

ภาคผนวกที่ 3

ตัวอย่างปัญหากรณีศึกษาที่ 1 (Case Study)

ปัญหา เกิดขึ้นที่คลินิกแพทย์แห่งหนึ่ง

1. ระบบเอกสาร

คนใช้ส่วนใหญ่ที่มารักษาจะเป็นประเภทมีประกันสุขภาพจากบริษัทที่ตนเองทำงาน หรือ บริษัท ที่รับประกันสุขภาพ มีอยู่ส่วนน้อยที่ต้องจ่ายเงินเอง พวกที่มีประกันสุขภาพนั้นเวลาทางคลินิกจะเก็บเงินจะต้องติดต่อกับบริษัทที่ประกันสุขภาพนั่นเอง ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ในบางกรณีทางบริษัทประกันจะไม่ จ่ายเงินให้ นอกจากนี้การส่งเอกสารติดต่อแจ้งหนี้จะเสียเวลานานมาก

2. แพ้ประวัติคนไข้จัดเก็บอยู่ในรูปเอกสาร เวลาคนไข้มาติดต่อจะต้องเสียเวลาในการค้นหาประวัติคนไข้ ต้องการให้ระบบใหม่ใช้เวลาในการหาข้อมูลน้อยลง และระบบเอกสารนั้นต้องจัดเก็บด้วยความประหยัด

3. ปัญหาทางด้านการควบคุมคลังยา (Drug Invention) เนื่องจากยาบางประเภทจะมีราคาแพงและอายุการใช้งานจะสั้น นอกจากนี้ยังต้องเก็บยาบางประเภทในไว้ในตู้ปรับอากาศ นอกเหนือจากปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังมีปัญหาการโจรกรรมยาในคลังยาอีกด้วยโดยที่ผู้ควบคุมไม่สามารถตรวจสอบได้ ความต้องการของเจ้าของคลินิกก็คือต้องการให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บยาหรือสามารถควบคุมการสั่งซื้อยาได้ถูกต้อง รวมทั้งสามารถตรวจสอบจำนวนยาได้ด้วยเมื่อต้องการ และในตอนสิ้นปีเพื่อทำงบประมาณ

4. ระบบบัญชีเงินเดือน (Payroll Report) มีการโยงกันระหว่างฝ่ายบัญชี กับฝ่ายที่อื่นที่ร่วมมือกัน ทั้งๆที่รู้ว่าฝ่ายบัญชีโยงแต่ไม่สามารถไล่ออกได้ เพราะกลัวระบบล้มถ้าไล่นงานเดิมออก

ความต้องการและข้อจำกัดของการสร้างระบบใหม่

มีวงเงิน \$20,000 รวมหมดทั้งราคาของส่วนเครื่อง ส่วนโปรแกรม และค่าศึกษาความเป็นไปได้เบื้องต้น (Hardware, Software, Feasibility Study) รวมทั้งการฝึกอบรมบุคลากรด้วย โดยไม่ต้องจ้างบุคคลากรใหม่เข้ามา เพราะจะเพิ่ม รายจ่ายอีก ต้องการให้ฝึกอบรมคนเก่าที่มีอยู่ ใช้

เวลาอบรมในเวลาสั้น และใช้งานได้เร็ว และระบบควรมีการตรวจสอบด้วยตัวเองได้ด้วย
(Check Balance)

เอกสารสัญญาระหว่างบริษัทที่ทำหน้าที่ศึกษาความเป็นไปได้ในการสร้างระบบใหม่

STATEMENT OF SCOPE AND OBJECTIVES : July 15,1987

BETWEEN : Thomas Lopez, M.D., Inc.

AND : Systems Analysis, Inc.

THE PROJECT : OFFICE MANAGEMENT SYSTEM

PROJECT OBJECTIVE : 1. To define office procedure more clearly.
To simplify training of office personal.

2. To improve cash flows.

3. To reduce office management cost.

4. To improve record keeping accuracy.

a. Billing or accounts receivable.

b. Patient recall.

c. Drug inventory

d. Payroll

KEY SELECTION CRITERIA : Ease of use, availability of training support, reliability, dependability and cost.

PROJECT SCOPE : The cost of the project will not exceed **\$20,000.**

PRELIMINARY IDEAS : A small business computer system. Improved manual procedures.

THE FEASIBILITY STUDY : In order do investigate the potential for this project more fully, a feasibility study lasting immediately two weeks in suggested.

The cost is study will not exceed \$20,000 The cost of the feasibility is included in the fact scope, the other words it is part of the project \$20,000 limit

ตัวอย่างศึกษานี้จะวิเคราะห์และเลือกเครื่องมือช่วยดำเนินงานดังนี้

องค์ประกอบที่นำร่วมคิดจะใช้ในการวิเคราะห์ระบบ (Create Analysis)

1. ต้องเลือกระบบส่วนเครื่องที่เหมาะสม (Hardware) คือจะต้องไม่ยุ่งยากมากในการใช้งาน
2. ถ้ามีการออกแบบรูปภาพในการใช้งานร่วมด้วย(Design Graphic)ระบบของเครื่องอุปกรณ์นั้นควรจะสามารถทำงานได้ด้วยในส่วนนี้
3. มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของโครงการนี้เพื่อนำมาทำเป็นรูปแบบของการเสนอผล (Presentation)
4. มีส่วนช่วยรองรับการตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระบบย่อยของคลินิกแห่งนี้

ตัวอย่างปัญหากรณีศึกษาที่ 2 (Case Study)

บริษัทจำหน่ายอาหารสัตว์รายหนึ่ง มีระบบไมโครคอมพิวเตอร์อยู่แล้วแต่จะทำงานเสมือนเครื่องพิมพ์ดีดเท่านั้นคือออกเอกสารใบกำกับสินค้า ใบแจ้งหนี้ และใบทวงหนี้เมื่อถึงเวลาชำระเงิน

ปัญหาที่เกิดขึ้นที่บริษัทนี้ดังรายละเอียดดังนี้คือ

1. ลูกค้านำเงินในเรื่องของการส่งของล่าช้า และมักจะผิดพลาดอยู่เสมอๆ
2. ฐานะทางการเงินของบริษัทไม่ค่อยดีนัก เพราะไม่สามารถติดตามหนี้สินจากลูกค้าได้ นอกจากนี้ในเดือนสิ้นปีที่จะต้องทำบัญชีก็ต้องระดมพนักงานทำเป็นเวลาหลายวันกว่าจะเสร็จและผลของบัญชีที่ทำออกมาก็มักจะผิดพลาดอยู่เสมอ
3. การจัดการเรื่องการควบคุมคลังสินค้าไม่ดี เพราะสินค้าบางตัวไม่มีจำหน่ายผู้ดูแลสินค้าก็ยังไม่ทราบต่อเมื่อรับใบสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว พิมพ์ใบกำกับสินค้าแล้วถึงได้ทราบว่าสินค้าบางรายการไม่มีจำหน่าย ต้องทำการยกเลิกใบกำกับสินค้านั้นแล้วติดต่อกับลูกค้ากลับไปว่าสินค้าไม่มีการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างจะล่าช้ามาก โดยเฉพาะถ้าช่วงนั้นเป็นเวลาปิดทำการหลายวัน

ตัวอย่างปัญหากรณีศึกษาที่ 3 (Case Study)

แมนชั่นแห่งหนึ่งมีห้องชุดเพื่อที่อาศัยและทำเป็นสำนักงานอยู่ทั้งหมด 500 หน่วย โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีผู้เช่าเกือบหมด โดยแต่ละห้องที่ให้เช่านั้นจะมีราคาแตกต่างกันไป แมนชั่นแห่งนี้มีระบบจัดการเรื่องบริหารการเงินในส่วนที่เป็นการเก็บค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟของลูกค้าแต่ละรายให้อยู่แล้วโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้าช่วย แต่ผู้จัดการแมนชั่นแห่งนี้ก็ยังมีปัญหาในส่วนของจัดการเรื่องระบบการคิดค่าโทรศัพท์ ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละห้องที่ให้เช่านั้นมีโทรศัพท์ที่ต่อผ่านตู้ชุมสายรวมของแมนชั่นแห่งนี้ โดยที่การใช้โทรศัพท์ของลูกค้านั้นสามารถใช้ติดต่อแบบอัตโนมัติได้ทุกที่ เช่น ภายในห้องแต่ละห้องในแมนชั่น ผ่านต่างประเทศ ผ่านต่างจังหวัด และภายในกรุงเทพฯ กติกาการคิดค่าใช้โทรศัพท์เป็นดังนี้คือ ถ้าติดต่อกันภายในแมนชั่นจะเป็นการโทรฟรี นอกเหนือจากนี้จะคิดราคาตามอัตราค่าบริการขององค์การโทรศัพท์ ปัญหาที่บริษัทที่ขายตู้ชุมสายอัตโนมัติก็นำเอาสัญญาอนุญาตการใช้โทรศัพท์ผ่านตู้ชุมสายนั้นแล้วแปลงสัญญาไปออกเครื่องพิมพ์เป็นรายงานข้อมูล ที่ประกอบด้วย รหัสต่อไปนี้

หมายเลขห้องในแมนชั่น

รหัสสถานที่ที่โทรติดต่อ (ภายในแมนชั่น กรุงเทพฯ ต่างจังหวัด)

เวลาเริ่มต้นในการติดต่อ

เวลาสิ้นสุดในการติดต่อ

โดยที่เครื่องพิมพ์ต้องพิมพ์ทั้งวัน ทั้งนี้เพราะมีการใช้โทรศัพท์ทั้งวันทั้งคืน ปัญหาที่ตามมาคือในช่วงกลางคืน หรือในช่วงที่กระดาศที่พิมพ์เกิดหมดหรือเกิดติดขัด ข้อมูลการใช้โทรศัพท์ของลูกค้าจะสูญหายไป ทั้งนี้เพราะเครื่องพิมพ์มีบัฟเฟอร์เก็บมูลได้ครั้งละ 25 record เท่านั้น ถ้าประสบปัญหานี้ก็จำเป็นต้องทิ้งข้อมูลไป ภายหลังเมื่อพิมพ์ข้อมูลการใช้โทรศัพท์ออกทางกระดาศในแต่ละวัน จะมีเจ้าหน้าที่มานำไปคิดคำนวณค่าโทรศัพท์ของผู้ใช้แต่ละรายซึ่งการคิดคำนวณจะยุ่งยากมาเพราะการคำนวณต้องมาดูตารางการคิดจากอัตราของทางองค์การโทรศัพท์ ภายหลังการคิดค่าใช้โทรศัพท์ในแต่ละวันแล้วเสร็จก็จะนำไปรวบรวมเพื่อนำไปสรุปรวมตอนสิ้นเดือนเพื่อทำการเก็บเงินพร้อมกับค่าใช้จ่ายอื่นของผู้เช่าที่จะต้องจ่ายให้กับเจ้าของแมนชั่น

ตัวอย่างปัญหากรณีศึกษาที่ 4 (Case Study)

ปัญหาเกิดที่ Food Center แห่งหนึ่ง โดยที่ธุรกิจนี้จะขายสินค้าประเภทขายปลีก สินค้าที่จำหน่ายนั้นจะเน้นในเรื่องของสินค้าที่ใช้ในครัวอันประกอบด้วยเครื่องอุปโภค-บริโภค เนื่องจากสินค้าบางชนิดมีปัญหาเรื่องอายุในการเก็บรักษาเช่น อาหารพร้อมปรุง เนื้อสัตว์ ผลไม้ เป็นต้น ดังนั้นเจ้าของกิจการแห่งนี้จึงต้องจัดการดูแลในสินค้าเหล่านี้เป็นพิเศษว่ามีสินค้าชนิดใดที่ใกล้จะหมดอายุก็จะทำการลดราคาขายลง 50% จากราคาที่ติดไว้ การดำเนินธุรกิจในลักษณะเช่นนี้ต้องอาศัยพนักงานคอยดูแลเป็นพิเศษอยู่หลายคน ถึงกระนั้นบางทีก็พลาด ทำให้สินค้านั้นจำหน่ายไม่ได้และต้องทิ้งไป ทำให้ขาดทุน และนับวันจะมีสินค้าในลักษณะนี้เพิ่มมากขึ้นตามคำเรียกร้องของลูกค้า จากปัญหาที่เกิดขึ้นนี้เราจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการใช้คอมพิวเตอร์เข้าช่วยดำเนินการ