



กระบวนการรับคำร้องเรียนและผลตอบรับที่ได้จากลูกค้า
กรณีศึกษา บริษัท พรอมทีนาว จำกัด
THE PROCESS OF MAINTENANCE AND FEEDBACK
CASE STUDY : PROMPTNOW COMPANY LIMITED.

นางสาวจิราวรรณ วิจิตวาทิ

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2556

กระบวนการรับคำร้องเรียนและผลตอบรับที่ได้จากลูกค้า

กรณีศึกษา บริษัท พรอมทีนาว จำกัด

THE PROCESS OF MAINTENANCE AND FEEDBACK

CASE STUDY : PROMPTNOW COMPANY LIMITED.

นางสาวจิราวรรณ วิจิตวาทิ

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2556

คณะกรรมการสอบ

ประธานกรรมการสอบ

(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์)

กรรมการ

(อาจารย์ดร.ทิวา พาร์ค)

กรรมการ

(อาจารย์เอกสิทธิ์ เข้มงวด)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

หัวข้อ	กระบวนการรับคำร้องเรียนและผลตอบรับที่ได้จากลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท พรอมทีนาว จำกัด THE PROCESS OF MAINTENANCE AND FEEDBACK CASE STUDY : PROMPTNOW COMPANY LIMITED.
หน่วยกิต	1
ผู้เขียน	นางสาวจิราวรรณ วิจิตวาทิ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ

บทคัดย่อ

รายงานฝึกงานฉบับนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าและผลตอบรับที่ได้ ซึ่งภายในรายงานจะกล่าวถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในเกมส์และขั้นตอนวิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข

จากการปฏิบัติงานและการทำรายงานในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการในการรับคำร้องเรียน รวมถึงได้ฝึกการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการแปลเอกสารต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการนำทฤษฎี CRM และ Maslow มาประยุกต์ใช้ภายในเกมส์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด

คำสำคัญ : กระบวนการรับคำร้องเรียน / ความต้องการของลูกค้า

TITLE THE PROCESS OF MAINTENANCE AND FEEDBACK
CASE STUDY : PROMPTNOW COMPANY LIMITED.

CREDIT 1

CANDIDATE MS. JIRAWAN WICHITWATEE

ADVISOR MR. PARD TEEKASAP

PROGRAM BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION

FIELD OF STUDY BUSINESS JAPANESE ADMINISTRATION

FACULTY BUSINESS ADMINISTRATION

Abstract

This report is about the study of customer complaint processes and result. Inside this report will show problems which happened inside the games and problem solving procedures.

Making this report make me known the customer complaint procedures including practicing Japanese language in order of translating documents. Besides, I have adapted CRM and Maslow theory to be using in games to satisfied the customer needs.

Keyword : customer complaint processes / customer needs

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทสรุป

หัวข้อ

กระบวนการรับคำร้องเรียนและผลตอบรับที่ได้จากลูกค้า
กรณีศึกษา บริษัท พรอมทีนาว จำกัด
THE PROCESS OF MAINTENANCE AND FEEDBACK
CASE STUDY : PROMPTNOW COMPANY LIMITED.

ผู้เขียน

นางสาวจิราวรรณ วิจิตวาที

คณะวิชา

บริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์

พนักงานที่ปรึกษา

คุณธีรสุวัฒน์ ศิลาพงษ์ศรี

ชื่อบริษัท

บริษัท พรอมทีนาว จำกัด

ประเภทธุรกิจ

ธุรกิจบริการให้คำปรึกษา
และพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานที่ปฏิบัติ

นักศึกษาฝึกงานฝ่าย Business Coordinator งานที่ได้รับมอบหมายคือช่วยประสานงานกับฝ่ายต่างๆ แปลเอกสาร และหาข้อมูลต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

1. เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อประสานงานกับส่วนอื่นๆ
2. ทราบถึงรายละเอียดของตัวเกมส์ และปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในเกมส์
3. ทราบถึงความต้องการของผู้เล่น และสามารถปรับปรุงแก้ไขให้ผู้เล่นพึงพอใจได้

กิตติกรรมประกาศ

ในการทดลองปฏิบัติงานที่บริษัท พรอมทันาว จำกัด ในครั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับประสบการณ์ และได้เรียนรู้สิ่งต่างๆมากมาย รายงานเล่มนี้จะไม่สำเร็จลุล่วงได้หากปราศจากการสนับสนุนจากหลายๆฝ่าย ข้าพเจ้าขอขอบคุณบริษัทพรอมทันาวที่เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้ทดลองปฏิบัติงาน ขอขอบคุณพี่ๆภายในบริษัททุกคนที่ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น สอนการปฏิบัติงานและคอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบคุณคุณคุณธีรสุวัฒน์ ศิลาพงษ์ศรี ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานที่ปรึกษาตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาต่างๆ แก่ข้าพเจ้า

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง ซึ่งถือเป็นประสบการณ์ที่ดีมากแก่นักศึกษา และขอขอบคุณดร.พาสน์ ทิมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาในการจัดทำรายงาน และช่วยตรวจสอบแก้ไข พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ข้าพเจ้า

นางสาวจิราวรรณ วิจิตวาที
คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
บทสรุป	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	2
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	4
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	4
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	4
1.7 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน	4
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน	5

บทที่ 2 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1.1 ทฤษฎีลูกค้าสัมพันธ์	6
2.1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.3 เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง	9

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	11
3.1 แผนงานการปฏิบัติงาน	11
3.2 รายละเอียดงานที่ปฏิบัติในการฝึกงาน	13
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงาน	14
3.4 ขั้นตอนการจัดทำรายงาน	15
บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ	16
4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน	16
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
4.3 วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และ จุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ	19
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	20
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	20
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	20
5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน	22
บรรณานุกรม	23
ภาคผนวก	24
ก. ตัวอย่างคำศัพท์ คำถามที่พบบ่อย และกราฟสรุปแบบสอบถามจากงาน Thailand Comic Con	25
ข. เอกสารประกอบการฝึกงาน	29
ประวัติผู้จัดทำ	41

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

3.1 แผนการฝึกงาน

11

3.2 แผนการจัดทำรายงาน

12



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนที่ที่ตั้งของ PromptNow Company Limited	1
1.2 แผนผังองค์กรของ PromptNow Company Limited	2
1.3 แผนผังองค์กรของ PromptNow Company Limited ในแผนก Game	3
1.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	7
1.5 ตัวอย่างเว็บไซต์แปลภาษา	10
1.6 ขั้นตอนการ Maintenance	16
1.7 การจัดทำ Microsoft Excel	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ

PromptNow Company Limited

ที่ตั้งของสถานประกอบการ

333 ชั้น 16 อาคารเล้าเป้งง้วน 1 ซอยเฉยพวง ถนนวิภาวดี
รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

