

บทที่ 3

การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และศึกษาระบบงานปัจจุบัน โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนกบริการลูกค้า ระบบข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับการแจ้งปัญหาของลูกค้าบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ดังมีรายละเอียดการศึกษารอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 นโยบายและโครงสร้างการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
- 3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน
- 3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน
- 3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

3.1 นโยบายและโครงสร้างการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

3.1.1 นโยบายของแผนกบริการลูกค้า บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

1) แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบิน โดยบุคลากรของแผนกบริการลูกค้า ทั้งผู้บริหารและหัวหน้าในแผนกบริการลูกค้า ตลอดจนพนักงานในแผนกทุกคนมีความเชื่อว่าความมีคุณค่าในตัวเอง และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความสำเร็จของแผนกบริการลูกค้าและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

2) แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) มีภาระหน้าที่ให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสำรองที่นั่ง เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของ บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

3.1.2 โครงสร้างของแผนกบริการลูกค้า บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) ประกอบด้วยงานบริการลูกค้าในแผนกต่างๆ จำนวน 4 งานด้วยกัน ดังนี้

(1) ให้คำแนะนำและบริการลูกค้า (Helpdesk & Customer Support) ในส่วนงานนี้จะทำงานในการรับแจ้งปัญหาของลูกค้าในการใช้งานระบบสำรองที่นั่งในรูปแบบต่างๆ โดยมีลักษณะเป็น Call Center ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1800-254533 โดยจะแก้ปัญหาที่เป็นปัญหาด้านการสำรองที่นั่งได้ทันทีและเสร็จสิ้นปัญหา พร้อมทั้งตอบคำถาม แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเบื้องต้น กรณีที่เกี่ยวกับระบบ (ฮาร์ดแวร์ และ การสื่อสารข้อมูล)

(2) ฝึกอบรม (Training) งานในส่วนนี้จะเป็นการสอนการใช้งานลูกค้าในการสำรองที่นั่งผ่านระบบสำรองที่นั่งของอะมาดิอุส โดยจะมีการติดต่อเข้ามาจากลูกค้าที่จะส่งพนักงานมาเรียน โดยทางแผนกจะมีตารางในการเรียน (Training Schedule) ให้ลูกค้าสามารถมาเรียนใน Course ต่างๆ และยังครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในสาขาในแต่ละภูมิภาคของประเทศและประเทศเพื่อนบ้านด้วย โดยจะแจ้งลูกค้าล่วงหน้าในการเปิดสอน เพื่อให้ลูกค้ามีความพร้อมในการเรียน

(3) พัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) เป็นงานในส่วนที่จะดูแลและพัฒนา Product ต่างๆที่ใช้ในระบบการสำรองที่นั่งและ Function ต่างๆที่นำมาใช้ประกอบในการสำรองที่นั่ง เช่น การส่ง E-mail หรือ SMS ในระบบสำรองที่นั่ง เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานของลูกค้า และอัตราประโยชน์สูงสุดในการใช้งานระบบ รวมถึงการตอบสนองกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอยู่ตลอดเวลา

(4) บริการด้านเทคนิค (Technical Support) ในส่วนงานนี้จะเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าในด้านงานติดตั้งระบบ, ซ่อมแซม, แก้ไขปัญหาในด้าน ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์ และระบบสื่อสารเครือข่ายที่ใช้ในระบบสำรองที่นั่ง ในกรณีที่พนักงานคำแนะนำและบริการลูกค้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบได้ ก็จะให้พนักงานบริการด้านเทคนิคเป็นคนดูแลปัญหาต่อจนกระทั่งสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้

3.1.3 ลักษณะการให้บริการสำหรับลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส

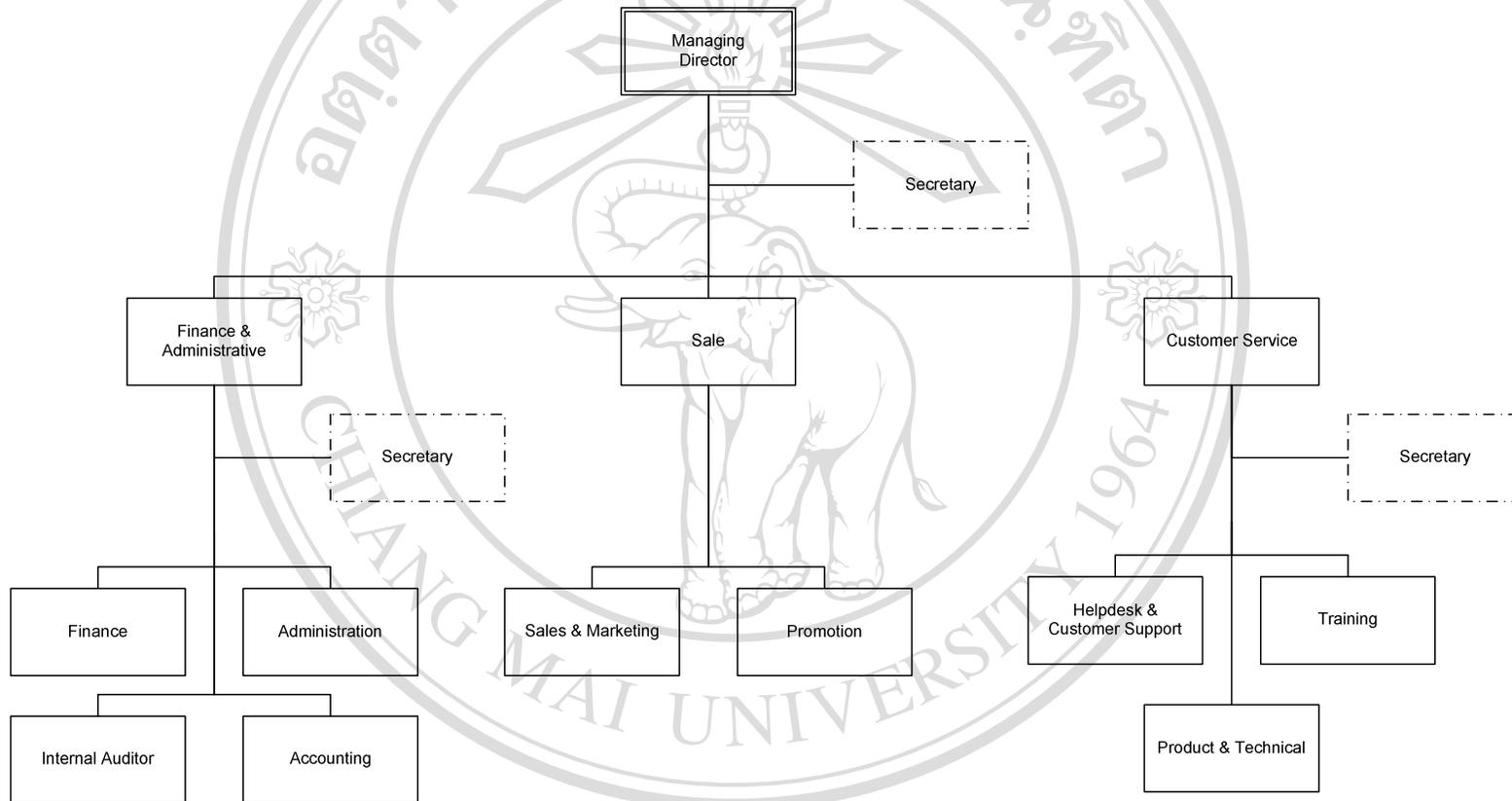
เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

การให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ลักษณะจะเป็นการให้บริการลูกค้าในลักษณะปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาคำสั่งการสำรองที่นั่ง ปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารข้อมูล (Network Communication) ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การสอบถามเกี่ยวกับตารางการเรียนการสำรองที่นั่งใน Course ให้กับตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบินในแต่ละภาคทั่วประเทศ โดยมีบุคลากรที่พร้อมจะคอยให้คำแนะนำลูกค้าทุกวันไม่เว้นวันหยุดสุดสัปดาห์ จะมีเวลาปฏิบัติงาน

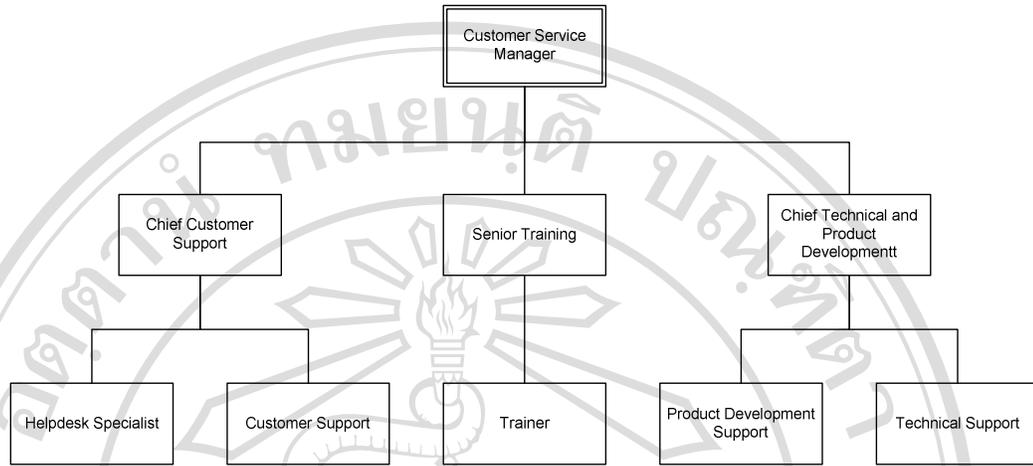
วันจันทร์-ศุกร์ จะเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึงเวลา 19.00 น.
 วันเสาร์ จะเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึงเวลา 17.00 น.
 วันอาทิตย์ จะเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 9.00 น. ถึงเวลา 17.00 น.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved



รูป 3.1 สายงานของบริษัท ไทย-อะมาคอส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด



รูป 3.2 สายงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน

ในส่วนของแผนกบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จะเป็นส่วนที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามากที่สุด โดยในส่วนของแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จะมีบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนงานในด้านต่างๆ เพื่อรองรับกับการบริการที่ครอบคลุมทุกปัญหา และยังมี การตรวจเช็คคุณภาพการทำงานในแผนกด้วยการตรวจสอบคุณภาพการทำงานของแต่ละบุคคลในแผนก เพื่อให้ลูกค้าที่มีปัญหาการใช้งาน ได้รับการช่วยเหลือที่ดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิด การบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

ระบบงานปัจจุบันในด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งปัญหาและการบันทึกข้อมูลการแจ้ง ปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญมากเนื่องจากจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมา ประเมินการทำงานภายในแผนก และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการ ตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่างๆ ทำให้การบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาเป็นสิ่งที่สำคัญ ทางแผนก บริการลูกค้าก็มีการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าเช่นกัน โดยมีขั้นตอนระบบงานดังนี้

(1) เมื่อลูกค้าประสบปัญหาด้านการใช้งานระบบสำรองไม่ว่ากรณีใดๆ หรือแม้แต่ ต้องการจะสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบสำรองที่นิ่งในด้านต่างๆ ก็สามารถโทรศัพท์เข้าที่เบอร์ 1800- 254533 ในส่วนแผนกบริการลูกค้าก็จะมีพนักงานรับแจ้งปัญหาต่างๆ

(2) เมื่อพนักงานรับสายก็จะแจ้งชื่อรับสายเพื่อสะดวกกับลูกค้าในการติดตามงานในกรณี ที่งานยังไม่เสร็จหรือยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นพนักงานก็จะสอบถามปัญหาที่เกิด ขึ้นกับลูกค้า โดยจะขอทราบข้อมูลที่จำเป็นกับการติดต่อกลับกับลูกค้าเช่น ชื่อลูกค้าที่แจ้ง ชื่อบริษัท Office ID และเบอร์ติดต่อกลับ เป็นต้น

(3) ในระหว่างมีการแจ้งรับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น พนักงานก็จะบันทึกข้อมูลต่างๆ ในการรับ แจ้งเข้ามาใน Microsoft Excel โดยจะเก็บรายละเอียดของการแจ้งปัญหาของลูกค้าไว้ โดยจะมี การรวบรวมปัญหาในการรับแจ้งของพนักงานแต่ละคนในแผนกต่อสัปดาห์เพื่อให้หัวหน้าแผนกบริการ ลูกค้าในการตรวจเช็คการทำงานของพนักงานและปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า โดยมีเป้าหมายอีกอย่าง หนึ่งการทำ KPI (Key Performance Indicator) เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ตัวชี้วัดผล การดำเนินงานหลักวัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของ แผนก โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ แผนกสามารถใช้ผลของ การวัดและการประเมินความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์ของแผนก เพื่อการปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนก ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยหลัก

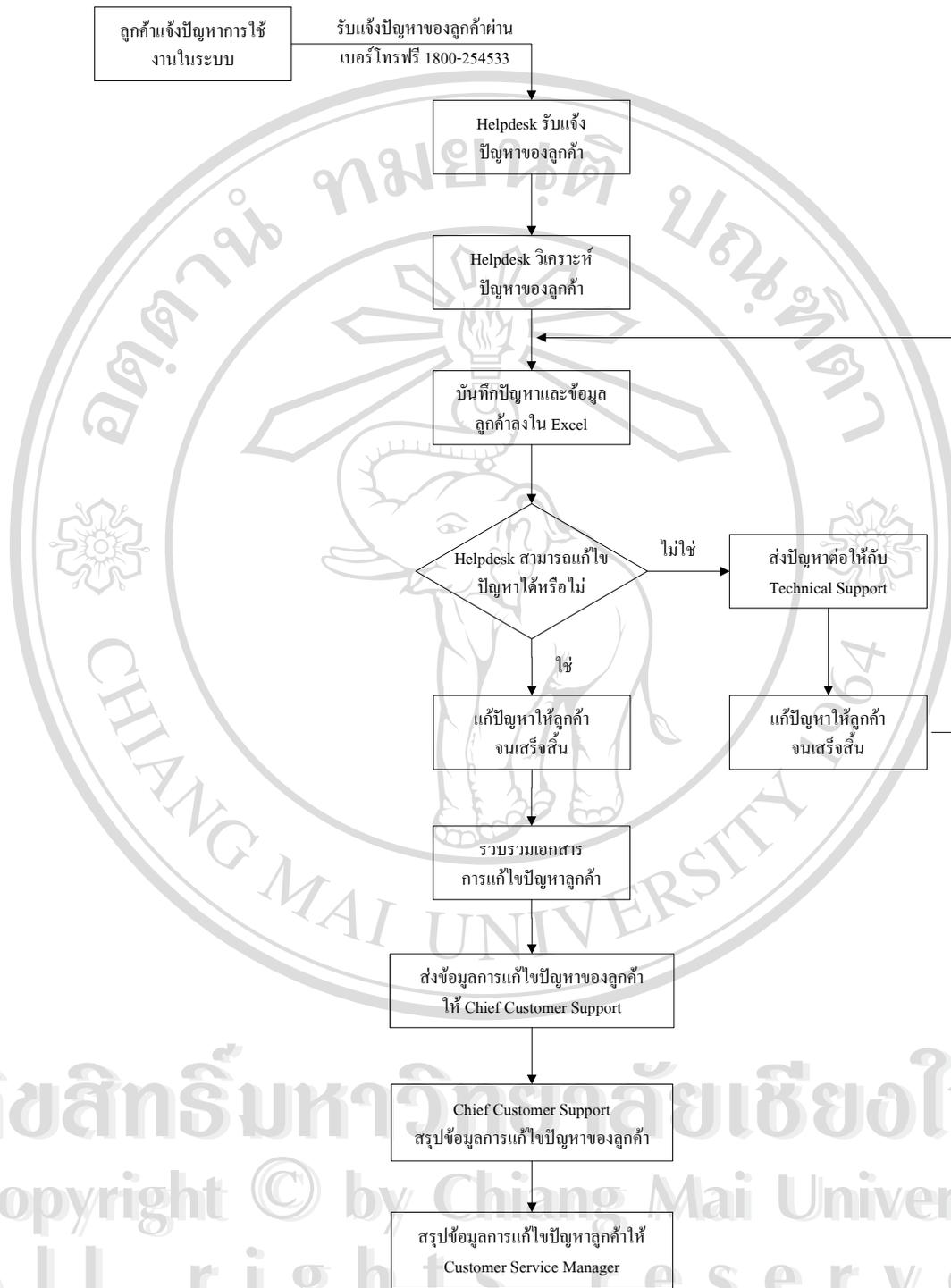
แห่งความสำเร็จ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดีควรมีความเหมาะสม สามารถที่จะโน้มน้าวให้ทุกคนในแผนกและผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือผลงานที่วัดจากตัวชี้วัดเหล่านี้

(4) กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานในด้านอื่นๆ ด้วยตนเองก็จะโอนหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาให้กับ Technical Support ในการแก้ไขปัญหาต่อไป จากนั้น Technical Support ก็จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นให้ได้ แล้วแจ้งกลับมายังพนักงานที่รับเรื่องในตอนแรกว่าสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเรียบร้อยแล้วในเวลาเท่าไร สามารถใช้งานได้ปกติตอนไหน พนักงานก็จะบันทึกเวลาที่สามารถแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นเป็นอันจบ

(5) หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าจะรวบรวมข้อมูลต่างๆ และมาสรุปปัญหา และผลการดำเนินงานในการรับแจ้งปัญหาของลูกค้า ของพนักงานแต่ละคน

(6) หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าสรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในส่วนของพนักงานแต่ละคน เพื่อส่งรายงานให้กับผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าเพื่อใช้ในการตัดสินใจในระดับผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าในด้านต่างๆ รวมทั้งการทำงานภายในแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



รูป 3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติและการบันทึกการแก้ไขปัญหาลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาคิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

(1) ขาดฐานข้อมูลของลูกค้าที่ดีในการที่จะแก้ไขและประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านปฏิบัติการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

(2) ไม่มีเครื่องมือในการประเมินการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า และขาดการประเมินที่ต่อเนื่อง

(3) การปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า มีขั้นตอนในการบันทึกที่ล่าช้า ไม่ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าให้ตรงตามประสิทธิภาพที่ตั้งไว้และต่ำกว่ามาตรฐานด้านการบริการที่กำหนด

(4) ในการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า บ้างครั้งไม่มีการบันทึก ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้าได้

(5) การปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ที่บันทึกใน Microsoft Excel หรือในกรณีที่พิมพ์ออกมาในรูปแบบของเอกสาร ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ยาก เนื่องจากข้อมูลมีจำนวนมากและข้อมูลถูกเก็บไว้คนละที่ ทำให้การรวบรวมข้อมูลในแต่ละครั้งมีความยุ่งยาก ใช้เวลานาน และต้องสูญเสียทรัพยากรในการรวบรวมข้อมูล

(6) การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า มีความผิดพลาดได้ง่าย ทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่แน่นอน

(7) ผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าและหัวหน้าแผนกบริการลูกค้าไม่สามารถได้รับข้อมูลทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้าได้ทันที

3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

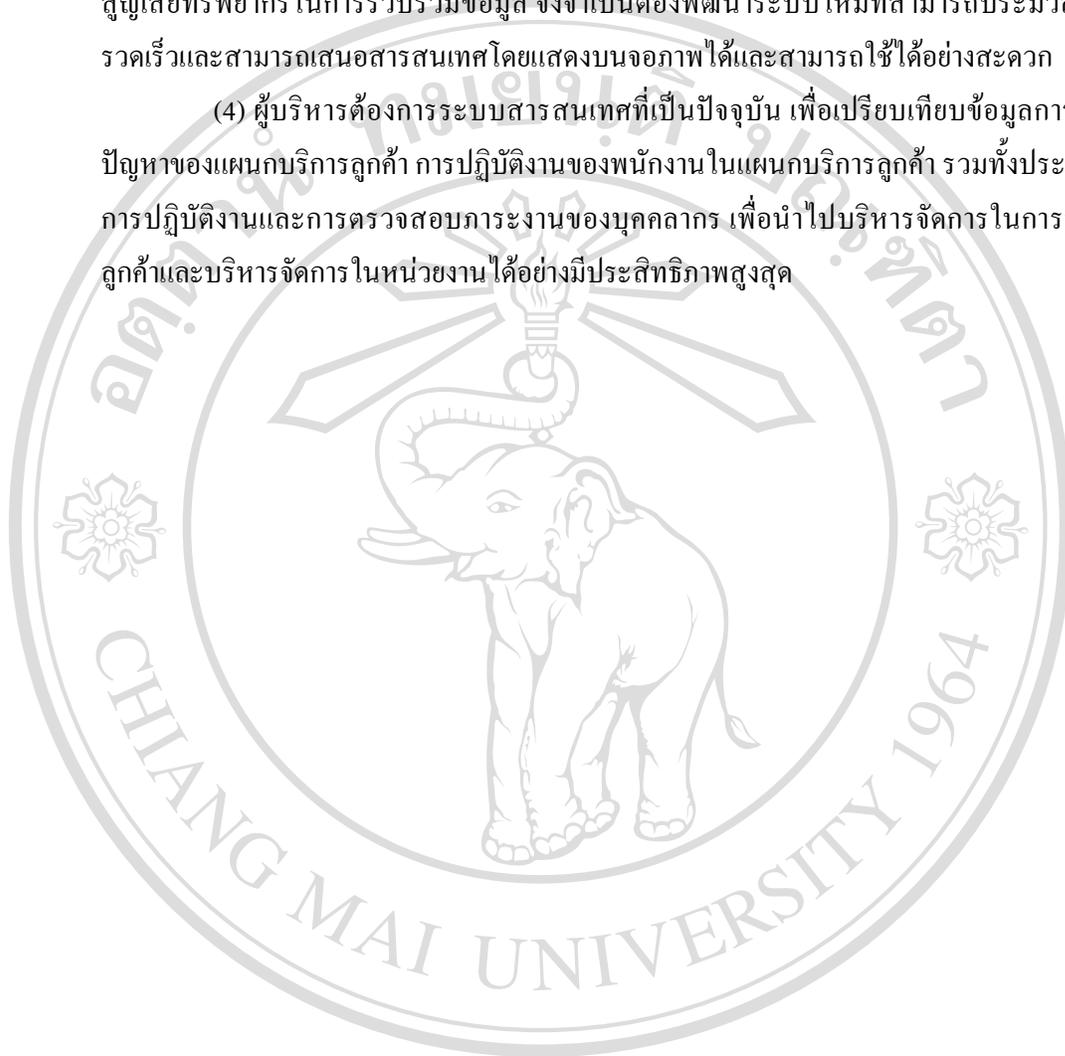
จากระบบงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

(1) ระบบการแก้ไขปัญหาของแผนกบริการลูกค้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เป็นสากล ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้พนักงานภายในแผนกบริการลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสื่อสารกันได้ในระดับสากล

(2) การแก้ไขปัญหาของแผนกบริการลูกค้าในปัจจุบัน ได้มีการบันทึกลงใน Microsoft Excel แล้วมาทำในรูปแบบเอกสาร ซึ่งอาจจะมีการซ้ำซ้อนของข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทำได้ยากเนื่องจากข้อมูลถูกเก็บไว้คนละที่ ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำระบบแก้ไขปัญหาของแผนกบริการลูกค้าแบบสากล เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลได้รวดเร็ว ถูกต้องและเรียกใช้ได้ทันที

(3) การประมวลผล จากระบบเดิมจะทำได้ยากเนื่องจากอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำให้สูญเสียทรัพยากรในการรวบรวมข้อมูล จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่ที่สามารถประมวลผลได้รวดเร็วและสามารถเสนอสารสนเทศโดยแสดงบนจอภาพได้และสามารถใช้ได้อย่างสะดวก

(4) ผู้บริหารต้องการระบบสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลการแก้ไข ปัญหาของแผนกบริการลูกค้า การปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกบริการลูกค้า รวมทั้งประเมินผล การปฏิบัติงานและการตรวจสอบภาระงานของบุคลากร เพื่อนำไปบริหารจัดการในการบริการ ลูกค้าและบริหารจัดการในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved