

เอกสารโครงงานนวัตกรรมเครื่องสพัตน์ ประจำปี 2567 (ปีที่ 20) (ฉบับเต็ม)

ชื่อนวัตกรรมProactive Customer Service.....

ประเภทนวัตกรรม

- ☐ Product ☐ Production ☒ System & Process ☐ Sales & Marketing
☐ Services & Personality ☐ ESG : Environment, Social & Governance
☐ Petty Award

บริษัทเจ้าของนวัตกรรม คือ บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)

ผู้สร้างนวัตกรรม

1) นายชาติรี เบญจสินประดิษฐ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนก

2) นายณัฐปภ จีธรรมกลิ่น ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนก

3) นางสาวศรีสุตา ทิมกระจ่าง ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ

สถานที่ติดต่อ : บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน) อาคาร 1 ชั้น 2

โทรศัพท์ .02-289-3100 ต่อ 353..มือถือ (ต้องระบุ) 065-413-2999

E-mail : chatree@wacoal.co.th

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติ

(คุณ บุญดี อำนวยสกุล)

ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการ

บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)

1. ต้องผ่านการตรวจสอบและอนุมัติจากผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย จึงจะถือว่าเอกสารชุดนั้นสมบูรณ์ สามารถเข้าประกวด “โครงการประกวดนวัตกรรมไอ.ซี.ซี.” ได้
2. เอกสารนวัตกรรม ควรพิมพ์ด้วย ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 points
3. ตั้งกั้นหน้ากระดาษ (ซ้าย) 3 ซ.ม. และ (ขวา) 2 ซ.ม. กั้นบน 3 ซ.ม. และกั้นล่าง 2 ซ.ม.
4. เนื้อหา + รูปภาพ ไม่เกิน 20 หน้า (ตั้งแต่หน้าแรกจนจบ) กระดาษ A4

กรุณาตรวจสอบสถานะโครงการนวัตกรรมของท่าน ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. นวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวดเคยได้รับ.....

- | | |
|--|--|
| ☐ สิทธิบัตร เลขที่..... | ☐ อนุสิทธิบัตร เลขที่..... |
| ☐ รออนุมัติสิทธิบัตร / อนุสิทธิบัตร | ☐ ยังไม่ได้จดสิทธิบัตร / อนุสิทธิบัตร |
| ☐ รางวัลอื่นๆ (ระบุ)..... | |

สิ่งที่ต้องระบุ.....

กรณีที่ได้รับสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร :

ต้องระบุเลขที่และหมายเลข วัน/เดือน/ปีที่ได้รับให้ครบถ้วน พร้อมแนบหลักฐาน
สิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร

กรณีที่รออนุมัติสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร :

ต้องระบุเลขที่และหมายเลข วัน/เดือน/ปีที่ยื่นเอกสารขอสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร
พร้อมแนบหลักฐานการยื่นขอ

2. นวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวดเคยริเริ่มในบริษัทมาก่อนหรือไม่

- | | |
|--|--|
| ☐ มีการริเริ่มมาก่อน | ☐ ไม่เคยริเริ่มมาก่อน |
| ☐ นำมาพัฒนาต่อยอดมาจาก (กรุณาเลือกตอบ) | |
| ☐ นวัตกรรมเดิมของบริษัทที่เคยคิดค้นด้วยตนเอง (โปรดระบุ) | |
| | |
| ☐ นวัตกรรมที่มีการคิดค้นจากภายนอก (โปรดระบุ) | |
| | |

3. สถานะของนวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวด

- | | |
|--|---|
| ☐ กำลังทดลองใช้ | ☐ ยังไม่วางตลาด |
| ☐ นำมาใช้จริง ตั้งแต่..1/2/2567 | ☐ วางตลาด ตั้งแต่..... |

สิ่งที่ต้องระบุ.....

- หากยังไม่วางตลาดหรือกำลังทดลองใช้ ควรมีการกำหนดว่าจะเริ่มใช้จริงหรือวางตลาดใน
อนาคตหรือ/และหากมีเป้าหมายจะใช้จริงหรือวางตลาดควรระบุผลลัพธ์ ราคาขายและผล
กำไรที่คาดว่าจะได้รับ
- หากนำมาใช้หรือวางตลาดควรระบุวัน /เดือน /ปี ที่เริ่มใช้

บทคัดย่อ

ที่มา/ความสำคัญ/วัตถุประสงค์

ที่มา : ยอดขายออนไลน์เติบโตทำให้มีอัตราส่วนของลูกค้าที่ติดตามสินค้า เปลี่ยนคืนเพิ่มมากยิ่งขึ้น เราต้องการสร้างความพึงพอใจสูงสุดและลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ จากการทำงานโดยไม่ใช้ระบบ เป็นเวลา 12 วัน(ทำการ) และเปลี่ยนมาใช้ระบบเหลือ 3 วัน(ทำการ)

ความสำคัญ : สร้างการบริการ before & After ให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และกลับมาซื้อซ้ำ

วัตถุประสงค์ : เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในการเปลี่ยนคืน, เพิ่มความเชื่อมั่นต่อแบรนด์ในการดูแลลูกค้าหลังการขาย, ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และลดการใช้กระดาษ

รายละเอียด (หลักคิด/วิธีการพัฒนา / ปรับปรุง)

หลักคิด : ต้องการออกแบบระบบ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ

วิธีการพัฒนา : หาสาเหตุจากข้อผิดพลาดต่างๆในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน IT ช่วยพัฒนาและสนับสนุนให้รองรับกับการทำงานที่สะดวกกับเจ้าหน้าที่และลูกค้า

ปรับปรุง : ต่อยอดเชื่อมโยงกับระบบบัญชี ERP และนำข้อมูลไปต่อยอดในระบบ CRM และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่อไปอย่างไม่มีสิ้นสุด

บทสรุป (ผลลัพธ์ที่ได้)

- 1.ลดระยะเวลากระบวนการทำงานจาก 12 วัน(ทำการ) เหลือ 3 วัน(ทำการ)
- 2.ลดทรัพยากรในการทำงาน แม้อัตราการสั่งซื้อจะเพิ่มมากขึ้น
- 3.ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เช่น มีกล้องในการตรวจสอบ มีการจองสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันที
- 4.สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ได้รับผลตอบรับที่ดีของลูกค้าอย่างมีนัยยะสำคัญ (มีการรีวิวชื่นชมอย่างต่อเนื่อง)

คำสำคัญ

Digital Transformation, CRM, ระบบเปลี่ยนคืนสินค้า

สิ่งที่ต้องระบุ.....

1. กล่าวถึงที่มา วัตถุประสงค์ หลักคิด วิธีการ และผลลัพธ์โดยสังเขป
2. กล่าวถึงความเป็นนวัตกรรม ระดับความใหม่ของผลงาน
3. นวัตกรรมที่ส่งเข้าประกวดนั้น มีจุดดี หรือจุดเด่น อย่างไร (ต้องอธิบายให้ชัดเจนเพราะเป็นประโยชน์ต่อการให้คะแนนของคณะกรรมการมากที่สุด)
4. เนื้อหาบทคัดย่อ ไม่เกิน 1 หน้า A4 และไม่ควรรีไ่รูปภาพในหน้านี้
5. ระบุคำสำคัญ (Keywords) ของโครงการนวัตกรรม 3-5 คำ เพื่อประโยชน์ในการค้นหา