โทรศัพท์ 02278-9276 , โทรสาร 02618-8590

อีเมลล์สถานประกอบการ

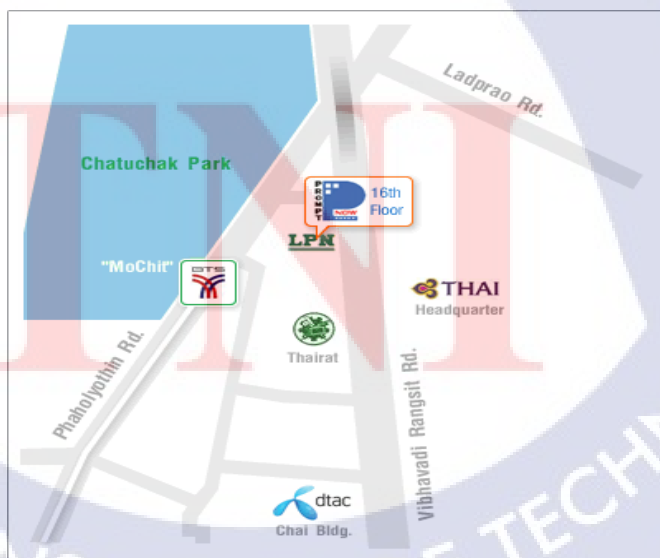
ฝ่ายขาย : sales@promptnow.com

Partnership : info@promptnow.com

ทั่วไป : info@promptnow.com

เว็บไซต์สถานประกอบการ

<http://www.promptnow.com>

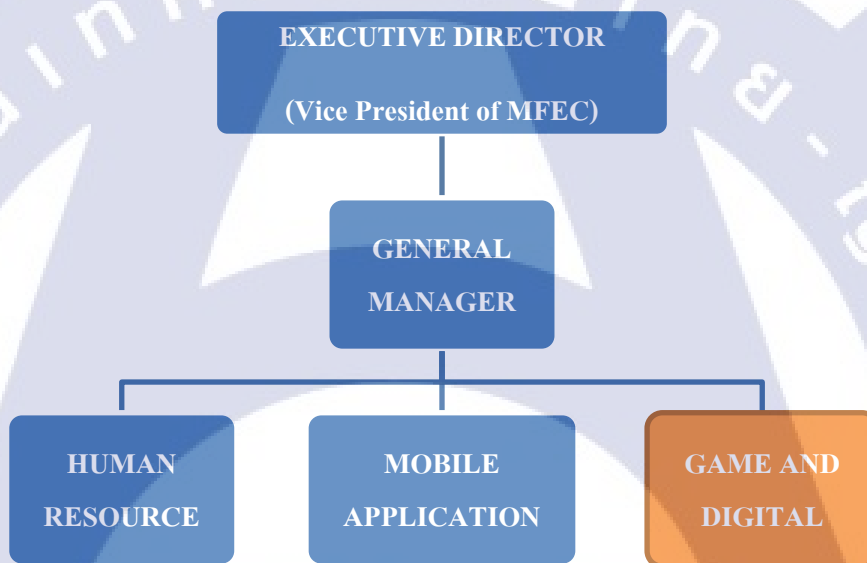


ภาพที่ 1.1 แผนที่ที่ตั้งของ PromptNow Company Limited

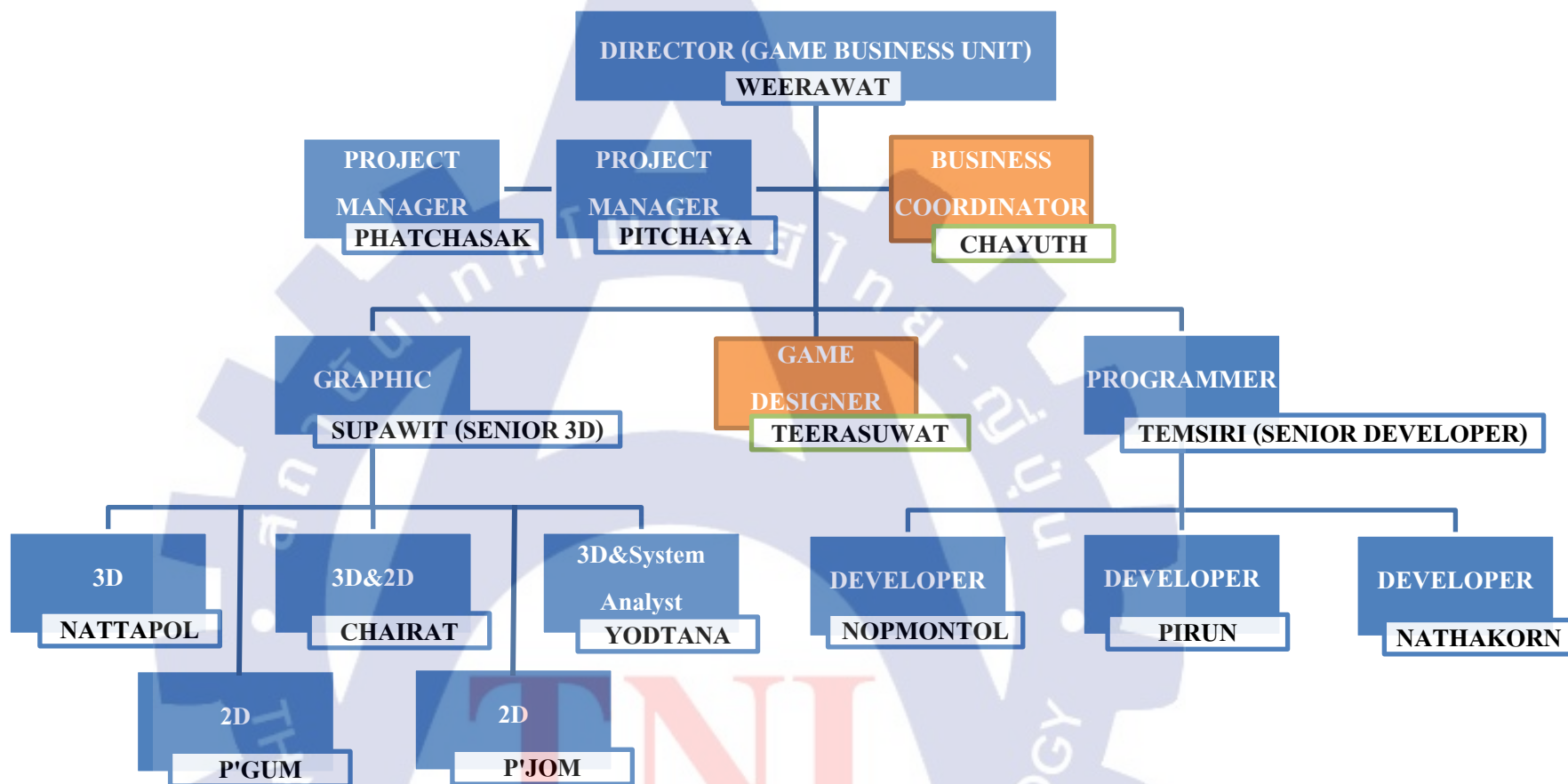
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

พรอมทีนาว เป็นบริษัทย่อยของบริษัท MFEC กรุ๊ป จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางด้านไอทีที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ก่อตั้งในปี 2003 โดยทางบริษัทพรอมทีนาวประกอบธุรกิจด้านการให้คำปรึกษา และพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคอยให้คำปรึกษา ออกแบบ และวางแผนพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่ใช้ร่วมกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการพัฒนา ทดสอบ และออกแบบเกมส์ออนไลน์ โปรแกรมบนมือถือ และภาพกราฟิกต่างๆ

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร



ภาพที่ 1.2 แผนผังองค์กรของ PromptNow Company Limited



ภาพที่ 1.3 แผนผังองค์กรของ PromptNow Company Limited ในแผนก Game

1.4 ตำแหน่งงานและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

1.4.1 ตำแหน่งงาน

นักศึกษาฝึกงานฝ่าย Business Coordinator

1.4.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ แปลเอกสารต่างๆ

1.4.3 หน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

1. ศึกษาลักษณะเกมส์ วิธีการเล่น ข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ภายในเกมส์
2. แปลภาษา แปลเอกสาร
3. หาข้อมูลต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย
4. สรุปข้อมูลต่างๆลงใน Microsoft Word , Excel ตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ร่างอีเมลล์และส่งไปยังบริษัทต่างๆ
6. ปรินงาน ถ่ายเอกสาร สแกนเอกสาร
7. จัดงานอีเว้นท์
8. อื่นๆ

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

คุณธีรสุวัฒน์ ศิลาพงษ์ศรี ตำแหน่ง Game Designer

1.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม ถึงวันที่ 16 พฤษภาคม 2557 รวมระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 2 เดือน

1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของรายงาน

1. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและปัญหาในการติดต่อประสานงาน
2. เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาต่างๆที่เกิดจากการเล่นเกมส์
3. เพื่อทราบถึงความต้องการของผู้เล่นและทัศนคติที่มีต่อเกมส์

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาและการทำงาน

1. เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน
2. ทราบถึงปัญหาที่เกิดภายในเกมส์ และสามารถอธิบายแก่ผู้เล่นได้
3. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เล่นได้ตรงจุด



TNI

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากข้าพเจ้าฝึกงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับเกมออนไลน์ จึงทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและการประสานงานต่างๆ ซึ่งโปรเจกต์เกมที่ข้าพเจ้าได้ฝึกงานอยู่นั้น เป็นเกมที่ทางบริษัทญี่ปุ่นเป็นผู้ว่าจ้าง ดังนั้นจึงต้องมีการประชุมและปรึกษากับทางญี่ปุ่นอยู่บ่อยครั้ง รวมถึงการรับข้อร้องเรียนต่างๆจากผู้เล่นในเซิร์ฟเวอร์ไทย และทำการแจ้งปัญหาดังกล่าวส่งกลับไปให้ทางญี่ปุ่นแก้ไขและพัฒนาต่อไป การฝึกงานในครั้งนี้จำเป็นต้องเรียนรู้ข้อมูลต่างๆของเกมส์ รวมถึงสำรวจและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้เล่น เพื่อทำให้ผู้เล่นเกิดความพึงพอใจในตัวเกมส์ โดยการทำให้ผู้เล่นเกิดความพึงพอใจได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยหลักการเกี่ยวกับ Customer Satisfaction ในการปรับปรุงพัฒนาเกมส์ต่อไป

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย สำหรับการค้นหาข้อมูลข่าวสารของลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการที่มีให้กับลูกค้า รวมไปถึงการหาลูกค้าใหม่ที่น่าสนใจและสามารถช่วยให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น

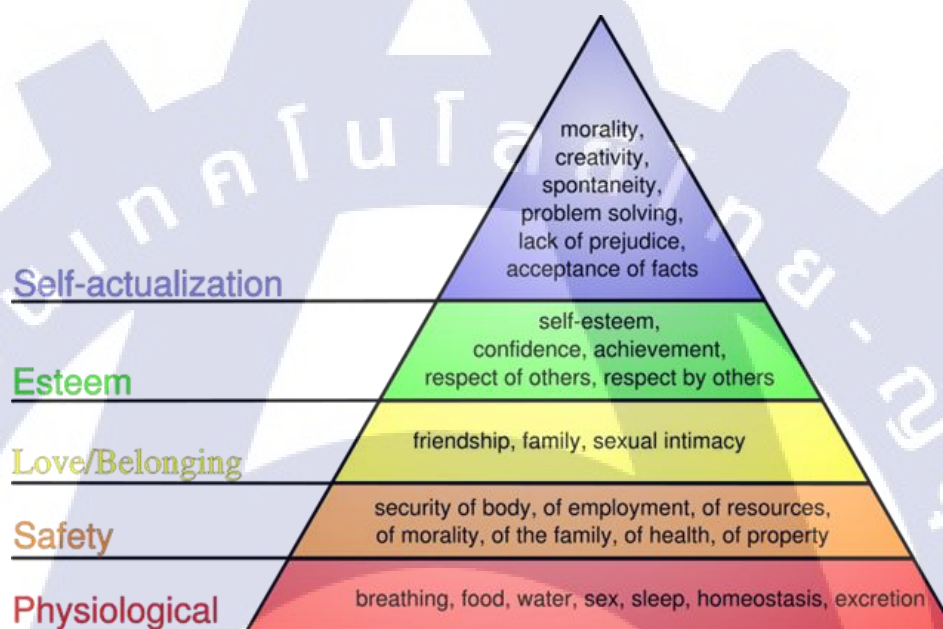
กระบวนการทำงานของ CRM

หลักการสำคัญในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประกอบด้วย

1. Identify เก็บข้อมูลว่าลูกค้าของบริษัทเป็นใคร เช่น ชื่อลูกค้า ข้อมูลสำหรับติดต่อกับลูกค้า
2. Differentiate วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละคน และจัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามคุณค่าที่ลูกค้ามีต่อบริษัท
3. Interact มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว
4. Customize นำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมเฉพาะตัวกับลูกค้าแต่ละคน (วงศ์กร อภิชนพงษ์, 2554)

2.1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือการลำดับความต้องการโดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นโดยใช้รูปทรงพีระมิด โดยมีลำดับความต้องการจากล่างขึ้นไปยังบน คือ ความต้องการทางกายภาพ, ความมั่นคงปลอดภัย, มิตรภาพและความรัก, ความเคารพนับถือ และความต้องการขั้นสูงสุด (self-actualization) (ชมนนท์ นาคะบุตร, 2553)



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

(ที่มา: http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 CRM

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การสร้าง ความประทับใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อในด้านวัตถุประสงค์การซื้อ ด้านผู้เข้าร่วมซื้อ ด้านความถี่ในการซื้อ ด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการสร้างความพอใจจากคุณค่าเพิ่มมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อในด้านวัตถุประสงค์การซื้อ ด้านผู้เข้าร่วมซื้อ และด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (พรทิพย์ เกียรติภาภูมิ, 2551)

