

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ระบบการจัดการบริการส่วนหน้าของห้องซ้อมดนตรี

Front Office Operation Management System Of Music Room



T097360

โดย

นายอุกฤษฏ์ พงษ์วานิชอนันต์ รหัส 42040454

๑๒๗.
๐๙๙๘ ๕
๑๕๔๕

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....๐๙๗๓๖๐

วัน เดือน ปี.....๑ JUN 20๑๗

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

พ.ศ. 2545

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ระบบการจัดการบริการส่วนหน้าของห้องซ้อมดนตรี
Front Office Operation Management System Of Music Room

โดย

นายอุกฤษฏ์ พงษ์วานิชอนันต์ รหัสนักศึกษา 42040454

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)
เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

(รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร)

หัวหน้าภาควิชา 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จที่เรียบร้อยได้ เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของรองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ฌ ป้อมเพชร ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิริโชค กรรมการที่ปรึกษา รวมทั้งอาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีการจัดการ และบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือทุกประการตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้ทำวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ พี่ปิ่น ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายการบริการส่วนหน้า และเจ้าหน้าที่ของบริษัท Music Boom และผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายการบริการส่วนหน้า และเจ้าหน้าที่ของบริษัท Ice Music ที่กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำปัญหาพิเศษ ขอขอบคุณ นายวิจักขณ์ ช่อวาจา ที่ช่วยให้คำแนะนำโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำปัญหา ขอขอบคุณ คุณสมศักดิ์ เกตุนที คุณอดิศักดิ์ พุ่มอิม และ คุณมารยาท เฌรพงษ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

นอกจากนี้ ผู้ทำวิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง พี่น้องทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านทุนทรัพย์ และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ ชาวบริหารธุรกิจเกษตรทุกคนที่เป็นกำลังใจและได้ถามถึงความก้าวหน้าของปัญหาพิเศษอยู่เสมอ

อุกฤษฏ์ พงษ์วานิชอนันต์

18 กุมภาพันธ์ 2546

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ระบบการจัดการบริการส่วนหน้าของห้องซ้อมดนตรี

นักศึกษา : นายอุกฤษฏ์ พงษ์วานิชอนันต์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร 18/กุมภาพันธ์/2546

จากการศึกษาระบบงานบริการส่วนหน้าของบริษัท Ice Music จำกัด พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ของการให้บริการส่วนหน้า ในด้านการจองห้องซ้อมดนตรี คือข้อมูลลูกค้าที่จัดทำขึ้นไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และขั้นตอนการดำเนินงานมีความไม่ชัดเจน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานในส่วนนี้ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน การเก็บข้อมูลยังมีเพียงการบันทึกลงในสมุดบันทึกในส่วนของความคิดค่าบริการทางบริษัทไม่มีการคิดเงินมัดจำทำให้บริษัทสูญเสียรายได้เนื่องจากลูกค้ายกเลิกการจอง และการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรีไม่มีการลงบันทึกประวัติลูกค้าทำให้ลูกค้าสามารถจองห้องซ้อมดนตรี แล้วยกเลิกการจองได้ง่าย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ห้องซ้อมดนตรี Ice Music แล้วนำมาวิเคราะห์และออกแบบระบบ และรูปแบบเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

จากการทดสอบผลการศึกษาพบว่าระบบที่ได้ออกแบบนี้ช่วยให้พนักงานทำงานด้านการจองห้องซ้อมดนตรี การคิดค่าบริการ และการยกเลิกการจอง ทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยในส่วนของ การจองห้องซ้อมดนตรีให้มีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าย้อนหลังเพื่อทำการอนุมัติ และสงวนสิทธิ์ ในการจอง การคิดค่าบริการห้องซ้อมดนตรีให้มีการวางเงินมัดจำ เพื่อป้องกันการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี และการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรีให้มีการลงบันทึกข้อมูลการยกเลิกการจองลงในข้อมูลประวัติลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
สมมติฐาน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 การจัดการงานบริการส่วนหน้าของห้องซ้อมดนตรี Ice Music	6
ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง	6
ประวัติความเป็นมา	6
โครงสร้างองค์กร	7
การดำเนินงานในปัจจุบัน	8
ขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบัน	8
ปัญหาจากการดำเนินงาน	11
แนวทางการแก้ไขการดำเนินงาน	12
ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา	13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	14
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	14
การวิเคราะห์ระบบ	14
ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่	20
การเขียนคำบรรยายลักษณะงาน	27
ผลทดสอบและอภิปรายผล	28
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	32
สรุป	32
ข้อเสนอแนะ	32
เอกสารอ้างอิง	34
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ระบบอ้างอิง	36
ภาคผนวก ข สัญลักษณ์	42
ภาคผนวก ค แบบประเมิน	44
ภาคผนวก ง พจนานุกรมข้อมูล	48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงระดับการศึกษา และเพศของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้อง	29
2 แสดงความพึงพอใจในระบบใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
3 แสดงระดับการศึกษา และเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4 แสดงอาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
5 แสดงความพึงพอใจในระบบใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม(ลูกค้า)	31
ตารางผนวกที่	
1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนแผนภาพกระแสข้อมูล	42
2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงานเอกสาร	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานบริษัท Ice Music	7
2 การจองห้องซ้อมดนตรี	9
3 การคิดค่าบริการ	10
4 การยกเลิกการให้บริการห้องซ้อมดนตรี	11
5 ผังรายละเอียดรวม	15
6 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 0	17
7 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (1.0 การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า)	18
8 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การจองห้องซ้อมดนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า)	19
9 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (3.0 การคิดค่าบริการ)	20
10 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (4.0 การยกเลิกการจอง)	21
11 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการจองห้องซ้อมดนตรี	22
12 ตัวอย่างเอกสารการจองในระบบใหม่	24
13 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการคิดค่าบริการ	25
14 ตัวอย่างใบจองในระบบใหม่	26
15 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการยกเลิกการให้บริการห้องซ้อมดนตรี	26
ภาพผนวกที่	
1 การจองห้องซ้อมดนตรี (Music Boom)	38
2 การคิดค่าบริการ(Music Boom)	39
3 การยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี(Music Boom)	40
4 แบบประเมินผลการปรับปรุงระบบใหม่	44
5 ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในระบบใหม่ (สอบถามลูกค้า)	46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันมากขึ้น เนื่องจากมีการพัฒนาระบบการดำเนินงาน และมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีกันมากขึ้น ทำให้แต่ละธุรกิจต้องมีการปรับปรุงระบบการดำเนินงาน หรือเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีให้เหมาะสม จึงจะสามารถดำรงอยู่ในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันได้ การพัฒนาระบบการดำเนินงานของกิจการ และการนำเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมเข้ามาใช้ในการจัดการงานด้านต่าง ๆ จะช่วยให้มีการทำงานเป็นระบบมากขึ้น ลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สะดวกต่อการจัดเก็บ และสืบค้น

ห้องซ้อมดนตรีเป็นอีกธุรกิจที่มีการแข่งขัน และมีโอกาสที่จะเติบโตได้ เนื่องจากความสนใจทางด้านดนตรีมีเพิ่มมากขึ้น และการเล่นดนตรีโดยส่วนใหญ่จะเป็นการรวมกลุ่มตั้งวงดนตรีขึ้นมาโดยจะมีสมาชิกภายในวงตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป การซ้อมดนตรีเป็นวงนั้นจำเป็นต้องซ้อมภายในห้องที่จัดเตรียมไว้โดยเฉพาะ เพราะจะทำให้ไม่เกิดเสียงดังรบกวนผู้อื่น และห้องซ้อมดนตรีจะมีเครื่องดนตรีครบถ้วนพร้อมต่อการฝึกซ้อม อีกทั้งหากต้องการบันทึกเทปก็สามารถที่จะทำได้ภายในห้องซ้อมดนตรี ซึ่งห้องซ้อมดนตรีจะมีระบบเครื่องเสียงที่ครบถ้วนเพื่อให้งานมีความสมบูรณ์ ดังนั้นกิจการห้องซ้อมดนตรีต่าง ๆ จึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน และการให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ และสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

ในที่นี้ได้ศึกษากิจการห้องซ้อมดนตรี Ice Music ซึ่งเป็นกิจการห้องซ้อมดนตรีขนาดเล็ก และกำลังมีโครงการขยายกิจการให้เป็นขนาดกลาง โดยการเพิ่มจำนวนห้องซ้อมดนตรีขึ้น ลักษณะการดำเนินงานของกิจการห้องซ้อมดนตรีจะประกอบด้วย การให้บริการห้องซ้อมดนตรี หรือห้องบันทึกเสียง การลงบันทึก การคิดค่าบริการ การประสานงานด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าทั้งลูกค้าใหม่ และลูกค้าที่เป็นสมาชิก นอกจากการให้บริการเช่าห้องซ้อมดนตรีแล้ว กิจการยังรับงานจากภายนอกมาทำ เช่น รับบันทึกดนตรีลงเทป หรือลงในซีดีรอม ตัดต่อเสียง อัปเดตสปรอตโฆษณา รวมถึงการรับจัดงานนอกสถานที่ เช่น จัดมินิคอนเสิร์ตตามงานเทศกาลต่าง ๆ ให้เช่าเครื่องดนตรีเครื่องขยายเสียง ฯลฯ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากการดำเนินงานในด้านการให้บริการเช่าห้องซ้อมดนตรีของ Ice Music นั้นพบว่ายังขาดระบบการจัดการที่ดี เนื่องจากยังขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในการรับจองห้องซ้อมดนตรี ซึ่งมีเพียงการบันทึกลงในสมุดรับจองเท่านั้น อีกทั้งยังไม่มีการทำรายงานเพื่อตรวจสอบรายได้ที่ได้รับ ซึ่งการตรวจสอบรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ตรวจสอบโดยดูจากบันทึกการจองเท่านั้น อีกทั้งยังพบว่ามีลูกค้าบางกลุ่มที่ยกเลิกการจองห้องซ้อมและพนักงานแก้ไขบันทึกผิด หรือหาชื่อผู้จองไม่พบ ทำให้กิจการเสียรายได้จากการยกเลิกการจอง และทำให้ลูกค้าที่ต้องการซ้อมดนตรีเสียโอกาสในการเข้าใช้บริการ ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับเปลี่ยนระบบการดำเนินงานเดิม โดยนำระบบการดำเนินงานจากบริษัทต้นแบบที่มีระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยจะมีการนำรูปแบบการทำงาน และเอกสารบางส่วนเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยในการเก็บข้อมูล และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระบบการทำงาน และวิธีการดำเนินงานของห้องซ้อมดนตรี Ice Music เพื่อทราบถึงปัญหาต่าง ๆ และหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น
2. ศึกษาระบบการทำงาน และวิธีการดำเนินงานของห้องซ้อมดนตรี Music Boom เพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนา และออกแบบระบบการดำเนินงานใหม่เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการดำเนินงานของห้องซ้อมดนตรี Ice Music
3. วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบรวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานของห้องซ้อมดนตรี Ice Music
4. นำระบบที่ทำการพัฒนาแล้วไปทดลองใช้กับห้องซ้อมดนตรี Ice Music เพื่อทดสอบการดำเนินงานในระบบใหม่

สมมติฐาน

การเปลี่ยนแปลงระบบในการดำเนินงานจะสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน และช่วยพัฒนาการให้บริการส่วนหน้าห้องซ้อมดนตรีดียิ่งขึ้นรวมถึงเอกสารที่ทำการออกแบบจะช่วยให้มีการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อช่วยให้ระบบการดำเนินงาน และบริการของห้องซ้อมดนตรี Ice Music มีความรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด สะดวกง่ายต่อการใช้งานและจัดเก็บ
2. ป้องกันการสูญหายของข้อมูลลูกค้าและข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญ รวมทั้งมีการจัดให้เป็นระบบ และเป็นมาตรฐาน
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดในการมาใช้บริการให้แก่ลูกค้า และคาดว่าจากการแก้ไขระบบจะช่วยให้ห้องซ้อมดนตรี Ice Music มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

เนื่องจากระบบการทำงานของห้องซ้อมดนตรีมีหลายส่วน คือ ในส่วนของการให้บริการส่วนหน้า ฝ่ายควบคุม และฝ่ายประสานงาน ดังนั้นจึงกำหนดขอบเขตที่จะทำการศึกษาคือ จะทำการศึกษาในส่วนของการให้บริการส่วนหน้า ซึ่งจะมีการจองห้องซ้อมดนตรี การคิดค่าบริการ และการยกเลิกการให้บริการ ซึ่งการพัฒนานี้จะช่วยเก็บข้อมูลลูกค้า และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการมีความสะดวกถูกต้อง และมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ห้องซ้อมดนตรี คือ ห้องที่มีไว้สำหรับซ้อมดนตรี เพื่อไม่ให้มีเสียงดังรบกวนผู้อื่น โดยมีการออกแบบ โครงสร้างภายในให้มีการเก็บเสียง ภายในห้องจะมีอุปกรณ์สำหรับซ้อมดนตรี เช่น กีตาร์ เบส กลอง คีบอร์ด รวมไปถึงไมค์ และเครื่องขยายเสียง การเข้าใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป แล้วแต่ขนาดของห้องซ้อมดนตรี

ห้องบันทึกเสียง คือ ห้องที่มีลักษณะคล้ายห้องซ้อมดนตรี สามารถบันทึกเสียงขณะกำลังเล่นดนตรีได้ และมีอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับบันทึกเสียงเพิ่มขึ้นมา รวมไปถึงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่ใช้รีมิคซ์เสียง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจเอกสาร

เกรียงไกร และคณะ (2533) ได้ศึกษาเรื่องการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้กับระบบงานของ โรงแรม โดยพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในระบบของ โรงแรมเฉพาะด้านการบริการส่วนหน้า ของโรงแรมทั่ว ๆ ไปซึ่งซอฟต์แวร์นี้จะช่วยจัดการในด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคิดค่าบริการของลูกค้าทั้งหมด การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้า การออกบิลเรียกเก็บค่าบริการ การแสดงข้อมูลห้องพักและแสดงรายละเอียดของผู้มาใช้บริการ ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาช่วย ในการทำงานด้านการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมจะช่วยให้มีความคล่องตัวในการทำงาน สามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาการทำงานให้น้อยลง นอกจากนี้ยังจัดเก็บข้อมูล และประมวลผลได้อย่างรวดเร็วเป็นประโยชน์ด้านการวางแผนการขายและการตลาดต่อไป

ณัฐริดา (2536) ได้ศึกษาโครงสร้างข้อมูลและการประมวลผลระบบงานโรงแรม ส่วนหน้าโดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลอินฟอรมิกส์ เพราะเล็งเห็นว่าระบบงานโรงแรมส่วนหน้า ประกอบด้วย ฝ่ายสำรองห้องพัก ฝ่ายลงทะเบียนเข้าพัก และฝ่ายรับชำระเงินจากผู้มารับบริการ นับเป็นระบบงานที่สำคัญที่สุดของธุรกิจโรงแรมเนื่องจากต้องให้บริการแก่ลูกค้า การดำเนินงาน ของระบบงานโรงแรมส่วนหน้าจึงต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดทั้งต่อโรงแรม และผู้มารับบริการ การให้บริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยระบบมือ อาจก่อให้เกิดปัญหาได้หลายประการได้แก่ ความไม่ถูกต้องและไม่มีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล เกิดความล่าช้า และข้อผิดพลาดในการดึงข้อมูลตลอดจนการประมวลผล ดังนั้นการออกแบบข้อมูลที่ ดีให้อยู่ในรูปฐานข้อมูล และการใช้ซอฟต์แวร์ระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นเครื่องมือช่วยในการ ดำเนินงานกับฐานข้อมูลจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้

วิธีการศึกษา

การศึกษาระบบการให้บริการส่วนหน้าของห้องซ้อมดนตรีมีวิธีการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลทั่วไป โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ มาจากการสังเกตการทำงานต่าง ๆ ภายในห้อง ซ้อมดนตรี Ice Music และห้องซ้อมดนตรี Music Boom โดยการสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเจ้าของกิจการของห้องซ้อมดนตรีทั้ง 2 แห่ง เกี่ยวกับระบบงานในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย การทำงานด้านการบริการลูกค้า การสืบค้นข้อมูลลูกค้า รวมถึงระบบการจองห้องซ้อมดนตรี

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านทฤษฎี มาจากการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานภายในห้องซ้อมดนตรี Ice Music และ ห้องซ้อมดนตรี Music Boom เช่น เอกสารบันทึกการใช้บริการของลูกค้า สมุดลงบันทึกการจอง สมุดบันทึกประวัติการใช้บริการของลูกค้า ใบจองห้องซ้อมดนตรี ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะใช้ มีการพัฒนาระบบโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.1 การศึกษาเบื้องต้น เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจัดการส่วนหน้า รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และปัญหาจากการดำเนินงานในปัจจุบัน และการจัดเก็บข้อมูลของระบบภายในห้องซ้อมดนตรี Ice Music และ ห้องซ้อมดนตรี Music Boom

2.2 การวิเคราะห์ระบบ จะวิเคราะห์ถึงข้อมูลและโครงสร้างของระบบที่เกี่ยวกับปัญหาและความเป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ และการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเตรียมการวางแผนในการออกแบบระบบ ภายในห้องซ้อมดนตรี Ice Music และ ห้องซ้อมดนตรี Music Boom

2.3 การประเมินผล ทำการประเมินความเหมาะสมของห้องซ้อมดนตรี Music Boom เปรียบเทียบกับระบบการทำงานภายในห้องซ้อมดนตรี Ice Music ถึงระบบการดำเนินงาน และการพัฒนารวมถึงข้อดีและข้อเสียของระบบในปัจจุบัน ในส่วนของระบบการจองห้องซ้อมดนตรีการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น

2.4 การออกแบบระบบ จะเป็นการออกแบบระบบการดำเนินงานใหม่ที่จะนำมาใช้แทนระบบเดิม เพื่อให้ระบบใหม่ของงานขายมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความถูกต้องในการดำเนินงานภายในห้องซ้อมดนตรี Ice Music

2.5 การทดสอบระบบ โดยทำการทดสอบระบบใหม่ที่ได้ออกแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ถ้าไม่มีความเหมาะสมหรือมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขระบบใหม่ให้มีการดำเนินงานที่สมบูรณ์มากขึ้นของห้องซ้อมดนตรี Ice Music

2.6 สรุปผลการศึกษา โดยเป็นการสรุปผลการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาส่วนงานอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต รวมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานที่พัฒนาขึ้น

บทที่ 2

การจัดการระบบการจองของห้องซ้อมดนตรี Ice Music

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

บริษัท Ice Music เป็นธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับห้องซ้อมดนตรี ซึ่งจัดแบ่งห้องซ้อมดนตรีให้ลูกค้าเข้าใช้บริการ โดยที่ลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นจะต้องทำการจองเวลาล่วงหน้า ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้จองห้องซ้อมดนตรี และเวลาไว้ล่วงหน้าแต่มาขอใช้บริการ ถ้าห้องซ้อมดนตรีว่างไม่มีผู้ให้บริการในเวลานั้น ลูกค้าที่ไม่ได้จองเวลาล่วงหน้าก็จะสามารถเข้าใช้บริการได้ นอกจากนี้ยังมีงานที่รับมาจากภายนอก เช่น การรับจัดงานนอกสถานที่

บริษัท Ice Music ตั้งอยู่ที่อาคารพาณิชย์ขนาด 3 คูหาเลขที่ 40/31 ซ.อินทามระ แขวงสามเสนใน เขต พญาไท กรุงเทพฯ ๑ 10400 เปิดให้บริการ วันพฤหัสบดี – วันอังคาร และวันหยุดราชการ เวลา 9.00 น. – 22.00 น.

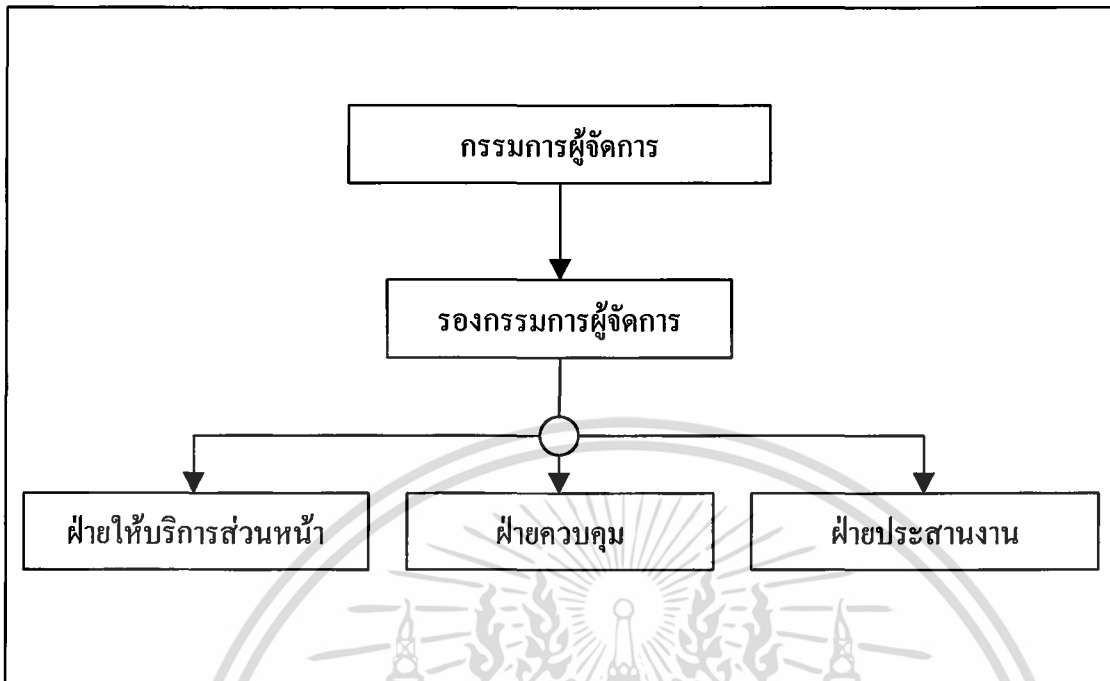
ประวัติความเป็นมา

บริษัท Ice Music เริ่มเปิดให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2539 ในระยะแรก Ice Music เปิดให้บริการเช่าห้องซ้อมดนตรีเพียงอย่างเดียว โดยที่เปิดให้บริการเพียง 1 ห้องเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ได้เปิดให้บริการเพิ่มขึ้นอีก 1 ห้อง และ ในปี พ.ศ. 2541 ได้เปิดให้บริการเพิ่มขึ้นอีก 1 ห้อง โดยเปิดเป็นห้องบันทึกเสียง พร้อมทั้งจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด และเริ่มให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น รับอัดสปรต โฆษณาลงวิทยุ ตัดต่อเสียง บันทึกเสียงลงเทป หรือซีดีรอม และในปี พ.ศ. 2544 บริษัทได้เพิ่มห้องซ้อมดนตรีอีกจำนวน 2 ห้อง และเริ่มรับจัดงานนอกสถานที่ ให้เช่าเครื่องดนตรีในงานต่าง ๆ ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานจำนวน 9 คน

โครงสร้างองค์กร

การจัดองค์กรของบริษัท Ice Music ประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายให้บริการส่วนหน้า ฝ่ายควบคุม และฝ่ายประสานงาน (ภาพที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานบริษัท Ice Music

ฝ่ายให้บริการส่วนหน้า มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ให้บริการข้อมูลห้องซ้อมดนตรี ให้บริการจองห้องซ้อมดนตรี ยกเลิกการจอง คิดค่าบริการ นัดหมายลูกค้า ยกเลิกการนัดหมาย เปลี่ยนแปลงการนัดหมายของลูกค้า

ฝ่ายควบคุม มีหน้าที่ดูแลห้องซ้อมดนตรี ควบคุมห้องบันทึกเสียง ตรวจสอบสภาพเครื่องดนตรี ทำงานต่าง ๆ ที่รับมาจากภายนอก เช่นบันทึกเสียง

ฝ่ายประสานงาน มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับลูกค้า ดูสถานที่จัดงาน จัดหาทีมงาน (ทีมงานที่จัดหาจะทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว) และจัดงานตามที่ได้รับมา

การดำเนินงานในปัจจุบัน

การดำเนินงานแบ่งการทำงานเป็นการจองห้องซ้อมดนตรี ซึ่งการจองห้องซ้อมดนตรี จะต้องจองล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วัน ซึ่งการจองจะบันทึกไว้ในสมุดลงบันทึกเวลา ในกรณีที่ไม่มีผู้จองเวลาห้องซ้อมดนตรีในช่วงเวลานั้นลูกค้าสามารถเข้าใช้บริการได้ทันที ในส่วนการรับงานจากภายนอก และงานนอกสถานที่ กรรมการผู้จัดการ หรือรองกรรมการผู้จัดการจะตกลงรายละเอียดกับลูกค้าก่อนรับงานกิจการห้องซ้อมดนตรีได้มีส่วน ของการร้องคาราโอเกะ ห้องรับรองผู้ปกครอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือเพื่อนเข้ามาเพิ่มทำให้มีความสะดวกเพิ่มขึ้นในด้านการบริการ รวมทั้งนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบันทึกเสียง และตัดต่อเสียง

ในส่วนการเปิดให้บริการเปิดตั้งแต่ 09:00 น. ถึง 22:00 น. ตั้งแต่ วันพฤหัสบดี ถึงวันอังคาร และวันหยุดราชการต่าง ๆ โดยจะปิดบริการวันพุธ

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ฝ่ายให้บริการส่วนหน้า

การให้บริการส่วนหน้าแบ่งเป็น การจองห้องซ้อมดนตรี การคิดค่าบริการ และการยกเลิกการใช้บริการห้องซ้อมดนตรี

การจองห้องซ้อมดนตรี เริ่มจาก การสอบถามข้อมูลลูกค้า ซึ่งสามารถแยกลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้ว

ประเภทที่ 2 ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ

ในกรณีที่เป็นลูกค้าประเภทที่ 1 คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อขอใช้บริการห้องซ้อมดนตรี พนักงานจะให้รายละเอียดห้องซ้อมดนตรี และอัตราค่าบริการต่อชั่วโมงหลังจากลูกค้าตกลงใช้บริการพนักงานจะทำการสอบถามถึงวันที่ต้องการจองห้องซ้อมดนตรี ห้องซ้อมดนตรีที่ต้องการจอง และเวลาที่จะทำการจองห้องซ้อมดนตรี รวมทั้งชื่อผู้จองแล้วทำการลงบันทึกในสมุดจองเวลา และออกใบจองให้ลูกค้า

ในกรณีที่เป็นลูกค้าประเภทที่ 2 คือ ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ พนักงานจะนำใบบันทึกประวัติลูกค้ามาให้ลูกค้าบันทึกประวัติ แล้วแจ้งรายละเอียดห้องซ้อม และเวลาเข้าใช้บริการให้ลูกค้าทราบ หลังจากนั้นจะทำการบันทึกรายละเอียดการจองลงสมุดบันทึกการจองและออกใบจองให้ลูกค้า (ภาพที่ 2)

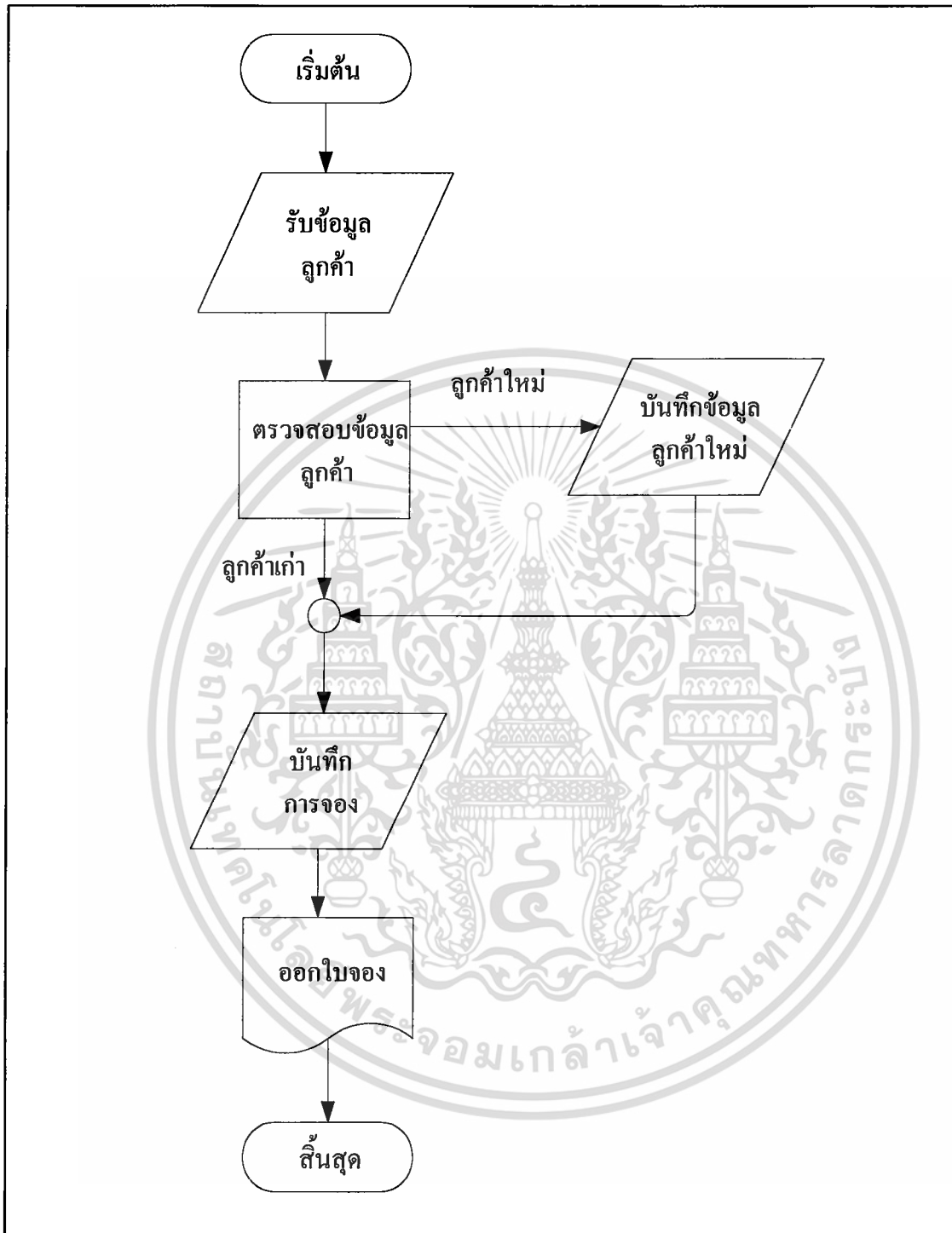
การคิดค่าบริการ การคิดค่าบริการเริ่มจากลูกค้าเข้ามาใช้บริการห้องซ้อมดนตรีแล้ว หลังจากนั้นลูกค้าจะนำใบจองมาให้พนักงานการให้บริการส่วนหน้าคิดค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าบริการคิดดังนี้

ค่าบริการเช่าห้องซ้อมดนตรีธรรมดา = จำนวนชั่วโมง * 150 บาท

ค่าบริการเช่าห้องบันทึกเสียง = จำนวนชั่วโมง * 200 บาท

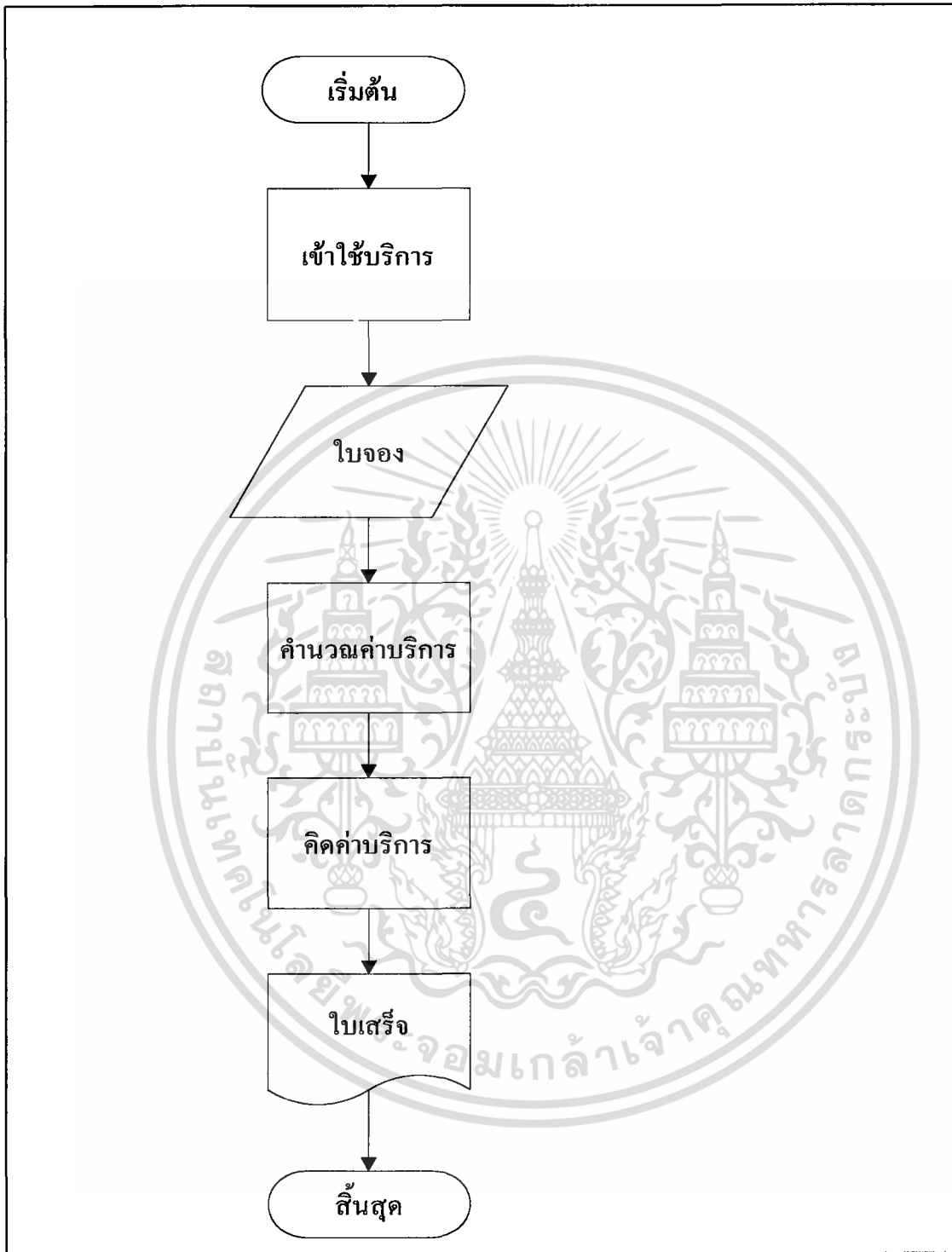
หลังจากคำนวณ และชำระค่าบริการแล้วพนักงานจะออกใบเสร็จรับเงินให้กับลูกค้า (ภาพที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 การจองห้องซัอมดนตรี

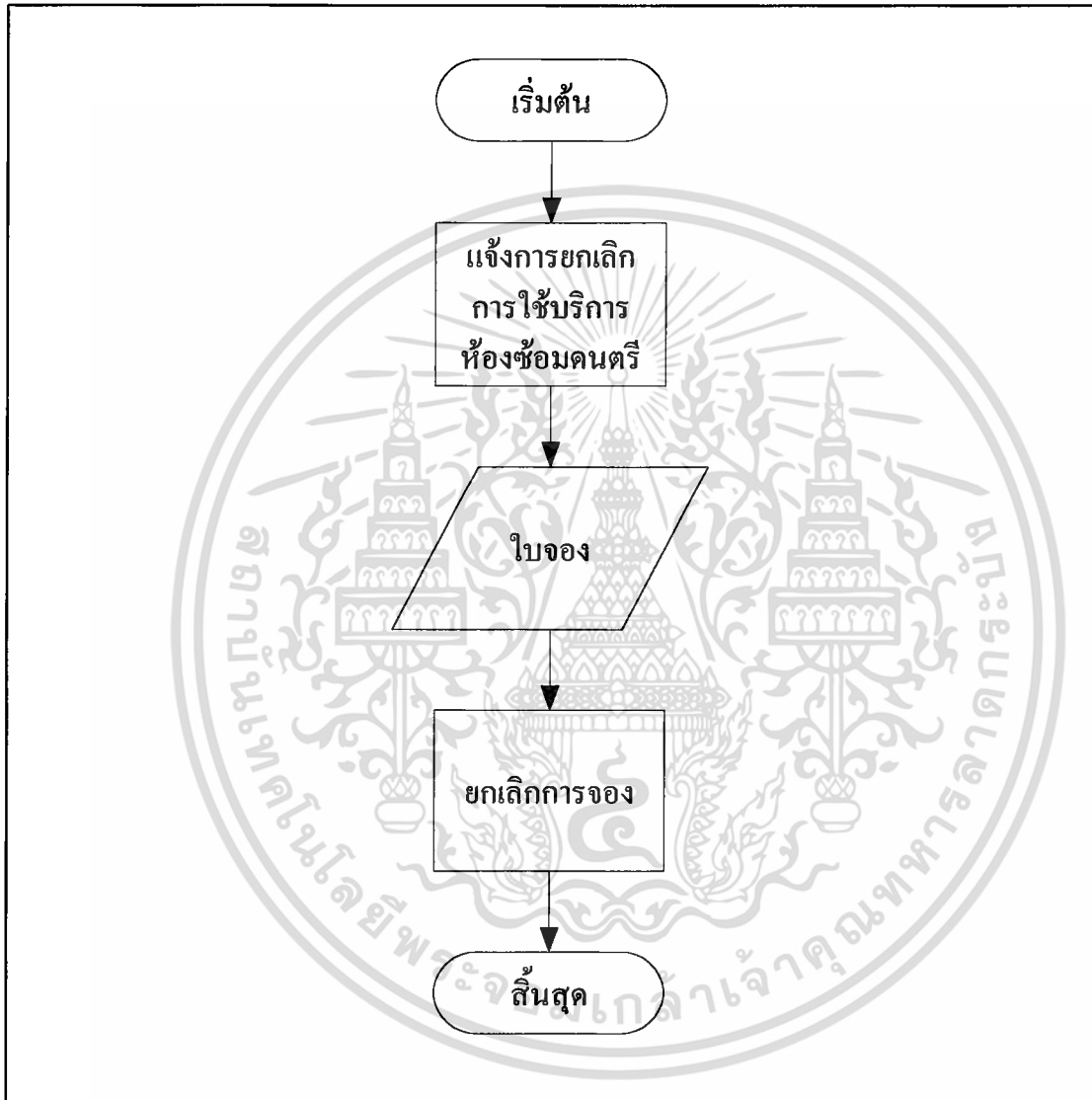
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 การคิดค่าบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การยกเลิกการใช้บริการห้องซ้อมดนตรี การยกเลิกการใช้บริการห้องซ้อมดนตรีเริ่มจาก ลูกค้าแจ้งขอยกเลิกการใช้บริการ โดยการให้ข้อมูลการจองกับพนักงาน แล้วพนักงานจะทำการตรวจสอบจากข้อมูลการจองแล้วทำการยกเลิกการใช้บริการ (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 การยกเลิกการใช้บริการห้องซ้อมดนตรี

ปัญหาจากการดำเนินงาน

การศึกษารัฐกิจนี้มีขอบเขตการศึกษา ในเรื่องการให้บริการส่วนหน้า ซึ่งเป็นการให้บริการจองห้องซ้อมดนตรี การยกเลิกการจอง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงอธิบายปัญหาของการให้บริการส่วนหน้าเพียงเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาจากการดำเนินงานการให้บริการส่วนหน้า

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นของการให้บริการส่วนหน้า จะพบว่าระบบการดำเนินงาน ยังไม่มีประสิทธิภาพ การควบคุมดูแล และติดตามผลทำได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานมีความไม่ชัดเจน จนทำให้การไหลของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการส่วนหน้าไม่เป็นระบบ การดำเนินงานยังไม่มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานในส่วนนี้ การเก็บข้อมูลยังมีเพียงการบันทึกลงในสมุดประเภทต่าง ๆ เท่านั้น เมื่อข้อมูลมีปริมาณมาก การเก็บรักษาจะทำได้ยากขึ้น รวมถึงการค้นหาข้อมูลทำได้ล่าช้า และการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน นอกจากนี้ระบบการเดินเอกสารยังไม่เป็นระบบที่แน่นอน ทำให้การประสานงานของการให้บริการส่วนหน้า และฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องใช้อเอกสารร่วมกันมีความผิดพลาดจนเกิดผลเสียต่อบริษัท

แนวทางแก้ไขการดำเนินงาน

แนวทางแก้ไขการดำเนินงานของการให้บริการส่วนหน้า

แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของการให้บริการส่วนหน้า เพื่อปรับปรุงและพัฒนา ระบบงานเดิมให้เป็นระบบงานใหม่ที่ประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานที่จะทำให้การไหลของกิจกรรมต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น การออกแบบฟอร์มเอกสาร และการกำหนดทางเดินของเอกสารของฝ่ายขาย การจัดสถิติการใช้บริการของลูกค้า เพื่อใช้ในการเฉลี่ยการใช้บริการของลูกค้า เพื่อวางแผนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป เพื่อลดการสูญเสียวายได้จากกรณีที่ลูกค้ายกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี ทำให้บริษัทมีรายได้เพิ่มมากขึ้น การนำคอมพิวเตอร์ และระบบการดำเนินงานใหม่มาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการบันทึก จัดเก็บ และสืบค้นข้อมูล มาใช้เพื่อความสะดวกและความถูกต้องของ ข้อมูลมากขึ้น ซึ่งแนวทางแก้ไข ปัญหาดังที่กล่าวมาควรดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาโครงสร้างและการดำเนินงานของบริษัทต้นแบบเพื่อนำข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับระบบงานใหม่ที่จะเกิดขึ้น
2. นำระบบที่ศึกษามาประยุกต์ใช้กับระบบเดิม และจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบใหม่มาใช้ในการแก้ปัญหา พิจารณาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความเป็นไปได้ด้านเศรษฐกิจ

ทางห้องซ่อมดนตรีได้มีอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว การทำงานในระบบงานใหม่จะไม่มีค่าใช้จ่ายซึ่งทางผู้พัฒนาระบบจะติดตั้งระบบการทำงานระบบใหม่ให้ และมีการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทางห้องซ่อมดนตรีจึงยินดีสนับสนุนในทุกด้าน

ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

เนื่องจากพนักงานมีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานในระบบเดิมอยู่แล้ว ประกอบกับการออกแบบระบบใหม่ที่ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ทางบริษัทนำระบบไปใช้งานได้ทันที โดยระบบใหม่ช่วยให้พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้นกว่าระบบงานเดิมที่มีอยู่ อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดจากระบบงานเดิมอีกด้วย

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การวิเคราะห์ และออกแบบระบบการจัดการ ภูมิศึกษาบริษัท Ice Music จำกัด โดยการสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้อง และสังเกตการปฏิบัติงานนั้น ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ซึ่งปัญหาหลักของการดำเนินงานคือ การไม่มีระบบ และขั้นตอนในการดำเนินงานที่แน่นอนรวมทั้งไม่มีเอกสารที่เป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน

ดังนั้นจึงมีแนวคิดที่จะทำการวางระบบในการดำเนินงานของงานบริการส่วนหน้า ตั้งแต่ออกแบบเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบมีมาตรฐาน และมีการแบ่งแยกหน้าที่การรับผิดชอบอย่างชัดเจน หลังจากมีการวางระบบการดำเนินงานใหม่ และทดลองใช้ไประยะหนึ่งจะมีการประเมินระบบ เพื่อทราบถึงข้อผิดพลาดของระบบที่ทำการปรับปรุง และความเหมาะสมของระบบว่าตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงไร เพื่อความสะดวกในการพัฒนา

การวิเคราะห์ระบบ

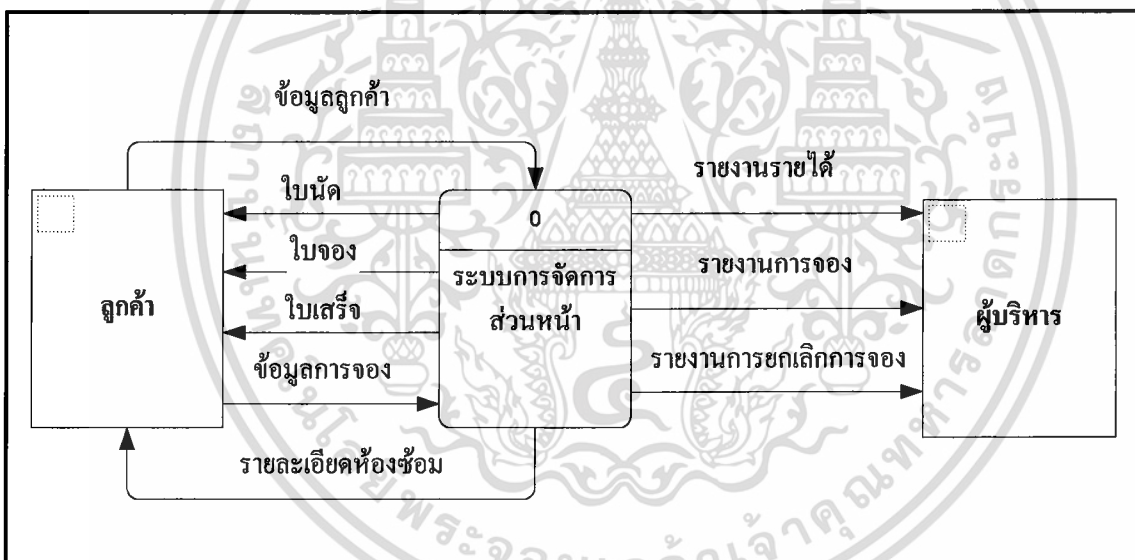
การวิเคราะห์ระบบเป็นขั้นตอนหนึ่งของการวางระบบการดำเนินงานในครั้งนี้นำมาเริ่มต้น ด้วยการศึกษาลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท Ice Music และวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ของผู้ใช้เพื่อที่จะสามารถวางระบบการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการ

การวิเคราะห์ระบบงานจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา แล้วนำมาจัดทำเป็นผังในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ผังรวมของระบบจนถึงผังระดับย่อย เพื่อที่จะนำผังต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นไปใช้ออกแบบระบบงานต่อไป โดยใช้ผังการไหลเวียนข้อมูล (Data Flow Diagram) เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ระบบ โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ระบบงานห้องซ้อมดนตรี ในส่วนของการรับจอง และการยกเลิกการใช้บริการห้องซ้อมดนตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผังรายละเอียดรวม (Context Diagram)

ผังรายละเอียดรวมของระบบจะติดต่อกับระบบภายนอกคือ ลูกค้า และผู้บริหาร โดยระบบภายในจะประกอบด้วย ระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ระบบการจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้าระบบการยกเลิกการจองห้องซัอมคนตรี (ภาพที่ 5) โดยเริ่มตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาติดต่อของจองห้องซัอมคนตรี หรือยกเลิกการจองห้องซัอมคนตรี การจองห้องซัอมคนตรี ลูกค้าจะให้ข้อมูลลูกค้าแก่ระบบ และสอบถามรายละเอียดห้องซัอมคนตรี เมื่อตกลงใช้บริการห้องซัอมคนตรีระบบจะออกใบจองให้กับลูกค้า แต่ถ้าต้องการติดต่อกงานในส่วนอื่นระบบจะออกใบนัดให้กับลูกค้า ส่วนการยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมคนตรีลูกค้าจะแจ้งรายละเอียดการจองกับระบบเพื่อให้ระบบทำการยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมคนตรี และในแต่ละเดือนระบบจะจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร



ภาพที่ 5 ผังรายละเอียดรวม

การไหลเวียนของข้อมูลของระบบงาน (Data Flow Diagram : DFD)

การไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 0 แบ่งออกเป็น 4 ระบบคือ ระบบการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ระบบการจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า ระบบคิดค่าบริการ และระบบยกเลิกการจองห้องซัอมคนตรี (ภาพที่ 6) โดยการดำเนินงานอธิบายได้ดังนี้ คือ ระบบการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำการตรวจสอบว่าลูกค้าที่ต้องการใช้บริการเป็นลูกค้าเก่า หรือลูกค้าใหม่ กรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ ระบบจะให้ลูกค้ากรอกประวัติลูกค้าหลังจากนั้นระบบจะส่งข้อมูลไปยังระบบการจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า

ระบบการจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า จะรับข้อมูลต่อจากระบบการตรวจสอบ ข้อมูลลูกค้า แล้วสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการจองห้องซัอมคนตรี หรือติดต่องานในส่วนอื่น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการจองห้องซัอมคนตรีระบบจะให้ข้อมูลห้องซัอมคนตรี และช่วงเวลาที่ห้องซัอมคนตรีว่าง เมื่อลูกค้าตกลงใช้บริการห้องซัอมคนตรีระบบจะบันทึกห้องซัอมคนตรีที่ลูกค้าต้องการเข้าใช้บริการ และช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ แล้วออกไปจองให้ลูกค้า ในแต่ละเดือนระบบจะส่งรายงานการจองห้องซัอมคนตรีแก่ผู้บริหาร ในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาติดต่องานในส่วนอื่นระบบจะออกไปนัดให้กับลูกค้า และทำการเสนอรายงานการนัดหมายให้กับผู้บริหารในแต่ละวัน

ระบบคิดค่าบริการ จะคิดค่าบริการเกี่ยวกับการจองห้องซัอมคนตรีเท่านั้น โดยจะรับข้อมูลต่อจากระบบการจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า แล้วคำนวณค่าบริการออกมาพร้อมทั้งออกไปเสร็จให้กับลูกค้า (การคิดค่าบริการจะคิดหลังจากที่ลูกค้าเข้าใช้บริการห้องซัอมคนตรีแล้ว)

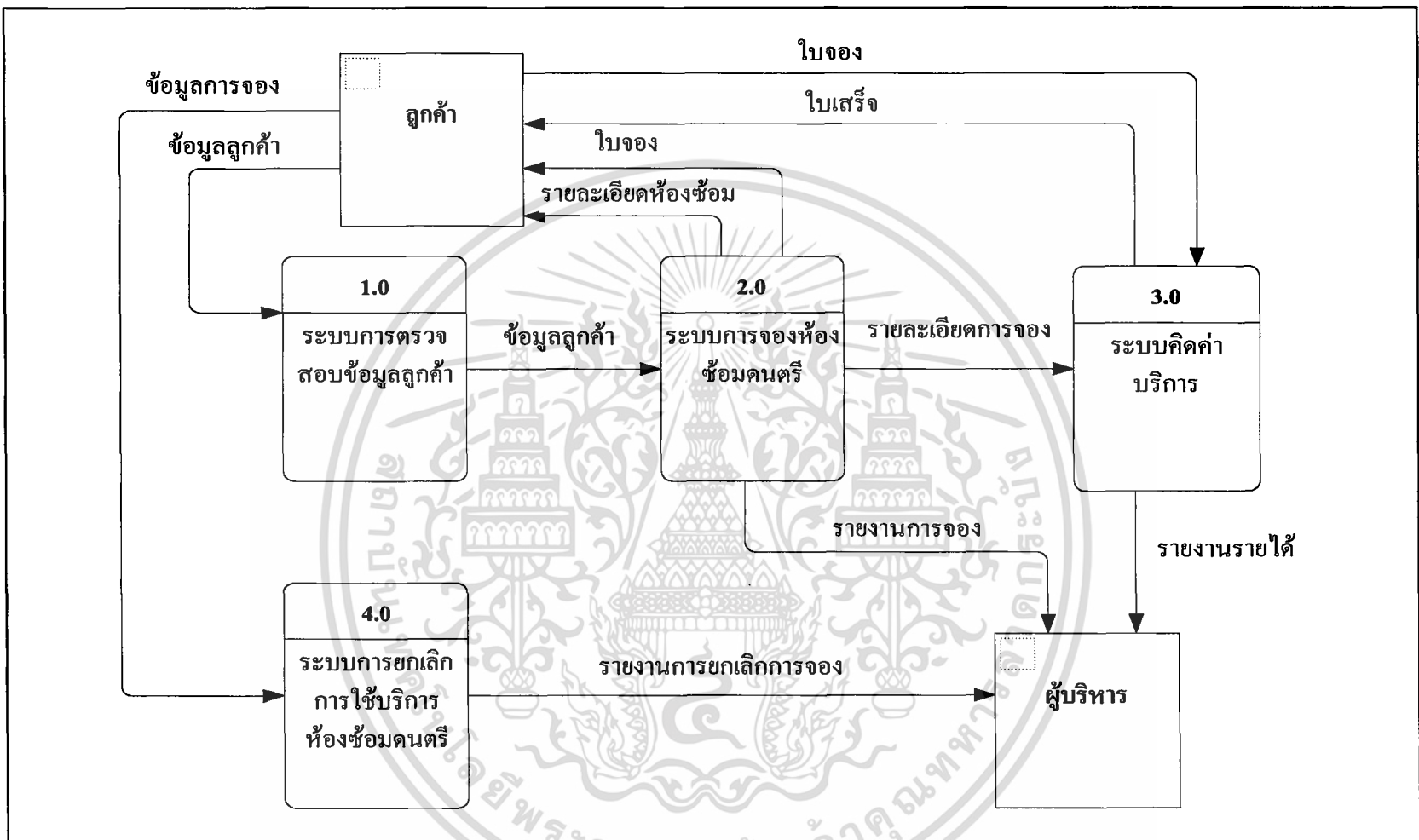
ระบบยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมคนตรี ลูกค้าจะแจ้งการยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมคนตรีผ่านระบบยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมคนตรี แล้วระบบจะทำการยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมคนตรี และทำรายงานการยกเลิกการใช้บริการเสนอผู้บริหารในแต่ละเดือน

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (1.0 การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า)

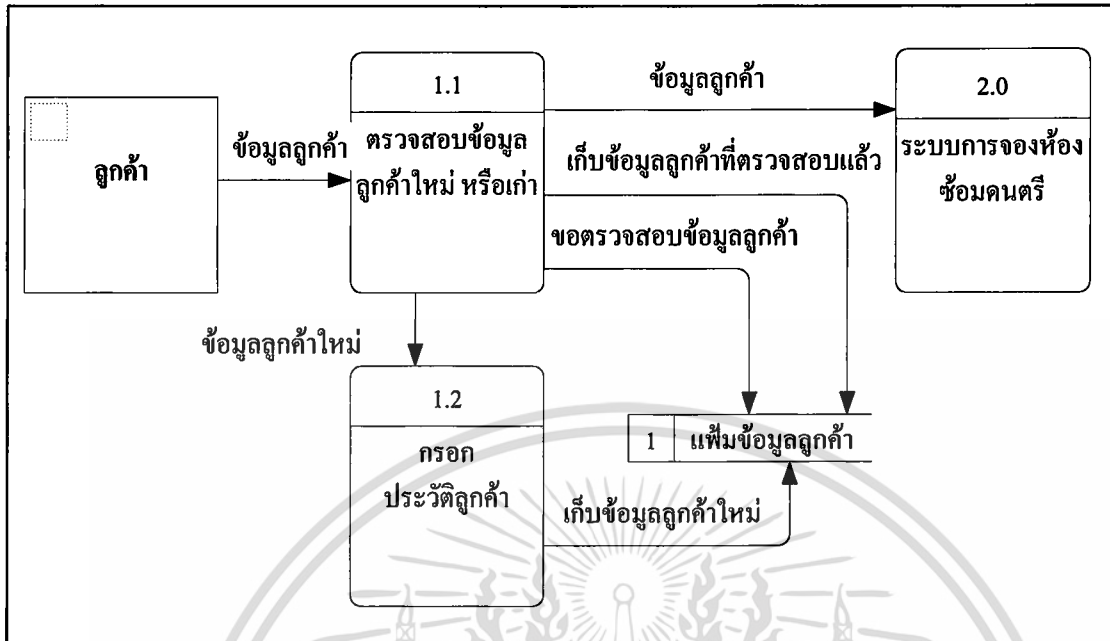
การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (1.0 การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า) เริ่มต้นจากการตรวจสอบสถานะลูกค้าว่าเป็นลูกค้าเก่า หรือลูกค้าใหม่ กรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจะให้ลูกค้ากรอกประวัติ แล้วเก็บข้อมูลลูกค้าไว้ในแฟ้มข้อมูลลูกค้า หลังจากนั้นระบบจะส่งข้อมูลไปยังระบบถัดไปที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ กรณีที่เป็นลูกค้าเก่าระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจะส่งข้อมูลไปยังระบบถัดไปที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ (ภาพที่ 7)

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า)

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า) เริ่มต้นที่ระบบการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าส่งข้อมูลมาให้ระบบการจองห้องซัอมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า



ภาพที่ 6 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 0

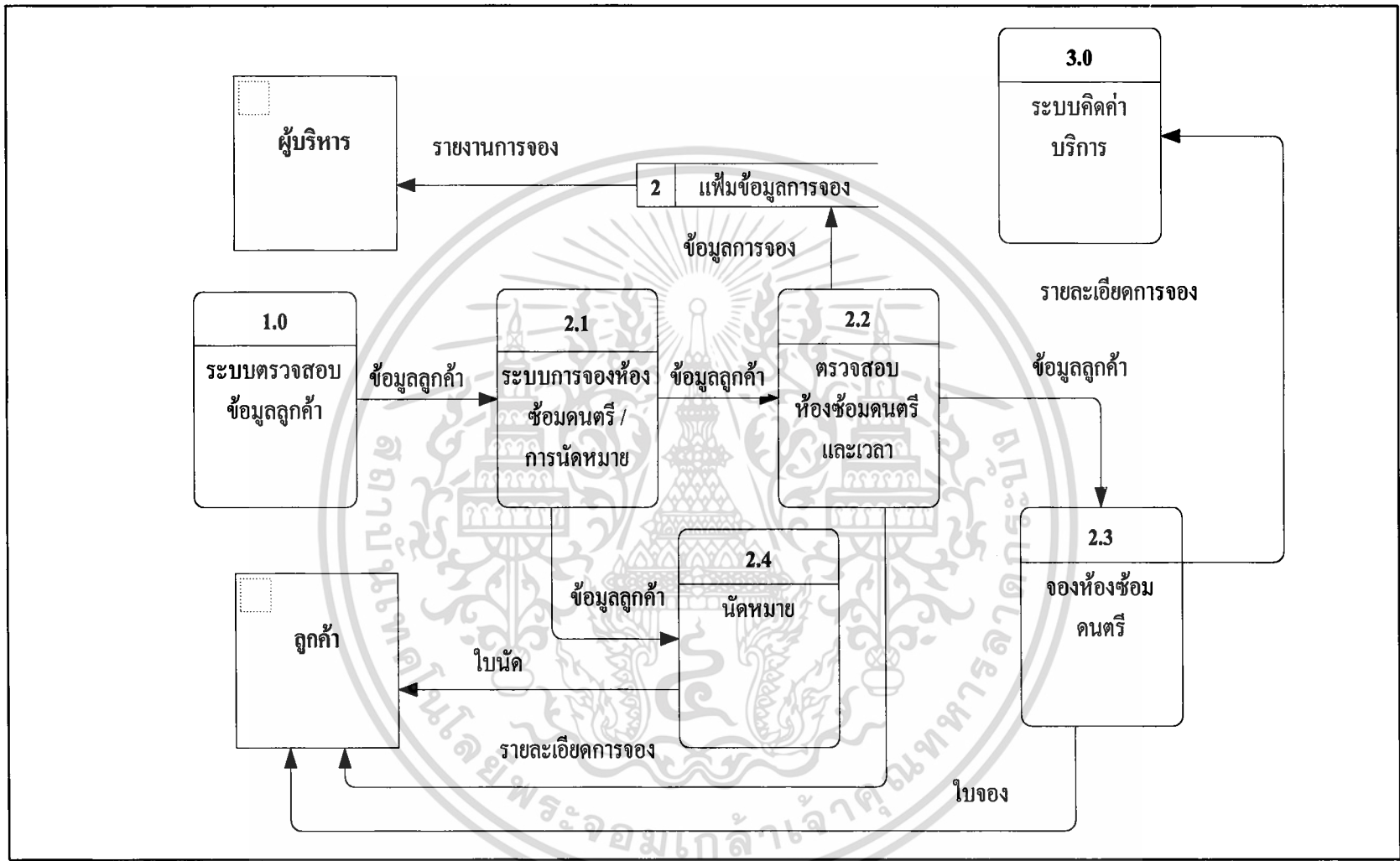


ภาพที่ 7 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (1.0 การตรวจสอบข้อมูลลูกค้า)

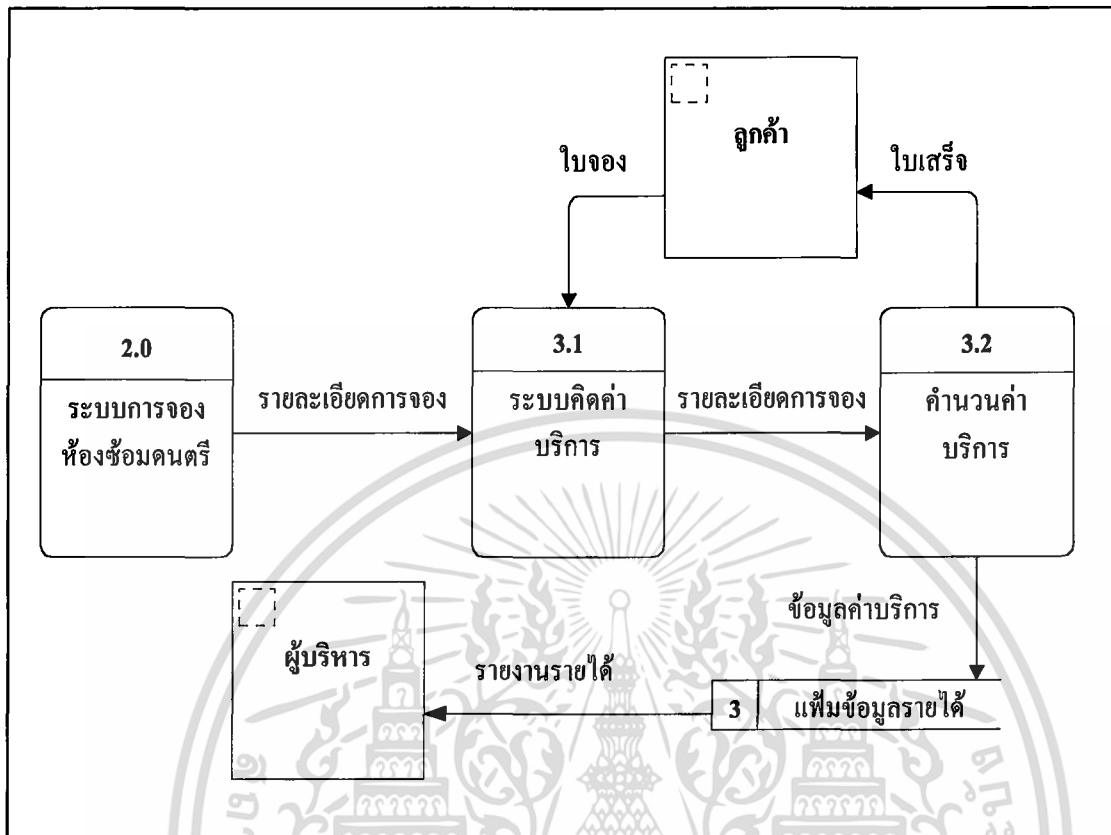
จะสอบถามลูกค้าถึงความต้องการใช้บริการ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการใช้บริการห้องซัอมคนตรี ระบบจะให้ข้อมูลห้องซัอมคนตรี และช่วงเวลาที่ยังไม่มีลูกค้าใช้บริการซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำมาจากเพิ่มข้อมูลการจอง เมื่อลูกค้าตกลงใช้บริการห้องซัอมคนตรีระบบจะลงบันทึกการจองแล้วเก็บข้อมูลการจองไว้ในเพิ่มข้อมูลการจอง พร้อมทั้งออกใบจองให้ลูกค้า ระบบจะทำรายงานการจองเสนอผู้บริหารในแต่ละเดือน ในกรณีที่ลูกค้าต้องการติดต่อกานในส่วนอื่นระบบจะออกใบนัดให้กับ ลูกค้าแล้วทำรายงานการนัดหมายเสนอผู้บริหารในแต่ละวัน (ภาพที่ 8)

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (3.0 การคิดค่าบริการ)

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (3.0 การคิดค่าบริการ) เริ่มต้นที่ระบบการจองห้องซัอมคนตรีส่งข้อมูลการจองของลูกค้าแต่ละคนมาให้ระบบคิดค่าบริการ ระบบคิดค่าบริการจะคำนวณค่าบริการของลูกค้าเก็บไว้ในเพิ่มข้อมูลรายได้ เมื่อลูกค้าเข้าใช้บริการห้องซัอมคนตรีตามกำหนดแล้ว ลูกค้าจะนำใบจองมาให้ที่ระบบคิดค่าบริการ ระบบจะนำข้อมูลค่าบริการจากเพิ่มข้อมูลรายได้มาออกใบเสร็จให้ลูกค้า แล้วประทับตรา “จ่ายแล้ว” แล้วเก็บไว้ในเพิ่มข้อมูลรายได้ ระบบจะทำรายงานเสนอผู้บริหารในแต่ละเดือน (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 8 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การจองห้องพร้อมคนตรี หรือการนัดหมายลูกค้า)



ภาพที่ 9 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (3.0 การคิดค่าบริการ)

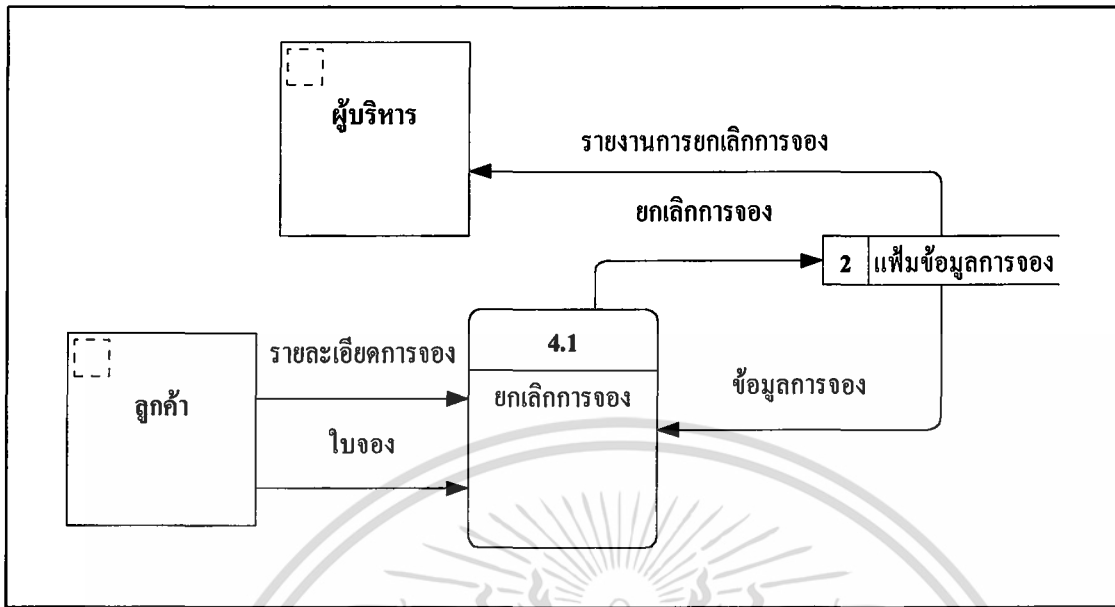
การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (4.0 การยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมดนตรี)

การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (4.0 การยกเลิกการจอง) เริ่มต้นจากลูกค้าแจ้งการยกเลิกการใช้บริการห้องซัอมดนตรีแก่ระบบยกเลิกการจอง ระบบจะตรวจสอบข้อมูลการจองจากเพิ่มข้อมูลการจอง แล้วทำการยกเลิกการจอง (ภาพที่ 10)

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่

การดำเนินงานของระบบงานใหม่ได้ทำการวางระบบการทำงานของกรให้บริการส่วนหน้าโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานจากการวิเคราะห์ และออกแบบระบบการทำงานของระบบการทำงานของกรให้บริการส่วนหน้า โดยออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่เพื่อนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งออกแบบเอกสารที่เกี่ยวข้องในระบบ รวมทั้งควบคุม และทำการประเมินผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร โดยใช้แบบประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (4.0 การยกเลิกการจอง)

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการให้บริการส่วนหน้า

การจองห้องซัอมคนตรี (ภาพที่ 11)

เริ่มต้นจากการรับข้อมูลลูกค้าจากระบบการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า มาพิจารณาในการอนุมัติการจองห้องซัอมคนตรี หรือสงวนสิทธิการจองห้องซัอมคนตรี ซึ่งการอนุมัติการจองหรือสงวนสิทธิการจองจะใช้หลักการดังนี้

การอนุมัติการจองห้องซัอมคนตรี จะพิจารณาดังนี้

- ลูกค้าที่ไม่มีประวัติการยกเลิกการจองห้องซัอม
- ลูกค้าที่ยกเลิกการจองห้องซัอมคนตรีไม่เกิน 5 ครั้ง

การสงวนสิทธิการจองห้องซัอมคนตรี จะพิจารณาดังนี้

- ลูกค้าที่มีประวัติการยกเลิกการจองห้องซัอมคนตรีมากกว่า 5 ครั้ง
- ลูกค้าที่ไม่แจ้งการยกเลิกการจองห้องซัอมคนตรี แล้วไม่มาใช้บริการ

เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้วจะดำเนินการออกใบจองให้ระบบคิดค่าบริการคำนวณ

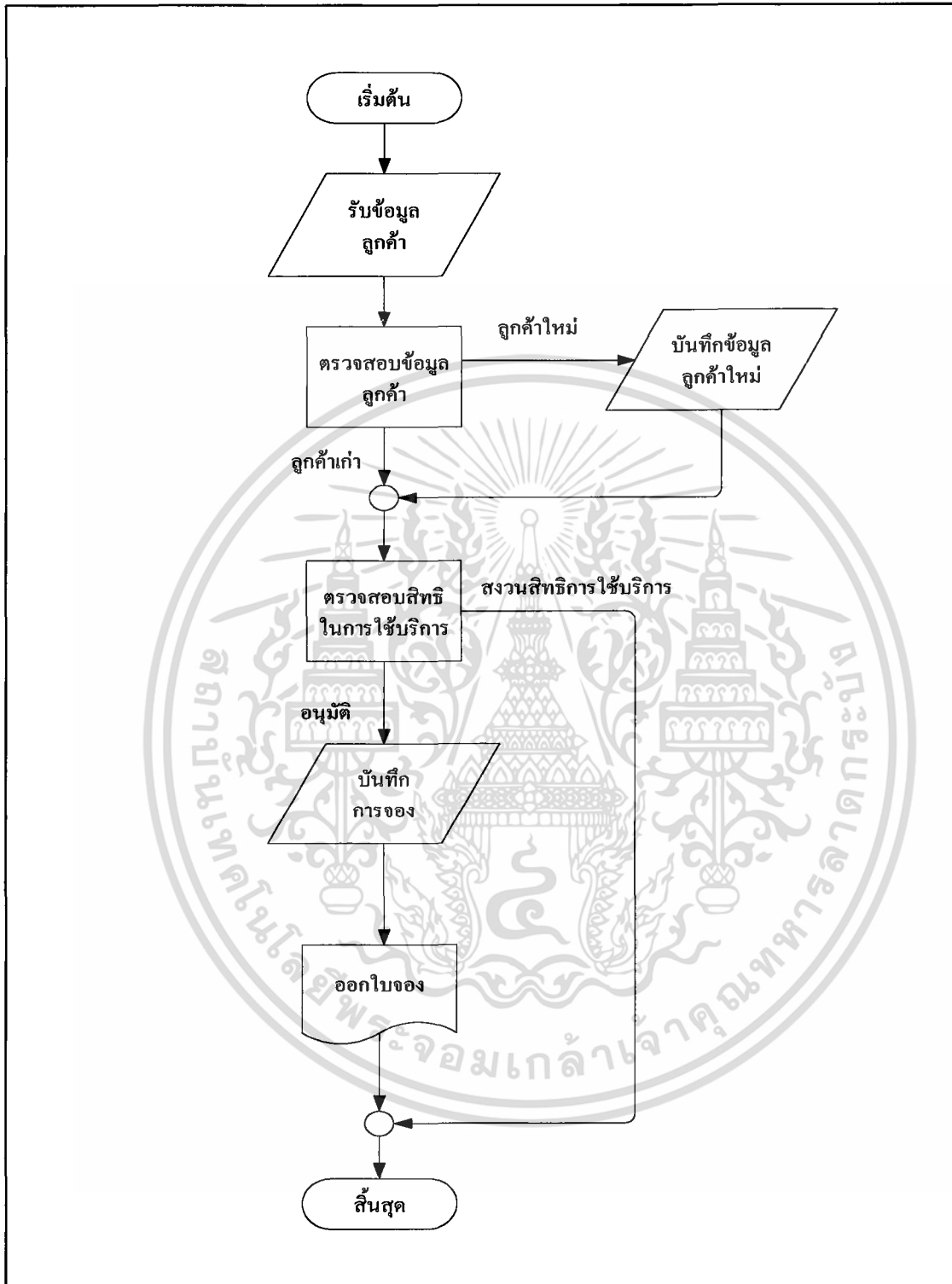
ค่าบริการ และบันทึกข้อมูลลงในเอกสารการจอง แล้วเก็บข้อมูลไว้ในเพิ่มข้อมูลการจอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง



ภาพที่ 11 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการจองห้องคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดทำบันทึกการจอง

เมื่ออนุมัติการจองแล้วจะต้องทำการบันทึกข้อมูลลงเอกสารการจอง เพื่อที่จะเก็บข้อมูลการจองของลูกค้ำไว้ และเพื่อให้ทราบช่วงเวลาที่ห้องซ้อมดนตรีว่าง ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ และง่ายต่อการให้ข้อมูลลูกค้ำ ซึ่งรายละเอียดในเอกสารการจองมีดังนี้ (ภาพที่12)

- | | |
|--|----------------|
| - วัน / เดือน / ปี | - ห้องซ้อม.... |
| - ชื่อผู้จอง (ชื่อวงดนตรีที่ขอใช้บริการ) | - เวลาที่จอง |
| - เบอร์โทรศัพท์ | - หมายเหตุ |

การคิดค่าบริการ (ภาพที่ 13)

การคิดค่าบริการเริ่มจากระบบการจองห้องซ้อมดนตรีส่งใบจองมาที่ระบบคิดค่าบริการ ระบบจะคำนวณค่าบริการ และเงินมัดจำที่ลูกค้ำต้องจ่ายแล้วบันทึกลงในใบจองการคิดค่าบริการใช้หลักดังนี้

การคิดค่าบริการห้องซ้อมดนตรี

อัตราค่าบริการเช่าห้องซ้อมดนตรี = จำนวนชั่วโมง * 150 บาท

อัตราค่าบริการเช่าห้องบันทึกเสียง = จำนวนชั่วโมง * 200 บาท

การวางเงินมัดจำ 100 บาทต่อการจอง 1 ครั้ง

หลังจากคิดค่าบริการแล้ว จะออกใบจองให้กับลูกค้ำพร้อมทั้งรับเงินมัดจำในส่วนค่าบริการที่ลูกค้ำยังค้างชำระให้ลูกค้ำชำระค่าบริการที่เหลือก่อนเข้าใช้บริการซ้อมดนตรี

การจัดทำใบจอง

เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ลูกค้ำจะต้องชำระเงินมัดจำหลังจากการจองห้องซ้อมดนตรี ซึ่งรายละเอียดใบจองมีดังนี้ (ภาพที่14)

- ชื่อผู้จอง
- วัน / เดือน / ปี ที่จอง
- ค่าบริการ / ค่ามัดจำ
- ห้องซ้อม....
- เวลาที่จอง
- () ใช้สำหรับลงชื่อพนักงานที่ออกใบจอง

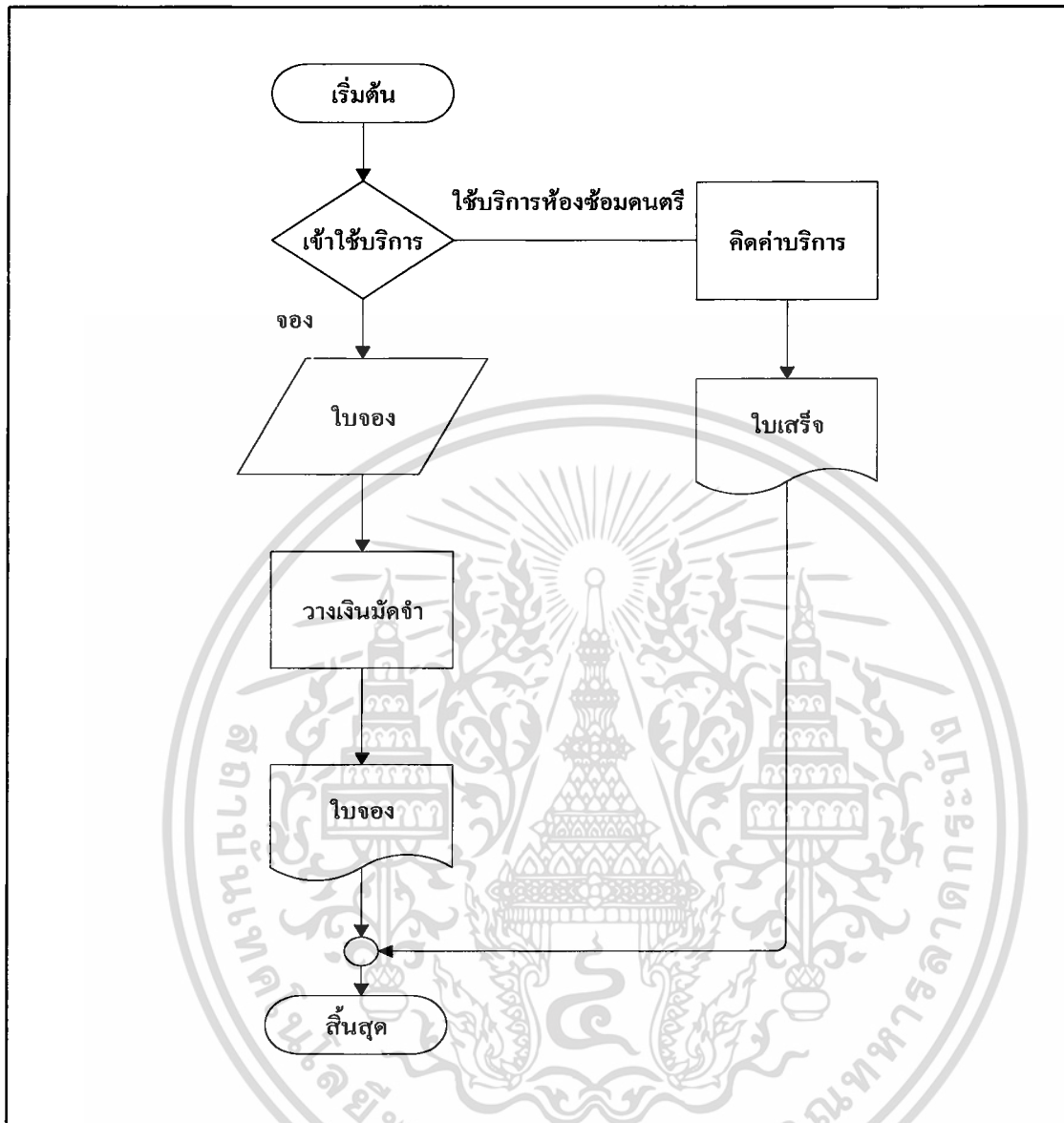
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องซ้อม.....

...../...../.....

เวลา	ชื่อผู้จอง	เบอร์โทรศัพท์	หมายเหตุ
09:01-10:00			
10:01-11:00			
11:01-12:00			
12:01-13:00			
13:01-14:00			
14:01-15:00			
15:01-16:00			
16:01-17:00			
17:01-18:00			
18:01-19:00			
19:01-20:00			
20:01-21:00			
21:01-22:00			

ภาพที่ 12 ตัวอย่างเอกสารการจองในระบบใหม่



ภาพที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการคิดค่าบริการ

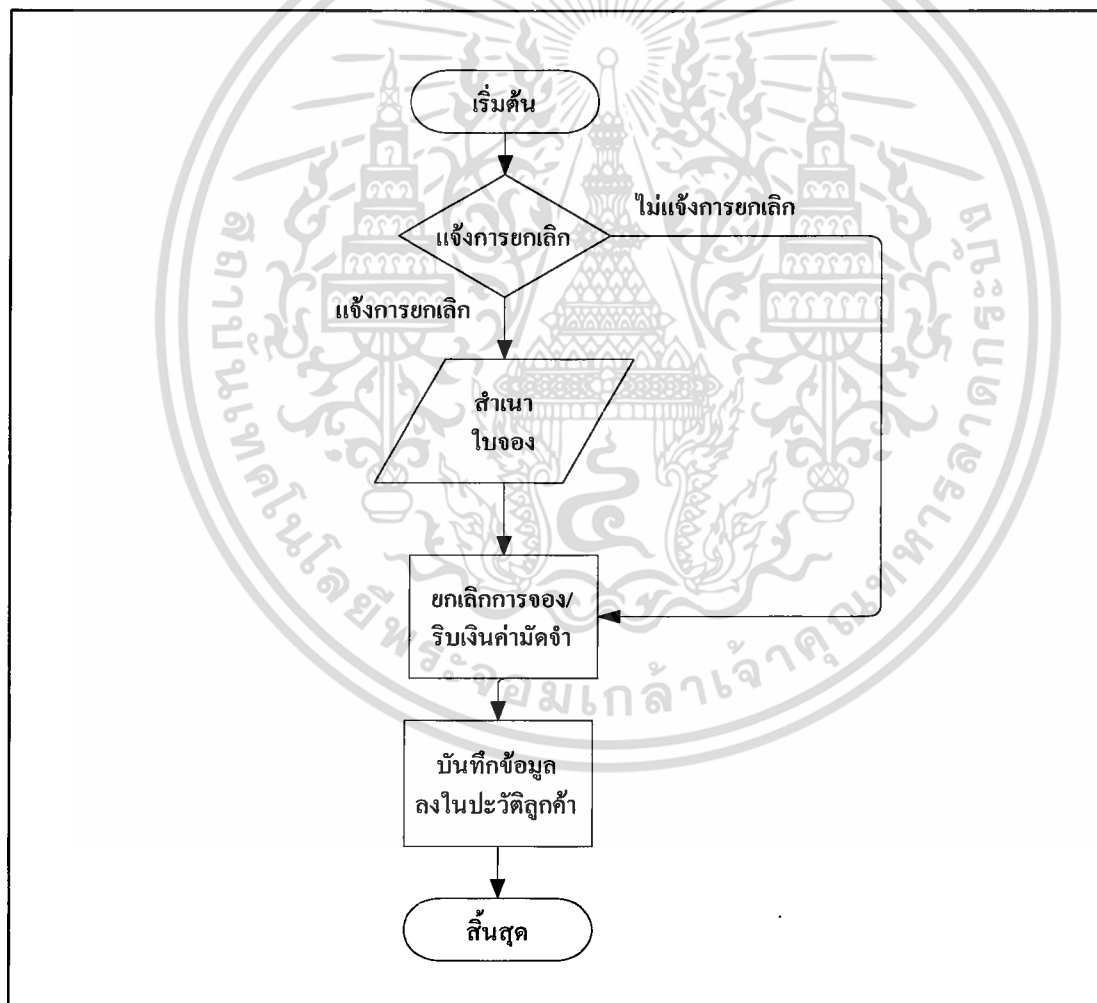
การยกเลิกการให้บริการห้องซ้อมดนตรี

เริ่มต้นจากลูกค้าแจ้งการยกเลิกการให้บริการ โดยให้รายละเอียดการจองห้องซ้อมดนตรีกับระบบการยกเลิกการจอง และพนักงานจะตรวจสอบรายละเอียดการจองห้องซ้อมดนตรีจากสำเนาใบจอง แล้วยกเลิกการให้บริการห้องซ้อมดนตรี พร้อมทั้งรับเงินค้ำมัดจำห้องซ้อมดนตรี แล้วลงบันทึกการยกเลิกการจองลงในทะเบียนประวัติลูกค้า เพื่อนำมาพิจารณาในการอนุมัติการจองห้องซ้อมดนตรี หรือสงวนสิทธิการจองห้องซ้อมดนตรี กรณีที่ลูกค้าไม่แจ้งการยกเลิกการให้บริการแล้วไม่มาใช้บริการตามกำหนดลูกค้าจะถูกสงวนสิทธิ์ในการจองครั้งต่อไปทันที (ภาพที่ 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

...../...../.....	
ชื่อ	ห้องซ้อม.....
เวลา.....	วันที่จอง/...../.....
ค่าบริการ.....	ค่ามัดจำ.....
	(.....)
	พนักงาน

ภาพที่ 14 ตัวอย่างใบจองในระบบใหม่



ภาพที่ 15 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการยกเลิกการให้บริการห้องซ้อมดนตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเขียนคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ในงานจัดการส่วนหน้า

การจองห้องซัอมดนตรี / การยกเลิกการจองห้องซัอมดนตรี

คำบรรยายลักษณะงาน (Job description) พนักงานต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงาน

ชื่อตำแหน่งงาน พนักงานต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ วัน เดือน ปี ที่จัดทำ 22 มกราคม พ.ศ. 2546

สถานภาพของงาน พนักงานระดับปฏิบัติงาน ช่วงอัตราเงินเดือน 3,000-5,000 บาท

2. สายการปกครองบังคับบัญชา

ขึ้นตรงต่อเจ้าของกิจการ

การติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหาร ลูกค้า พนักงานคิดค่าบริการ

3. สาระสำคัญของงานโดยสรุป

ตรวจสอบประวัติลูกค้า และอนุมัติการจองห้องซัอมดนตรี สวงนสิทธิในการจองห้องซัอมดนตรี

จัดทำเอกสารการจองห้องซัอมดนตรี และเอกสารยกเลิกการจองห้องซัอมดนตรี

4. ความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ

1. บันทึก และตรวจสอบข้อมูลลูกค้า
2. อนุมัติ และสวงนสิทธิในการจองห้องซัอมดนตรีของลูกค้าตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้
3. ออกใบจองส่งให้พนักงานบัญชี
4. จัดทำรายงานการเข้าใช้บริการห้องซัอมดนตรีประจำเดือน

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปฏิบัติงานในสำนักงาน

การคิดค่าบริการ

คำบรรยายลักษณะงาน (Job description) พนักงานบัญชี

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงาน

ชื่อตำแหน่งงาน พนักงานบัญชี วัน เดือน ปี ที่จัดทำ 22 มกราคม พ.ศ. 2546

สถานภาพของงาน พนักงานระดับปฏิบัติงาน ช่วงอัตราเงินเดือน 3,000-5,000 บาท

2. สายการปกครองบังคับบัญชา

ขึ้นตรงต่อเจ้าของกิจการ

การติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหาร ลูกค้า พนักงานพนักงานต้อนรับ/

ประชาสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สารสำคัญของงานโดยสรุป

ติดต่อประสานงานกับพนักงานต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ เพื่อดูข้อมูลการจอง และคิดค่าบริการ ได้อย่างถูกต้อง

4. ความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ

1. คิดอัตราค่าบริการ
2. ออกใบจองให้ลูกค้า
3. ออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าชำระค่าบริการ และเซ็นชื่อรับเงิน
4. รับผิดชอบเงินที่รับชำระเป็นค่าบริการของลูกค้าตามใบเสร็จรับเงิน
5. จัดทำรายงานรายได้ ประจำเดือน

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปฏิบัติงานในสำนักงาน

ผลทดสอบ และอภิปรายผล

จากการศึกษาระบบการดำเนินงานของ บริษัท Ice Music จำกัด ศึกษาในส่วนของการให้บริการส่วนหน้า โดยทำการวางระบบการดำเนินงานในส่วนงานที่ทำการศึกษา มีการออกเอกสารต่าง ๆ และมีการกำหนดงานให้พนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน โดยการเขียนคำบรรยายลักษณะงาน (Job description)

จากการทดสอบระบบ โดยวิธีการออกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ พบว่าขั้นตอนการทำงานของระบบใหม่มีความซับซ้อนมากกว่าระบบเก่า เนื่องจากเพิ่มการทำงานมากขึ้น แต่ทำให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การตรวจสอบข้อมูลจากเอกสาร และการค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น ซึ่งผลจากแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงาน)

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 5 คน มีอายุอยู่ในช่วง 15-25 ปี จำนวน 1คน 26-35 ปี จำนวน 3 คน 36-45 ปี จำนวน 1คน เป็นเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 2 คน จากฝ่ายบริการส่วนหน้า 3 คน (พนักงานต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ 2 คน และพนักงานบัญชี 1 คน) และผู้บริหาร 2 คน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 2 คน ป.ว.ช. 1 คน และไม่ตอบอีก 2 คน (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 แสดงระดับการศึกษา และเพศของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ฝ่าย	เพศ		ระดับการศึกษา				
	ชาย	หญิง	ปริญญาตรี	ป.ว.ส.	ป.ว.ช.	มัธยมศึกษา	ไม่ตอบ
การจัดการส่วนหน้า							
- พนักงานต้อนรับ	2	-	-	-	1	-	1
- พนักงานบัญชี	-	1	-	-	-	-	1
ผู้บริหาร	1	1	2	-	-	-	-

ความพึงพอใจในระบบการดำเนินงานใหม่

จากการประเมินผลตามแบบสอบถามถึงความพึงพอใจในระบบการดำเนินงานใหม่ของผู้เกี่ยวข้องกับการทดสอบระบบใหม่ คือพนักงานการจัดการส่วนหน้า และผู้บริหารของบริษัท Ice Music บรรยายจากมากไปน้อยนั้นได้รับความพึงพอใจในระดับดี มีเพียงระดับความเชื่อถือน้อยของลูกค้าที่อยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และลูกค้ายังไม่คุ้นเคยกับระบบนี้ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจในระบบใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	คะแนนความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ความถูกต้องในการเก็บข้อมูล	3.0	ดี
ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.0	ดี
รายละเอียดของเอกสารใหม่	3.0	ดี
ความสะดวกในการจัดทำรายงาน	3.0	ดี
ระดับความเชื่อถือน้อยของลูกค้า	2.0	พอใช้

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ลูกค้า)

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25 คน มีอายุอยู่ในช่วง 15-25 ปี จำนวน 12 คน 26-35 ปีจำนวน 7 คน 36-45 ปี จำนวน 6 คน เป็นเพศชายจำนวน 21 คน และเพศหญิงจำนวน 4 คน มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 7 คน ป.ว.ช. จำนวน 3 คน ป.ว.ส. จำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5 คน ปริญญาตรี จำนวน 9 คน และไม่ตอบอีก 1 คน อาชีพ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 18 คน และทำงาน/ว่างงานจำนวน 4 คน ไม่ตอบ 3 คน รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 6 คน 3,001-5,000 บาท จำนวน 7 คน 5,001-8,000 บาท จำนวน 6 คน 8,001-10,000 บาท จำนวน 3 คน ไม่ตอบ 3 คน (ตารางที่ 3.1 และ 3.2)

ตารางที่ 3 แสดงระดับการศึกษา และเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	เพศ		ระดับการศึกษา				
	ชาย	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ป.ว.ส.	ป.ว.ช.	ปริญญาตรี	ไม่ตอบ
15-25	10	2	5	3	3	1	-
26-35	5	2	2	2	-	3	-
36-45	6	-	-	-	-	5	1

ตารางที่ 4 แสดงอาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	อาชีพ			รายได้ต่อเดือน				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ทำงาน/ ว่างงาน	ไม่ตอบ	ต่ำกว่า 3,000	3,001- 5,000	5,001- 8,000	8,000- 10,000	ไม่ตอบ
15-25	15	-	-	6	7	2	-	-
26-35	3	1	2	-	-	4	2	-
36-45	-	3	1	-	-	-	1	3

ความพึงพอใจในระบบการดำเนินงานใหม่ (ลูกค้า)

จากการประเมินผลตามแบบสอบถามถึงความพึงพอใจในระบบการดำเนินงานใหม่ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการระบบใหม่ บรรยายจากมากไปน้อยนั้นได้รับความพึงพอใจในระดับดี มีเพียงระดับความเชื่อถือน้อยของลูกค้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างดี เนื่องจากเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และลูกค้ายังไม่คุ้นเคยกับระบบนี้ (ตารางที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจในระบบใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม(ลูกค้า)

รายการ	คะแนนความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.0	ดี
ความถูกต้อง ในการคิดค่าบริการ	3.0	ดี
ความน่าเชื่อถือของระบบใหม่	2.56	ดี
ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการหลังปรับปรุงระบบใหม่	3.0	ดี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาระบบงานบริการส่วนหน้าของบริษัท Ice Music จำกัด พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ของการให้บริการส่วนหน้า ในด้านการจองห้องซ้อมดนตรี คือข้อมูลลูกค้าที่จัดทำขึ้นไม่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และขั้นตอนการดำเนินงานมีความไม่ชัดเจน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานในส่วนนี้ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน การเก็บข้อมูลยังมีเพียงการบันทึกลงในสมุดบันทึกในส่วนของการคิดค่าบริการทางบริษัท ไม่มีการคิดเงินค่ามัดจำทำให้บริษัทสูญเสียรายได้ เนื่องจากลูกค้ายกเลิกการจอง และการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรีไม่มีการลงบันทึกประวัติลูกค้าทำให้ลูกค้าสามารถจองห้องซ้อมดนตรี แล้วยกเลิกการจองได้ง่าย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ห้องซ้อมดนตรี Ice Music แล้วนำมาวิเคราะห์และออกแบบระบบ และรูปแบบเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

จากการทดสอบผลการศึกษพบว่าระบบที่ได้ออกแบบนี้ช่วยให้พนักงานทำงานด้านการจองห้องซ้อมดนตรี การคิดค่าบริการ และการยกเลิกการจอง ทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยในส่วนของการจองห้องซ้อมดนตรีให้มีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าย้อนหลังเพื่อทำการอนุมัติ และสงวนสิทธิ์ในการจอง การคิดค่าบริการห้องซ้อมดนตรีให้มีการวางเงินมัดจำ เพื่อป้องกันการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี และการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรีให้มีการลงบันทึกข้อมูลการยกเลิกการจองลงในข้อมูลประวัติลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเกี่ยวกับ การบริการส่วนหน้าห้องซ้อมดนตรี Ice Music พบว่ามีข้อบกพร่องบางประการ จึงขอเสนอแนะดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ควรมีระบบการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถทำงานได้สะดวกขึ้น เมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ระบบการให้ความช่วยเหลือจะเป็นระบบที่ให้คำแนะนำการทำงานสำหรับผู้ใช้งานที่ยังไม่มีความชำนาญ และยังไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น เอกสารรายละเอียดการใช้บริการของลูกค้า

2. ระบบที่ออกแบบนี้ยังไม่มีการติดต่อกับแผนกบริษัท เช่น แผนกผลิต ดังนั้นเพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นควรมีการพัฒนาระบบให้ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ของบริษัทได้ด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำระบบบัญชี การคิดค่าบริการต่าง ๆ ของบริษัท

3. ควรมีการสำรองเพิ่มข้อมูล สำหรับกรณีข้อมูลสูญหาย ซึ่งการสำรองเพิ่มข้อมูลควรมีการสำรองทุก ๆ สัปดาห์ เพราะข้อมูลที่จัดเก็บแต่ละสัปดาห์มีความสำคัญ และมีจำนวนมาก โดยวิธีการสำรองเพิ่มข้อมูลอาจบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ หรือจัดทำสำเนาเอกสารเก็บไว้อีกชุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

เกรียงไกร โพรพิทิน และคณะ. 2533. การนำคอมพิวเตอร์ไปใช้กับระบบของโรงแรม.กรุงเทพฯ: ปรินญาณินพจน์, ภาควิชาคณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ฉวีธริตา น้ำใจทหาร. 2536. โครงสร้างข้อมูลและการประมวลผลระบบงานโรงแรมส่วนหน้าโดยใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลอินฟอร์มิทส์. กรุงเทพมหานคร: ปรินญาณินพจน์, ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.

บุญเลิศ ไพรินทร์ . 2541 . การเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารจัดการแบบใหม่ . กรุงเทพมหานคร : จุลสาร . สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

อิสระ สุวรรณ . 2540 . การรื้อปรับระบบการจัดการ . กรุงเทพมหานคร : จุลสาร . มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อำไพ พรประเสริฐกุล . 2540 . การวิเคราะห์และออกแบบระบบ . กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดลอม กองบริการสื่อสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

ระบบอ้างอิง

การศึกษาระบบอ้างอิง

บริษัท Music Boom จำกัด

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ได้ทำการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท Music Boom จำกัด ในฝ่ายที่ทำการศึกษาคือการให้บริการส่วนหน้า โดยทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มา 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการส่วนหน้า และผู้บริหาร ของบริษัท Music Boom จำกัด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ทำการรวบรวมข้อมูล และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของบริษัท Music Boom เช่น ใบจอง เอกสารการจอง เอกสารบันทึกประวัติลูกค้า

คุณลักษณะระบบที่อ้างอิง

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

บริษัท Music Boom จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 42 ซอย เพชรบุรี 15 แขวง สามเสนใน เขต พญาไท กรุงเทพฯ 10400 ได้เปิดให้บริการห้องซ้อมดนตรี ให้เช่าเครื่องดนตรี รับทำงานเกี่ยวกับเทคนิคทางดนตรี รับจัดงานนอกสถานที่ บริษัท Music Boom มีห้องซ้อมดนตรีที่มีคุณภาพมาตรฐานจำนวน 12 ห้อง ห้องบันทึกเสียงจำนวน 3 ห้อง และเครื่องดนตรีที่ใช้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการบันทึกเสียงและตัดต่อเสียงอีกด้วย บริษัท Music Boom เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 8.00 น. – 24 .00 น.

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

จากการศึกษารายละเอียด และขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท Music เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Boom จำกัด ที่นำมาอ้างอิงในการประยุกต์ และพัฒนาระบบในบริษัท Ice Music จำกัด คือการให้บริการส่วนหน้า มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

การจองห้องซ้อมดนตรี

การรับจองห้องซ้อมดนตรี เริ่มจากลูกค้าเข้ามาติดต่อขอใช้บริการ พนักงานจะสอบถามลูกค้าถึงการใช้บริการว่าเคยใช้บริการหรือไม่ ในกรณีที่ลูกค้ายังไม่เคยใช้บริการพนักงานจะนำเอกสารมาให้กรอก ประวัติ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อที่จะสามารถเก็บข้อมูลลูกค้า หลังจากนั้นพนักงานจะบันทึกประวัติลูกค้าลงเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วให้ข้อมูลห้องซ้อมดนตรีพร้อมทั้งสอบถามถึงรายละเอียดการจองห้องซ้อมดนตรีที่ลูกค้าต้องการ หลังจากนั้นพนักงานจะบันทึกข้อมูลการจองลงในเอกสารการจอง แล้วออกใบจองให้ลูกค้า และลูกค้าจะต้องชำระเงินค่ามัดจำส่วนค่าบริการที่ลูกค้ายังค้างอยู่ ลูกค้าจะต้องชำระค่าบริการที่เหลือก่อนเข้าใช้บริการห้องซ้อมดนตรี

กรณีที่ลูกค้าเคยเข้ามาใช้บริการแล้ว พนักงานจะตรวจดูรายละเอียดลูกค้าว่าเคยมีการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรีหรือไม่ ถ้ามีก็จะดูว่าเคยยกเลิกเป็นจำนวนกี่ครั้ง ถ้ามากกว่า 5 ครั้ง พนักงานก็จะสงวนสิทธิ์การจองไว้ ถ้าไม่เคยยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี หรือยกเลิกไม่เกิน 5 ครั้ง พนักงานก็จะสอบถามถึงรายละเอียดการจองห้องซ้อมดนตรีที่ลูกค้าต้องการ หลังจากนั้นพนักงานจะบันทึกข้อมูลการจองลงในเอกสารการจอง แล้วออกใบจองให้ ลูกค้า และลูกค้าจะต้องชำระเงินค่ามัดจำ ส่วนค่าบริการที่ลูกค้ายังค้างอยู่ ลูกค้าจะต้องชำระค่าบริการที่เหลือก่อนเข้าใช้บริการห้องซ้อมดนตรี

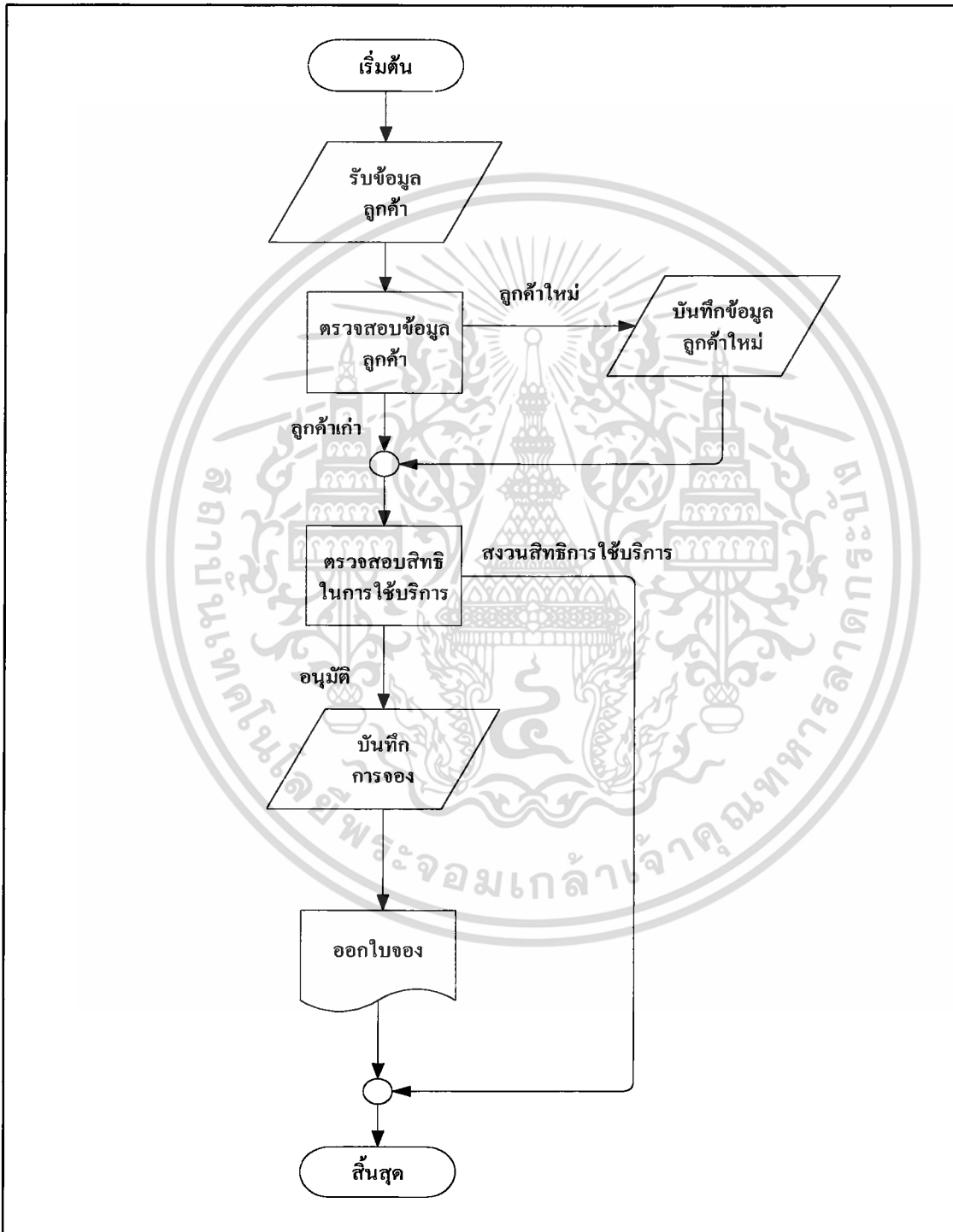
ในส่วนกรณีที่ลูกค้าไม่ได้จองห้องซ้อมดนตรีล่วงหน้า แต่ต้องการที่จะซ้อมดนตรี พนักงานจะสอบถามถึงการใช้บริการ แล้วตรวจสอบข้อมูลห้องซ้อมดนตรีที่ว่างอยู่ในช่วงเวลานั้น ถ้ามีห้องซ้อมดนตรีว่างอยู่ในช่วงเวลานั้นพนักงานจะสอบถามรายละเอียดการจองห้องซ้อมดนตรี แล้วบันทึกลงเอกสารการจอง พร้อมทั้งออกใบจองให้ ลูกค้าจะต้องนำใบจองไปชำระค่าบริการทั้งหมดก่อนเข้าซ้อม (ภาพผนวกที่ 1)

การชำระค่าบริการ

ในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาจองห้องซ้อมดนตรี ลูกค้าจะต้องนำใบจองมาให้พนักงานในส่วนการคิดค่าบริการ พนักงานจะตรวจสอบใบจอง แล้วคำนวณค่าบริการ และค่ามัดจำ หลังจากนั้นพนักงานจะบันทึกข้อมูลค่ามัดจำลงในบันทึกรายได้ในแต่ละวัน และลูกค้าต้องนำใบจองเก็บไว้

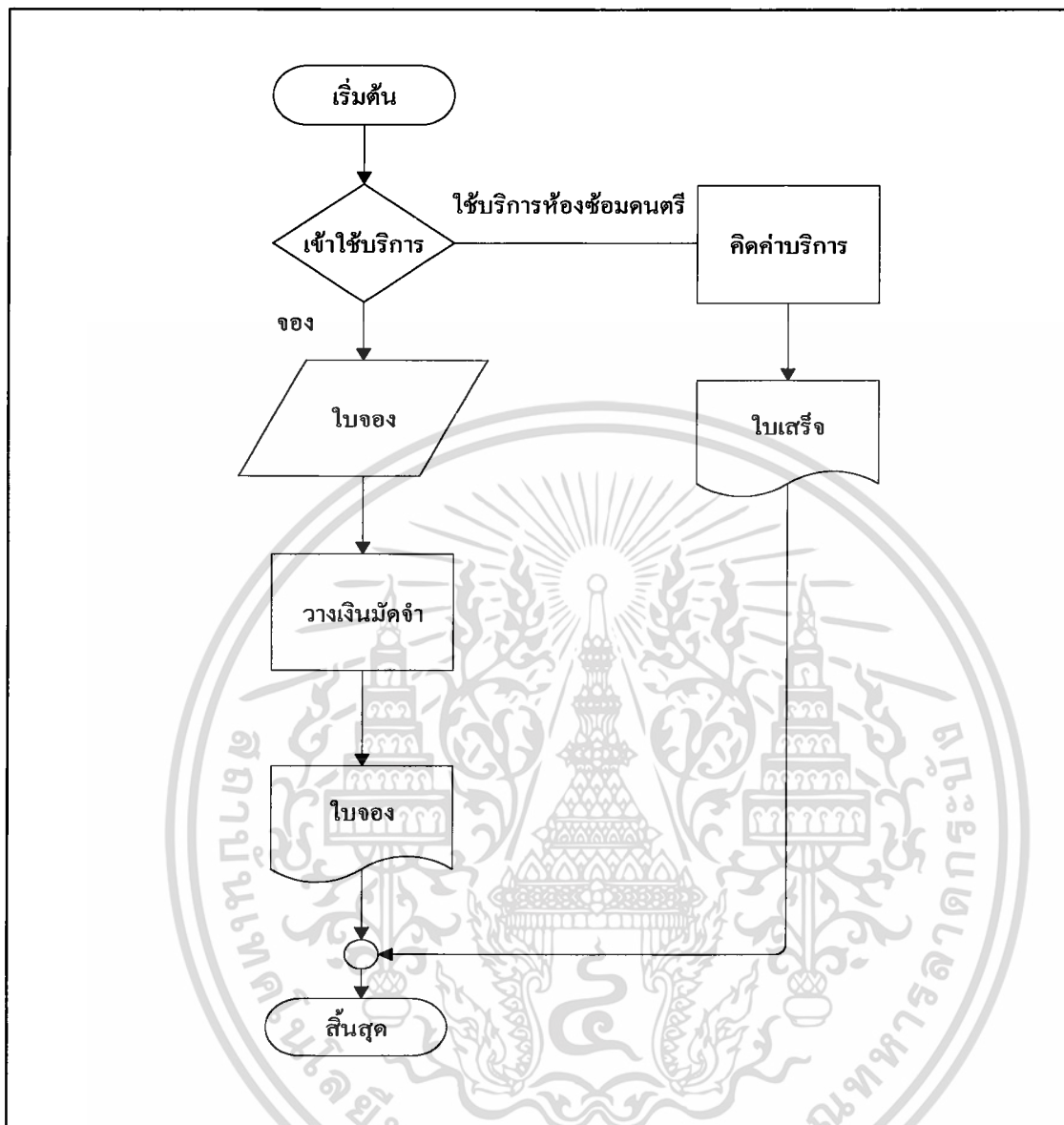
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในกรณีที่ลูกค้ามาใช้บริการตามกำหนดการจอง ลูกค้าจะต้องนำไปจองมาคิดค่าบริการในส่วนที่เหลือ แล้วพนักงานจะออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า และในแต่ละสัปดาห์พนักงานจะทำรายงานรายได้ เสนอผู้บริหาร(ภาพผนวกที่ 2)



ภาพผนวกที่ 1 การจองห้องซ้อมดนตรี (Music Boom)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



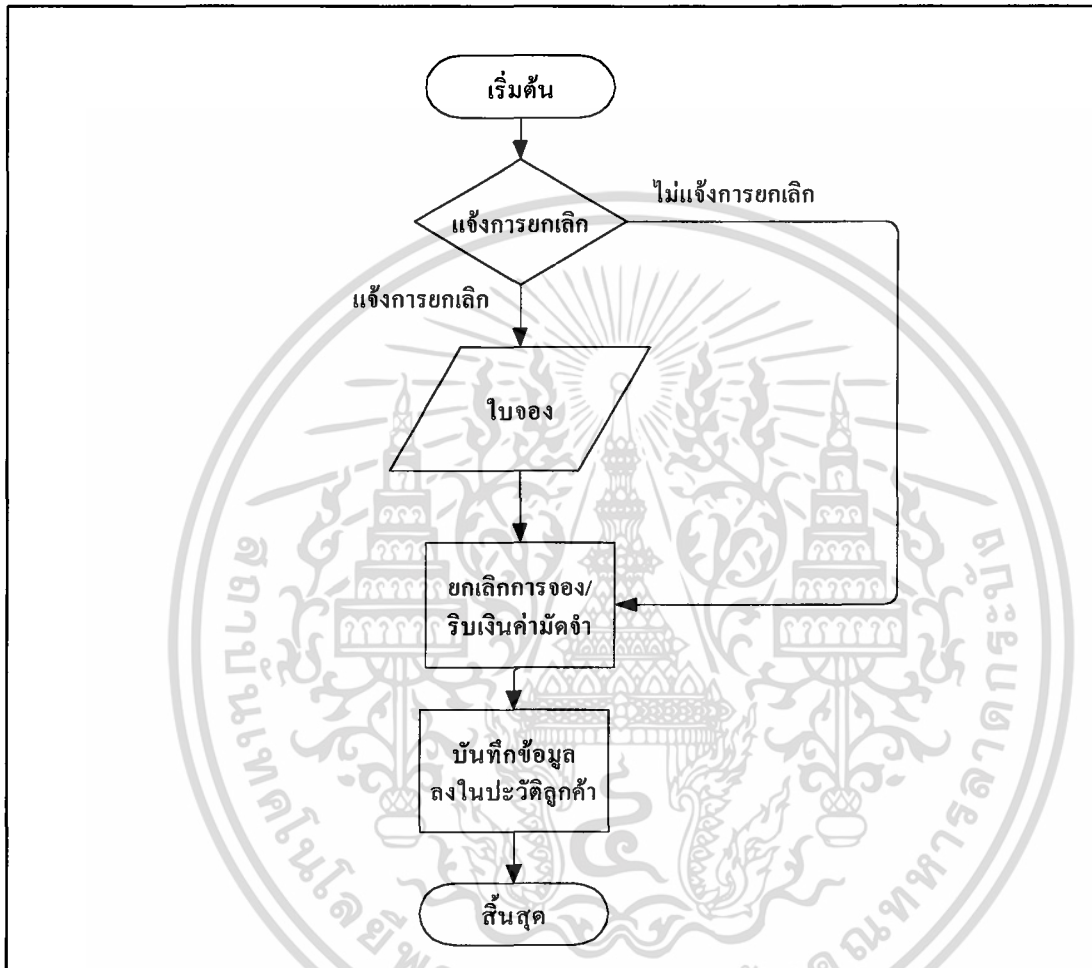
ภาพผนวกที่ 2 การคิดค่าบริการ(Music Boom)

การยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี

การยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรีลูกค้าจะแจ้งการยกเลิกการให้บริการก่อนถึงวันที่จองห้องซ้อมดนตรีอย่างน้อย 2 วัน หลังจากนั้นพนักงานจะทำการยกเลิกข้อมูลการจองให้กับลูกค้า โดยนำสำเนาใบจองที่ลูกค้าแจ้งมาตรวจสอบรายละเอียด แล้วบันทึกข้อมูลการยกเลิกการให้บริการ พร้อมทั้งรับเงินค้ำมัดจำไว้ในประวัติลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลในการอนุมัติการจองห้องซ้อมดนตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีที่ลูกค้าไม่มาใช้บริการ โดยไม่แจ้งการยกเลิกการให้บริการ พนักงานจะลงบันทึกข้อมูลไว้ในประวัติลูกค้าในกรณีนี้ลูกค้าจะถูกสงวนสิทธิในการจองห้องซัอมดนตรีครั้งต่อไปทันที (ภาพผนวกที่ 3)



ภาพผนวกที่ 3 การยกเลิกการจองห้องซัอมดนตรี(Music Boom)

การจัดทำรายงาน

การจัดทำรายงานเมื่อมีการจองห้องซัอมดนตรี การคิดค่าบริการ และการยกเลิกการจอง พนักงานจะจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร ตามที่ผู้บริหารต้องการ

รายงานรายได้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. สำเนาใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. บันทึกค่ามัดจำ
3. บันทึกการจองห้องซ้อมดนตรี

รายงานการใช้บริการ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. บันทึกการจอง
2. บันทึกการยกเลิกการใช้บริการ

พนักงานที่เกี่ยวข้อง

- พนักงานบริการส่วนหน้า

ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบอ้างอิง

บริษัท Music Boom จำกัด ได้รับการยอมรับจากลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงค่ายเพลงต่าง ๆ ซึ่งมักจะส่งศิลปินในสังกัดมาใช้บริการอยู่เสมอ อีกทั้งยังเปิดดำเนินงานมากกว่า 10 ปี และห้องซ้อมดนตรีมีคุณภาพมาตรฐาน ทำให้ได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้าส่วนใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข

สัญลักษณ์

ตารางผนวกที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนแผนภาพกระแสข้อมูล





สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	แสดงถึง จุดเริ่มต้นหรือแหล่งที่ทำให้เกิดข้อมูลและจุดสิ้นสุดของข้อมูล หรือแหล่งปลายทางของข้อมูล ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งหน่วยงานภายในหรือภายนอกกิจการ
	แสดงถึง กระบวนการปฏิบัติงาน
	แสดงถึง แหล่งเก็บข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการปฏิบัติงาน
	แสดงถึง เส้นทาง การไหลเข้าหรือไหลออกของข้อมูลอาจเป็นเส้นตรง หรือเส้นโค้งก็ได้

ตารางผนวกที่ 2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงานเอกสาร

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	แสดงถึง จุดเริ่มต้น หรือจุดสิ้นสุดของเอกสารหรือรายงาน
	แสดงถึง เอกสารขั้นต้น หรือเอกสารที่จัดทำขึ้นมาจากกระบวนการปฏิบัติงานของระบบ หรือรายงานที่จัดทำจากหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงานเอกสาร(ต่อ)

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	<p>แสดงถึง สมุดบัญชี เช่น สมุดรายวัน สมุดบัญชีแยกประเภท หรือ สมุดทะเบียน เป็นต้น</p>
	<p>แสดงถึง การประมวลผล</p>
	<p>แสดงถึง การเชื่อมต่อระหว่างหน้ากระดาษ</p>
	<p>แสดงถึง เส้นทางไหลของเอกสาร</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

แบบประเมิน

แบบสอบถามประเมินระบบใหม่

เลขที่.....

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความสามารถของระบบการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นใหม่ในระบบการจัดการส่วนหน้า เพื่อทราบถึงความสามารถ และข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามระบบที่ถูกจัดทำขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงเมื่อเปรียบเทียบระบบการทำงานในระบบเดิมกับระบบใหม่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

15-25 ปี

26-35 ปี

36-45 ปี

45 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย

ป.ว.ช.

ป.ว.ส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ ระบุ.....

ภาคผนวกที่ 4 แบบประเมินผลการปรับปรุงระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ลำดับที่	รายการสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.	ความถูกต้องในการเก็บข้อมูล				
2.	ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล				
3.	รายละเอียดของเอกสารใหม่				
4.	ความสะดวกในการจัดทำรายงาน				
5.	ระดับความเชื่อถือของลูกค้า				

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ระดับการให้คะแนน

ดีมาก	4.0
ดี	3.0
พอใช้	2.0
ควรปรับปรุง	1.0

ภาพผนวกที่ 4 (ต่อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามประเมินระบบใหม่ (ลูกค้า)

เลขที่.....

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความสามารถของระบบการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นใหม่ในระบบการจัดการส่วนหน้า เพื่อทราบถึงความสามารถ และข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามระบบที่ถูกจัดทำขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงเมื่อเปรียบเทียบระบบการทำงานในระบบเดิมกับระบบใหม่

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

15-25 ปี

26-35 ปี

36-45 ปี

45 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย

ป.ว.ช.

ป.ว.ส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ ระบุ.....

1.4 อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ทำงาน/ว่างงาน

1.5 รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 3,000 บาท

3,001 – 5,000 บาท

5,001 – 8,000 บาท

8,001 – 10,000 บาท

มากกว่า 10,000 บาท

ภาพผนวกที่ 5 ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในระบบใหม่ (สอบถามลูกค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน

ลำดับที่	รายการสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.	ความรวดเร็วในการให้บริการ				
2.	ความถูกต้อง ในการคิดค่าบริการ				
3.	ความน่าเชื่อถือของระบบใหม่				
4.	ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ หลังปรับปรุงระบบใหม่				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ระดับการให้คะแนน

ดีมาก	4.0
ดี	3.0
พอใช้	2.0
ควรปรับปรุง	1.0

ภาพผนวกที่ 5 (ต่อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง
พจนานุกรมข้อมูล

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการการจัดการส่วนหน้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	0.0
DESCRIPTION	:	การจัดการจองห้องคอมพิวเตอร์ ยกเลิกการจองห้องคอมพิวเตอร์ คิดค่าบริการ
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการการจัดการส่วนหน้า (0.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าใหม่ หรือเก่า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.0
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ ถ้าไม่เคยใช้บริการจะทำการเก็บข้อมูลใหม่
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการการจัดการส่วนหน้า (0.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการของห้องคอมพิวเตอร์/การนัดหมาย
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.0
DESCRIPTION	:	ให้บริการของห้องคอมพิวเตอร์ และนัดหมายลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการการจัดการส่วนหน้า (0.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการคิดค่าบริการ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.0
DESCRIPTION	:	คิดอัตราค่าบริการในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการการจัดการส่วนหน้า (0.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการยกเลิกการจองห้องคอมพิวเตอร์
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.0
DESCRIPTION	:	ยกเลิกการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการการจัดการส่วนหน้า (0.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าใหม่ หรือเก่า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.1
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าใหม่ และเก่าจากเพิ่มข้อมูลลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการบันทึกข้อมูลลูกค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.2
DESCRIPTION	:	บันทึกข้อมูลลูกค้า แต่เก็บเข้าเพิ่มข้อมูลลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการจองห้องซัอมดนตรี/การนัดหมาย
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.1
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบความต้องการในการเลือกใช้บริการจองห้องซัอมดนตรี หรือนัดหมาย
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการจองห้องซัอมดนตรี/การนัดหมาย (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการตรวจสอบห้องซ้อมดนตรี และเวลา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.2
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบข้อมูลห้องซ้อมดนตรี และช่วงเวลาที่ว่างจากเพิ่มข้อมูลการจอง
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการจองห้องซ้อมดนตรี/การนัดหมาย (2.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการจองห้องซ้อมดนตรี
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.3
DESCRIPTION	:	บันทึกข้อมูลการจองลงเพิ่มข้อมูลการจอง
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการจองห้องซ้อมดนตรี/การนัดหมาย (2.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการนัดหมาย
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.4
DESCRIPTION	:	ทำการนัดหมายลูกค้า เมื่อเข้ามาติดต่องานในส่วนอื่น
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการจองห้องซ้อมดนตรี/การนัดหมาย (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการคำนวณค่าบริการ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.1
DESCRIPTION	:	คำนวณค่าบริการ แล้วเก็บข้อมูลไว้ในแฟ้มข้อมูลรายได้
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการคิดค่าบริการ (3.0)

Project : FOMM

LABEL	:	กระบวนการยกเลิกการจอง
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.1
DESCRIPTION	:	ยกเลิกข้อมูลการจองที่ทำการบันทึก โดยการแจ้งจากลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	กระบวนการยกเลิกการจองห้องคอมพิวเตอร์ (4.0)

Project : FOMM

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าก่อนเข้าสู่ระบบ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับคนใช้เฉพาะที่ออกคำสั่งเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังนโยบายด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้าที่มีในบันทึก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อ + นามสกุล + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + อาชีพ + อีเมลล์
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

Project : FOMM

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้าใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อ + นามสกุล + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + อาชีพ + อีเมลล์
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ขอตรวจสอบข้อมูลลูกค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อ + นามสกุล + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + อาชีพ + อีเมลล์
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

Project : FOMM

LABEL	:	เก็บข้อมูลลูกค้าที่ตรวจสอบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าเก่า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อ + นามสกุล + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + อาชีพ + อีเมลล์
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	เก็บข้อมูลลูกค้าใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อ + นามสกุล + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + อาชีพ + อีเมล
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

Project : FOMM

LABEL	:	ข้อมูลการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการจองห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง + วันที่จอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการจองห้องซ้อมดนตรี/ การนัดหมาย (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ลงบันทึกการจองการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการจองห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง + วันที่จอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการจองห้องซ้อมดนตรี/ การนัดหมาย (2.0)

Project : FOMM

LABEL	:	รายละเอียดการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการจองห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการจองห้องซ้อมดนตรี/ การนัดหมาย (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ใบจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการจองห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง
NOTES	:	ลูกค้าต้องนำมาทุกครั้งก่อนเข้าใช้บริการห้องซ้อมดนตรี
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการจองห้องซ้อมดนตรี/ การนัดหมาย (2.0)

Project : FOMM

LABEL	:	ใบนัดหมาย
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการนัดหมาย
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อลูกค้า + วันที่นัดหมาย + เวลानัดหมาย
NOTES	:	ลูกค้าต้องมาตามกำหนดการนัดหมาย
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการจองห้องซ้อมดนตรี/ การนัดหมาย (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	รายงานการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการจองห้องคอมพิวเตอร์/ การนัดหมาย (2.0)

Project : FOMM

LABEL	:	ข้อมูลค่าบริการ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับค่าบริการห้องคอมพิวเตอร์
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	จำนวนเงินค่าบริการ
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบคิดค่าบริการ (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ใบเสร็จ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับค่าบริการห้องคอมพิวเตอร์
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	จำนวนเงินค่าบริการ + ภาษีเงินผู้รับเงิน + ชื่อวงดนตรี + วัน/ เดือน/ปี
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบคิดค่าบริการ (3.0)

Project : FOMM

LABEL	:	รายงานรายได้
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รายได้รวม + รายละเอียดการใช้ห้องซ้อม
NOTES	:	
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบคิดค่าบริการ (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ยกเลิกการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี (4.0)

Project : FOMM

LABEL	:	รายงานการยกเลิกจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการขอยกเลิกใช้บริการห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี (4.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ฐานข้อมูลลูกค้า
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ข้อมูลลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อ + นามสกุล + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + อาชีพ + อีเมล
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (1.0)

Project : FOMM

LABEL	:	ฐานข้อมูลการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการขอใช้บริการห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการจองห้องซ้อมดนตรี/ การนัดหมาย (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : FOMM

LABEL	:	ฐานข้อมูลการยกเลิกการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	รายละเอียดเกี่ยวกับการขอยกเลิกใช้บริการห้องซ้อมดนตรี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ชื่อวงดนตรี + ชื่อห้องซ้อม + เวลาจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ดำเนินงานในระบบการยกเลิกการจองห้องซ้อมดนตรี (4.0)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้