

บทที่ 6

ผลการดำเนินงาน

การพัฒนากระบวนการสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเป็นลำดับขั้นตามการออกแบบที่ได้จัดเตรียมไว้ ทำให้สามารถได้ผลการดำเนินงานที่ได้วางเอาไว้ โดยผลการดำเนินงานของการพัฒนาระบบงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด สามารถทำการแบ่งออกเป็น ส่วนหลัก ๆ ของระบบได้ 4 คือ

- 6.1 ผลการดำเนินงาน ส่วนการรับแจ้งข้อมูลปัญหาลูกค้า
- 6.2 ผลการดำเนินงาน ส่วนการดำเนินการแก้ปัญหาลูกค้า
- 6.3 ผลการดำเนินงาน ส่วนการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า
- 6.4 ผลการดำเนินงาน ส่วนรายงานข้อมูลสารสนเทศ

6.1 ผลการดำเนินงาน ส่วนการรับแจ้งข้อมูลปัญหาลูกค้า

จากการออกแบบส่วนการรับแจ้งข้อมูลจากลูกค้า สามารถดำเนินการบันทึกการรับแจ้งข้อมูลปัญหาของลูกค้า โดยสามารถแยกตามกลุ่มของสินค้า หรือ โครงการ สามารถทำการเลือกประเภทของสินค้าหรือโครงการ สามารถบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อของลูกค้าที่ดึงมาจากระบบที่มีการเตรียมข้อมูลอยู่แล้ว สามารถบันทึกข้อมูลปัญหาแยกตามประเภทของปัญหา เพื่อประโยชน์ในการจัดกลุ่มเพื่อการทำรายงานสารสนเทศ สามารถบันทึกรายละเอียดของปัญหาและสามารถบันทึกกำหนดวันนัดหมายแก้ปัญหาเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ ใส่นในส่วนการแก้เดือนการปฏิบัติงานแก้ปัญหา และการทำรายงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยส่วนการบันทึกข้อมูลการแก้ปัญหาสามารถทำการแสดงในรูป 6.1

 **บันทึกข้อมูลรับแจ้งปัญหา**

รหัสรับแจ้งปัญหา *

เลือกกลุ่มปัญหา สิระต้า โครงการ *

เลือกประเภท *

สิระต้า / โครงการ *

ชื่อลูกค้า *

ชื่อผู้ติดต่อ *

เบอร์ติดต่อกลับ *

ประเภทปัญหา *

ชื่อปัญหา *

รายละเอียดปัญหา *

วันที่รับแจ้ง *

วันที่แก้ปัญหาเสร็จ *

สถานะปัญหา **รับแจ้งปัญหา***

ผู้รับผิดชอบโครงการ * MK00000001

หมายเหตุ * ข้อมูลที่ต้องทำการบันทึก

รูป 6.1 ผลดำเนินการส่วนการรับแจ้งข้อมูลปัญหาลูกค้า

6.2 ผลการดำเนินงาน ส่วนการดำเนินการแก้ปัญหาลูกค้า

การส่วนดำเนินการแก้ปัญหาให้ลูกค้า สามารถทำการควบคุมการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ตามที่ได้ทำการออกแบบ สามารถทำการติดตามการแก้ปัญหาให้ลูกค้า โดยทำการแยงสถานะปัญหาออกเป็น สถานะการรับแจ้งปัญหา สถานะอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ปัญหา สถานะแจ้งแก้ปัญหาเรียบร้อยแล้ว และสถานะยืนยันการแก้ปัญหา โดยสามารถแสดงรายละเอียดดังรูป 6.2

การแก้ปัญหา

ลำดับ	รหัสปัญหา	หัวข้อปัญหา	สถานะการบันทึก	เลือก
1	PB000014	เครื่องควบคุม Vacuum ไม่ทำงาน	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	
2	PB000010	ระบบฆ่าบัคทีเรีย มอเตอร์หลุดจากคอก ไม่ทำงาน	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	
3	PB000009	เครื่อง Brovo 4 อาณาลายนิ้วมือไม่ได้	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	
4	PB000008	เครื่องพิมพ์ Passbook พิมพ์ไม่ชัดเจน	ส่งงานแล้ว	
5	PB000005	โปรแกรมบริหารงานการขายมี error	ส่งงานแล้ว	
6	PB000003	ระบบจำหน่ายโค้ด ไม่สามารถอ่านข้อมูลได้	ส่งงานแล้ว	
7	PB000002	เปิดเครื่อง UPS ไม่ได้	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
8	PB000001	เครื่องอ่านลายนิ้วมือไม่สามารถทำงานได้	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	

รูป 6.2 ผลดำเนินการส่วนการแก้ปัญหาลูกค้า

6.3 ผลการดำเนินงาน ส่วนการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า

จากการที่บริษัท ฯ มีส่วนรับแจ้งปัญหาลูกค้า การดำเนินการแก้ปัญหาลูกค้า จำเป็นจะต้องมีส่วนการสื่อสารกับลูกค้า โดยสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารการดำเนินการแก้ปัญหาให้ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท ฯ ในการพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ทโซลูชั่น จำกัด ได้จัดทำส่วนการสื่อสารกับลูกค้าไว้ 3 ช่องทาง คือ ส่วนการตรวจสอบข้อมูลการแก้ไขปัญหาลูกค้าจากเว็บไซต์ ส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบอีเมลล์ และส่วนการส่งข้อความสั้น (SMS) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ส่วนการตรวจสอบข้อมูลการแก้ไขปัญหาลูกค้าจากเว็บไซต์

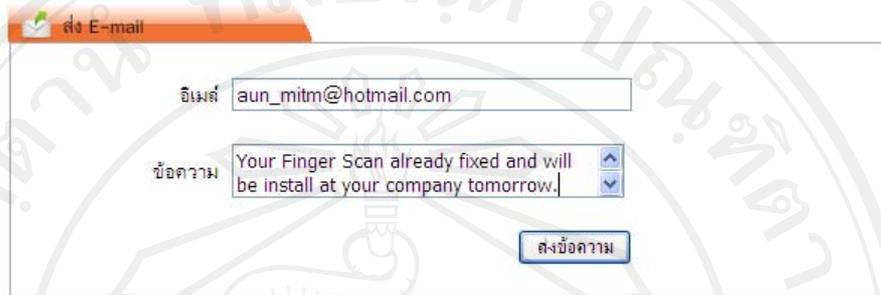
ลูกค้าสามารถเข้ามาที่หน้าแรกของเว็บไซต์ บริษัทแล้วสามารถ ทำการป้อนรหัสปัญหาที่ได้รับ ระบบจะทำการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้าให้ทราบ ดังแสดงในรูป 6.3



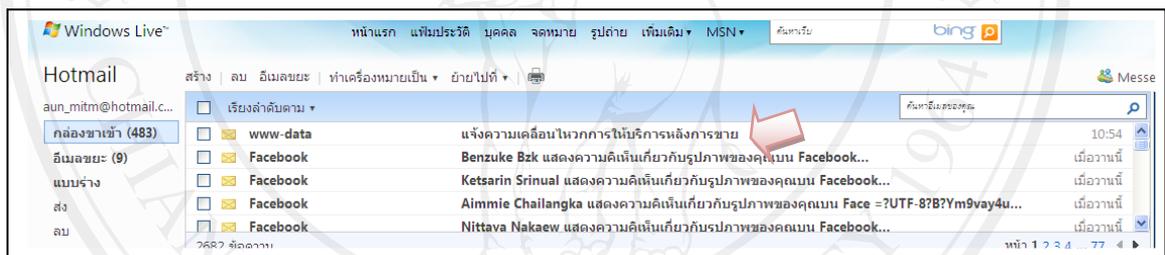
รูป 6.3 ผลดำเนินการส่วนการตรวจสอบข้อมูลการแก้ไขปัญหาลูกค้าจากเว็บไซต์

2) ส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบอีเมล

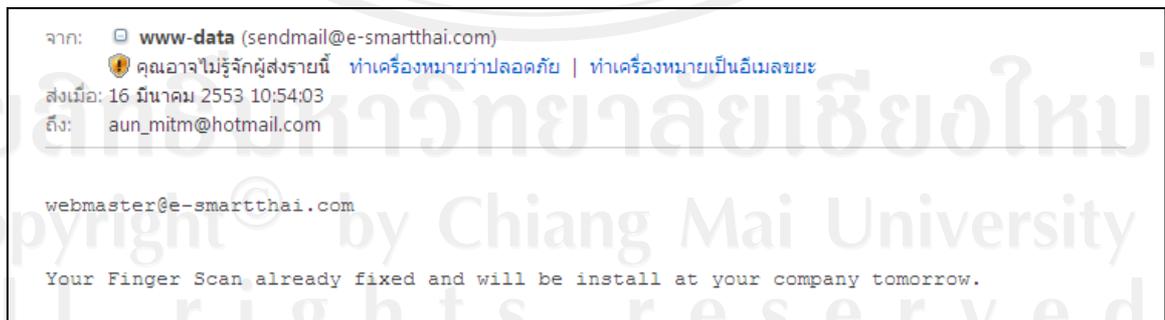
เจ้าหน้าที่บริษัท ฯ สามารถทำการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ความคืบหน้าการแก้ปัญหาลูกค้า หรือ ตารางนัดหมายการแก้ปัญหาผ่านระบบอีเมลได้ ดังแสดงในรูป 6.4 ,6.5 และ 6.6



รูป 6.4 ผลดำเนินการส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบอีเมล



รูป 6.5 ผลดำเนินการส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบอีเมล ส่วนรายการอีเมลที่ถูกค้น

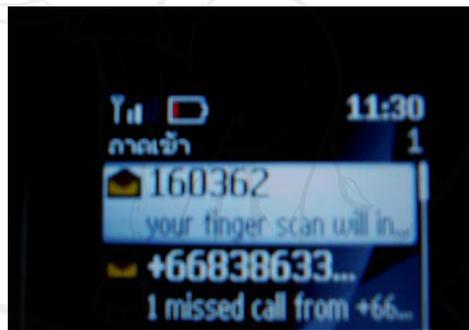


รูป 6.6 ผลดำเนินการส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางระบบอีเมล ข้อมูลอีเมลที่ถูกค้น

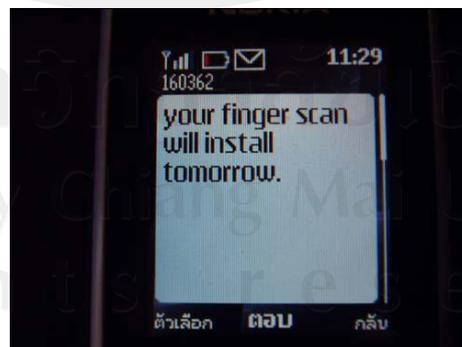
3) ส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านข้อความสั้น

เจ้าหน้าที่บริษัท ฯ สามารถทำการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ความคืบหน้าการแก้ปัญหาลูกค้า หรือ ตารางนัดหมายการแก้ปัญหาผ่านระบบการส่งข้อความสั้น ดังแสดงในรูป 5.7 ,5.8 และ 5.9

รูป 6.7 ผลดำเนินการส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางข้อความสั้น ข้อมูลที่จัดส่ง



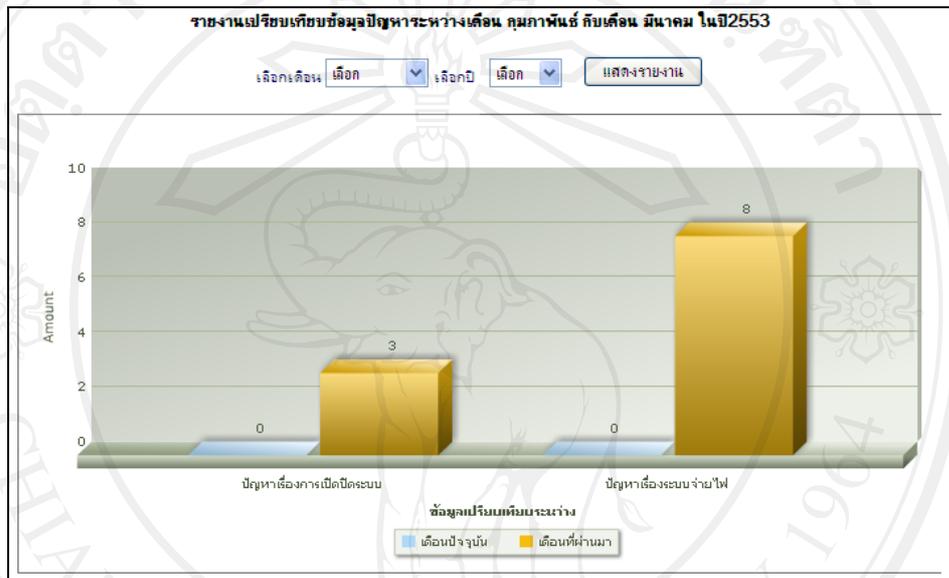
รูป 6.8 ผลดำเนินการส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางข้อความสั้น ข้อมูลที่ได้รับ



รูป 6.9 ผลดำเนินการส่วนการแจ้งข้อมูลผ่านทางข้อความสั้น รายละเอียดข้อมูลที่ได้รับ

6.4 ผลการดำเนินงาน ส่วนรายงานข้อมูลสารสนเทศ

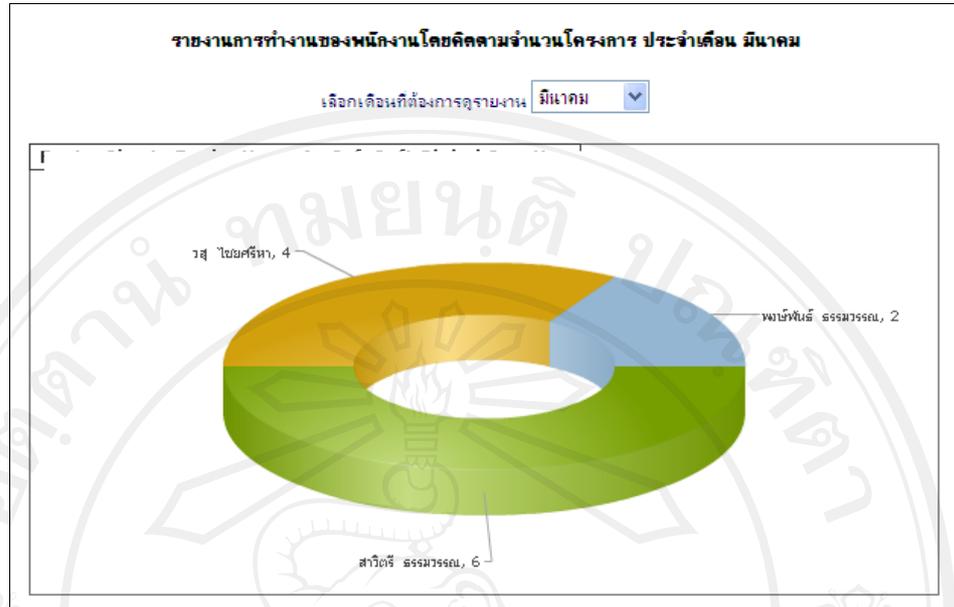
เมื่อใช้งานระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ท โซลูชั่น จำกัด ไปช่วงเวลาหนึ่ง ระบบสามารถทำรายงานเชิงวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งสามารถแบ่งรายงาน ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ รายงานวิเคราะห์ข้อมูลการรับแจ้งปัญหาปัญหา รายงานวิเคราะห์ข้อมูลการ ดำเนินการแก้ปัญหา และรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ดังแสดง ในรูป 6.10, 6.11 และ 6.12



รูป 6.10 รายงานการเปรียบเทียบข้อมูลปัญหาระหว่างเดือน



รูป 6.11 รายงานการเปรียบเทียบข้อมูลระยะเวลาการแก้ไขปัญหา



รูป 6.12 รายงานการเปรียบเทียบข้อมูลการรับผิดชอบโครงการของพนักงานแต่ละคน