

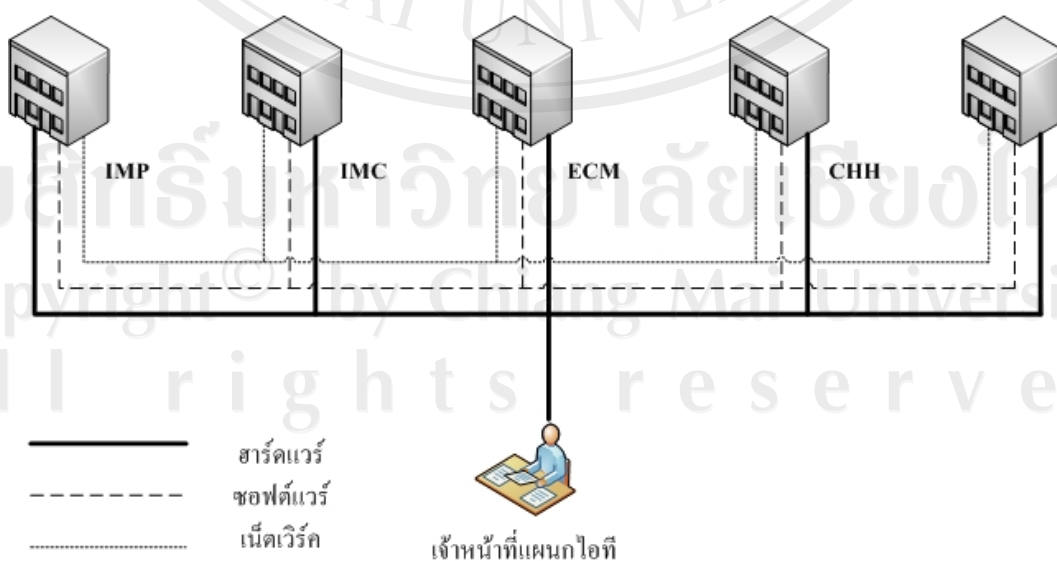
### บทที่ 3

#### การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

##### 3.1 ระบบซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง เชียงใหม่ ได้จัดตั้งแผนกไอทีขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนทางด้านเทคนิค ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลฮาร์ดแวร์ ข้อมูลซอฟต์แวร์ แก่ พนักงาน ผู้บริหาร ของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งและโรงแรมในเครือรวมทั้งสิ้น 5 โรงแรม อีกทั้งให้การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่แขกผู้เข้ามาพักภายในโรงแรม ซึ่งมีแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องภายในโรงแรมทั้งหมด 11 แผนก มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์กว่า 150 เครื่อง เครื่องพิมพ์แบบสีและขาวดำ 45 เครื่อง และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องอีกหลายรายการ รวมไปถึงซอฟต์แวร์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานของโรงแรม อีกทั้งอุปกรณ์ดิจิทัลในรูปแบบระบบภาพและเสียงภายในห้องพักอีกกว่า 400 ห้อง มีสภาพการใช้งานที่แตกต่างกันออกไป ตามระยะเวลาการใช้งาน และประสิทธิภาพของเครื่อง

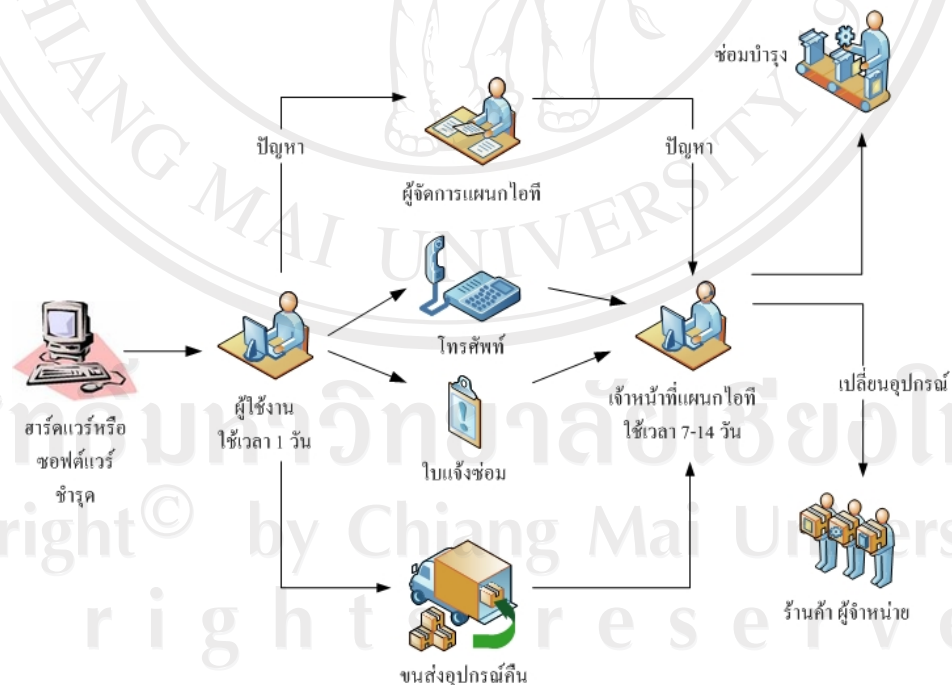
ในส่วนของการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งและโรงแรมในเครือ นั้น จะมีแผนกที่ดูแล คือ แผนกไอที มีจำนวนเจ้าหน้าที่แผนกไอทีประจำอยู่ 3 คน และมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบโดยรวมของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ดังนี้



รูปที่ 3.1 แสดงขอบเขตความรับผิดชอบในการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์

กระบวนการทำงานของระบบดูแลซ่อมบำรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เป็นดังนี้

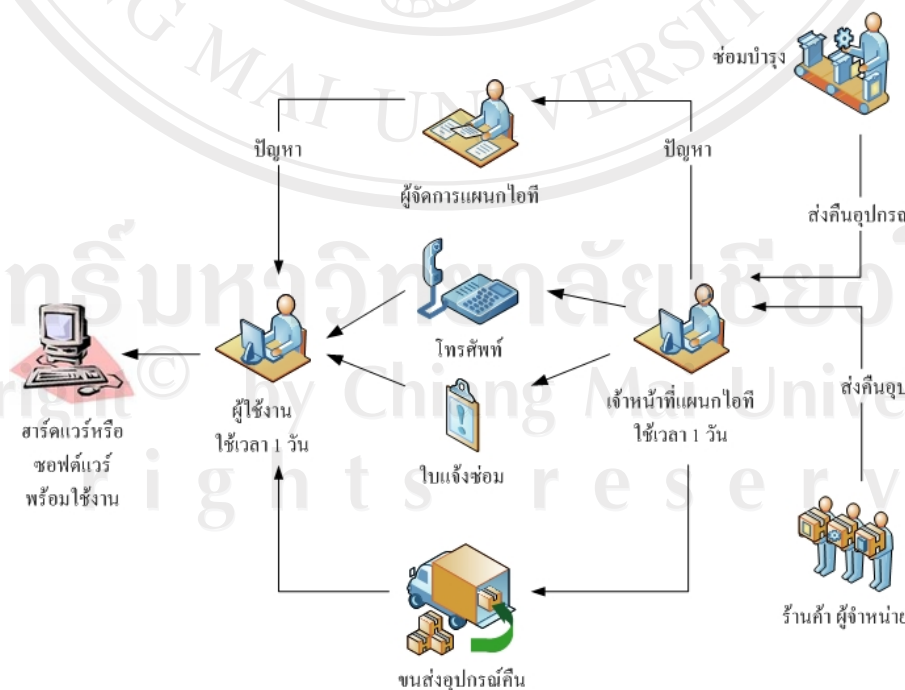
1. กระบวนการแจ้งซ่อมของผู้ใช้งานเมื่อพบอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ชำรุด
  - 1.1 เมื่อผู้ใช้งานพบอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ชำรุด หรือซอฟต์แวร์ไม่สามารถใช้งานได้
  - 1.2 ผู้ใช้งานจะบันทึกใบแจ้งซ่อมหรือโทรศัพท์แจ้งซ่อมไปยังแผนกไอที ขั้นตอนนี้ใช้เวลาภายใน 1 วัน
  - 1.3 เจ้าหน้าที่แผนกไอทีจะรับใบแจ้งซ่อม ขั้นตอนนี้ใช้เวลาภายใน 1 วัน
  - 1.4 ถ้าเป็นโรงเรือนอื่นๆผู้ใช้งานจะดำเนินการจัดส่งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์มายังแผนกไอที หลังจากเจ้าหน้าที่แผนกไอทียืนยันการรับใบแจ้งซ่อม ขั้นตอนใช้เวลา 1-3 วัน
  - 1.5 ผู้จัดการแผนกไอทีประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่แผนกไอทีในกรณีที่เกิดปัญหา หรือเจ้าหน้าที่แผนกไอทีไม่รับใบแจ้งซ่อม
  - 1.6 ในกรณีที่ผู้ใช้งานหรือผู้ใช้งานซ่อมส่งข้อมูลการแจ้งซ่อมไประยะหนึ่งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการตอบกลับหรือซ่อมบำรุงใดๆ ผู้ใช้งานจะทำการแจ้งซ่อมเข้าไปในระบบอีกครั้งหนึ่ง



รูปที่ 3.2 แสดงกระบวนการแจ้งซ่อมบำรุงของผู้ใช้งาน

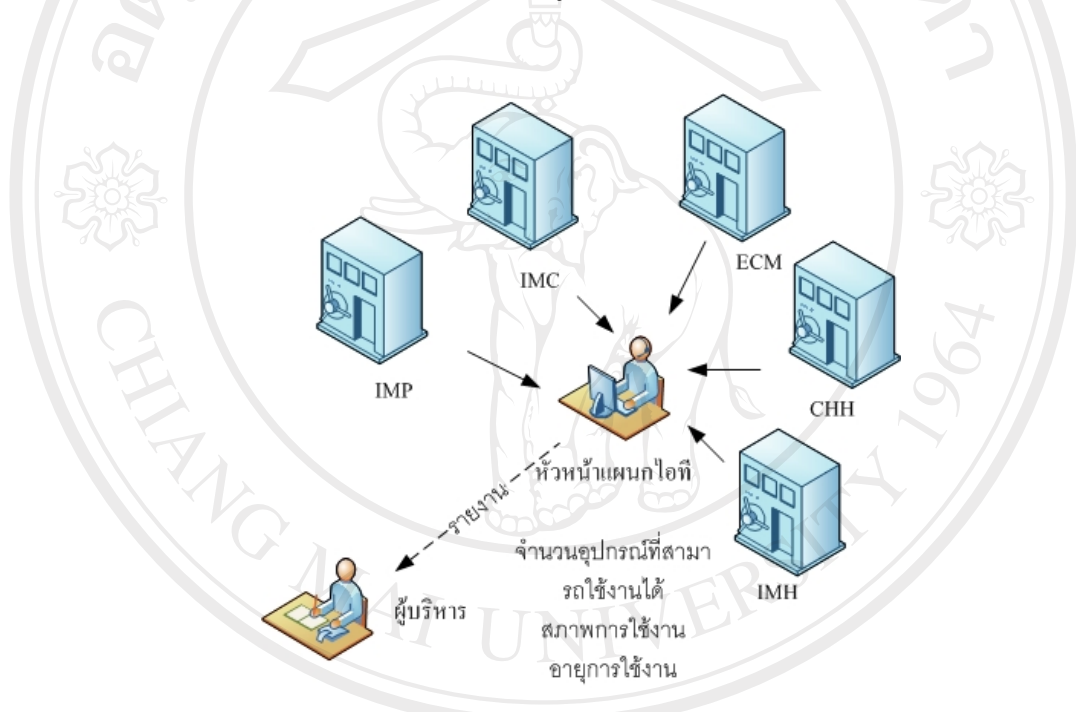
## 2. กระบวนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของเจ้าหน้าที่แผนกไอที

- 2.1 เมื่อเจ้าหน้าที่แผนกไอทีที่ได้รับเรื่องการแจ้งซ่อมแล้ว จะทำการตรวจสอบเงื่อนไขของการรับประกันของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์นั้นๆ
- 2.2 ถ้าอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์นั้นๆยังอยู่ในระยะเวลาประกัน ก็จะส่งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์นั้นๆไปยังบริษัทที่จำหน่ายเพื่อทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ตัวใหม่ให้ แต่ถ้าอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์นั้นๆหมดระยะเวลาประกันแล้วก็จะดำเนินการตรวจเช็ค ซ่อมแซมเอง
- 2.3 กรณีที่อยู่ในระหว่างการซ่อมบำรุงนั้น ระบบจะทำการแสดงสถานะของการซ่อมแซมให้ผู้ใช้งานทราบเป็นระยะๆ ผ่านเว็บไซต์ระบบซ่อมบำรุง
- 2.4 หลังจากที่ทำการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์นั้นๆเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่แผนกไอทีก็จะทำการกรอกข้อมูลรายละเอียดของปัญหาที่ตรวจพบ พร้อมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาเข้าไปในระบบ เพื่อทำการจัดเก็บลงฐานข้อมูล และส่งกลับไปยังผู้ใช้งานอีกครั้งผ่านอีเมลล์และเว็บไซต์ระบบซ่อมบำรุง
- 2.5 กรณีที่เป็นอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์จากโรงแรมอื่นๆให้ส่งกลับทางรถยนต์
- 2.6 ผู้จัดการแผนกไอทีประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน กับเจ้าหน้าที่แผนกไอทีในกรณีที่เกิดปัญหาหรือไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้



รูปที่ 3.3 แสดงกระบวนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของเจ้าหน้าที่แผนกไอที

3. กระบวนการสรุปข้อมูลอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของเจ้าหน้าที่แผนกไอที
  - 3.1 ตอนสิ้นปี เจ้าหน้าที่แผนกไอทีจะทำการสำรวจจำนวน สภาพการใช้งาน อายุการใช้งาน และจำนวนครั้งในการซ่อมแซมของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อรายงานข้อมูลกับผู้จัดการแผนกไอที
  - 3.2 ผู้จัดการแผนกไอทีจะทำการรวบรวมข้อมูล และทำรายงานสรุปทั้งหมดเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาปรับปรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอในปีต่อไป



รูปที่ 3.4 แสดงกระบวนการรายงานสรุปข้อมูลอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของหัวหน้าแผนก

### 3.2 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง

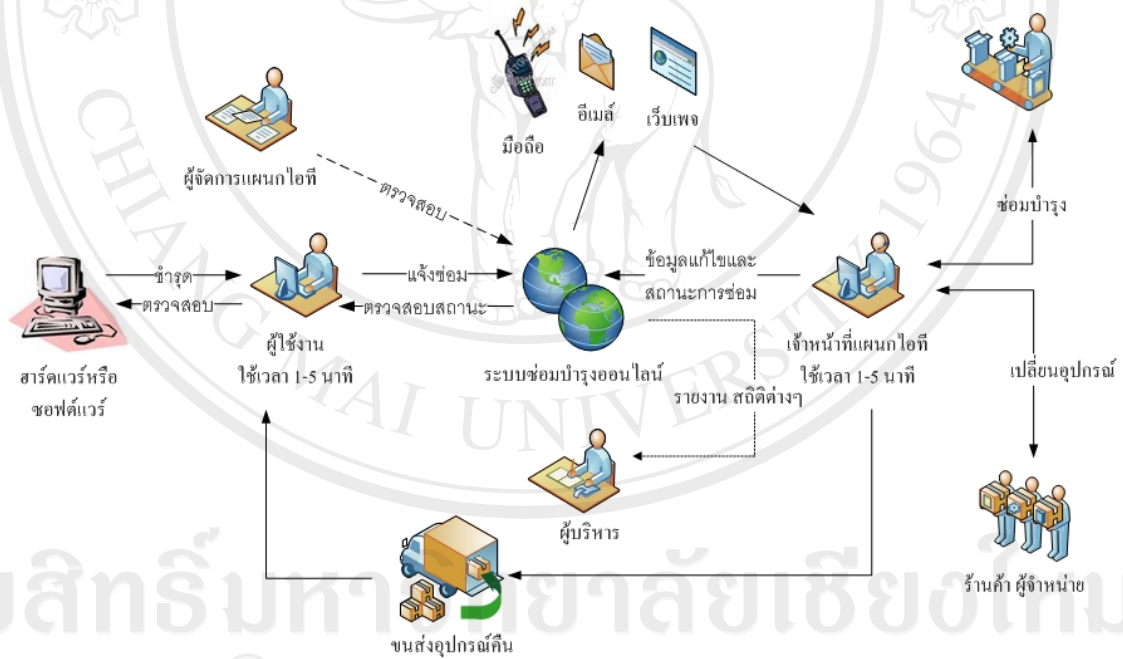
- 3.2.1 ผู้ใช้งาน
- 3.2.2 เจ้าหน้าที่แผนกไอที
- 3.2.3 ผู้จัดการแผนกไอที
- 3.2.4 ผู้บริหาร

### 3.3 ข้อจำกัดและปัญหาของระบบเดิม

- 3.3.1 กระบวนการแจ้งซ่อมของผู้ใช้งานนั้นใช้วิธีการโทรศัพท์บ้าง การเขียนลงในใบแจ้งซ่อมบ้าง ทำให้เจ้าหน้าที่แผนกไอทีขาดการการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากไม่มีหลักฐานการแจ้งซ่อมที่ชัดเจน
- 3.3.2 กระบวนการแจ้งซ่อมของผู้ใช้งาน ระยะเวลาในการรับใบแจ้งซ่อมหรือเจ้าหน้าที่แผนกไอทีไม่แน่นอน บางครั้งใช้เวลานานเกินกว่า 1 สัปดาห์ ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการซ่อมบำรุงที่แน่นอน
- 3.3.3 ผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่แผนกไอที ไม่สามารถติดต่อประสานงานกันโดยตรง แต่จะทำการประสานงานผ่านเอกสารใบแจ้งซ่อมหรือ โทรศัพท์ หรือผ่านผู้จัดการแผนกไอที ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่แผนกไอที
- 3.3.4 เนื่องจากไม่มีการเก็บรวบรวมเอกสาร ใบแจ้งซ่อม ทำให้ไม่สามารถทำรายงานในเชิงสถิติในรูปแบบของแผนภูมิ เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้เพื่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อทำการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้
- 3.3.5 รายงานสรุปที่ได้จากการกระบวนการสรุปข้อมูลอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้จัดการแผนกไอทีนั้น เป็นรายงานการประมาณโดยรวม ไม่ได้เป็นการสรุปจากข้อมูลทั้งหมดและละเอียด ส่งผลให้ผู้บริหารเกิดความผิดพลาดในการพิจารณาได้
- 3.3.6 ไม่สามารถทำการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับข้อมูลจำนวนของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ต่างๆ ได้ ไม่สามารถสืบค้นเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการแจ้งซ่อมของผู้ใช้งานได้ หรือไม่สามารถสืบค้นระยะเวลา วันที่แจ้งซ่อมของผู้ใช้งานได้ ไม่สามารถตรวจสอบสถานะการซ่อมบำรุงของเจ้าหน้าที่แผนกไอทีย้อนหลังได้
- 3.3.7 อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน หรือซอฟต์แวร์ที่เพียงพอ มีจำนวนไม่เพียงพอในการดำเนินงานธุรกิจของโรงแรม

### 3.4 ความต้องการของผู้ใช้งาน

- 3.4.1 ระบบสามารถแจ้งสถานะการซ่อมแซมให้กับผู้ใช้งานได้ตลอดเวลา ทำให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการซ่อมบำรุง
- 3.4.2 มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถนำเอาข้อมูลมาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำมาช่วยในการตัดสินใจในการพิจารณาได้
- 3.4.3 ผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่แผนกไอทีสามารถประสานงานกันโดยตรง ลดภาระงานของผู้จัดการแผนกไอที
- 3.4.4 ระยะเวลาในการซ่อมบำรุงรวดเร็วขึ้น
- 3.4.5 มีระบบสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็วและง่ายขึ้น



รูปที่ 3.5 แสดงความต้องการของผู้ใช้งานที่คาดหวังจากระบบใหม่