

### บทที่ 3

#### การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงาน

ในบทนี้จะกล่าวถึงการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงาน โดยจะมีการศึกษาโครงสร้างและวิธีการทำงาน เพื่อที่จะได้ทราบปัญหา และความต้องการของผู้ใช้งาน และใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบใหม่ต่อไป

#### 3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

##### 3.1.1 ลักษณะทั่วไปของร้านเช่าวีซีดี

###### 3.1.1.1 ประเภทของร้านเช่าวีซีดี

ร้านเช่าวีซีดีปัจจุบัน สามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1) กลุ่ม Chain Store หมายถึง ผู้ประกอบการรายใหญ่ มีการถ่ายทอดความรู้ในการบริหารศูนย์จากบริษัทแม่ มักมีระบบการจัดการศูนย์เช่าที่ดี มีภาพลักษณ์ของร้านที่ดี ได้แก่ Tsutaya VideoEzy แมงป่อง เป็นต้น

2) กลุ่มศูนย์เช่าอิสระ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อยู่ในวงการวิดีโอมานานตั้งแต่สมัยที่กฎหมายลิขสิทธิ์ยังไม่เข้ามามีบทบาทดังเช่นปัจจุบันนี้ ลักษณะของศูนย์มีตั้งแต่เป็นอาคารพาณิชย์ 3 คูหา จนกระทั่งเป็นพื้นที่เช่าเล็กๆ ตามมุมตึก มีการดำเนินการแบบเดิมๆ บางแห่งยังไม่มีมีการปรับปรุงทั้งคุณภาพและภาพลักษณ์ของศูนย์ หรือมีการปรับปรุงบ้างไม่มากนัก เป็นกลุ่มที่พิจารณาแล้ว เห็นควรนำความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

###### 3.1.1.2 ระบบการให้เช่า-คืนภาพยนตร์

สำหรับร้านเช่าวีซีดี การเก็บข้อมูลการให้เช่า-คืนภาพยนตร์นับเป็นสิ่งสำคัญมาก ในกลุ่มของร้านประเภท Chain Store มักมีซอฟต์แวร์ และระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยสนับสนุนการให้บริการในส่วนนี้เป็นอย่างดี แต่สำหรับร้านประเภทศูนย์เช่าอิสระ แต่ละร้านจะมีวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกันใน 2 รูปแบบ ดังนี้

1) การใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลการให้เช่า-คืนภาพยนตร์ ระยะเวลาในการเช่าและราคาในการเช่าภาพยนตร์แต่ละเรื่อง อาจใช้ควบคู่กับเครื่องอ่านบาร์โค้ดเพื่อช่วยเพิ่มความรวดเร็ว

2) การใช้พนักงานบันทึกข้อมูลการให้เช่า-คืนภาพยนตร์ ระยะเวลาในการเช่า ค่าเช่า ค่าปรับ โดยการใช้แบบฟอร์มกระดาษหรือสมุดในการบันทึกรายการต่างๆ

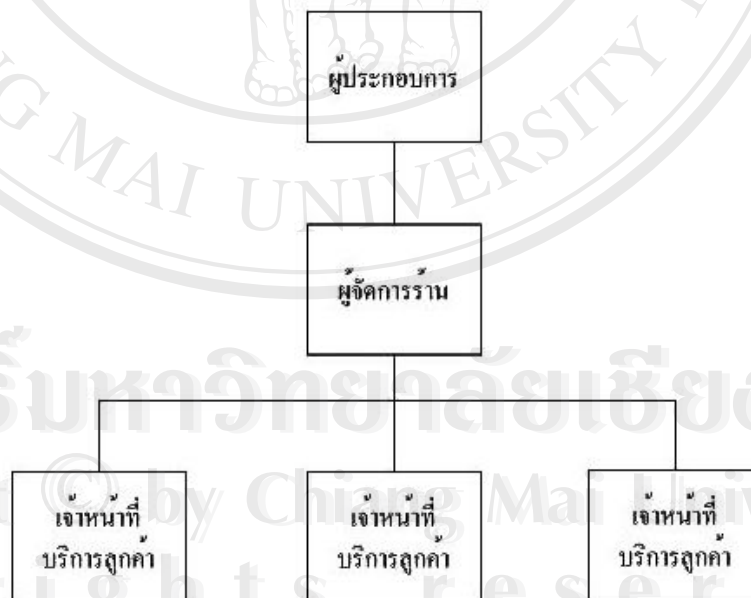
โดยผู้ศึกษาให้ความสนใจและกำหนดขอบเขตของการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ในการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการสำหรับร้านเช่าวีซีดีประเภทศูนย์เช่าอิสระ ที่ยังไม่มี การนำซอฟต์แวร์และระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการให้บริการแก่ลูกค้า ในที่นี้จะเรียกว่า ระบบงานเดิม

### 3.1.2 แผนภูมิโครงสร้างองค์กร

รูปแบบองค์กรของร้านเช่าวีซีดีประเภทศูนย์เช่าอิสระ

ในการศึกษาระบบงาน โดยวิธีสังเกตจากสภาพการทำงานโดยรวม และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถแสดงรูปแบบองค์กรของร้านเช่าวีซีดี ประเภทศูนย์เช่าอิสระ โดยทั่วไป ได้ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของกิจการ
- 2) ผู้จัดการร้าน หรือผู้จัดการสาขา
- 3) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า



รูป 3.1 ผังองค์กรของร้านเช่าวีซีดี

### 3.2 ปัญหาระบบงานเดิม

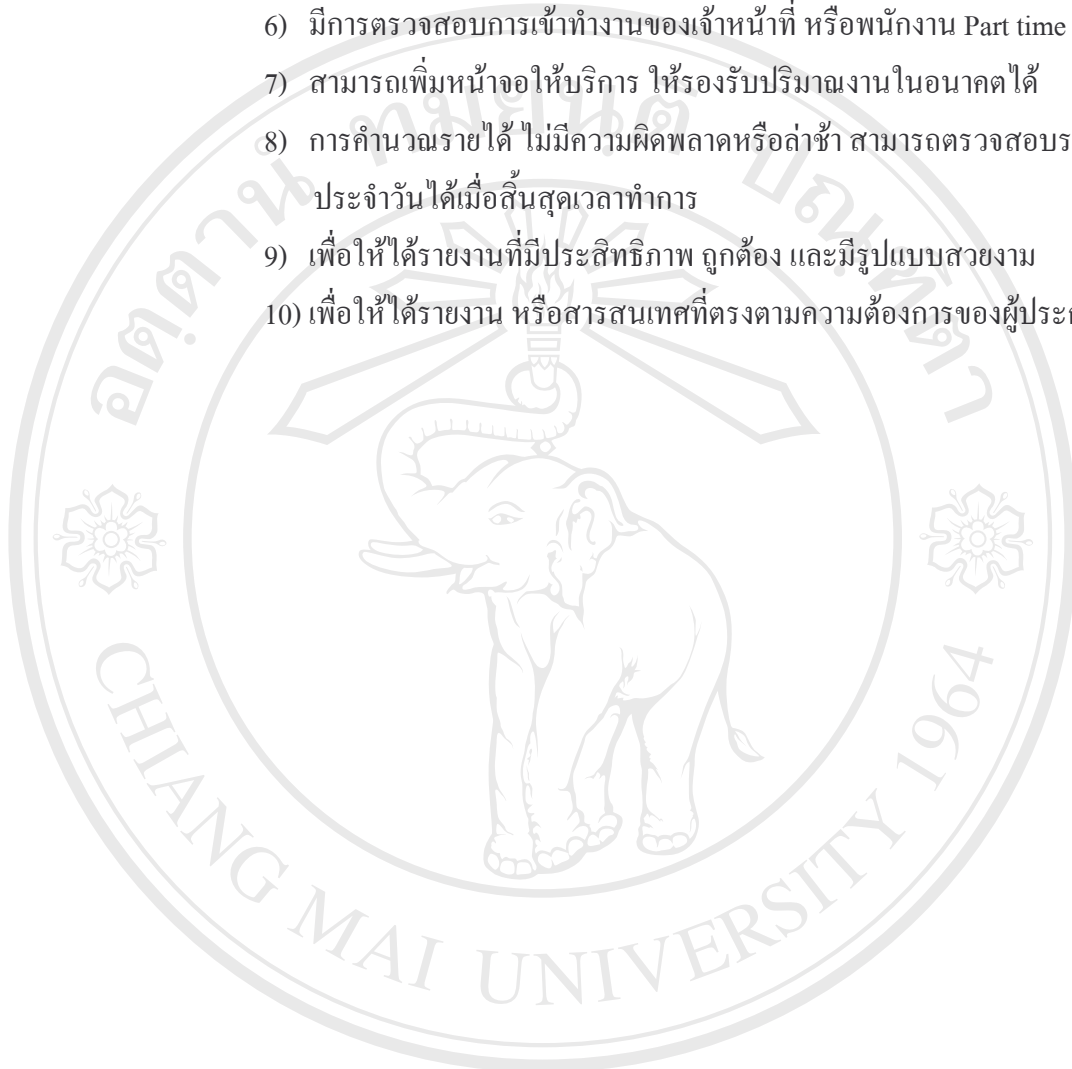
จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน และการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงาน สามารถสรุปปัญหาในการปฏิบัติงานและให้บริการลูกค้าของร้านเช่าวีซีดีประเภทศูนย์เช่าอิสระ ได้ดังนี้

