

### บทที่ 3

#### การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

การศึกษาเนื้อหา และ การวิเคราะห์ระบบงานเดิมครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนกบริการการพัฒนาาระบบสารสนเทศสำหรับระบบจัดเก็บ และ ซ่อมบำรุง วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด โดยมีรายละเอียดการศึกษาครอบคลุมหัวข้อดังนี้

3.1 นโยบายและโครงสร้างการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน

3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

**3.1 นโยบายและโครงสร้างการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย**

**3.1.1 นโยบายของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด**

1) แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายตู้เครื่องบิน โดยบุคลากรของแผนกบริการลูกค้า ทั้ง Customer Service Manager Chief ในแผนกบริการลูกค้า ตลอดจนพนักงานในแผนกทุกคนมีความเชื่อว่าความมีคุณค่าในตัวเองและความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความสำเร็จของแผนกบริการลูกค้าและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

2) แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) มีภาระหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสำรองที่นั่ง เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของ บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

### 3.1.2 โครงสร้างของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

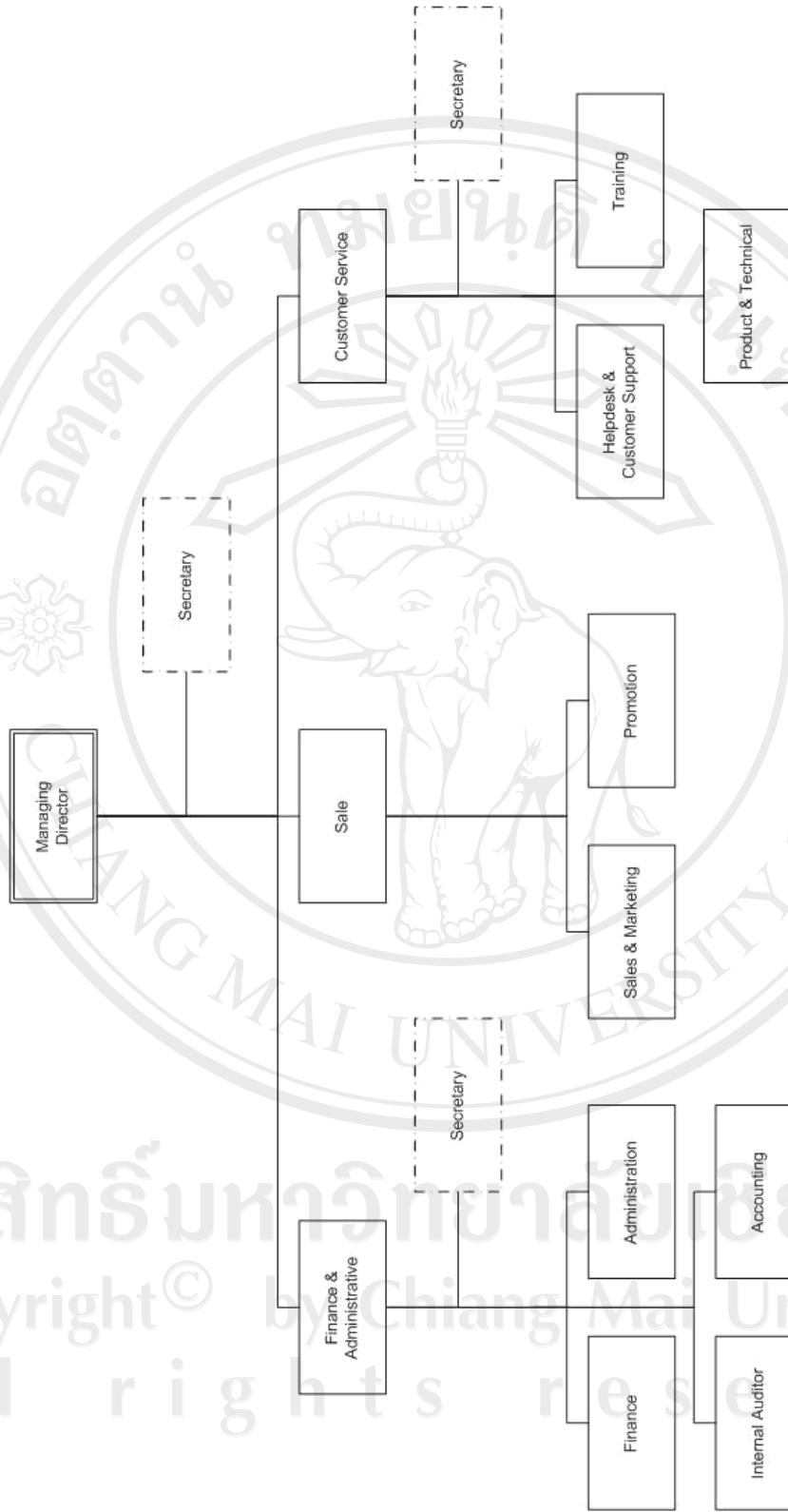
แผนกบริการลูกค้า (Customer Service) ประกอบด้วยงานบริการลูกค้าในแผนกต่างๆ จำนวน 4 งานด้วยกัน ดังนี้

1) Helpdesk & Customer Support ในส่วนงานนี้จะทำงานในการรับแจ้งปัญหาของลูกค้าในการใช้งานระบบสำรองที่นั่งในรูปแบบต่างๆ โดยมีลักษณะเป็น Call Center ผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่เบอร์ 1800-254533 โดยจะแก้ไขปัญหาที่เป็นปัญหาด้านการสำรองที่นั่งได้ทันทีและเสร็จสิ้นปัญหา พร้อมทั้งตอบคำถาม แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเบื้องต้นกรณีที่เกี่ยวข้องกับระบบ (Hard Ware และการสื่อสารข้อมูล)

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

3) Product Development เป็นงานในส่วนที่จะดูแลและพัฒนา Product ต่างๆที่ใช้ในระบบการสำรองที่นั่งและ Function ต่างๆที่นำมาใช้ประกอบในการสำรองที่นั่ง เช่น การส่ง E-mail หรือ SMS ในระบบสำรองที่นั่ง เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานของลูกค้าและยกระดับประโยชน์สูงสุดในการใช้งานระบบ รวมถึงการตอบสนองกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอยู่ตลอดเวลา

4) Technical Support ในส่วนงานนี้จะเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าในด้านงานติดตั้งระบบ, ซ่อมแซม, แก้ไขปัญหาในด้าน Hardware, Software และระบบสื่อสารเครือข่ายที่ใช้ในระบบสำรองที่นั่ง ในกรณีที่ Helpdesk & Customer Support ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบได้ ก็จะทำให้ Technical Support เป็นคนดูแลปัญหาต่อจนกระทั่งสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้

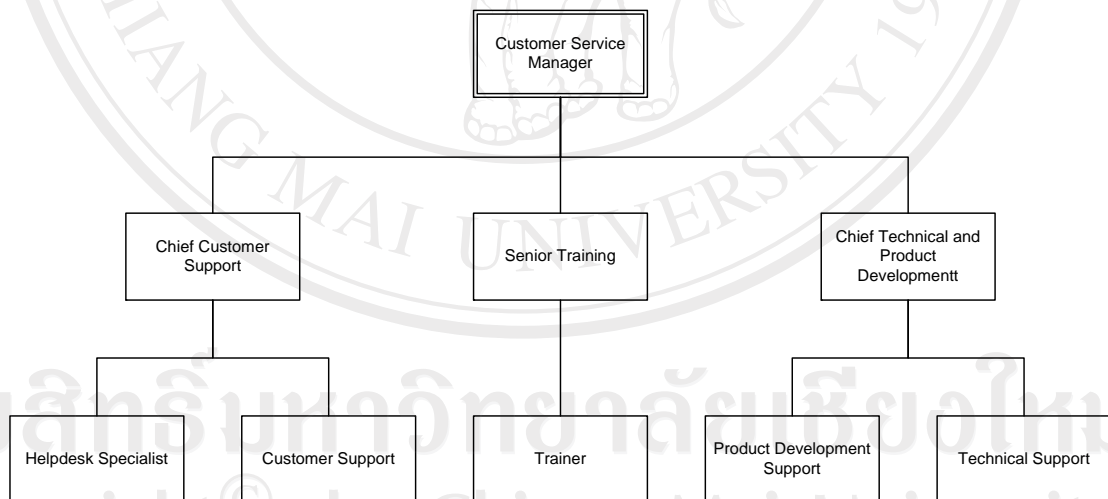


ภาพที่ 3.1 สาขางานของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เขาที่อีสต์เอเชีย จำกัด

### 3.1.3 ลักษณะการให้บริการสำหรับลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

การให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ลักษณะจะเป็นการให้บริการลูกค้าในลักษณะปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาคำสั่งการสำรองที่นั่ง ปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารข้อมูล (Network Communication) ปัญหาด้าน Hardware Software การสอบถามเกี่ยวกับตารางการเรียนการสำรองที่นั่งใน Course ให้กับตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินในแต่ภาคทั่วประเทศ โดยมีบุคลากรที่พร้อมจะคอยให้คำแก้ไขปัญหาและแนะนำลูกค้าทุกวันไม่เว้นวันหยุดสุดสัปดาห์ เวลาปฏิบัติงานมีดังนี้

วันจันทร์-ศุกร์	ให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 - 19.00 น
วันเสาร์	ให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 - 17.00 น.
วันอาทิตย์	ให้บริการตั้งแต่เวลา 9.00 - 17.00 น.



ภาพที่ 3.2 สายงานของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

### 3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน

ในส่วนของแผนกบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จะเป็นงานส่วนที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามากที่สุด โดยในส่วนของแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จะมีบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนงานในด้านต่างๆ เพื่อรองรับกับการบริการที่ครอบคลุมทุกปัญหา และคอยแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ แล้ว ยังมีหน้าที่ในการจัดสรรการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ให้มีความสะดวกสบายในการใช้งาน เพื่อความเข้ากันของการทำงานให้มีมาตรฐาน ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้จะรวมถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์พิมพ์ปริ้นเตอร์ อุปกรณ์รับส่งสัญญาณข้อมูล อุปกรณ์เหล่านี้เป็นทรัพย์สินของบริษัทซึ่งจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลลักษณะสถานที่จัดเก็บ และสถานที่ของเจ้าของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการรับเรื่องเข้าไปแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้งานของผู้ใช้บริการของบริษัท หน่วยงานนี้ยังมีการตรวจเช็คคุณภาพการทำงานด้วยการเช็คคุณภาพการทำงานของแต่ละบุคคล แต่ละส่วนในแผนก เพื่อจะทำให้ผู้ใช้บริการที่เกิดปัญหาด้านการ ใช้งานรู้สึกว่าจะสามารถได้รับการบริการช่วยเหลือที่ดีมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อจะให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการของบริษัท เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ระบบงานปัจจุบันในด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งปัญหาและการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญมากเนื่องจากจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาประเมินการทำงานภายในแผนก และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้ว เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่างๆ ทำให้การบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาเป็นสิ่งที่สำคัญ ทางแผนกบริการลูกค้าเองก็มีการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้า และบางครั้งการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการแจ้งปัญหาในส่วนของทรัพย์สินของบริษัทที่ให้บริการมีปัญหา เช่น ปัญหาเกี่ยวกับอาการที่เสียของคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการค้นหาข้อมูลของอุปกรณ์เหล่านี้ ว่าเป็นอุปกรณ์รุ่นไหน ยี่ห้ออะไร มีส่วนประกอบอะไรบ้าง ผลิตจากที่ใด ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ยังเป็นรูปแบบเอกสาร ไม่มีการบันทึกรายละเอียดลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ใช้เวลาในการเรียกดูและค้นหาข้อมูล ซึ่งปัญหาส่วนหนึ่งมาจากผู้ใช้บริการไม่สามารถบอกชื่อรุ่นของเครื่อง หรือ หมายเลขทรัพย์สินของบริษัทได้ และทางฝ่ายให้บริการไม่มีข้อมูลทางฝ่ายผู้ใช้บริการว่าผู้ใช้บริการใช้เครื่องรุ่นไหนอะไรบ้างทำให้ยากแก่การแก้ปัญหา จากระบบงานเดิมสามารถแสดงขั้นตอนระบบงานการจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สินของบริษัทที่ให้บริการกับลูกค้า และขั้นตอนการแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการในปัจจุบันดังนี้

### 3.2.1 ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สินแผนกบริการลูกค้า

ระบบงานปัจจุบันในด้านจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สินของบริษัทในแผนกบริการลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญมากเนื่องจากจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาประเมิน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผลิตภัณฑ์ เลือกซื้อหรือผู้ผลิต เพื่อสรรหาอุปกรณ์ที่ดีมีคุณภาพมาบริการให้กับผู้ใช้บริการซึ่งจะส่งผลกับการทำงานโดยรวม ทำให้การบันทึกข้อมูลทรัพย์สินเป็นสิ่งที่สำคัญ ทางแผนกบริการลูกค้าเองก็ควรมีการบันทึกข้อมูลทรัพย์สินบริษัทที่ให้บริการแก่ของผู้ใช้บริการเช่นกัน โดยมีขั้นตอนระบบงานในปัจจุบันดังนี้

- 1) พนักงานผู้รับผิดชอบตรวจรับทรัพย์สินใบสั่งติดตั้งอุปกรณ์ มาจากแผนกจัดซื้อ และ แผนกการตลาด มาตรวจความถูกต้องของใบรายการ กับ หมายเลขเครื่องที่อ้างอิงว่าตรงกัน และ อุปกรณ์ครบหรือไม่
- 2) ) ทำการตรวจสอบใบสั่งติดตั้งอุปกรณ์ และหมายเลขของผู้ใช้บริการของบริษัทที่จะต้องไปทำการติดตั้งอุปกรณ์ และ ตรวจสอบอุปกรณ์ที่จะนำไปติดตั้งว่ามีจำนวนเท่าใดมีอุปกรณ์อะไรบ้างว่าตรงกับที่ระบุหรือไม่ แล้วจัดเตรียม
- 3) ทำการบันทึกข้อมูลของทรัพย์สินบริษัทที่จะนำไปติดตั้ง ลงในโปรแกรม MS-Excel โดยบันทึกรายละเอียดทุกอย่างลงไป รวมทั้งรายการอุปกรณ์ รายชื่อที่อยู่ของผู้ใช้บริการ
- 4) โทรแจ้งผู้ขอใช้บริการเพื่อนัดวันเวลาการติดตั้ง และ พิมพ์แบบฟอร์มเพื่อให้ผู้ใช้บริการตรวจเช็ค และ เก็บไว้เป็นหลักฐาน
- 5) ออกไปดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ให้กับผู้ใช้บริการให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบความเรียบร้อย และ ความถูกต้องของอุปกรณ์ว่าตรงกับใบสั่งติดตั้งอุปกรณ์หรือไม่ ถ้าถูกต้องผู้ใช้บริการจะเซ็นชื่อเพื่อยืนยันความถูกต้องโดยให้ผู้ใช้บริการเก็บไว้เป็นหลักฐาน 1 แผ่น และ พนักงานผู้รับผิดชอบเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงเวลามีปัญหาอีก 1 แผ่น แล้วผู้รับผิดชอบจะกลับมานบันทึกผลการติดตั้งลงในโปรแกรม MS-Excel ตลอดทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างติดตั้ง
- 6) สรุปผลการดำเนินงานในส่วนงานบริการลูกค้า โดยการเรียกดูข้อมูลประจำเดือนออกมาเป็นรายงานเพื่อสรุปผลงานสิ่งที่ควรแก้ไขและสิ่งที่ต้องปรับปรุงรวมถึงปัญหาทรัพย์สินที่เกิดขึ้น และ สาเหตุที่เกิด โดยขั้นตอนนี้จะขั้นตอนที่ยุ่งยากและช้ามากที่สุดในการกระบวนการจัดเก็บข้อมูล

### 3.2.2 ขั้นตอนการแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ

ในส่วนของแผนกบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จะเป็นส่วนที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามากที่สุด โดยใน ส่วนของแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด จะมีบุคลากรที่มี หน้าทีรับผิชอบดูแลในส่วนงานในด้านต่างๆ เพื่อรองรับกับการบริการที่ครอบคลุมทุกปัญหา ทั้งนี้ก็จะทำให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดต่อลูกค้า

ระบบงานปัจจุบันในด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งปัญหาและการบันทึกข้อมูลการแจ้ง ปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญมากเนื่องจากจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมา ประเมินการทำงานภายในแผนก และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการ ตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่างๆ ทำให้การบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาเป็นสิ่งที่สำคัญ ทางแผนก บริการลูกค้าเองก็มีการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าเช่นกัน โดยมีขั้นตอนระบบงานใน ปัจจุบันดังนี้

1) เมื่อลูกค้าประสบกับปัญหาด้านการใช้งานระบบสำรอง หรือ แจ้งทรัพย์สินของ บริษัทที่มีปัญหาในการทำงาน ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ก็แล้วแต่ ในส่วนแผนกบริการลูกค้าก็จะมีพนักงาน ในการรับแจ้งเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ

2) ก่อนที่พนักงานรับปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะแจ้งว่าใครเป็นคนรับสายเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการระบบในการติดตามงาน กรณีที่ยังไม่เสร็จงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นยังไม่ สามารถแก้ไขได้ จากนั้นพนักงานก็จะสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการระบบ โดยจะขอ ทราบข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการติดต่อกับผู้ใช้บริการเช่น ชื่อผู้ใช้บริการที่แจ้ง ชื่อบริษัท Office ID และเบอร์ติดต่อกลับ เป็นต้น

3) ในระหว่างมีการแจ้งรับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น พนักงานก็จะบันทึกข้อมูลต่างๆ ใน การรับแจ้งเข้ามาใน Microsoft Excel โดยจะเก็บรายละเอียดของการแจ้งปัญหาของลูกค้าไว้ กรณีที่ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานในด้านอื่นๆ ด้วยตนเองก็จะ โอนหน้าที่รับผิชอบในการ แก้ไขปัญหาให้กับ Technical Support ในการแก้ไขปัญหาคือไป จากนั้น Technical Support ก็จะ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นให้ได้ แล้วแจ้งกลับมายังพนักงานที่รับเรื่องในตอนแรกว่า สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าเรียบร้อยแล้วในเวลาเท่าไร สามารถใช้งานได้ปกติตอนไหน พนักงานก็จะบันทึกเวลาที่สามารถแก้ไขปัญหานี้เสร็จสิ้นเป็นอันจบ

4) Chief Customer Support สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาของลูกค้า โดยจะมีกา รรวบรวมปัญหาในการรับแจ้งของพนักงานแต่ละคนในแผนกต่อสัปดาห์ ในส่วนของพนักงานแต่ละคน เพื่อส่งรายงานให้กับ Customer Support Manager เพื่อใช้ในการตัดสินใจในระดับผู้บริหาร

ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าในด้านต่างๆ รวมทั้งการทำงานภายในแผนกบริการลูกค้าของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

### 3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

1) ขาดฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ดีในส่วนของทรัพย์สินบริษัทที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทำให้ขาดข้อมูลอ้างอิงที่จะต้องนำมาแก้ไขและประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านปฏิบัติการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในแผนกบริการลูกค้า ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ

2) การปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในแผนกบริการลูกค้า มีขั้นตอนในการเรียกดูข้อมูล และ บันทึกข้อมูลที่ล่าช้า ทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการให้ตรงตามประสิทธิภาพที่ตั้งไว้และต่ำกว่ามาตรฐานด้านการบริการที่กำหนดไว้

3) ในการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในแผนกบริการลูกค้า บางครั้งไม่มีการบันทึก ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นได้ เพราะไม่มีข้อมูลอ้างอิงในการแก้ปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในส่วนของแผนกบริการลูกค้า ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา

4) การปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในแผนกบริการลูกค้า ที่บันทึกใน Microsoft Excel หรือในกรณีที่ print ออกมาในรูปแบบของเอกสาร ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ยาก เนื่องจากข้อมูลมีจำนวนมากและข้อมูลถูกเก็บไว้คนละที่ ทำให้การรวบรวมข้อมูลในแต่ละครั้งมีความยุ่งยาก ใช้เวลานาน และต้องสูญเสียทรัพยากรในการรวบรวมข้อมูล

5) การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในแผนกบริการลูกค้า มีความผิดพลาดได้ง่าย ทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่แน่นอน

6) การตรวจนับและ การตรวจสอบทรัพย์สินของบริษัททำได้ยากเนื่องจากไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่เด่นชัดและแน่นอนทำให้ยากในการเรียกดูข้อมูล เช่น การส่งซ่อมบำรุง การแลกเปลี่ยนทรัพย์สินของผู้ใช้บริการกับบริษัท การตรวจเช็คสภาพประจำปี การตรวจเช็คจำนวนของทรัพย์สินประจำปี การอ้างอิงผู้ใช้บริการทำให้ข้อมูลกระจุกกระจายยากแก่การนำข้อมูลมาใช้ และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น

7) Customer Service Manager และ Chief Customer Support ไม่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนในการตัดสินใจสรรหาอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้ เพราะ จะต้องนำเอาข้อมูลที่จัดเก็บนี้มาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการ



ให้บริการโดยรวมของบริษัท หากขั้นตอนในการนำอุปกรณ์ที่มีข้อบกพร่องมาให้แก่ผู้ใช้บริการ ระบบของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

### 3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

จากระบบงานในการจัดเก็บทรัพย์สินของบริษัท และการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการใน ส่วนของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) ระบบการแก้ไขปัญหาของแผนกบริการลูกค้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เป็นมาตรฐาน ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้พนักงานภายในแผนกบริการลูกค้าสามารถใช้ข้อมูล ร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

2) การแก้ไขปัญหาของแผนกบริการลูกค้าในปัจจุบัน ได้มีการบันทึกลงใน Microsoft Excel แล้วมาทำในรูปแบบเอกสาร ซึ่งอาจจะมีการซ้ำซ้อนของข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทำได้ยากเนื่องจากข้อมูลถูกเก็บไว้คนละที่ ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำระบบแก้ไขปัญหาของ แผนกบริการลูกค้าแบบสากล เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลได้รวดเร็ว ถูกต้องและเรียกใช้ได้ทันที

3) การประมวลผลจากระบบเดิมจะทำให้ยากเนื่องจากอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำให้ สูญเสียทรัพยากรในการรวบรวมข้อมูล จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่ที่สามารถประมวลผลได้ รวดเร็วและสามารถเสนอสารสนเทศโดยแสดงบนจอภาพได้และสามารถใช้ได้อย่างสะดวก

4) ผู้บริหารต้องการระบบสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลการแก้ไขปัญหาของแผนกบริการลูกค้า การปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกบริการลูกค้า รวมทั้งประเมินผล การปฏิบัติงานและการตรวจสอบภาระงานของบุคคลากร เพื่อนำไปบริหารจัดการในการบริการ ลูกค้าและบริหารจัดการในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด