

บทที่ 3

การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงาน

การศึกษารั้ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และศึกษาระบบงานปัจจุบันโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์บุคคลากรผู้ปฏิบัติงานและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนกบริการต่างจังหวัด ของบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ดังมีรายละเอียดการศึกษารอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

3.1 นโยบายและโครงสร้างการบริหารงานของแผนกบริการต่างจังหวัด บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

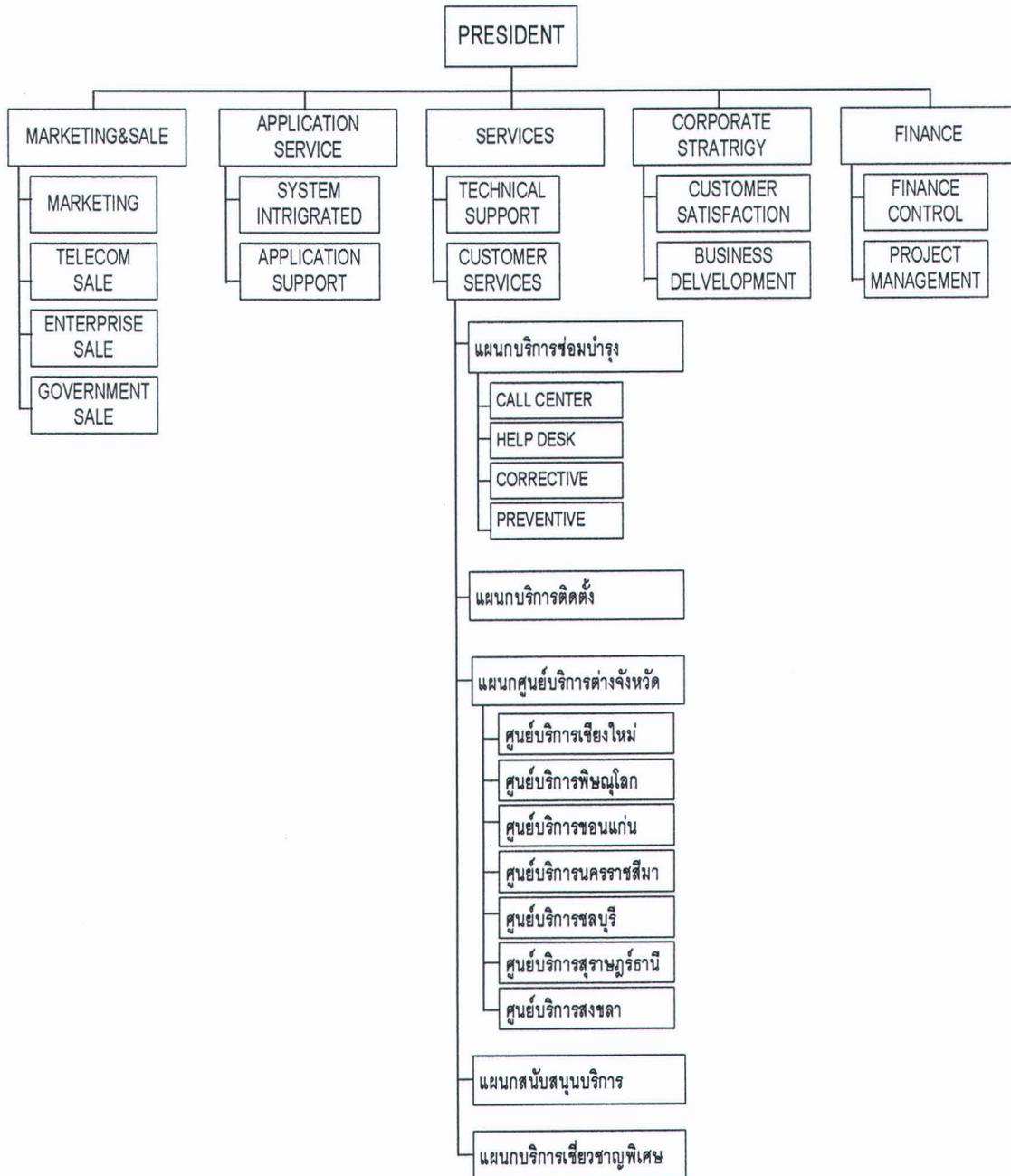
3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน

3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

3.1 นโยบายและโครงการบริหารงานของแผนกศูนย์บริการต่างจังหวัด บริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

นโยบายและการบริหารงานสำหรับแผนกศูนย์บริการต่างจังหวัด มีการวางรูปแบบการทำงานสำหรับศูนย์บริการต่างจังหวัด โดยผู้อำนวยการฝ่ายศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดเป็นผู้ดูแลบริหารงานที่ส่วนกลาง ทำหน้าที่ วางแผน ควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่วิศวกรบริการประจำศูนย์บริการต่างจังหวัดทั้งหมด รวมถึงการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนกศูนย์บริการต่างจังหวัด และทำหน้าที่กำหนดการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่วิศวกรประจำศูนย์บริการต่างจังหวัด เช่น การบริการซ่อมเสีย การบริการติดตั้ง และการบริการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนช่วยเหลืองานและความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในพื้นที่ โดยมีบุคคลากรที่พร้อมจะคอยให้คำแก้ไขปัญหา และแนะนำลูกค้าทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดสุดสัปดาห์ แผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดจะมีเวลาปฏิบัติงานในวันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30 น. ถึงเวลา 17.30 น. และหยุดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์



รูป 3.1 สายงานการบริหารงานของบริษัทแอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

การให้บริการของแผนกศูนย์บริการต่างจังหวัดจะแบ่งแยกพื้นที่การให้บริการ โดยยึดถือพื้นที่การให้บริการหรือพื้นที่การติดตั้งชุมสาย โทรศัพท์ ขององค์การ โทรศัพท์ ซึ่งจะแบ่งแยกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ออกเป็นจำนวน 7 แห่ง และแต่ละแห่งจะมีพื้นที่การให้บริการดังนี้

- 1) ศูนย์บริการต่างจังหวัดเชียงใหม่ และมีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดดังนี้
 - 1.1) เชียงใหม่
 - 1.2) แม่ฮ่องสอน
 - 1.3) ลำพูน
 - 1.4) ลำปาง
 - 1.5) พะเยา
 - 1.6) เชียงราย
 - 1.7) แพร่
 - 1.8) น่าน
- 2) ศูนย์บริการต่างจังหวัด ประจำจังหวัดพิษณุโลก และมีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดดังนี้
 - 2.1) พิษณุโลก
 - 2.2) สุโขทัย
 - 2.3) อุตรดิตถ์
 - 2.4) ตาก
 - 2.5) กำแพงเพชร
 - 2.6) นครสวรรค์
 - 2.7) เพชรบูรณ์
 - 2.8) พิจิตร
 - 2.9) อุทัยธานี
 - 2.10) ชัยนาท
- 3) ศูนย์บริการต่างจังหวัด ประจำจังหวัดขอนแก่น และมีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดดังนี้
 - 3.1) ขอนแก่น
 - 3.2) กาฬสินธุ์
 - 3.3) อุดรธานี
 - 3.4) หนองบัวลำภู
 - 3.5) หนองคาย
 - 3.6) เลย

- 3.7) นครพนม
 - 3.8) มุกดาหาร
 - 3.9) สกลนคร
 - 3.10) ร้อยเอ็ด
 - 3.11) มหาสารคาม
- 4) ศูนย์บริการต่างจังหวัด ประจำจังหวัดนครราชสีมา และมีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดดังนี้
- 4.1) นครราชสีมา
 - 4.2) ชัยภูมิ
 - 4.3) บุรีรัมย์
 - 4.4) สุรินทร์
 - 4.5) ศรีสะเกษ
 - 4.6) ยโสธร
 - 4.7) อุบลราชธานี
- 5) ศูนย์บริการต่างจังหวัด ประจำจังหวัดชลบุรี และมีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดดังนี้
- 5.1) ชลบุรี
 - 5.2) ระยอง
 - 5.3) จันทบุรี
 - 5.4) ตราด
 - 5.5) สระแก้ว
 - 5.6) ปราจีนบุรี
 - 5.7) ฉะเชิงเทรา
- 6) ศูนย์บริการต่างจังหวัด ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี และมีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดดังนี้
- 6.1) สุราษฎร์ธานี
 - 6.2) นครศรีธรรมราช
 - 6.3) พังงา
 - 6.4) กระบี่
 - 6.5) ภูเก็ต
 - 6.6) ชุมพร

6.7) ระนอง

- 7) ศูนย์บริการต่างจังหวัด ประจำจังหวัดสงขลา และมีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดดังนี้
- 7.1) สงขลา
 - 7.2) พัทลุง
 - 7.3) ตรัง
 - 7.4) ยะลา
 - 7.5) สตูล
 - 7.6) ปัตตานี
 - 7.7) ยะลา
 - 7.8) นราธิวาส

หน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ช่างบริการแผนกศูนย์บริการต่างจังหวัด

- 1) งานบริการลักษณะที่สามารถวางแผนการให้บริการได้
 - 1.1) งานบริการประเภทบำรุงรักษาประจำงวดบำรุงรักษา
 - 1.2) งานบริการประเภทติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)
- 2) งานบริการลักษณะที่ไม่สามารถวางแผนการให้บริการได้

งานบริการประเภทซ่อมเสียอุปกรณ์เครือข่ายและคอมพิวเตอร์

หน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการประจำศูนย์บริการต่างจังหวัด

เจ้าหน้าที่ธุรการประจำศูนย์บริการต่างจังหวัดแต่ละแห่ง จะเป็นผู้ระบุงการงานทั้งด้านบริการซ่อมบำรุง บริการซ่อมเสีย และ บริการติดตั้ง ให้กับวิศวกรบริการประจำศูนย์บริการต่างจังหวัด และเจ้าหน้าที่ธุรการประจำศูนย์บริการต่างจังหวัดแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ธุรการส่วนกลาง หรือ ถูกค้า ว่าจะมีวิศวกรบริการประจำศูนย์บริการต่างจังหวัดท่านใดให้บริการได้ รวมถึงรวบรวมเอกสารการปฏิบัติงานต่างๆ ของวิศวกรบริการต่างจังหวัดส่งต่อให้ส่วนกลางทราบ

3.2 ลักษณะระบบงานปัจจุบัน

ในส่วนของแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัด (Service Center) เป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จะเป็นส่วนที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในพื้นที่ ที่ศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดรับผิดชอบ โดยในส่วนของแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัดจะมีบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนงานในด้านต่างๆ เพื่อรองรับกับการบริการที่ครอบคลุมทุกปัญหา และยังมีการตรวจเช็คคุณภาพการทำงานในแผนกด้วยการตรวจสอบคุณภาพ การทำงานของแต่ละบุคคลในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด เพื่อให้ลูกค้าที่มีปัญหาการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบเครือข่าย ได้รับการช่วยเหลือที่ดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

ระบบงานปัจจุบันในด้านการปฏิบัติงานรับแจ้งปัญหา การบำรุงรักษา รวมถึงการปฏิบัติงานติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ และการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหา ข้อมูลการบำรุงรักษา และข้อมูลการติดตั้งของลูกค้าในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ซึ่งมีความสำคัญมาก เนื่องจากจะต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาประเมินการทำงานภายในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และยังเพื่อนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านต่างๆ ทำให้การบันทึกข้อมูลของการแก้ไขปัญหา ข้อมูลการบำรุงรักษา และข้อมูลการติดตั้ง รวมไปถึงการรายงานการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการประจำศูนย์บริการต่างจังหวัดเป็นสิ่งสำคัญ ทางแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดก็มีการบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาของลูกค้า และข้อมูลรายงานการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการต่างจังหวัดเช่นกัน โดยมีขั้นตอนของระบบงานดังนี้

(1) เมื่อลูกค้าประสบปัญหาด้านการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบเครือข่าย ไม่ว่าจะกรณีใดๆ สามารถโทรศัพท์เข้าที่เบอร์ 02-275-9400 ในส่วนของแผนกบริการลูกค้าส่วนกลาง จะมีพนักงานรับแจ้งปัญหาต่างๆ

(2) เมื่อพนักงานรับสาย จะแจ้งชื่อรับสายเพื่อสะดวกกับลูกค้าในการติดตามงานในกรณีที่ยังไม่เสร็จหรือยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นพนักงานก็จะสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า โดยจะขอทราบข้อมูลที่จำเป็นกับการติดต่อกลับลูกค้า เช่น ชื่อลูกค้าที่แจ้ง ชื่อหน่วยงาน รหัสอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือ รหัสอุปกรณ์เครือข่าย (Serial Number: S/N.) และเบอร์ติดต่อกลับ เป็นต้น

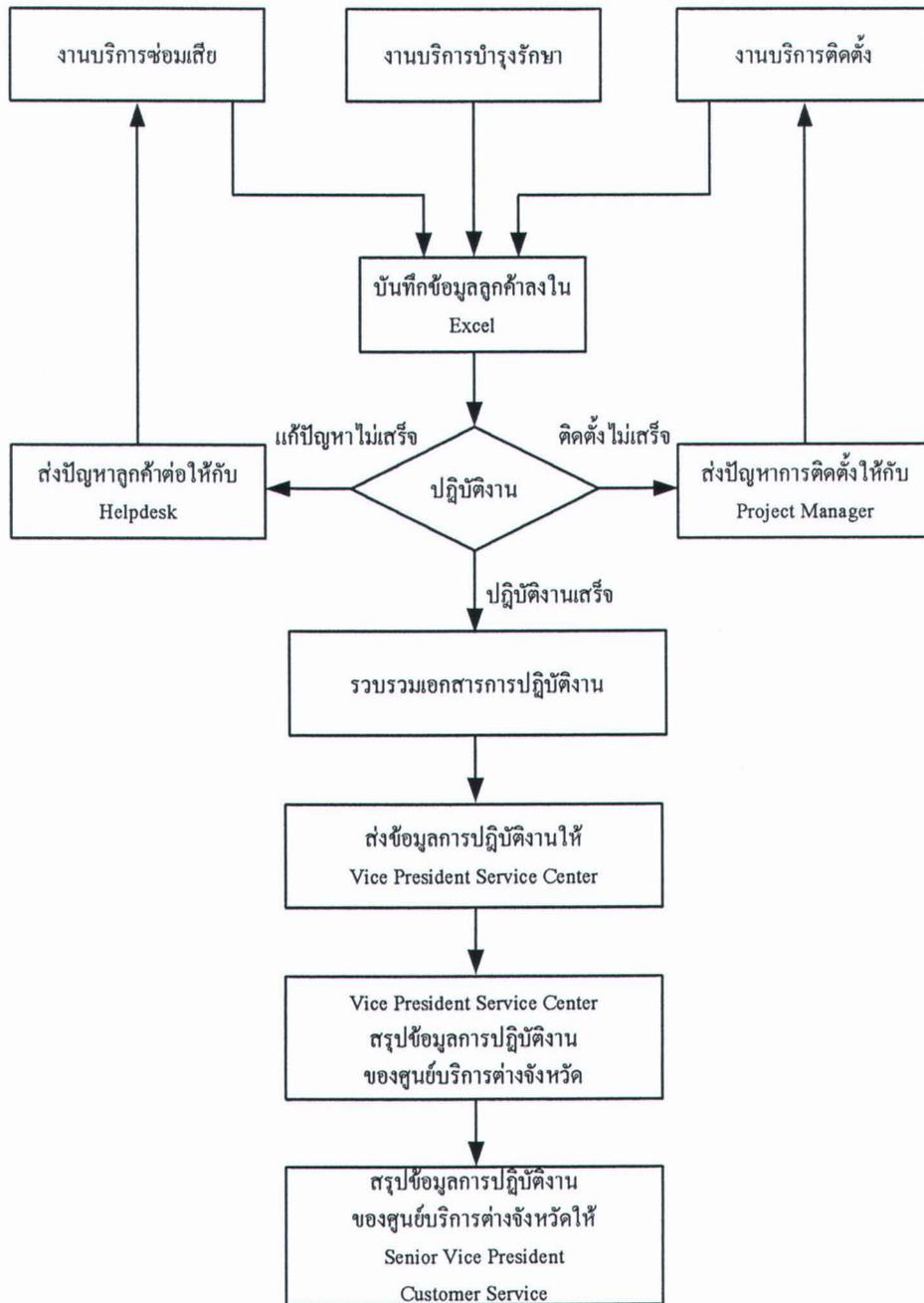
(3) ในระหว่างมีการแจ้งรับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น พนักงานจะทำการตรวจสอบสัญญาการบริการ และพื้นที่ตั้งของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์เครือข่ายนั้นๆ หากพบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์เครือข่ายอยู่ในพื้นที่บริการของศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด จะทำการรับเรื่องการแจ้งนั้นๆ ไว้และโอนการบริการนั้นๆ ต่อไปยังเจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัดต่อไป เจ้าหน้าที่แผนก

บริการลูกค้าต่างจังหวัดจะบันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหา ข้อมูลการบำรุงรักษา และข้อมูลการติดตั้งของลูกค้าเข้ามาใน Microsoft Excel โดยจะเก็บรายละเอียดและรวบรวมข้อมูลการแจ้งปัญหา ข้อมูลการบำรุงรักษา และข้อมูลการติดตั้งที่วิศวกรบริการประจำศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด และจัดทำรายงานการปฏิบัติงานของวิศวกรบริการแต่ละคนในแผนกศูนย์บริการต่างจังหวัดประจำทุกๆ สองสัปดาห์ และรายงานประจำเดือน เพื่อให้หัวหน้าแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดในการตรวจเช็คการทำงานของพนักงานและปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า โดยมีเป้าหมายอีกอย่างหนึ่งคือ การทำ KPI (Key Performance Indicator) เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักวัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ หรือ ผลสัมฤทธิ์ของแผนก โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ แผนกสามารถใช้ผลของการวัดและการประเมินความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์ของแผนก เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแผนก ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักที่ดีควรมีความเหมาะสม สามารถที่จะโน้มน้าวให้ทุกคนในแผนกและผู้มีส่วนได้เสียผลประโยชน์ตลอดจนสาธารณชนเชื่อถือผลงานที่วัดจากตัวชี้วัดเหล่านี้

(4) กรณีวิศวกรบริการของศูนย์บริการต่างจังหวัดที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในด้านอื่นๆ ด้วยตนเอง หรือ ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายยังไม่สามารถใช้งาน เป็นปกติดั้งเดิม จะต้องทำการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ Helpdesk เพื่อทำการสรุปหาแนวทางการแก้ปัญหา ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ปกติต่อไป เจ้าหน้าที่ Helpdesk จะแจ้งกลับมายังพนักงานที่รับเรื่องในตอนแรก ว่าสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ด้วยวิธีการแก้ปัญหาแบบใด ในเวลาเท่าไร สามารถใช้งานได้ปกติตอนไหน พนักงานก็จะบันทึกเวลาที่สามารถแก้ไขปัญหานี้เสร็จสิ้นเป็นอันจบ

(5) กรณีวิศวกรบริการของศูนย์บริการต่างจังหวัด ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานบริการด้านการติดตั้งให้แล้วเสร็จด้วยตนเอง หรือการปฏิบัติงานในครั้งเดียวแล้วเสร็จได้ จะต้องทำการแจ้งปัญหา การติดตั้ง หรือรายงานการติดตั้งต่อเจ้าหน้าที่ Project Manager เพื่อทำการสรุปหาแนวทางแก้ปัญหาคัดตั้ง เจ้าหน้าที่ Project Manager จะรายงานการติดตั้งนั้นๆ ให้ลูกค้าทราบต่อไป

(6) หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัดจะรวบรวมข้อมูลต่างๆ สรุปปัญหา และผลการดำเนินงานการบริการลูกค้าของวิศวกรประจำศูนย์บริการต่างจังหวัดแต่ละคน เพื่อส่งรายงานให้กับผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าเพื่อใช้ในการตัดสินใจในระดับผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าในด้านต่างๆ รวมทั้งการทำงานในในแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัดของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)



รูป 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ และการบันทึกการแก้ไขปัญหาลูกค้าแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด บริษัทแอดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

3.3 ลักษณะปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

การทำงานบริการประเภทชอเมเลีย ซึ่งเป็นงานที่ไม่สามารถวางแผนการให้บริการได้นั้น ศูนย์บริการต่างจังหวัดจะรับงานการแจ้งเสีย หรือรับการทำงานที่ระบุจากส่วนกลาง สำนักงานใหญ่ มายังศูนย์บริการต่างจังหวัดเพื่อให้วิศวกรบริการเข้าทำงานบริการชอเมเลียนั้นๆ แต่การระบุการทำงานจากส่วนกลางเจ้าหน้าที่ธุรการส่วนกลาง (Call Center) ต้องทำการโทรศัพท์ติดต่อสอบถามกับวิศวกรศูนย์บริการต่างจังหวัดก่อนทุกครั้งว่า จะสามารถเข้าทำงานบริการได้เมื่อไหร่ หรือไม่อย่างไร ตลอดจนหากโทรศัพท์ติดต่อกับวิศวกรศูนย์บริการต่างจังหวัดไม่ได้ จะทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนกลางไม่สามารถระบุงานหรือแจ้งลูกค้าได้ทันทีว่า จะมีวิศวกรบริการต่างจังหวัดทำการให้บริการลูกค้าได้เมื่อใด ในขณะเดียวกัน งานด้านเอกสาร เมื่อช่างบริการต่างจังหวัดได้ออกปฏิบัติงานแล้วเสร็จ จะต้องมียกสารรายละเอียดการทำงานทุกครั้ง ซึ่งในแต่ละเดือนพนักงานประจำศูนย์บริการต่างจังหวัดจะต้องส่งรายงานการทำงานของแต่ละเดือนนั้นๆ ไปยังส่วนกลาง สำนักงานใหญ่ และเก็บสำเนาเอกสารในการทำงานแต่ละครั้งไว้เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการให้บริการลูกค้าในครั้งต่อไป หากอุปกรณ์ของลูกค้าที่ศูนย์บริการต่างจังหวัดดูแลอยู่เกิดปัญหาขึ้นอีก สามารถสรุปปัญหาออกได้ดังนี้

(1) ขาดฐานข้อมูลของลูกค้าที่ดีในการที่จะแก้ไข และประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านปฏิบัติการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหา หรือตลอดจนการติดต่อประสานกับลูกค้า

(2) ไม่มีเครื่องมือในการประเมินการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหา การบำรุงรักษา และการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้า ในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด และขาดการประเมินที่ต่อเนื่อง

(3) การปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา การบำรุงรักษา และการติดตั้งของลูกค้าในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด มีขั้นตอนในการบันทึกที่ล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถที่จะบริการลูกค้าได้ตรงตามประสิทธิภาพที่ตั้งไว้และต่ำกว่ามาตรฐานด้านการบริการที่กำหนด

(4) ในการปฏิบัติในการแก้ปัญหาลูกค้าในแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัด บางครั้งไม่มีการบันทึก ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้าในแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัดได้

(5) การปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาลูกค้า การบำรุงรักษา และการติดตั้งให้กับลูกค้าในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดที่บันทึกใน Microsoft Excel หรือในกรณีพิมพ์ออกมาในรูปแบบของเอกสาร ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ยาก เนื่องจากข้อมูลมีจำนวนมาก และข้อมูลจะถูกจัดเก็บไว้

คนละที่ ทำให้การรวบรวมข้อมูลในแต่ละครั้งมีความยุ่งยาก ใช้เวลานาน และต้องสูญเสียทรัพยากรในการรวบรวมข้อมูล

(6) การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด มีความผิดพลาดได้ง่าย ทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่แน่นอน

(7) ผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า และ หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัดไม่สามารถได้รับข้อมูลทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และการปฏิบัติงานของวิศวกรศูนย์บริการต่างจังหวัดได้ทันที

3.4 ประเมินระบบงานปัจจุบัน ความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

จากระบบงานในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าและการปฏิบัติงานบริการด้านต่างๆ ในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัด ของบริษัท แอ็ดวานซ์ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

(1) ระบบการแก้ไขปัญหาของแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่เป็นสากล ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อให้วิศวกรบริการในแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสื่อสารกันได้ในระดับสากล

(2) ข้อมูลการแก้ไขปัญหา การบำรุงรักษา และการติดตั้งของแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดในปัจจุบัน ได้มีการบันทึกข้อมูลลงใน Microsoft Excel แล้วนำมาเอาข้อมูลมาจัดทำในรูปแบบเอกสาร ซึ่งอาจจะมีการซ้ำซ้อนและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทำได้ยาก เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บไว้คนละที่ ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำระบบแก้ไขปัญหาของแผนกศูนย์บริการลูกค้าต่างจังหวัดแบบสากล เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลได้รวดเร็ว ถูกต้องและเรียกใช้ได้ทันที

(3) การประมวลผล จากระบบเดิมจะทำได้ยากเนื่องจากอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำให้สูญเสียทรัพยากรในการรวบรวมข้อมูล จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่ที่สามารถประมวลผลได้รวดเร็ว และสามารถเสนอสารสนเทศ โดยแสดงบนจอภาพได้และสามารถใช้ได้อย่างสะดวก

ผู้บริหารต้องการระบบสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลการแก้ไขปัญหา และการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัด รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานและการตรวจสอบภาระงานของบุคคลากร เพื่อนำไปบริหารจัดการในการบริการลูกค้าและบริหารจัดการในแผนกบริการลูกค้าต่างจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด