

### บทที่ 3

#### การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

ผู้ศึกษาได้ศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนกบริการลูกค้า ระบบข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับการแจ้งปัญหาของลูกค้า และการติดตามการทำงานของผู้รับช่วงบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของ บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ดังมีรายละเอียดการศึกษาตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. การให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด
2. ลักษณะระบบงานปัจจุบัน
3. ปัญหาของระบบงานปัจจุบัน
4. ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

#### 3.1 การให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

การให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ลักษณะจะเป็นการให้บริการลูกค้าในลักษณะปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาคำสั่งการสำรองที่นั่ง ปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารข้อมูล (Network Communication) ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สอบถามเกี่ยวกับตารางการเรียนการสำรองที่นั่งในหลักสูตร (Course) ให้กับตัวแทนจำหน่ายตัวเครื่องบินในแต่ละภูมิภาคทั่วประเทศ โดยในเขตภาคเหนือจะมีตัวแทนจำหน่ายในแต่ละจังหวัด ดังนี้

เชียงใหม่	มีตัวแทนจำหน่าย	236	แห่ง
เชียงราย	มีตัวแทนจำหน่าย	29	แห่ง
ลำพูน	มีตัวแทนจำหน่าย	33	แห่ง
ลำปาง	มีตัวแทนจำหน่าย	10	แห่ง
พะเยา	มีตัวแทนจำหน่าย	3	แห่ง
แพร่	มีตัวแทนจำหน่าย	2	แห่ง
อุตรดิตถ์	มีตัวแทนจำหน่าย	1	แห่ง
พิษณุโลก	มีตัวแทนจำหน่าย	10	แห่ง
เพชรบูรณ์	มีตัวแทนจำหน่าย	1	แห่ง
สุโขทัย	มีตัวแทนจำหน่าย	2	แห่ง

แผนกบริการลูกค้ามีบุคลากรที่พร้อมจะให้วิธีแก้ไขปัญหาและแนะนำลูกค้าทุกวันไม่เว้นวันหยุดสุดสัปดาห์ จะมีเวลาปฏิบัติงานดังนี้

วันจันทร์ – ศุกร์ ให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึงเวลา 19.00 น.

วันเสาร์ ให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึงเวลา 17.00 น.

วันอาทิตย์ ให้บริการตั้งแต่เวลา 9.00 น. ถึงเวลา 17.00 น.

ลักษณะการให้บริการของผู้รับช่วงบริการ จะเป็นการให้บริการในลักษณะปัญหาต่าง ๆ ที่แผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ไม่สามารถแก้ไขทางโทรศัพท์ได้ โดยผู้รับช่วงบริการจะดูแลแก้ไขอุปกรณ์ และ โปรแกรม ซึ่งสามารถแยกกลุ่มปัญหาเป็น 2 กลุ่มดังนี้

ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย หน่วยประมวลผลกลาง หน้าจอ เป็นพิมพ์ เม้าส์ ซีดีรอม

ซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ , Amadeus ProTempo , Amadeus

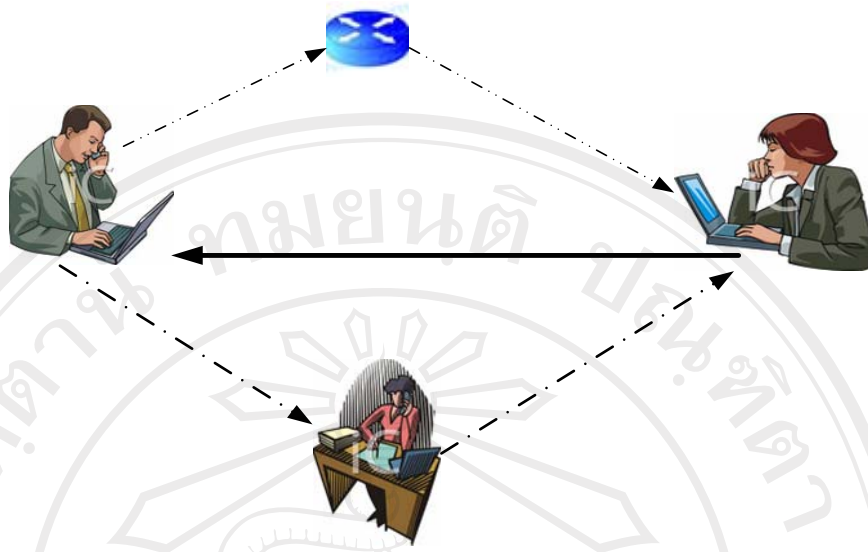
Tempo IP , Amadeus Proweb , Amadeus Vista

เครื่องพิมพ์ ประกอบด้วย Ticket Printer , RO Printer

ระบบเครือข่าย ประกอบด้วย HUB , Router , สาย LAN

ในการแก้ไขแต่ละปัญหาของผู้รับช่วงบริการต้องให้แล้วเสร็จภายใน 4 ชั่วโมงนับตั้งแต่ได้รับแจ้งจากพนักงานแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย - อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด หรือต้องให้แล้วเสร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของปัญหาทั้งหมดในแต่ละเดือน เนื่องจากผู้รับช่วงบริการได้ทำสัญญาไว้กับ บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ซึ่งพนักงานของผู้รับช่วงบริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเมื่อได้รับแจ้งทางอีเมลจากพนักงานแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด ต่อจากนั้นผู้รับช่วงบริการที่สำนักงานใหญ่จะส่งอีเมลแจ้งพนักงานของผู้รับช่วงบริการที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการนั้น ๆ ซึ่งมีศูนย์บริการทั้งหมด 13 สาขาใน 13 จังหวัดได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ระยอง ราชบุรี นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น พิษณุโลก เชียงใหม่ เชียงราย สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต หาดใหญ่ โดยผู้รับช่วงบริการทั้ง 13 สาขานี้จะมีเวลาทำการตั้งแต่วันจันทร์ – เสาร์ และให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึงเวลา 18.00 น.

สำหรับการแก้ไขปัญหาให้ตัวแทนจำหน่ายมีวิธีปฏิบัติดังแสดงไว้ในรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 แสดงการแก้ปัญหาให้ตัวแทนจำหน่าย

จากรูปที่ 3.1 แสดงขั้นตอนแก้ปัญหาให้ตัวแทนจำหน่าย โดยเริ่มจากเมื่อตัวแทนจำหน่ายมีปัญหาจะโทรเข้ามาที่แผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาเดอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด พนักงานแผนกบริการลูกค้าจะแก้ไขปัญหาผ่านโปรแกรมควบคุมหน้าจอ หากปัญหาที่ตัวแทนจำหน่ายแจ้งเป็นปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ หรือ ไม่สามารถแก้ไขผ่านโปรแกรมควบคุมหน้าจอได้ พนักงานจะแจ้งปัญหาให้ผู้รับช่วงบริการเข้าไปแก้ไขต่อไป

### 3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน

ในส่วนของแผนกบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทไทย-อะมาเดอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด และเป็นส่วนที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามากที่สุด แผนกนี้จะมีบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนงานในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับกับการบริการที่ครอบคลุมทุกปัญหา และมีการตรวจเช็คคุณภาพการทำงานในแผนก ด้วยการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลในแผนก เพื่อให้ลูกค้าที่มีปัญหาการใช้งานได้รับการช่วยเหลือที่ดี และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

ระบบงานปัจจุบันในด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งปัญหาและการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญมากเนื่องจากจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาประเมินการทำงานภายในแผนก และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจของ

Amadeus

แจ้ง  
ในกรณี

ผู้บริหารในด้านต่างๆ ทำให้การบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้นแผนกบริการลูกค้าก็มีการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้าเช่นกัน โดยมีขั้นตอนของระบบงาน (รูปที่ 3.2) ดังนี้

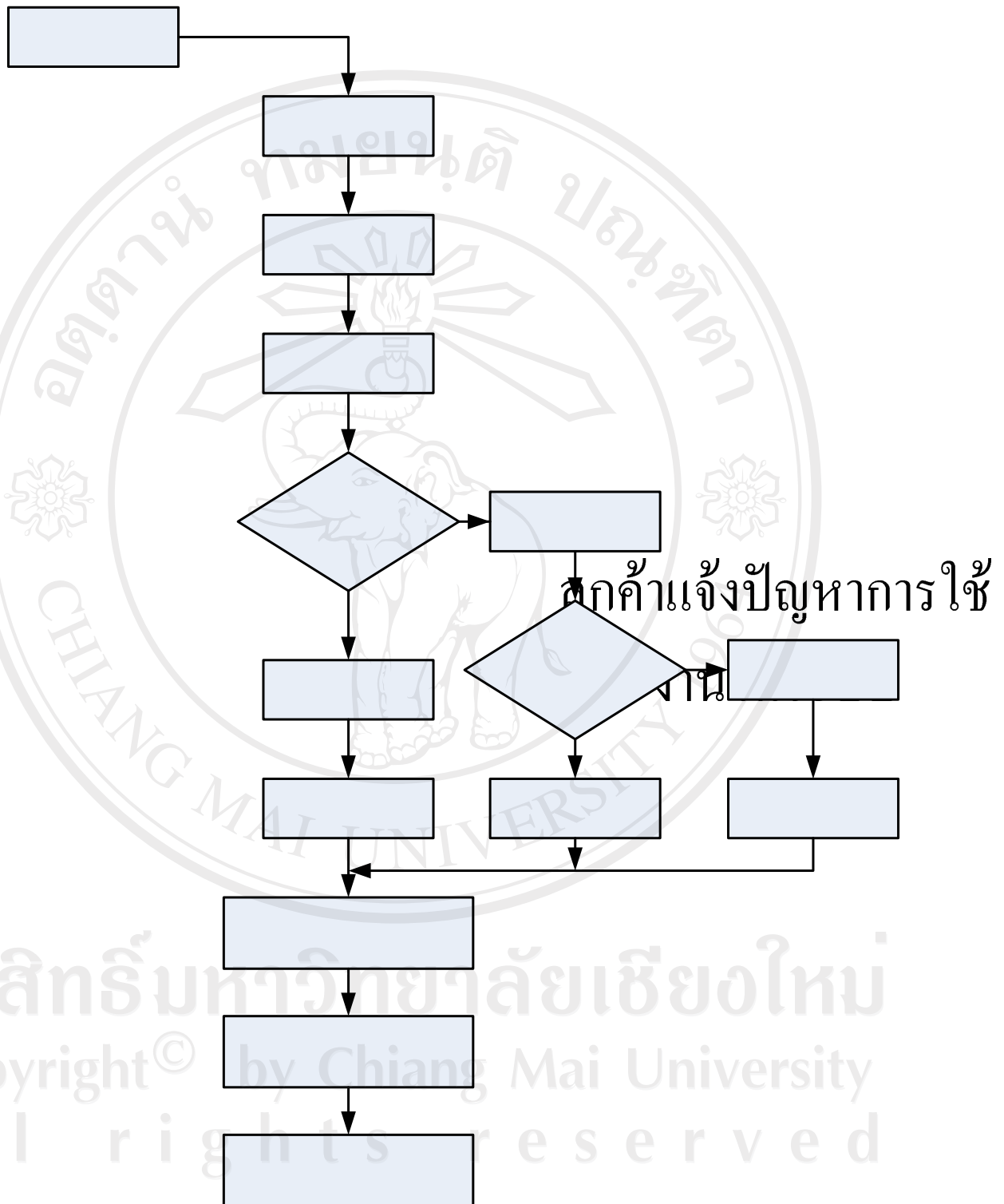
(1) เมื่อลูกค้าประสบปัญหาด้านการใช้งานระบบสำรองไม่ว่ากรณีใดๆ หรือแม้แต่ต้องการจะสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบสำรองที่หนึ่งในด้านต่าง ๆ ทำให้การบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาเป็นสิ่งสำคัญ ทางแผนกบริการลูกค้าก็จะมีพนักงานรับแจ้งปัญหาต่างๆ

(2) เมื่อพนักงานรับสายก็จะแจ้งชื่อรับสายเพื่อสะดวกกับลูกค้าในการติดตามงานในกรณีที่ยังไม่เสร็จหรือยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นพนักงานก็จะสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า โดยจะขอทราบข้อมูลที่จะเป็นกับการติดต่อกลับลูกค้า เช่น ชื่อลูกค้าที่แจ้ง ชื่อบริษัท Office ID และเบอร์ติดต่อกลับ เป็นต้น

(3) กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานในด้านอื่นๆ ด้วยตนเองก็จะโอนหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาให้กับงานบริการด้านเทคนิค ในการแก้ไขปัญหาต่อไป จากนั้นงานบริการด้านเทคนิคจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนกระทั่งเสร็จสิ้น หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เนื่องจากเกิดจากอุปกรณ์ชำรุด ก็จะส่งงานให้ผู้รับช่วงบริการเป็นผู้แก้ไขปัญหาโดยการส่งอีเมลล์ และเมื่อผู้รับช่วงบริการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นแล้วก็จะส่งอีเมลล์กลับมายังพนักงานที่รับเรื่องในครั้งแรกแจ้งว่าสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเรียบร้อยแล้วในเวลาใด สามารถใช้งานได้เป็นปกติเมื่อใด ต่อจากนั้นพนักงานจะบันทึกเวลาที่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เสร็จสิ้น

(4) หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าจะรวบรวมข้อมูลต่างๆ สรุปปัญหา และผลการดำเนินงานของผู้รับช่วงบริการ

(5) หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าสรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในส่วนที่ผู้รับช่วงบริการได้แก้ไขปัญหา เพื่อส่งรายงานให้กับผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้ตัดสินใจแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้า รวมทั้งการควบคุมเวลาการทำงานของผู้รับช่วงบริการให้อยู่ภายใต้สัญญาที่ได้ตกลงไว้



รูปที่ 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติและการบันทึกการแก้ไขปัญหาลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า บริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด

### 3.3 ปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

ระบบงานปัจจุบันของแผนกบริการลูกค้ามีปัญหา 5 ประการดังนี้

- (1) ขาดฐานข้อมูลของลูกค้าที่ดีในการที่จะแก้ไขและประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านปฏิบัติการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าของผู้รับช่วงบริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า
- (2) ไม่มีเครื่องมือในการประเมินการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าของผู้รับช่วงบริการและขาดการประเมินที่ต่อเนื่อง
- (3) ในการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าของผู้รับช่วงบริการ ไม่มีการบันทึกเวลาแบบเรียลไทม์ (Real Time) ในการแก้ไขปัญหา ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบเวลาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญา
- (4) การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าแผนกบริการลูกค้าไม่สามารถได้รับข้อมูลได้ทันที
- (5) ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกบริการลูกค้าไม่สามารถได้รับข้อมูลได้ทันที

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

จากระบบงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้า ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด สามารถสรุปผลวิเคราะห์ได้ดังนี้

- (1) ระบบการแก้ไขปัญหาของแผนกบริการลูกค้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เป็นสากล ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อให้พนักงานภายในแผนกบริการลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสื่อสารกันได้ในระดับสากล
- (2) การติดตามการทำงานของ ผู้รับช่วงบริการในปัจจุบันไม่สามารถทราบได้ว่าพนักงานของผู้รับช่วงบริการไปถึงลูกค้าที่แจ้งปัญหาเวลาใด และแก้ไขปัญหาลงมือเสร็จสิ้นในเวลาใด ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบระยะเวลาตั้งแต่เริ่มแจ้งปัญหาให้ผู้รับช่วงบริการจนปัญหาเสร็จสิ้น ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำระบบตรวจสอบระยะเวลาการทำงานของ ผู้รับช่วงบริการ เพื่อให้สามารถตรวจสอบการทำงานของ ผู้รับช่วงบริการ
- (3) การประมวลผล จากระบบเดิมจะทำได้ยากเนื่องจากอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำให้สูญเสียทรัพยากรในการรวบรวมข้อมูล จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่ที่สามารถประมวลผลได้ รวดเร็วและสามารถเสนอสารสนเทศโดยแสดงบนจอภาพได้และสามารถใช้ได้อย่างสะดวก
- (4) ผู้บริหารต้องการระบบสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลการแก้ไข ปัญหาของแผนกบริการลูกค้า การปฏิบัติงานของผู้รับช่วงบริการ รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงาน

และการตรวจสอบการทำงานของผู้รับช่วงบริการ เพื่อนำไปบริหารจัดการในการบริการลูกค้าและ  
บริหารจัดการผู้รับช่วงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved