมาก

#### 5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

##### 5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการที่ผู้จัดทำโครงการได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัทฟูจิฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ.2564 ผู้จัดทำได้เรียนรู้การทำงานจริง เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น เรียนรู้การควบคุมอารมณ์ มีสติในการทำงาน เรียนรู้วัฒนธรรมในองค์กร เรียนรู้การมอบน้อมถ่อมตน เรียนรู้ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ฝึกการทำงานรอบคอบ รู้จักสังเกต สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ฝึกบุคลิกภาพของตนเองในการทำงาน และมิตรภาพที่ดีจากพี่ๆในองค์กร ดังนั้นจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์มากมายที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ในอนาคต

## 5.2.2 ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานสหกิจ

เนื่องจากการฝึกปฏิบัติงานสหกิจอยู่ในช่วงสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ทำให้ผู้จัดทำไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ มีการจำกัดการให้บริการสำหรับลูกค้าในบางช่วงเวลา และมีการปิดการให้บริการสำหรับลูกค้า walk-in จึงทำให้การสื่อสารเกิดความผิดพลาด เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการลูกค้ามีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน และมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าอยู่เสมอ

## 5.2.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.3.1 ผู้ที่ปฏิบัติงานควรเตรียมความพร้อมและความรู้เกี่ยวกับคลังของบริษัท รวมถึงศึกษาการใช้คลังมาเบื้องต้น

5.2.3.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานควรเรียนรู้การให้บริการ ควรมีใจรักในงานบริการ รู้จักควบคุมอารมณ์ มีสติอยู่ตลอดเวลา

5.2.3.3 ผู้ที่ปฏิบัติงานควรบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะในการสื่อสาร พูดจาสุภาพและรู้จักการใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม

5.2.3.4 ผู้ที่ปฏิบัติงานควรรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เตรียมพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์

## บรรณานุกรม

องค์การบริหารส่วนตำบลละแอ. (2562). *คู่มือการให้บริการ* เข้าถึงได้จาก

[http://www.laae.go.th/datacenter/doc\\_download/](http://www.laae.go.th/datacenter/doc_download/)

ลัดดา รักจรยาบรรณ.(2557). *การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา* เข้าถึงได้จาก

[https://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930278/chapter2.pdf](https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930278/chapter2.pdf)

ทรรศิรัชฎี ทองตาล่วง.(2559). *หน่วยที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า* เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/marketinghyy/hnwy-thi-6-khwam-ru-keiyw-kab-lukkha>

อุไรวรรณ.(2559). *การเรียนรู้คำศัพท์* เข้าถึงได้จาก

[http://kruiyismarteng.blogspot.com/2016/08/blog-post\\_88.html](http://kruiyismarteng.blogspot.com/2016/08/blog-post_88.html)

Encyclopedia Titanica. (ม.ป.ป.) *ความหมายของบทสนทนา* เข้าถึงได้จาก

<https://th.encyclopedia-titanica.com/significado-de-di-logo>

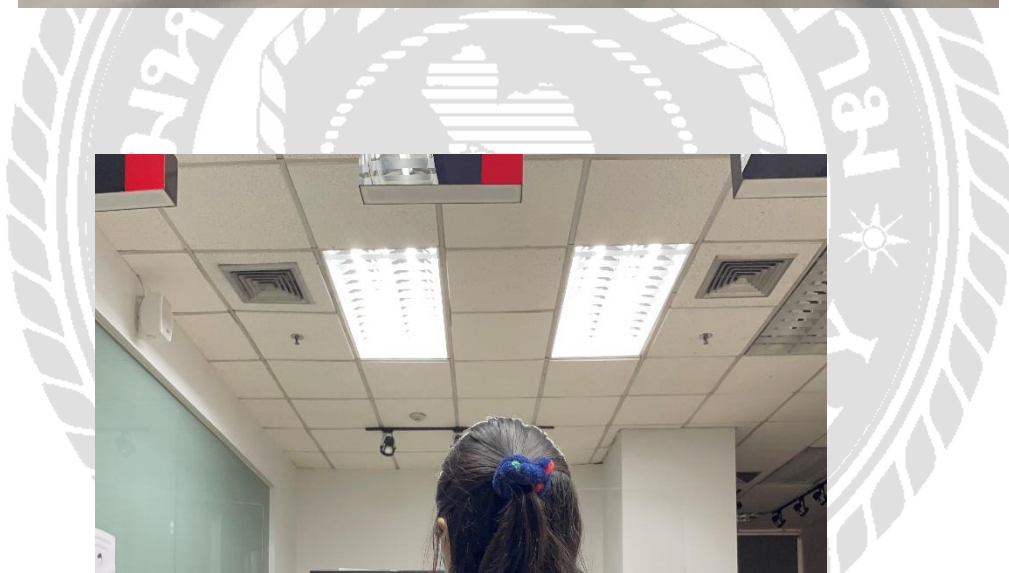




ภาคผนวก

ภาพบรรยากาศในการทำงาน







## ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา 6004500041

ชื่อ-นามสกุล นางสาวสุจิตรา หล้าพริ้ว

โทรศัพท์ 0645717288

ที่อยู่ 89/31 ม.1 ต.บางกระทึก อ.สามพราน จ.นครปฐม 73210

ผลงาน ได้รับใบรับรอง Certificate of Microsoft Office Word