2.2.2 Maslow

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับข้อความข่าวผ่านสื่อเพจเจอร์ (วิทยุติดตามตัว) พบว่า ความต้องการในการเลือกใช้สื่อเพจเจอร์ เพื่อเปิดรับข่าวมีสาเหตุที่เกิดขึ้น จากสภาวะทางจิตใจของผู้ใช้ และสังคมซึ่งต่อมาผู้ใช้ก็จะใช้ประโยชน์จากข่าวในระดับมากขึ้นไป และได้รับความพึงพอใจต่อข่าวตามคุณลักษณะของข่าวที่มีต่อผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับข้อความข่าวที่มี อายุแตกต่างกัน มีความต้องการในการเลือกใช้ เพจเจอร์ และ ระดับของการใช้ประโยชน์จากข่าวแตกต่างกัน เพศ รายได้ และอาชีพของผู้รับข้อความข่าว จะมีความต้องการที่ไม่แตกต่างในการเลือกใช้สื่อเพื่อรับข่าว และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อข่าว ผู้ใช้ส่วนหนึ่งมีความต้องการรับข่าวโดยเกิดขึ้นจากสภาวะทางสังคม คือ ต้องการ แสวงหาประสบการณ์ในการใช้สื่อใหม่ๆ ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้เป็นคนทันสมัย จึงเกิดความต้องการใช้สิ่งนั้นเป็นผลตามมา (ชลพรรษ์ ชัมสัตยา, 2539)

2.3 เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจและรวบรวมข้อมูลในด้านต่างๆ จำเป็นจะต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหาข้อมูล แต่เนื่องจากงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายส่วนใหญ่จะเป็นการรวบรวมข้อมูลเช่น หาข้อมูลบริษัทที่รับลงโฆษณา ราคาการจัดบูธในงานอีเวนต์ต่างๆ รวบรวมผลคะแนนโหวตภายในเกมส์ ฯลฯ ดังนั้นเทคโนโลยีที่ใช้ส่วนใหญ่จึงมีเพียง Internet , Email , โปรแกรม Microsoft Word , Excel และเว็บไซต์แปลภาษาเท่านั้น

2.3.1 Internet อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลาย ๆ เครือข่ายทั่วโลก คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางในการสื่อสาร สามารถใช้สืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้

2.3.2 Email ย่อมาจาก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือวิธีการแลกเปลี่ยนข้อความวิธีหนึ่ง โดยผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และส่งข้อมูลถึงกัน นอกจากนั้นยังสามารถตอบรับ ส่งต่อ หรือเก็บบันทึกข้อความที่ได้รับมาอีกด้วย โดยอีเมลที่ทางบริษัทนิยมใช้คืออีเมลที่มีชื่อว่า Mozilla Thunderbird เพราะใช้งานได้ง่ายและสามารถใช้ได้ในหลายระบบปฏิบัติการ

2.3.3 Microsoft Word เป็นโปรแกรมที่สามารถทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประมวลคำได้ ดังนั้นก็สามารถพิมพ์และแก้ไขเอกสาร,ลบ โยกย้าย และสำเนาข้อความ,พิมพ์ตัวอักษรประเภทต่าง ๆ ,ขยายขนาดและจัดรูปแบบตัวอักษร,ใส่เครื่องหมายและตัวเลขลำดับหน้าหัวข้อ,แบ่งคอลัมน์,ตีกรอบและแรเงา,จัดข้อความในเอกสาร,ใส่รูปภาพในเอกสาร,ประดิษฐ์ตัวอักษร, พิมพ์ตาราง,พิมพ์จดหมาย รวมถึงสามารถตรวจการสะกดและแก้ไขให้ถูกต้อง,ค้นหาและเปลี่ยนแปลงข้อความที่พิมพ์ผิด ฯลฯ ได้อีกด้วย

2.3.4 Microsoft Excel เป็นโปรแกรมตารางงานซึ่งใช้เก็บข้อมูลต่าง ๆ สูตรคำนวณ ลงบนแผ่นตารางงานโดยมีคุณสมบัติที่สำคัญหลักๆคือ มีความสามารถด้านการคำนวณทางคณิตศาสตร์, ความสามารถเกี่ยวกับด้านฟังก์ชัน เช่น ฟังก์ชันตัวอักษร ตัวเลข วันที่ การเงิน,การสร้างกราฟ,การตกแต่งตารางข้อมูล,การเรียงลำดับข้อมูล เป็นต้น

2.3.5 เว็บไซต์แปลภาษาที่ใช้สำหรับค้นหาคำศัพท์ต่างๆ



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างเว็บไซต์แปลภาษา

บทที่ 3
แผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

3.1.1 แผนการฝึกงาน

ตารางที่ 3.1 แผนการฝึกงานตั้งแต่ 17 มีนาคมถึง 16 พฤษภาคม 2557

หัวข้องาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
ศึกษาลักษณะเกมส์								
แปลภาษา แปลเอกสาร								
หาข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมาย								
ทำ Word Excel								
ร่างอีเมลล์และส่งอีเมลล์								
ปรี้นงาน ถ่ายเอกสาร สแกน								
เข้าร่วมประชุม และจัดงาน Event								
อื่นๆ								

3.2 รายละเอียดงานที่ปฏิบัติในการฝึกงาน

ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย คือ เป็นนักศึกษาฝึกงานฝ่าย Business Coordinator ซึ่งในฝ่ายนี้จะทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายต่างๆภายในหน่วยงาน แปลเอกสารต่างๆทั้งที่ได้รับมาจากญี่ปุ่น และติดต่อไปหาทางญี่ปุ่น รวมถึงช่วยในเรื่องอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายด้วย ดังนั้นการทำงานในฝ่ายนี้จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษและญี่ปุ่นพอสมควร รวมถึงเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานและตัวเกมส์ นอกจากนี้ยังต้องมีไหวพริบในการทำงานด้วย เช่นเวลาที่ต้องทำการส่งอีเมลล์ติดต่อกับบริษัทอื่น ควรใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม สุภาพถูกต้องและจะต้องมีไหวพริบในการตอบหากบริษัทอื่นเกิดข้อสงสัย รวมถึงทักษะการพูดคุยชั่วคราวกับทางญี่ปุ่นในกรณีที่พี่เลี้ยงติดประชุม หรือไม่สามารถตอบได้ในขณะนั้น

งานที่ได้รับมอบหมายส่วนใหญ่จะเป็นการรวบรวมข้อมูลต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น รวบรวมข้อมูลงานอีเวนท์ต่างๆเพื่อจัดหาวันออกบูธที่เหมาะสม ตรวจสอบระบบของเกมส์และรวบรวมปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ตรวจสอบผู้เล่นที่มีการทำผิดกติกา รวมถึงรวบรวมผลคะแนนต่างๆภายในเกมส์เมื่อมีการจัดกิจกรรมขึ้น และทำการแปลรายงานส่งไปยังบริษัทญี่ปุ่น รวมทั้งทำการแปลข้อมูลกิจกรรมใหม่ๆที่ทางญี่ปุ่นส่งมาให้

การฝึกงานในครั้งนี้ ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ใหม่ๆทั้งจากภายในตัวเกมส์ และการทำงาน รวมถึงไหวพริบในการโต้ตอบกับทั้งทางบริษัทญี่ปุ่น, บริษัทอื่นๆ และผู้เล่น ข้าพเจ้าจึงมีความสนใจจัดทำรายงานนี้ขึ้นมา เพื่อให้รู้ถึงวิธีการที่จะชักจูงให้ผู้เล่นหันมาสนใจในตัวเกมส์มากขึ้น

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.3.1 ศึกษารูปแบบของตัวเกมส์

หลังจากทำการศึกษาพบว่า ตัวเกมส์เป็นเกมส์ที่เล่นผ่านเฟสบุค เป็นเกมส์เบทเทิลการ์ดจากญี่ปุ่น ซึ่งเป็นที่นิยมมากและมีเซฟเวอร์อยู่ในหลายประเทศเช่น เกาหลี ฮองกง ฝรั่งเศส และจีน อีกทั้งตัวเกมส์ยังเล่นไม่ยากมากและมีตัวละครและเรื่องราวต่างๆที่น่าสนใจอยู่ภายในเกมส์อีกด้วย

3.3.2 ศึกษาลักษณะของลูกค้า

ลักษณะของลูกค้าที่เล่นเกมส์นี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยประมาณมัธยมต้นถึงวัยทำงาน โดยผู้เล่นในวัยมัธยมปลายและมหาวิทยาลัยมีจำนวนมากที่สุด จากการสอบถามเหตุผลที่ผู้เล่นส่วนใหญ่ชอบเกมส์นี้คือ มีตัวละครให้เลือกเล่นได้หลากหลายและมีเนื้อเรื่องที่น่าสนใจ

3.3.3 ศึกษารูปแบบขั้นตอนการดำเนินงานภายในแผนก

ในการติดต่อกับทางบริษัทญี่ปุ่น บริษัทจะใช้การสื่อสารผ่านไลน์ และVideo Conference โดยทางบริษัทได้รับมอบหมายให้ดูและเซฟเวอร์ไทย และคอยทำหน้าที่ต่างๆ ตั้งแต่การทำเว็บเพจ ประกาศกิจกรรมต่างๆ ทำแบนเนอร์ ออกบูธจัดแสดงเกมส์ หาช่องทางการโฆษณา ดูแลความเรียบร้อยภายในเกมส์ คอยตรวจสอบผู้เล่นที่มีการโกง ตอบปัญหาต่างหรือคำถามต่างๆจากผู้เล่น รวมถึงแก้ไขปัญหาค้าง เบื้องต้นของเกมส์ และในทุกๆวันอังคารจะมีการ maintenance (MA) หรือการบำรุงรักษาระบบของตัวเกมส์ขึ้น

3.4 ขั้นตอนการจัดทำรายงาน

3.4.1 ศึกษาลักษณะเกมส์ และบริษัท

ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะเกมส์ว่าเป็นเกมส์แนวไหน มีวิธีการเล่นอย่างไร รวมทั้งศึกษาข้อมูลและโครงสร้างขององค์กรและขั้นตอนการทำงาน

3.4.2 ศึกษาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในบริษัท

ศึกษาระบบการทำงานภายในแผนกที่ได้รับมอบหมาย ขั้นตอนการทำงานต่างๆ และรูปแบบงานในแผนกที่จะได้รับมอบหมาย

3.4.3 กำหนดหัวข้อรายงาน และทฤษฎีที่ใช้ประกอบรายงาน

หลังจากทำการศึกษาระบบงานของบริษัท และรูปแบบงานที่ได้รับมอบหมาย จึงได้ทำการคิดหัวข้อรายงาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกงาน

3.4.4 ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องและดำเนินการจัดทำรายงาน

ทำการค้นคว้าข้อมูลต่างๆและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการทำรายงาน และดำเนินการจัดทำรายงาน

3.4.5 พบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบรูปเล่มรายงาน และจัดทำสไลด์เพื่อนำเสนอ

นำรายงานที่ได้จัดทำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ผิดพลาด และจัดทำสไลด์เพื่อนำเสนอรายงานแก่อาจารย์

3.4.6 นำเสนอรายงาน

ทำการนำเสนอรายงานในวันที่กำหนด

3.4.7 ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์

แก้ไขรายงานในส่วนที่ผิดพลาด และจัดทำให้สมบูรณ์ นำส่งอาจารย์

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนและผลการดำเนินงาน

จากในบทที่ 3 ได้มีการอธิบายถึงการ จัด Maintenance และการทำงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายซึ่งมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

4.1.1 ขั้นตอนการจัดทำ Maintenance (MA)

การทำ Maintenance หรือการบำรุงรักษาระบบของทางบริษัทนั้น จะมีการประชุม MA ร่วมกันผ่านโปรแกรมไลน์ทุกวันอังคารซึ่งจะต้องทำการปิดเซิร์ฟเวอร์เกมส์เป็นเวลา 4 ชั่วโมงเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขระบบและอัปเดตกิจกรรมใหม่ๆ ส่วนในวันอื่นๆนั้นจะมีเพียงการรวบรวมปัญหาและคำถามต่างๆรายวันที่ได้รับจากผู้เล่นส่งไปให้ทางญี่ปุ่นเท่านั้น



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการ Maintenance

(ที่มา:จากการสัมภาษณ์พนักงานที่บริษัทพรอมทีนาว จำกัด)

ขั้นตอนในการ Maintenance นั้น อันดับแรกจะรับคำร้องเรียนจากผู้เล่นผ่านทางเพจในเฟสบุ๊ค โดยช่องทางส่วนใหญ่ที่ผู้เล่นมักจะติดต่อมาคือทางหน้าเว็บเพจและทางกล่องข้อความ หลังจากนั้นจึงทำการรวบรวมข้อร้องเรียนทั้งหมดและทำการแยกประเภท เช่น ปัญหาบัก คำถามทั่วไป ข้อเสนอแนะ เป็นต้น การรวบรวมข้อมูลจะทำการรวบรวมข้อมูลใส่ใน Excel และแปลเป็นภาษาอังกฤษโดยแยกตามประเภท ในกรณีที่เป็นการถามหรือปัญหาที่สามารถแก้ไขหรืออธิบายให้แก่ผู้เล่นได้เลยก็จะทำการใส่คำตอบที่ได้ตอบผู้เล่นลงไปด้วย จากนั้นจึงทำการส่งข้อมูลไปให้ทางญี่ปุ่น และทางญี่ปุ่นก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ และแจ้งมายังทางบริษัท รวมทั้งส่งหัวข้อกิจกรรมใหม่ๆและข้อมูลไอเทมต่างๆที่มีการอัปเดตภายในเกมส์มาให้ และทางบริษัทจึงทำการประกาศให้ทางผู้เล่นทราบ

4.1.2 ขั้นตอนการแปลเอกสาร

ขั้นตอนในการแปลเอกสารจำเป็นต้องใช้เครื่องมือแปลภาษามาช่วย เพื่อเพิ่มความแม่นยำถูกต้องของคำศัพท์ เนื่องจากคำบางคำมีหลายความหมาย และคำศัพท์ส่วนใหญ่มักเป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับตัวเกมส์ซึ่งข้าพเจ้ายังไม่ค่อยรู้จัก จึงทำให้การเริ่มงานแปลในระยะแรกมีความติดขัดอยู่พอสมควร

4.1.3 ขั้นตอนการหาข้อมูลเว็บไซต์ที่รับลงโฆษณา และสถานที่จัดงานอีเวนท์

ขั้นตอนในการหาข้อมูลต่างๆที่ได้รับมอบหมาย โดยส่วนใหญ่ข้าพเจ้าจะทำการค้นหาข้อมูลต่างๆผ่านกูเกิ้ล ข้าพเจ้าจะขอยกตัวอย่างการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่รับลงโฆษณา และการค้นหาสถานที่สำหรับการจัดงานอีเวนท์ โดยการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์เพื่อลงโฆษณาในขั้นตอนแรกนั้นต้องรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆหลายๆแหล่ง และทำการตรวจสอบข้อมูลเว็บไซต์ดูว่าโดยปกติมีผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์เท่าใด มีค่าใช้จ่ายในการลงโฆษณาเท่าใด แล้วทำการคำนวณว่าเว็บไซต์นี้เหมาะสมที่จะลงโฆษณาหรือไม่ ส่วนการค้นหาสถานที่จัดงานอีเวนท์ ก็จะมีลักษณะเหมือนกับการค้นหาข้อมูลอื่นๆ และทำการคัดเลือกลงงานอีเวนท์ที่มีราคาและสถานที่เหมาะสมแก่การไปจัดบูธ เป็นต้น

4.1.4 ขั้นตอนการหาจัดทำ Microsoft Word , Excel

ในการจัดทำข้อมูลลงในเอกสาร Word หรือ Excel อันดับแรก ควรจัดเรียงเนื้อหาและตัวอักษรให้อ่านเข้าใจง่าย และชัดเจน ครบถ้วน และหากมีข้อความที่ต้องการเน้น ควรใช้สีแบ่งแยกให้ชัดเจน งานที่ข้าพเจ้าทำส่วนใหญ่จะใช้โปรแกรม Excel มากกว่า Word ดังนั้นจึงต้องคำนึงด้านการจัดวางข้อมูลเป็นอย่างมาก ว่าต้องการเน้นอะไรและจัดวางข้อมูลในรูปแบบไหนให้เข้าใจง่ายต่อการมอง

ในขั้นตอนแรกจะทำการสำรวจงานอีเวนต์ต่างๆ งานไหนเป็นที่นิยม มีสถานที่สะดวกต่อการไปจัดงาน และมีราคาเหมาะสม หลังจากนั้นทำการปรึกษากับผู้ป้อนและเลือกงานอีเวนต์ที่ต้องการไปจัด โดยปรึกษากันเรื่องงบประมาณคร่าวๆ เมื่อได้ข้อสรุป จึงดำเนินการติดต่อของสถานที่ และทำการปรึกษาเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายในส่วนต่างๆ กับผู้ป้อนอีกครั้ง เมื่อได้ข้อสรุป จึงดำเนินการประชาสัมพันธ์แก่กลุ่มลูกค้า

ในวันออกบูชที่งาน Thailand Comic Con ได้มีการให้ผู้เล่นเกมแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวเกมส์เพื่อชิงของรางวัลภายในงาน โดยแบบสอบถามจะไม่มีข้อมูลอะไรมา เพราะแค่ต้องการให้ผู้มาเยี่ยมชมบูธและคนที่เดินผ่านมาร่วมสนุกเท่านั้น โดยคำถามจะเน้นเกี่ยวกับตัวเกมส์ว่ารู้จักเกมส์นี้หรือไม่ และมีให้ใส่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตัวเกมส์สำหรับผู้ที่เคยเล่น หลังจากนั้นจึงทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดใส่ลงใน Excel

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเกี่ยวกับตัวเกมส์และขั้นตอนการประสานงานและการดำเนินการ maintenance ของทางแผนกเกมส์พบว่า ตัวเกมส์นั้นในต่างประเทศมีชื่อเสียงมาก แต่ยังไม่ใหม่สำหรับประเทศไทยซึ่งถือว่าเป็นโอกาสดีของทางบริษัทที่จะทำการประชาสัมพันธ์ เพราะเกมส์ประเภทนี้ในประเทศไทยยังมีน้อยและแปลกใหม่ ดังนั้นทางบริษัทจึงต้องทำการติดต่อกับญี่ปุ่นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ตัวเกมส์และคอยปรับปรุงตัวเกมส์และระบบภายในอยู่เสมอ เพื่อทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นและช่วยให้ผู้เล่นเกิดความพึงพอใจในตัวเกมส์มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้จากการสอบถามผู้เล่นหลายๆคนภายในงาน “Thailand Comic Con” พบว่า ผู้เล่นเก่าไม่ค่อยพอใจกับระบบการแก้ไขปัญหาคัทที่ล่าช้า และการซื้อการ์ดตัวละครที่จะเล่นได้แต่ตัวเดิมๆ ส่วนผู้เล่นใหม่ยังไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับไอเทมที่ได้รับเมื่อเริ่มเล่นเกมส์ครั้งแรกว่าคืออะไร และใช้อย่างไร จึงทำให้ไม่เข้าใจในตัวเกมส์และทำให้ไม่เกิดความต้องการอยากเล่น

4.3 วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ

จุดประสงค์ในการจัดทำรายงานนี้คือ เพื่อให้ผู้ที่เริ่มทำงานใหม่เข้าใจถึงขั้นตอนและวันในการจัด Maintenance ของฝ่ายเกมส์ในบริษัท วิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากผู้เล่นมีข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียน รวมถึงความต้องการของผู้เล่นที่มีต่อตัวเกมส์

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาและสังเกตการดำเนินงานภายใต้โปรเจกต์เกมส์ของบริษัท ทำให้ข้าพเจ้าทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ โดยการดำเนินงานในครั้งนี้จะเน้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์แก่ผู้เล่น และการปรับปรุงพัฒนาระบบที่ทำให้ผู้เล่นเกิดความพึงพอใจ ขั้นตอนการทำงานต่างๆนี้ช่วยให้เราทราบถึงข้อมูลต่างๆที่ได้รับการร้องเรียนจากผู้เล่น ซึ่งช่วยให้เราสามารถนำข้อมูลต่างๆที่ได้มานำไปปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เล่นให้ได้มากที่สุด

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

5.2.1 ปัญหาที่ได้รับจากผู้เล่นเก่า

ในด้านปัญหาบัค หากปัญหาบัคที่ผู้เล่นได้รับมีวิธีการแก้ไขที่ไม่ซับซ้อนซึ่งทางบริษัทสามารถดำเนินการแก้ไขได้เอง ทางบริษัทก็จะทำการดำเนินการแก้ไขในทันทีแล้วจึงรายงานปัญหาดังกล่าวให้ทางผู้ป่วนทราบภายหลัง และถ้าหากปัญหาดังกล่าวทางบริษัทไม่สามารถแก้ไขให้ได้และเป็นปัญหาเร่งด่วนทางบริษัทก็จะรีบแจ้งทางผู้ป่วนให้แก้ไขในทันที รวมถึงมีการผลัดเปลี่ยนการ์ดตัวละครในทุกๆ 1 ถึง 2 อาทิตย์ เพื่อผู้เล่นจะได้ไม่เบื่อในการสุมได้ตัวละครซ้ำๆ

5.2.2 ปัญหาที่ได้รับจากผู้เล่นใหม่

ปัญหาด้านไอเทมสำหรับผู้เล่นใหม่ จากการทดลองเล่นเกมส์และการสอบถามผู้เล่นท่านอื่นๆ ทำให้ข้าพเจ้าทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น กล่าวคือ สำหรับผู้เล่นใหม่เมื่อเข้าเล่นเกมส์เป็นครั้งแรกจะได้รับไอเทมหายากมาหนึ่งชิ้นซึ่งไอเทมชิ้นนี้ถ้าเป็นผู้เล่นใหม่จะยังไม่ทราบว่าคืออะไรและมีประโยชน์อย่างไรจึงทำให้ไม่เห็นถึงความสำคัญของไอเทมชิ้นนั้น ดังนั้นการแก้ไขด้านการแจกของไอเทมที่ข้าพเจ้าได้ทำการปรึกษากับพี่ที่ทำงานซึ่งเห็นว่าสมควรคือการแก้ไขโดยอิงจากทฤษฎีของ Maslow ตามลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค

ดังนั้น ไอเทมชนิดแรกที่เราแจกแก่ผู้เล่นใหม่คือ ชุดของตัวละคร หรือยาต่างๆที่ใช้ในการต่อสู้ เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนจำเป็นต้องใช้ในระยะแรกที่ยังไม่รู้รายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับตัวเกมส์ทั้งสิ้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย มั่นคง

เมื่อผู้เล่นเล่นถึงระดับที่กำหนดก็จะได้รับไอเทม ซึ่งไอเทมชิ้นต่อไปควรเป็นไอเทมที่เกี่ยวกับช่วยเสริมการโจมตี หรือป้องกันให้ตัวละคร หรือการคัดตัวละครใหม่ๆที่มีพลังสูงกว่า

3. ความต้องการทางสังคม

เมื่อผู้เล่นเริ่มคุ้นเคยกับตัวเกมส์แล้ว ทำให้ผู้เล่นเริ่มหาเพื่อนๆที่เล่นเกมส์เดียวกัน หรือเริ่มมีการแนะนำเพื่อนๆ ทำให้แต่ละคนได้มีการพูดคุยกันและยังได้รู้จักเพื่อนใหม่ภายในเกมส์อีกด้วย

4. ความต้องการการยกย่อง

เมื่อผู้เล่น เล่นจนชำนาญ และเริ่มมีทักษะในการเล่นแล้ว ขั้นต่อไปที่ผู้เล่นต้องการคือการได้รับการยกย่อง ซึ่งในเกมส์ก็คือการต่อสู้กันนั่นเอง ในการต่อสู้ระหว่างผู้เล่นนั้น เราจะใช้คำว่า PvP เมื่อผู้เล่นคนใดชนะ แด้ม PvP ก็จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยแด้มนั้นจะมีประกาศอยู่ในหน้าหลักของเกมส์โดยเรียงจากผู้ที่ได้อันดับสูงสุด ซึ่งไม่ว่าใครก็ล้วนต้องการให้ชื่อของตัวเองอยู่อันดับต้นๆด้วยกันทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ในลำดับขั้นนี้เป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่สามารถรู้ได้ เป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่สามารถรู้ได้ แต่ตัวเกมส์เองได้มีการวางแผนการเอาไว้ว่าผู้เล่นจะต้องสร้างการ์ดหายากของเกมส์ให้ได้ ซึ่งถ้าหากผู้เล่นสร้างการ์ดได้สำเร็จ ผู้เล่นจะสามารถทราบเรื่องราวของตัวละครนั้นๆได้ โดยจากการที่ข้าพเจ้าได้สอบถามผู้เล่นบางส่วน ก็พบว่าคำตอบส่วนใหญ่ที่ได้รับจากผู้เล่นถึงความต้องการสูงสุดของการเล่นเกมนี้ก็คือการสร้างการ์ดหายากให้ครบทุกตัวละคร เพื่อทราบเรื่องราวทั้งหมดนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน

สำหรับผู้สนใจประกอบอาชีพที่ PromptNow ในฝ่ายเกมส์: ควรมีทักษะด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี มีความรู้ในการใช้โปรแกรมด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านกราฟฟิก

สำหรับ TNI : ควรมีระยะเวลาฝึกงานนานกว่านี้ เพราะระยะเวลาเพียง 2 เดือนยังศึกษาระบบงานได้ไม่เพียงพอ



TNI

บรรณานุกรม

ธมนนท์ นาคะบุตร,(2553), Maslow's hierarchy of needs กับ การเข้าใจมนุษย์ [Online], Available:
<http://www.gotoknow.org/posts/372205> [วันที่ค้นข้อมูล 20 พฤษภาคม 2557]

พรทิพย์ เกียรติภาคภูมิ,(2551), แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง [Online],Available:
http://www.ex-mba.buu.ac.th/research/Bangsaen/Y-MBA%2012-2/51750102/05_ch2.pdf. [วันที่ค้น
ข้อมูล 20 พฤษภาคม 2557]

วงศ์กร อภิชนพงษ์,(2554), การทำงานของ(CRM)[Online],Available:
<https://sites.google.com/site/coverzy/kerd-khwam-ru/thangan-khxng-rabb-crm> [วันที่ค้นข้อมูล
20 พฤษภาคม 2557]

วุฒิ สุขเจริญ,(2556), ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow . พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)
(หน้า47). กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. สุนทร เลหาพัฒน์วงศ์. (2550). วิวัฒนาการและความหมายของ CRM . CRM เกม
ครองใจลูกค้า(หน้า8). กรุงเทพมหานคร : บริษัทยูนิซีแอล บัคส์ จำกัด

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

ตัวอย่างคำศัพท์ คำถาม ที่พบบ่อย

และกราฟรูปแบบสอบถามจากงาน Thailand Comic Con

TNI

คำศัพท์ที่พบบ่อย

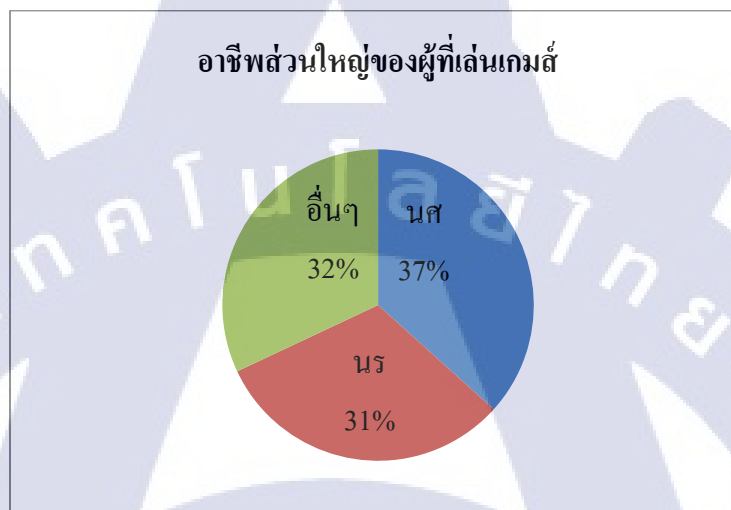
คำศัพท์	โรมันจิ	คำแปล
メンテナンス	Menntenanssu	การปรับปรุงระบบ
イベントを延長する	Ibennto wo ennchousuru	ขยายเวลาอีเวนท์
参考情報	Sannkoujyouhou	ข้อมูลอ้างอิง
アバターパーツ・ 搭載	Abataapaatsu tousai	ติดตั้งชุดอวตาร
更新	Koushinn	เปลี่ยนใหม่
対象読者年齢層	Taishoudokushanennreisou	กลุ่มลูกค้า
備考	Bikou	หมายเหตุ
条件	Jyoukenn	เงื่อนไข
報酬	Houshuu	ของที่ได้รับ
.....周年記念の服	shuunennkinenn no fuku	ชุดที่ระลึกครบรอบ.....ปี
期間限定レコード が出現	Kikanngenntei rekoodo ga shutsugenn	มีระยะเวลาจำกัด
リアルタイム表示	Riarutaimu hyouji	การแสดงผลแบบ real time

คำถามเกี่ยวกับเกมส์ที่พบบ่อย FAQ

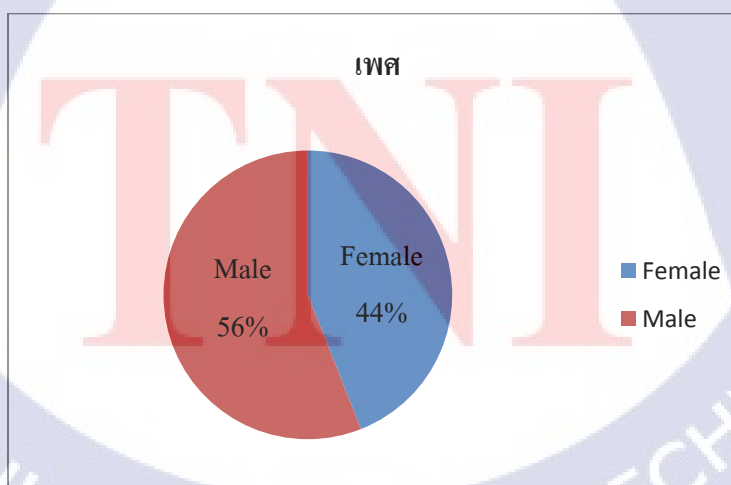
คำถาม	คำตอบ
เข้าเกมส์ไม่ได้	ให้ลองกรีฟเวอร์เกมส์ใหม่
ถูกตัดออกจากเซิร์ฟเวอร์	-อาจมีการเปิดใช้โปรแกรมที่ทำให้คอมพิวเตอร์ทำงานหนักมากเกินไประหว่างเล่นเกมอยู่ -เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย Wi-Fi ที่สัญญาณไม่ดี -เชื่อมต่อจากต่างประเทศ
ทำไมทำควสครบแล้วแต่ยังไปด่านต่อไปไม่ได้	จำเป็นต้องผ่านควสที่บอสก่อน ซึ่งควสที่บอสนั้นจะหาให้เจอจำเป็นต้องกดหาโดยเลือกเวลานานขึ้น ซึ่งช่วงแรก ๆ แนะนำที่ 8 ชม.
วิธีทำควส	1 กดไปที่ห้องที่เขียนว่า Quest 2 เลือกด่านที่ต้องการ 3 เลือกระยะเวลาที่ต้องการทำการสำรวจ 4 ควสจะปรากฏขึ้นที่หน้าจอด้านบนขวา 5 เมื่อได้รับ Quest แล้วและต้องการเริ่ม Quest ให้กด Start ที่มุมซ้ายบน 6 จะพบ Map ที่จะทำการเริ่ม Quest ให้กดเลือกที่ Goal (จุดที่ต้องการเดิน) ก็จะเริ่มการ Battle
หาการ์ดในเกมส์อย่างไร	-ซื้อจาก Shop ภายในเกมส์ -ไปเลี้ยงโชคที่ห้อง Darkroom -ทำ Quest ผ่าน -ได้จากโบนัสเกมส์หลังการ Duel

กราฟรูปแบบสอบถาม จากงาน Thailand Comic Con

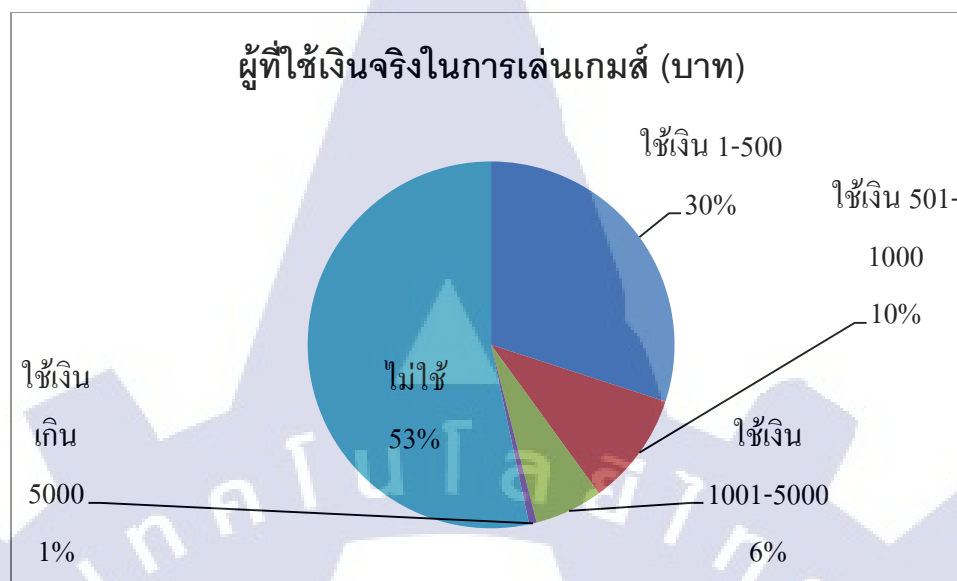
(จากการสุ่มตัวอย่าง 150 คน)



จากการสำรวจพบว่าอาชีพส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามคือ นักศึกษาและนักเรียน ในส่วนของอื่นๆ จะมีอาชีพอิสระ พนักงานบริษัท และข้าราชการเป็นต้น



จากการสำรวจพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย



จะพบว่าผู้เล่นเกมส์ส่วนใหญ่ไม่จ่ายเงินจริงในการเล่นเกมส์



ผู้เล่นส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าเกมส์นี้เป็นที่นิยมในต่างประเทศ

ภาคผนวก ข.

เอกสารประกอบการฝึกงาน

TNI

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวจิราวรรณ วิจิตวาที

วัน เดือน ปีเกิด

2 มีนาคม 2536

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

ประถมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนอนันต์ศึกษา จังหวัดระยอง

ระดับมัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนระยองวิทยาคม

ระดับอุดมศึกษา

กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น



TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY