

บทที่ 3

การศึกษาการดำเนินงานทั่วไป

องค์กรตัวอย่างที่ใช้ทำการศึกษา เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านการผลิต ติดตั้ง และให้บริการด้านครุภัณฑ์เครื่องครัว ซึ่งเป็นองค์กรที่มีการดำเนินธุรกรรมทั้งการซื้อมาขายไป การผลิตตามความต้องการ โดยครอบคลุมไปถึงการออกแบบ และการติดตั้งตามแบบที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งการให้บริการซ่อมบำรุงรักษา

ในการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อที่จะให้เกิดความเข้าใจในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรตัวอย่าง จึงได้ทำการสำรวจถึงสภาพโดยทั่วไปในการดำเนินงานขององค์กรตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. ประวัติขององค์กรตัวอย่างโดยสังเขป
2. การจัดองค์กร
3. ขั้นตอนกระบวนการทางธุรกิจ
4. ระบบสารสนเทศขององค์กรตัวอย่าง

3.1 ประวัติขององค์กรตัวอย่างโดยสังเขป

องค์กรตัวอย่าง เป็นองค์กรที่ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2514 และในปัจจุบันอาคารสำนักงานตั้งอยู่ที่ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพฯ เป็นองค์กรซึ่งมีแนวความคิดพื้นฐานในการสร้างสุขอนามัย ความสะดวก และความเหมาะสมในการใช้งานให้กับระบบครัวอุตสาหกรรมเพื่อการพาณิชย์ มุ่งที่จะตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจบริการต่าง ๆ โดยเริ่มต้นจากงานด้านออกแบบครุภัณฑ์ครัว การนำเข้า และติดตั้งอุปกรณ์จากต่างประเทศ ให้กับโรงแรมชั้นนำของประเทศ ทั้งนี้ด้วยการเลือกสรรเฉพาะอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศให้กับลูกค้า

หลังจากนั้น เมื่อได้รับการยอมรับจากลูกค้าทางด้านคุณภาพในวงกว้างขึ้น องค์กรตัวอย่าง จึงได้ขยายการดำเนินธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้าที่เป็นโรงพยาบาล ภัตตาคาร ศูนย์อาหาร และคอนวีเนียนสโตร์ต่าง ๆ รวมทั้งได้มีการก่อตั้งโรงงานขึ้น ตั้งอยู่ที่จังหวัดสมุทรสาคร โดยได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐบาลและทำการผลิตสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบครัวอุตสาหกรรมในอีก 10 ปีต่อมา ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการที่แตกต่างกันไปของลูกค้าได้อย่างเต็มที่

ผลิตภัณฑ์ขององค์กรตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่จะเป็นครุภัณฑ์ครัวที่ผลิตจากเหล็กกล้าไร้สนิม (Stainless Steel) หรือมีวัสดุตั้งกล่าวเป็นส่วนประกอบ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มของผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

1) กลุ่มอุปกรณ์ทำขนมปัง (Bakery Equipment) เช่น Bake Oven, Bread Slicer, Bun Toaster, Dough Kneader, Dough Sheeter and Dough Divider, Fast Freezer, Flour Sifting, Pastry Oven, Proofer, Scale, Water Cooler, Water Metering, Whipping Cream Machine

2) กลุ่มอุปกรณ์เครื่องดื่ม (Beverage Equipment) เช่น Blender, Coffee Machine, Coffee Grinder, Espresso Machine, Ice-Cube Maker, Juice Extractor, Juice Dispenser

3) กลุ่มอุปกรณ์ทำอาหาร (Cooking Equipment) เช่น Braising Pan, Broiler, Char Broiler, Frier, Combi-Oven, Convection Oven, Egg Boiler, Griddle, Kettle, Microwave Oven, Range, Steamer, Waffle Baker

4) กลุ่มอุปกรณ์เก็บรักษาความร้อนและความเย็น (Hot & Cold Holding Equipment) เช่น Blast Chiller/Freezer, Cook & Hold Cabinet, Hot Cabinet, Reach-in Refrigerator/Freezer, Pass-through Refrigerator, Roll-in Refrigerator/ Freezer, Roll-through Refrigerator/Freezer, Refrigerator Showcase, Under-Counter Refrigerator/ Freezer, Walk-in Refrigerator/Freezer

5) กลุ่มอุปกรณ์เตรียมอาหาร (Preparation Equipment) เช่น Cutter/Mixer, Food Cutter, Meat Chopper, Meat Saw, Meat Tenderizer, Mixer, Peeler, Slicer, Vegetable Cutter

6) กลุ่มอุปกรณ์บำบัดของเสียและระบายอากาศ (Sanitation and Ventilation Equipment) เช่น Fire Extinguisher & Self Cleaning Ventilator (Hood), Dishwasher, Glass Washer, Pot Washer, Trash Packer, Waste Disposal Machine

7) กลุ่มอุปกรณ์อื่น ๆ (Other Equipment) เช่น Butchery Equipment, Chinese Kwall Range (Hong Kong Style), Frozen Food Processor, Glass & Dish Rack, Griddle Cleaner, Hot Dog Grill & Bun Warmer, Oil Filter, Popcorn Machine, Sauce Dispenser, Vacuum Packing Machine

ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ส่วนหนึ่งจะเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปสั่งนำเข้า (Import Products) และอีกส่วนหนึ่งจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นเองจากโรงงาน (Local Products) ซึ่งสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นเองจากโรงงานนั้น ได้แก่ อุปกรณ์เตรียมอาหาร (Preparation Equipment) เช่น ชุดผสมอาหาร โต้ะ อ่างล้างจาน ชั้นวางของ อุปกรณ์ทำอาหาร (Cooking Equipment) เช่น เตาไฟฟ้า เตาแก๊ส เตาครัวจีน อุปกรณ์เก็บรักษาความร้อนและความเย็น (Hot & Cold Holding Equipment) เช่น ตู้อุ่นอาหาร ตู้แข็ง ตู้เย็น รวมทั้งอุปกรณ์ประกอบ (Accessories) เช่น ปล่องดูดควัน ชุดดักไขมัน เคาท์เตอร์อาหาร ชั้นโชว์สินค้า และอื่น ๆ ตามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น (ภาพตัวอย่างของผลิตภัณฑ์กลุ่มต่าง ๆ ได้นำเสนอไว้ที่ภาคผนวก ก)

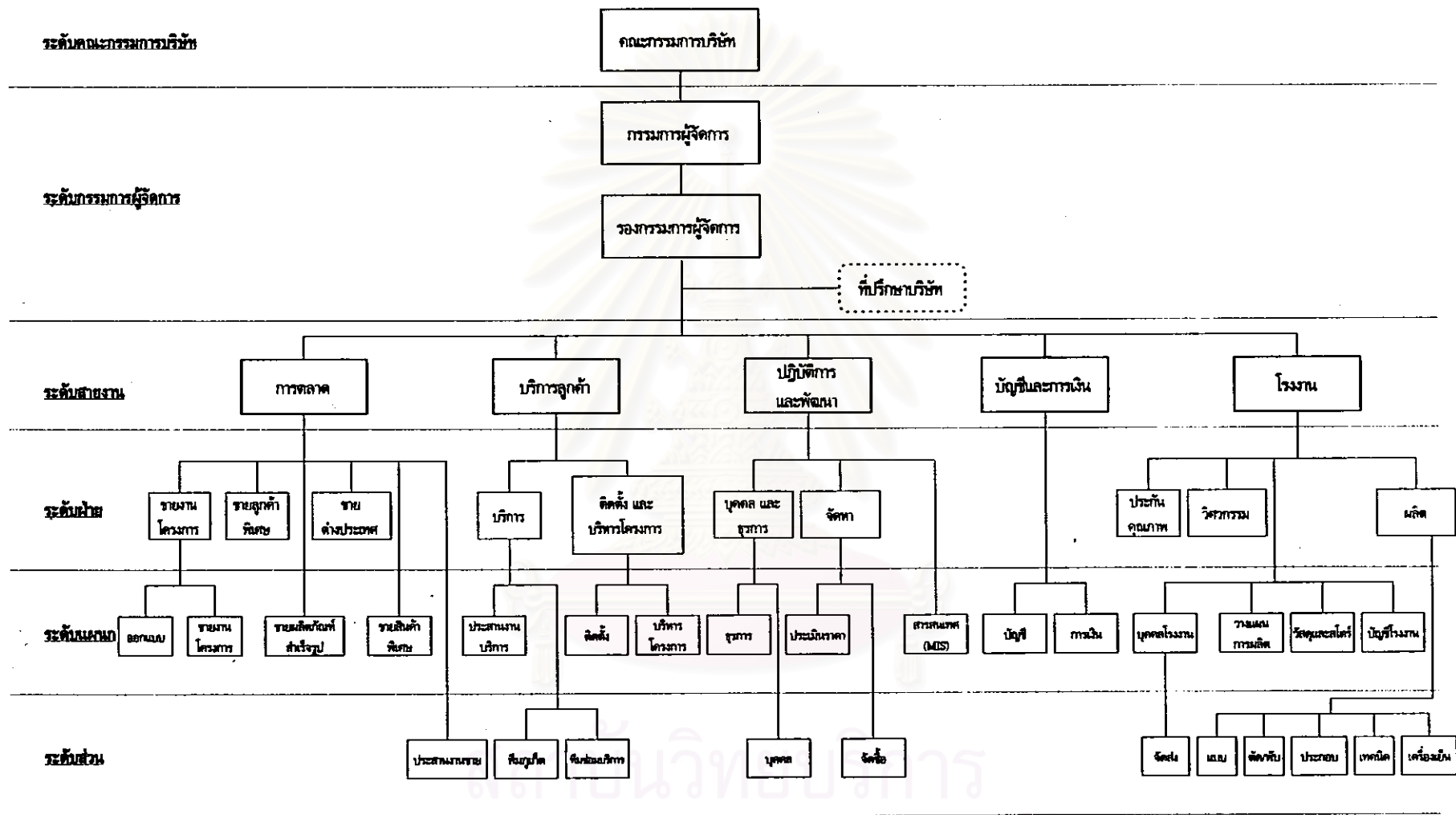
3.2 การจัดองค์กร

องค์กรตัวอย่างที่ได้นำมาศึกษาวิจัยนี้ มีลักษณะเป็นองค์กรขนาดกลาง ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้น 339 คน โดยมีหน้าที่งานครอบคลุมในทุกกระบวนการสำหรับการให้บริการลูกค้าทางด้านระบบครัวอุตสาหกรรมเพื่อการพาณิชย์ ตั้งแต่การขาย การออกแบบ การจัดหาผลิตภัณฑ์ การผลิตขึ้นเอง การติดตั้ง และการบริการหลังการขาย โดยองค์กรดังกล่าวมีลักษณะผังโครงสร้างองค์กร ดังรูปที่ 3.1

การจัดองค์กรสำหรับองค์กรตัวอย่าง ได้มีการแบ่งระดับชั้นในการบริหารงานออกเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ระดับคณะกรรมการบริษัท (Board Of Director)
- 2) ระดับกรรมการผู้จัดการ มีกรรมการผู้จัดการและรองกรรมการผู้จัดการเป็นผู้บริหารสูงสุด และรายงานขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริษัท
- 3) ระดับสายงาน มีผู้อำนวยการสายงานเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน และรายงานขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการและรองกรรมการผู้จัดการ
- 4) ระดับฝ่าย มีผู้จัดการฝ่ายเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน และรายงานขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสายงาน
- 5) ระดับแผนก มีผู้จัดการแผนกเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน และรายงานขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสายงานหรือผู้จัดการฝ่ายตามแต่ที่ได้มีการกำหนดไว้
- 6) ระดับส่วน มีหัวหน้าส่วนเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน และรายงานขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสายงาน ผู้จัดการฝ่าย หรือ ผู้จัดการแผนกตามแต่ที่ได้มีการกำหนดไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 3.1 ผังโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรสำหรับองค์กรตัวอย่างนี้มีลักษณะเป็นแบบ การจัดองค์กรตามหน้าที่ (Functional Organization) คือ มีการจัดแบ่งหน่วยงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ของหน่วยงานนั้น โดยแบ่งออกเป็น 5 สายงานหลัก ดังนี้

- 1) สายงานการตลาด (Marketing)
- 2) สายงานบริการลูกค้า (Customer Service)
- 3) สายงานปฏิบัติการและพัฒนา (Operation & Development)
- 4) สายงานบัญชีและการเงิน (Accounting & Finance)
- 5) สายงานโรงงาน (Factory)

สายงานการตลาด มีผู้อำนวยการสายงานการตลาดเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่งานหลักในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อกระจายผลิตภัณฑ์ของบริษัทไปสู่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนการตลาดที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย

- ก. หน่วยงานระดับฝ่ายชั้นตรง 3 หน่วยงาน คือ
 - ฝ่ายขายงานโครงการ (Project Sales)
 - ฝ่ายขายลูกค้าพิเศษ (Key Account)
 - ฝ่ายขายต่างประเทศ (Overseas)
- ข. หน่วยงานระดับแผนกชั้นตรง 2 หน่วยงาน คือ
 - แผนกขายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป (Trading)
 - แผนกขายสินค้าพิเศษ (Special Products)
- ค. หน่วยงานระดับส่วนชั้นตรง 1 หน่วยงาน คือ
 - ส่วนประสานงานขาย (Sales Admin.)

สายงานบริการลูกค้า มีผู้อำนวยการสายงานบริการลูกค้าเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่งานหลักในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้บริการหลังการขายกับลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ การรับทราบข้อร้องเรียนจากลูกค้า รวมทั้งการดำเนินการติดตั้ง การบริหารและการควบคุมการติดตั้ง ให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า ประกอบด้วย

- หน่วยงานระดับฝ่ายชั้นตรง 2 หน่วยงาน คือ
 - ฝ่ายบริการ (Services)
 - ฝ่ายติดตั้งและบริหารโครงการ (Project Management & Installation)

สายงานปฏิบัติการและพัฒนา มีผู้อำนวยการสายงานปฏิบัติการและพัฒนาเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่งานหลักในการจัดเตรียมงบประมาณประจำปีของบริษัทเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูง การตรวจติดตาม และควบคุมค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณ การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การพัฒนาระบบการบริหารงาน การบุคคล การจัดหาวัตถุดิบ วัสดุ เทคนิค อะไหล่ วัสดุอื่น ๆ และระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กร ประกอบด้วย

- ก. หน่วยงานระดับฝ่ายขึ้นตรง 2 หน่วยงาน คือ
- ฝ่ายบุคคลและธุรการ (Personnel & Administration)
 - ฝ่ายจัดหา (Procurement)
- ข. หน่วยงานระดับแผนกขึ้นตรง 1 หน่วยงาน คือ
- แผนกสารสนเทศ (MIS)

สายงานบัญชีและการเงิน มีผู้อำนวยการสายงานบัญชีและการเงินเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่งานหลักในด้านการบริหารระบบบัญชีและการเงินขององค์กร การรักษาระดับมาตรฐานทางการเงินการคลังและสภาพคล่องขององค์กรให้อยู่ในระดับที่ดี การจัดเตรียมรายงานทางบัญชีและการเงิน การสร้างความเชื่อถือในการชำระหนี้ การติดตามเร่งรัดลูกหนี้การค้า ประกอบด้วย

- หน่วยงานระดับแผนกขึ้นตรง 2 หน่วยงาน คือ
- แผนกบัญชี (Accounting)
 - แผนกการเงิน (Finance)

สายงานโรงงาน มีผู้อำนวยการโรงงานเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่งานหลักในด้านการบริหารกระบวนการผลิตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อตามความต้องการของลูกค้าและเป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพที่มีการกำหนดไว้ ประกอบด้วย

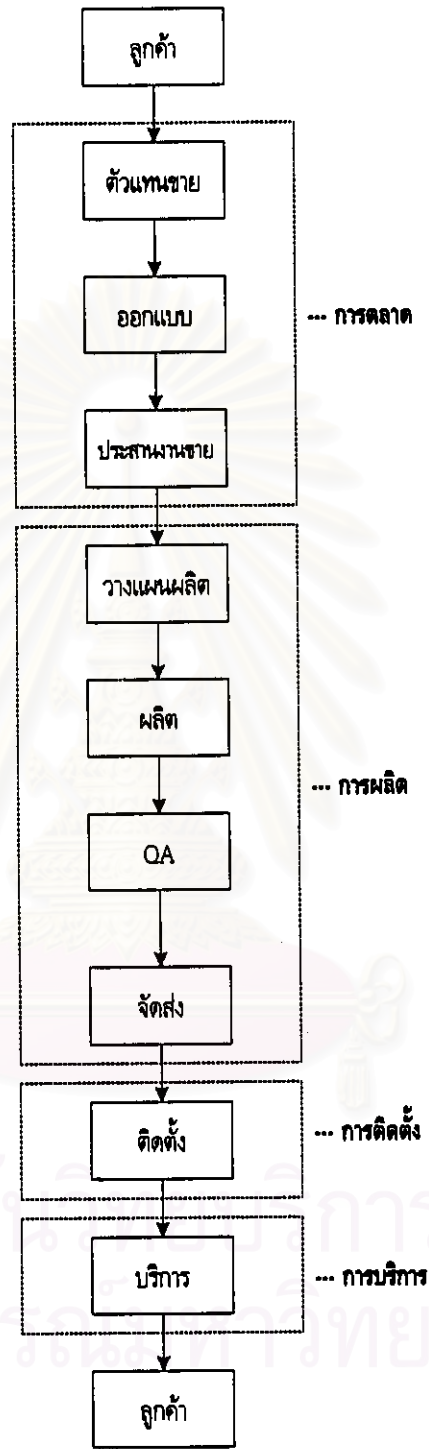
- ก. หน่วยงานระดับฝ่ายขึ้นตรง 3 หน่วยงาน คือ
- ฝ่ายประกันคุณภาพ (QA)
 - ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering)
 - ฝ่ายผลิต (Production)
- ข. หน่วยงานระดับแผนกขึ้นตรง 4 หน่วยงาน คือ
- แผนกบุคคลโรงงาน (Factory Personnel)
 - แผนกวางแผนการผลิต (Production Planning)
 - แผนกวัสดุและสต็อก (Material/Store)
 - แผนกบัญชีโรงงาน (Factory Account)

3.3 ขั้นตอนกระบวนการทางธุรกิจ

กระบวนการในการดำเนินธุรกิจ (Business Process) ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลักคือ การตลาด การผลิต การติดตั้ง และการบริการ จะเป็นการแปลงความต้องการของลูกค้าไปสู่สินค้าและบริการขององค์กรซึ่งสามารถตอบสนองกับความต้องการดังกล่าวได้ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในขณะที่เดียวกันองค์กรสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม และผลกำไรจากการดำเนินการ

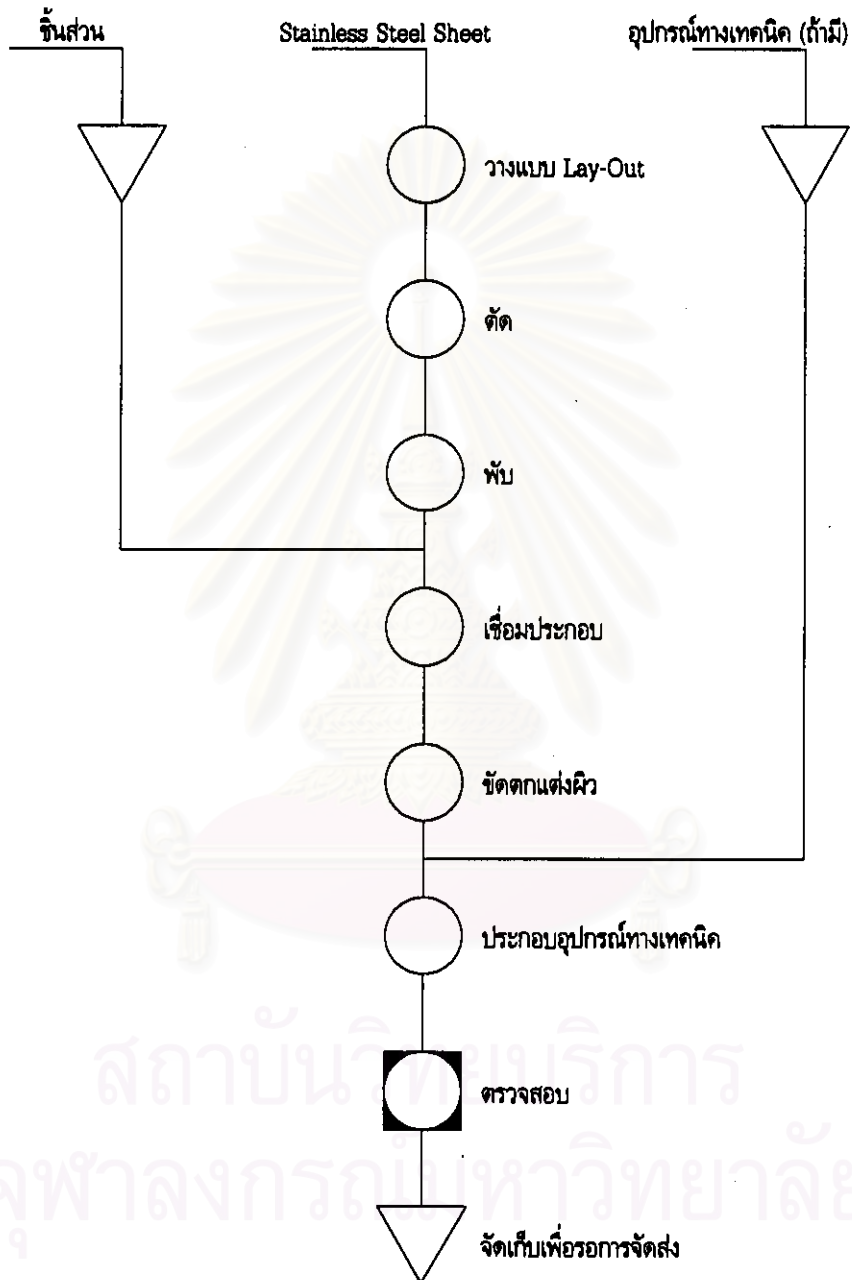
สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วยขั้นตอนโดยสรุป ดังนี้

- ก. ลูกค้าติดต่อเข้ามายังหน่วยงานขาย สายงานการตลาด หรือตัวแทนขายติดต่อไปยังลูกค้าเป้าหมาย เพื่อสอบถามหรือระบุความต้องการ
 - ข. ตัวแทนขายพิจารณาประเภทงาน ตรวจสอบสถานะคงคลังของผลิตภัณฑ์ที่มีความต้องการ หรือในกรณีที่ต้องวางระบบครัวให้กับลูกค้า จะประสานงานร่วมกับหน่วยงานออกแบบเพื่อทำการออกแบบ จัดวางผัง Lay-out คัดเลือกอุปกรณ์เครื่องครัว ให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
 - ค. ตัวแทนขายนำเสนองานต่อลูกค้า พร้อมนำเสนอราคาที่เหมาะสมไว้ เจริญเงื่อนไข และข้อตกลงต่าง ๆ ในเรื่องของชนิดผลิตภัณฑ์ จำนวน และกำหนดการส่งมอบ
 - ง. ตัวแทนขายประสานงานร่วมกับหน่วยงานประสานงานขาย เพื่อจัดทำสัญญา หรือข้อตกลง รวมทั้งเงื่อนไขการส่งมอบงาน
 - จ. หน่วยงานประสานงานขายส่งรายการผลิตเข้าสู่โรงงาน เพื่อวางแผนและจัดการด้านการผลิต รวมทั้งส่งรายการผลิตภัณฑ์ที่ต้องจัดหาเพิ่มเติมไปยังหน่วยงานจัดหา เพื่อดำเนินการต่อไป
 - ฉ. โรงงานวางแผน และดำเนินการผลิตตามรายการที่ได้รับแจ้ง
 - ช. หน่วยงานประกันคุณภาพตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์
 - ซ. หน่วยงานจัดส่งจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า และประสานไปยังหน่วยงานติดตั้ง เพื่อการติดตั้งและทดสอบใช้งาน
 - ฅ. หน่วยงานบริการให้การบริการแก่ลูกค้าตามข้อตกลง หรือตามกรณีที่ลูกค้าร้องขอ
- ทั้งนี้ สามารถแสดงให้เห็นเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 ขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ

สำหรับกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ในโรงงานนั้น จะมีระบบการผลิตเป็นแบบงานสั่งทำ ซึ่งขั้นตอนหลักในการดำเนินการผลิตมีความคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่จัดทำขึ้นชนิดใด โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังแสดงได้ตามรูปที่ 3.3



รูปที่ 3.3 ขั้นตอนกระบวนการในการผลิต

จากรูปที่ 3.3 สามารถอธิบายขั้นตอนกระบวนการในการผลิต ได้ดังนี้

- 1) นำแผ่น Stainless Steel มากำหนดภาพ Lay-Out สำหรับการตัดและพับ
- 2) ตัดแผ่น Stainless Steel ด้วยเครื่องจักร ตามแบบที่กำหนด
- 3) พับแผ่น Stainless Steel ให้ได้ชิ้นงาน โดยมีรูปร่างตามแบบที่กำหนด
- 4) เชื่อมประกอบชิ้นงานที่ทำขึ้น และชิ้นส่วนประกอบอื่น ๆ เข้าด้วยกันจนได้เป็นผลิตภัณฑ์
- 5) ขัดและตกแต่งผิวของผลิตภัณฑ์
- 6) ประกอบอุปกรณ์ทางเทคนิค (ถ้ามี) เข้ากับผลิตภัณฑ์ เช่น อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ระบบแก๊ส อุปกรณ์ระบบความเย็น เป็นต้น
- 7) ตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- 8) จัดเก็บเพื่อรอการจัดส่ง

3.4 ระบบสารสนเทศขององค์กรตัวอย่าง

ระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ประกอบด้วยคน เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ทำงานประสานกัน เพื่อจัดทำสารสนเทศ สำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร ซึ่งสำหรับองค์กรตัวอย่างมีระบบสารสนเทศขององค์กร พอสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร บุคลากรในหน่วยงานโดยมากแล้ว จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศใน 3 ระดับ คือ ผู้ให้ข้อมูล ผู้ประมวลผล และผู้ใช้งานสารสนเทศ ทั้งนี้บุคลากรบางส่วนอาจมีความเกี่ยวข้องเพียงระดับเดียว หรืออาจมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 ระดับขึ้นไปก็ได้ ขึ้นกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ สำหรับองค์กรตัวอย่างนี้ สามารถแสดงข้อมูลระดับความเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของบุคลากรได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ระดับความเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของบุคลากรในองค์กร

หน่วยงาน	จำนวนรวม (คน)	ผู้ให้ข้อมูล		ผู้ประมวลผล		ผู้ใช้งานสารสนเทศ	
		จำนวน (คน)	คิดเป็น %	จำนวน (คน)	คิดเป็น %	จำนวน (คน)	คิดเป็น %
สายงานการตลาด	32	28	87.50	6	18.75	9	28.13
สายงานบริการลูกค้า	65	56	86.15	7	10.77	11	16.92
สายงานปฏิบัติการและพัฒนา	32	25	78.13	12	37.50	8	25.00
สายงานบัญชีและการเงิน	14	10	71.43	7	50.00	3	21.43
สายงานโรงงาน	193	172	89.12	14	7.25	10	5.18
ระดับกรรมการผู้จัดการ	3	-	0.00	1	33.33	2	66.67
รวมทั้งองค์กร	339	291	85.84	47	13.86	43	12.68

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ แยกตามแหล่งที่ตั้งได้เป็น 2 สถานที่ คือ สำนักงานใหญ่ และโรงงาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์กร

สถานที่	หน่วยงาน	จำนวน Computer (เครื่อง)	เนื้อที่เก็บข้อมูล (GB)	จำนวน Printer (เครื่อง)	หมายเหตุ
สำนักงานใหญ่	ระดับกรรมการผู้จัดการ และส่วนกลาง	2	2.4	3	-
	สายงานการตลาด	13	13.4	3	Plotter 1 เครื่อง
	สายงานบริการลูกค้า	5	6.0	2	-
	สายงานปฏิบัติการและพัฒนา	15	17.8	5	-
	สายงานบัญชีและการเงิน	6	4.1	5	-
	รวมสำนักงาน	41	43.8	18	-
โรงงาน	ระดับผู้จัดการโรงงาน และส่วนกลาง	4	5.4	1	-
	ฝ่ายผลิต	3	2.8	1	-
	ฝ่ายวิศวกรรม	3	1.3	2	-
	ฝ่ายประกันคุณภาพ	1	0.4	1	-
	แผนกบุคคลโรงงาน	2	1.4	1	-
	แผนกวางแผนการผลิต	2	1.5	1	-
	แผนกวัสดุและสโตร์	3	3.5	1	-
	แผนกบัญชีโรงงาน	7	7.5	2	-
	รวมโรงงาน	25	23.8	10	-
	ทั้งองค์กร	รวมทั้งสิ้น	66	67.8	28

ทั้งนี้ในแต่ละสถานที่ เครื่องคอมพิวเตอร์จะได้รับเชื่อมโยงกันเป็นระบบ LAN (Local Area Network) และสามารถที่จะส่งถ่ายข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในองค์กรไม่ว่าส่วนที่เป็นสำนักงานใหญ่หรือส่วนโรงงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

ก. กลุ่มซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญเกือบทุกเครื่องใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 95 ยกเว้นเครื่องที่เป็นแม่ข่าย (Server) จะใช้ระบบปฏิบัติการ Windows NT

ข. กลุ่มซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office เป็นพื้นฐานในการใช้งาน นอกจากนี้บางหน่วยงานจะมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงาน เช่น โปรแกรม Microsoft Project กับงานวางแผน โปรแกรม AutoCAD กับงานเขียนแบบ เป็นต้น

ค. กลุ่มซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่พัฒนาขึ้น ซอฟต์แวร์กลุ่มนี้ส่วนหนึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ได้จากการจ้างหน่วยงานภายนอกจัดทำขึ้น และอีกส่วนหนึ่งมาจากการพัฒนาขึ้นใช้เองในองค์กร ซึ่งซอฟต์แวร์กลุ่มนี้ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบงานบัญชี ซอฟต์แวร์ระบบการวางแผนและติดตามการผลิต ซอฟต์แวร์ระบบต้นทุนการผลิต ซอฟต์แวร์ระบบคลังวัสดุ ซอฟต์แวร์ระบบบันทึกการจัดส่ง

ด้านกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในองค์กรตัวอย่างนี้ ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานโดยส่วนใหญ่จะปฏิบัติงาน โดยอาศัยความเคยชินเป็นหลัก ไม่มีการกำหนดระเบียบ วิธีการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัดไว้สำหรับอ้างอิงทั้งการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน สำหรับการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล รวมทั้งการจัดทำสารสนเทศแตกต่างกันออกไปตามแต่ความต้องการของแต่ละหน่วยงาน โดยกระบวนการที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นไปในลักษณะที่ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน เมื่อมีความต้องการสารสนเทศก็จะมอบหมายให้พนักงานในหน่วยงานจัดทำสารสนเทศขึ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะมอบหมายให้กับเลขานุการประจำหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการ จากนั้นพนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายก็จะไปเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และจัดทำเป็นรายงานหรือสารสนเทศขึ้นนำเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป ทั้งนี้ในกรณีที่มีความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์เป็นการเฉพาะ หน่วยงานสารสนเทศ (MIS) จะเป็นผู้รับผิดชอบในการออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูล รวมถึงซอฟต์แวร์ระบบงานดังกล่าวขึ้น พร้อมทั้งให้การฝึกอบรมแก่ผู้ใช้งาน

ด้านข้อมูลและสารสนเทศที่จัดทำขึ้น สารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป สรุปได้ดังนี้

ก. สายงานการตลาด ประกอบด้วย

- รายงานสรุปยอดขายในแต่ละเดือน
- รายงานสรุปยอดขายทุก 3 เดือน

ข. สายงานบริการลูกค้า ประกอบด้วย

- รายงานการประชุมฝ่ายติดตั้งและบริหารงานโครงการ
- รายงานสรุปเกี่ยวกับลูกค้าฝ่ายติดตั้งและบริหารงานโครงการ
- รายงานสรุปผลการดำเนินการฝ่ายติดตั้งและประสานงานโครงการ
- รายงานผลการฝึกอบรมลูกค้า
- รายงานยืนยันข้อสรุปฉบับล่าสุด
- รายงานการประชุม Customer Service

ค. สายงานปฏิบัติการและพัฒนา ประกอบด้วย

- รายงานการประชุมคณะผู้บริหาร
- รายงานผลความก้าวหน้าของงาน
- รายงานการประชุมประสานงานระหว่างหน่วยงาน
- รายงานสรุปยอดการสั่งซื้อในประเทศ

ง. สายงานบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย

- รายงานงบดุล
- รายงานงบกำไร-ขาดทุน
- รายงานสรุป Budget

จ. สายงานโรงงาน ประกอบด้วย

- รายงานยอดคงคลัง
- รายงานสรุปการใช้พัสดุคงคลังประจำเดือน
- รายงานแผนการผลิตรายเดือน
- รายงานแผนการผลิตรายสัปดาห์
- รายงานสรุปผลการผลิตประจำเดือน
- รายงานผลการซ่อมบำรุงประจำเดือน
- รายงานสรุปเศษและของเสียประจำเดือน