- 1) ส่วนใหญ่เป็นร้านขนาดเล็ก-ขนาดกลาง ที่ไม่มีสาขา ตั้งอยู่ในทำเลที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) มีทุนในการประกอบกิจการไม่มากนัก โดยอาศัยเงินทุนหมุนเวียนจากรายได้ที่เกิดขึ้นจากการประกอบกิจการในแต่ละวัน
- 3) ในบริเวณสถานที่ใกล้เคียงกัน มีสถานประกอบการในธุรกิจเดียวกัน
- 4) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเป็นพนักงานใหม่อยู่เสมอ จึงขาดความชำนาญ เนื่องจากลักษณะการรับพนักงานของร้านเช่าวีซีดี มักไม่ใช่พนักงานประจำ จึงมีเปอร์เซ็นต์การลาออกจากการงานสูง
- 5) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ไม่มีข้อมูลเพียงพอในการตอบคำถามลูกค้า
- 6) ใช้เวลานานในการค้นหา และรวบรวมข้อมูลที่ต้องการในแต่ละครั้ง
- 7) การตรวจสอบรายการที่เกิดขึ้นทำได้ยาก เนื่องจากไม่มีการบันทึกรายละเอียดการทำรายการ
- 8) การคำนวณรายได้ ยังเป็นลักษณะการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม และใช้การคิดคำนวณแบบระบบใช้มือ(Manual) ซึ่งบ่อยครั้งมีการคำนวณผิดพลาด
- 9) ผู้ประกอบการไม่สามารถตรวจสอบรายได้ ก่อให้เกิดปัญหาในการควบคุมการบริหารงาน และการวางแผนไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว
- 10) เอกสารที่จัดทำเพื่อเสนอให้ผู้ประกอบการไม่มีประสิทธิภาพ และใช้เวลาในการจัดทำนาน

### 3.3 ความต้องการของผู้ใช้

- 1) สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 2) สามารถรองรับปริมาณลูกค้าในช่วงที่มีการใช้บริการหนาแน่น ได้เป็นอย่างดี
- 3) แบ่งกลุ่มผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานหน้าจอเฉพาะที่เกี่ยวข้อง
- 4) ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบข้อมูลสำคัญต่างๆ ย้อนหลังได้

- 5) สามารถรองรับการบันทึกรายการเช่า - คั้น รวมถึงการจำหน่ายภาพยนตร์เก่าของทางร้าน และสินค้าที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจได้
- 6) มีการตรวจสอบการเข้าทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน Part time
- 7) สามารถเพิ่มหน้าจอบริการ ให้รองรับปริมาณงานในอนาคตได้
- 8) การคำนวณรายได้ ไม่มีความผิดพลาดหรือล่าช้า สามารถตรวจสอบรายได้ประจำวันได้เมื่อสิ้นสุดเวลาทำการ
- 9) เพื่อให้ได้รายงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และมีรูปแบบสวยงาม
- 10) เพื่อให้ได้รายงาน หรือสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved