

บทที่ 6

การปรับปรุงระบบสารสนเทศ

การปรับปรุงระบบสารสนเทศขององค์กรใด ๆ ก็ตาม โดยปกติมักเกิดขึ้นเมื่อระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรเดิมนั้นอยู่ในรูปแบบที่ไม่เหมาะสม หรือไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งอาจไม่เอื้ออำนวยต่อความต้องการที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลของงาน หรือเพิ่มคุณประโยชน์ในเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร

จากสภาพปัญหาและสาเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศขององค์กร จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีส่วนทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียขึ้นเป็นจำนวนมากไม่น้อย ส่งผลทั้งต่อต้นทุนที่สูงขึ้นในการดำเนินธุรกิจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารขององค์กร การได้รับข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ และปริมาณที่ไม่เพียงพอต่อการบริหาร และการตัดสินใจ ย่อมทำให้คุณภาพของการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการวางแผน การอำนวยความสะดวก หรือการควบคุมด้วยลง และสะท้อนไปสู่ความสามารถในเชิงการแข่งขันขององค์กรในท้ายที่สุด ดังนั้นจึงควรที่จะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรที่มีอยู่เดิมให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศประกอบด้วย

1. การกำหนดความต้องการในข้อมูลและสารสนเทศของผู้บริหาร
2. การปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน
3. การปรับปรุงและพัฒนาระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร
4. การปรับปรุงการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศ

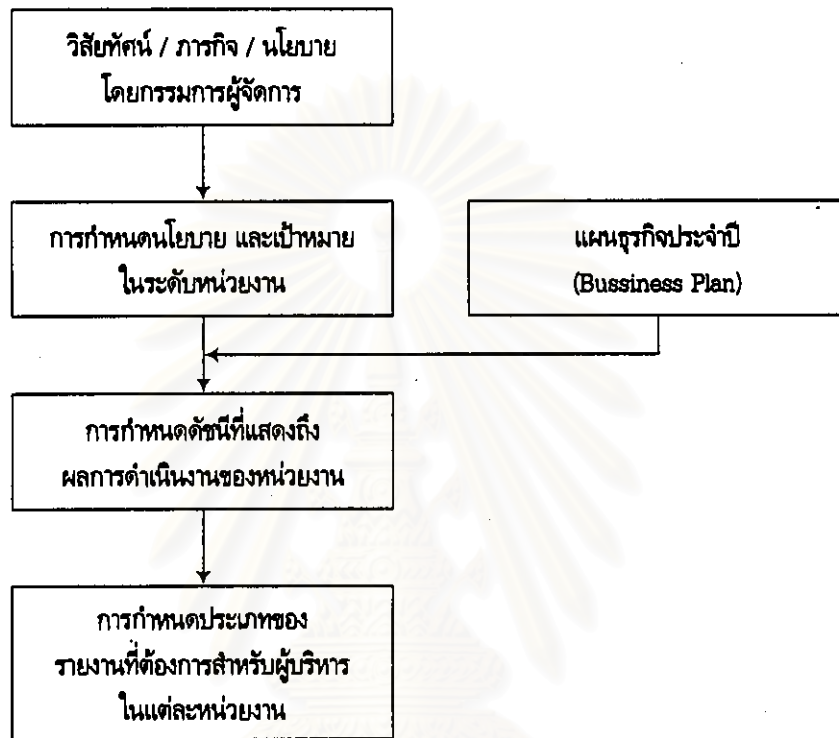
6.1 การกำหนดความต้องการในข้อมูลและสารสนเทศของผู้บริหาร

ระบบสารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นในองค์กรใด ๆ ก็ตามนั้น มักมีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหาร และถูกนำไปใช้งานให้เป็นประโยชน์โดยผู้บริหารเป็นหลัก ดังนั้นข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากระบบ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารจึงถือเป็นเป้าหมายหลักของการลงทุนในระบบสารสนเทศ

วิธีการที่ใช้เพื่อกำหนดความต้องการในข้อมูลและสารสนเทศของผู้บริหาร ทำโดยการจัดให้มีการประชุมร่วมกันของผู้บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสายงาน ผู้บริหารระดับฝ่าย และผู้บริหารระดับแผนกที่ขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสายงาน โดยมีเป้าหมายของการประชุม คือ

- การกำหนดดัชนีหรือหัวข้อรายการที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน
- การกำหนดประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

ทั้งนี้สำหรับแนวทางปฏิบัติที่ใช้ในการดำเนินการประชุม เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายข้างต้น จะมีลักษณะดังรูปที่ 6.1



รูปที่ 6.1 กระบวนการประชุมเพื่อกำหนดความต้องการในข้อมูลและสารสนเทศของผู้บริหาร

จากรูปที่ 6.1 สามารถอธิบายขั้นตอนกระบวนการข้างต้น ได้ดังนี้

- 1) โดยอาศัยวิสัยทัศน์ / ภารกิจ และ นโยบาย ขององค์กรซึ่งกำหนดไว้ก่อนหน้าโดยกรรมการผู้จัดการเป็นข้อมูลเริ่มต้นของกระบวนการ
- 2) ผู้อำนวยการสายงานและผู้บริหารในสายงาน ร่วมกันพิจารณาโดยคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดถึงนโยบายและเป้าหมายในระดับหน่วยงานซึ่งตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ / ภารกิจ และนโยบายของกรรมการผู้จัดการ
- 3) โดยอาศัยนโยบาย และเป้าหมายในระดับหน่วยงานที่กำหนดขึ้น ร่วมกับข้อมูลจากแผนธุรกิจประจำปีขององค์กร ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานทำการกำหนดดัชนีที่ใช้แสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
- 4) ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานพิจารณาดัชนีที่กำหนดขึ้นทั้งของหน่วยงานตนเอง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเภทของรายงานที่ต้องการ

ผลการดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการข้างต้น สรุปได้ดังนี้

6.1.1 วิสัยทัศน์ / ภารกิจ และนโยบายขององค์กร

ในส่วนที่เป็นวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) และ นโยบาย (Policy) ขององค์กร ตัวอย่างแห่งนี้ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์

- 1) ดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงของบริษัท ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับจากลูกค้าว่า เป็นบริษัทผู้นำในเรื่องเครื่องครัวที่มีคุณภาพ
- 2) สร้างส่วนแบ่งการตลาดให้เป็นอันดับหนึ่ง
- 3) พัฒนาการดำเนินงานให้เป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีและวิธีการจัดการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้
- 4) พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงขึ้น ทั้งในด้านทัศนคติ ความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรง
- 5) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้สูงขึ้น

ภารกิจ

การทำเครื่องครัวและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการครัวในธุรกิจภัตตาคาร โรงแรม โรงพยาบาล และร้านค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ

นโยบายขององค์กร

เรามุ่งมั่นเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานตามความต้องการ บนความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยความผูกพัน ยอมรับ และร่วมกันปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง

6.1.2 การกำหนดนโยบายและเป้าหมายระดับหน่วยงาน

ในที่นี้จะครอบคลุมใน 4 หน่วยงานหลัก คือ หน่วยงานการตลาด หน่วยงานผลิต(โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง และหน่วยงานบริการ ซึ่งผลที่ได้เป็นดังนี้

หน่วยงานการตลาด

บทบาทและหน้าที่งาน : วัตถุประสงค์ของงานด้านการตลาด คือ การสร้างกำไรจากความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นบทบาทและหน้าที่งานจึงเกี่ยวข้องกับการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อค้นหาถึงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ จากนั้นบริหารจัดการในเรื่องของผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ

นโยบาย : กำหนดนโยบายการตลาดเชิงรุกโดยเน้นตลาดในประเทศ และต่างประเทศ และยึดมั่นคุณภาพมาตรฐานของสินค้า รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อบรรลุยอดขายที่กำหนด

- เป้าหมาย : - เพิ่มศักยภาพของพนักงานชายให้มีประสิทธิภาพ และทำงานอย่างมืออาชีพ
- วางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะการตลาด
 - สร้าง Image ของบริษัททั้งในและต่างประเทศ
 - เป็นอันดับหนึ่งในด้านลูกค้าสัมพันธ์

หน่วยงานผลิต(โรงงาน)

บทบาทและหน้าที่งาน : วัตถุประสงค์ของงานด้านการผลิต คือ การแปรสภาพทรัพยากรต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า ให้กลายเป็นผลผลิตที่เป็นประโยชน์ มีมูลค่าเพิ่มขึ้น อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นบทบาทและหน้าที่งานด้านการผลิตจึงมีความสัมพันธ์กับ การผลิตผลิตภัณฑ์ให้ได้ปริมาณตามความต้องการของลูกค้า การผลิตที่คงไว้ซึ่งคุณภาพตามที่กำหนด และการผลิตภายใต้ข้อพิจารณาในเรื่องต้นทุน

นโยบาย : เราจะสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ภายใต้ต้นทุนที่เหมาะสม พร้อมการส่งมอบที่ตรงเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการบริหารงานอย่างมีระบบ

- เป้าหมาย : - แผนการผลิตที่เหมาะสม ยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ดี
- การควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ตามแผนการผลิตที่กำหนดไว้
 - การลดการเกิดของเสียจากการผลิตอย่างมีแนวโน้มที่ดี
 - การบริหารงานระบบคลังพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การจัดส่งสินค้าอย่างถูกต้อง ไม่เสียหาย และตรงตามกำหนดเวลา
 - การบริหารต้นทุนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานติดตั้ง

บทบาทและหน้าที่งาน : วัตถุประสงค์ของงานด้านการติดตั้ง คือ การนำผลิตภัณฑ์ไปติดตั้ง ณ.สถานที่ใช้งานตามที่ลูกค้ากำหนด ทดสอบ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า โดยใช้ทรัพยากรในการติดตั้งอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบทบาทและหน้าที่งานด้านการติดตั้งจึงมีความสัมพันธ์กับ การควบคุมการติดตั้งให้ได้ตามข้อกำหนดที่ตกลงกันไว้ทั้งในเรื่องของคุณภาพงานและเวลาที่กำหนด พร้อมกันกับการพิจารณาในเรื่องต้นทุนที่ใช้

นโยบาย : ดำเนินการติดตั้งผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน และถูกต้องตามแบบที่กำหนดบนความพึงพอใจของลูกค้า

- เป้าหมาย : - การควบคุมการติดตั้งให้เป็นไปตามแบบที่กำหนด 100 %
- การบริหารเวลาการติดตั้งให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด 100 %
 - สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายในมาตรฐานที่กำหนด
 - พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ และวิธีการทำงานที่ถูกต้องและปลอดภัย

หน่วยงานบริการ

บทบาทและหน้าที่งาน : วัตถุประสงค์ของงานด้านการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าในผลิตภัณฑ์ของบริษัท ดังนั้นบทบาทและหน้าที่งานด้านการบริการจึงมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำ การให้บริการซ่อมผลิตภัณฑ์ที่ชำรุด เสียหาย รวมถึงการให้บริการการบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับผลิตภัณฑ์ ภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมต่อลูกค้า

นโยบาย : เน้นคุณภาพในการให้บริการหลังการขายที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าทุกราย

- เป้าหมาย :
- การสร้างคุณภาพในการบริการที่รวดเร็ว
 - การเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการซ่อมงาน
 - การบริหารงานอะไหล่คงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองลูกค้าได้เพียงพอ

6.1.3 การกำหนดดัชนีที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

ในการกำหนดดัชนีที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ส่วนหนึ่งได้มาจากการพิจารณาจากเป้าหมายของหน่วยงานที่ต้องการบรรลุถึง และอีกส่วนหนึ่งจะได้มาจากแผนธุรกิจประจำปี (Business Plan) ขององค์กร ซึ่งในส่วนของแผนธุรกิจประจำปีขององค์กรสำหรับในปีนี้จะเป็นอย่างนี้

แผนธุรกิจ (Business Plan) ประจำปี

แผนกลยุทธ์ (Strategies Plans) ที่ใช้

- 1) ขยายฐานการตลาดในประเทศสู่ตลาดระดับกลาง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 2) ขยายตลาดส่งออกไปยังภูมิภาคเอเชีย
- 3) ปรับนโยบายด้านราคาให้สามารถแข่งขันได้
- 4) จัดรวบรวมผลิตภัณฑ์ให้เป็น Standardization และพัฒนาการผลิตแบบ Mass Production
- 5) พัฒนาระบบการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงขึ้น
- 6) พัฒนาบุคลากรให้สามารถดำเนินตามแผนธุรกิจได้บรรลุผลตามเป้าหมาย
- 7) พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ทั้งนี้โดยกำหนดซึ่งเป้าหมายสำหรับหน่วยงาน ดังแสดงตามตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 เป้าหมายตามแผนธุรกิจประจำปี สำหรับหน่วยงานในองค์กร

	หน่วยงาน	แผนงาน	เป้าหมายที่ต้องการ
1	สายงานการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างยอดขายที่ (Min) 250 ล้านบาท - พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเครื่องครัว - การจัดทำเอกสารประกอบการขายให้สมบูรณ์ และมีความทันสมัย - ร่วมพัฒนาฐานข้อมูลด้านการขาย และการตลาดร่วมกับแผนก MIS - จัดระบบการขายและการตลาดที่สำนักงานให้เกิดให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ยอดขาย (Min) 250 ล้านบาท - พนักงานขายทุกคนมีความรู้เพียงพอ - Catalogs ของสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจัดทำจำหน่าย - ให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย ใช้ในการวางแผนการขายและการตลาด - งานขายและการตลาดของสาขาที่เกิดขึ้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและเป็นที่ยอมรับ
2	สายงานโรงงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาการผลิต ทั้งในด้านจำนวน ปริมาณ คุณภาพ ต้นทุน และเวลา ได้ทันตามแผนงานด้านการขายและการตลาด 	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นที่ผลิตภัณฑ์ต่อไปนี้ Hot Top, Hot Tile, Bottle Cooler, Tricon KFC - เน้นการทำ Mass Customization
3	สายงานบริการลูกค้า หน่วยงานติดตั้ง	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน - พัฒนาระบบต้นทุนงานติดตั้ง - จัดระบบการติดตั้งงานในต่างประเทศใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ได้หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ - ให้ได้ระบบต้นทุนเพื่อใช้บริหารงาน - ให้ได้ระบบและวิธีปฏิบัติสำหรับงานติดตั้งในต่างประเทศ
	หน่วยงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ยอดรายได้จากงาน Service 16 ล้านบาท - พัฒนาระบบข้อมูลด้านงานบริการ - พัฒนาฝีมือช่าง ด้านเทคนิค และทัศนคติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ยอดรายได้จากงาน Service 16 ล้านบาท - ได้ข้อมูลสำหรับวางแผนงานบริการ - สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในด้านคุณภาพของงานซ่อม
4	สายงานปฏิบัติการและพัฒนา หน่วยงานบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - สรรหา และพัฒนาผู้บริหาร - ฝึกอบรมพนักงาน ด้านเครื่องเย็บเครื่องครัว และทักษะฝีมือช่าง 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการบริหารและความพร้อมในการทดแทนตำแหน่ง - ให้ได้ช่างที่มีคุณภาพทั้งการผลิต การติดตั้ง และการซ่อม
	หน่วยงาน MIS	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบ IT เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีปัญหาด้าน Y2K

โดยการใช้ข้อมูลจากเป้าหมายของหน่วยงานที่ต้องการบรรลุถึงตามบทบาทและหน้าที่งานร่วมกับ เป้าหมายตามแผนธุรกิจประจำปี ในการกำหนดดัชนีที่ใช้แสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานการตลาด การผลิต(โรงงาน) การติดตั้ง และการบริการ ได้ดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 ดัชนีแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงานการตลาด การผลิต(โรงงาน) การติดตั้ง และการบริการ

หน่วยงาน	เป้าหมาย	ดัชนีที่ใช้แสดงผลการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย
การตลาด	1. เพิ่มศักยภาพของพนักงานขายให้มีประสิทธิภาพ และทำงานอย่างมืออาชีพ	1.1 ยอดการเสนอราคาต่อพนักงานขาย 1.2 ยอดการขายต่อพนักงานขาย
	2. วางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะการตลาด	2.1 ยอดการขายแบ่งตามกลุ่มลูกค้า 2.2 ยอดการขายแบ่งตามกลุ่มสินค้า 2.3 ยอดการขายสินค้าเทียบกับต้นทุนการผลิต 2.4 ยอดแนวโน้มการรับงาน
	3. สร้าง Image ของบริษัททั้งในและต่างประเทศ	3.1 ยอดการร้องเรียนปัญหาจากลูกค้า 3.2 จำนวนงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา
	4. เป็นอันดับหนึ่งในด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.1 จำนวนลูกค้ารายใหม่ 4.2 ยอดการขายที่ได้เปรียบเทียบกับยอดการเสนอราคา
	5. สร้างยอดขายที่ (Min) 250 ล้านบาท	5.1 ยอดการขายรวม
	6. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเครื่องครัว	6.1 หลักสูตรการฝึกอบรม 6.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานต่อคน
	7. การจัดทำเอกสารประกอบการขายให้สมบูรณ์ และมีความทันสมัย	7.1 จำนวนเอกสารประกอบการขาย
	8. ร่วมพัฒนาฐานข้อมูลด้านการขายและการตลาดร่วมกับแผนก MIS	8.1 ยอด Stock สินค้า 8.2 สถานะการขาย 8.3 สถานะการผลิต 8.4 สถานะการติดตั้ง
	9 จัดระบบการขายและการตลาดที่สำนักงานให้เกิดให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	9.1 รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ

ตารางที่ 6.2 (ต่อ) ดัชนีแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงานการตลาด การผลิต(โรงงาน) การติดตั้ง และการบริการ

หน่วยงาน	เป้าหมาย	ดัชนีที่ใช้แสดงผลการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย
การผลิต (โรงงาน)	1. แผนการผลิตที่เหมาะสม ยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ดี	1.1 แผนการผลิต
	2. การควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ตามแผนการผลิตที่กำหนดไว้	2.1 สถานะการผลิต 2.2 ยอดผลการผลิต 2.3 ยอดงานผลิตที่ไม่เป็นไปตามแผน
	3. การลดการเกิดของเสียจากการผลิตอย่างมีแนวโน้มที่ดี	3.1 ยอดของเสียจากการตรวจสอบงาน QC 3.2 ยอดเศษและของเสียจากการผลิต
	4. การบริหารงานระบบคลังพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ	4.1 ยอด Stock คงคลังประเภทต่าง ๆ 4.2 ยอดการเคลื่อนไหวของพัสดุกงคลังประเภทต่าง ๆ 4.3 ยอดการจัดซื้อ/จัดจ้าง
	5. การจัดส่งสินค้าอย่างถูกต้อง ไม่เสียหาย และตรงตามกำหนดเวลา	5.1 ยอดการจัดส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ 5.2 ยอดการจัดส่งสินค้าที่เกินกว่ากำหนดการที่วางไว้
	6. การบริหารต้นทุนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ	6.1 ต้นทุนการผลิต และโครงสร้างต้นทุนการผลิต 6.2 เปอร์เซ็นต์การมาทำงาน 6.3 เปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพการทำงาน 6.4 ยอดการเสียของเครื่องจักร และเวลาที่ใช้ซ่อม
	7. การพัฒนาการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่	7.1 รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ

ตารางที่ 6.2 (ต่อ) ดัชนีแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงานการตลาด การผลิต(โรงงาน) การติดตั้ง และการบริการ

หน่วยงาน	เป้าหมาย	ดัชนีที่ใช้แสดงผลการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย
การติดตั้ง	1. การควบคุมการติดตั้งให้เป็นไปตามแบบที่กำหนด 100 %	1.1 แผนการติดตั้ง และผลการตรวจสอบงานติดตั้ง
	2. การบริหารเวลาการติดตั้งให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด 100 %	2.1 สถานะการติดตั้ง 2.2 ยอดงานติดตั้ง 2.3 ยอดงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา
	3. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายในมาตรฐานที่กำหนด	3.1 ยอดการใช้วัสดุในการติดตั้งแต่ละงาน 3.2 ยอดการใช้แรงงานในการติดตั้งแต่ละงาน 3.3 ยอดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ใช้ในการติดตั้งแต่ละงาน
	4. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญและมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องและปลอดภัย	4.1 หลักสูตรการฝึกอบรม 4.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานต่อคน
	5. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน	5.1 รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ
	6. พัฒนาระบบต้นทุนงานติดตั้ง	6.1 รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ
	7 จัดระบบการติดตั้งงานในต่างประเทศใหม่	7.1 รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.2 (ต่อ) ดัชนีแสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงานการตลาด การผลิต(โรงงาน) การติดตั้ง และการบริการ

หน่วยงาน	เป้าหมาย	ดัชนีที่ใช้แสดงผลการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย
การบริการ	1. การสร้างคุณภาพในการบริการที่รวดเร็ว	1.1 เวลาที่ใช้ตั้งแต่รับทราบข้อมูลจากลูกค้าจนกระทั่งถึงสถานที่ปฏิบัติงานของลูกค้า 1.2 เวลาที่ใช้ในการซ่อมในแต่ละงาน
	2. การเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการซ่อมงาน	2.1 ยอดงานบริการแบ่งตามประเภทการให้บริการ 2.2 ยอดการให้บริการเปรียบเทียบกับภาระงาน 2.3 ยอดงานที่มีการส่งซ่อมซ้ำ 2.4 ยอดค่าใช้จ่ายในการซ่อม
	3. การบริหารงานอะไหล่คงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองลูกค้าได้เพียงพอ	3.1 ยอด Stock อะไหล่ 3.2 ยอดการเคลื่อนไหวของอะไหล่ 3.3 ยอดการจัดซื้อ/จัดจ้าง
	4. ยอดรายได้จากงาน Service 16 ล้านบาท	4.1 ยอดรายได้จากงานบริการ
	5. พัฒนาระบบข้อมูลด้านงานบริการ	5.1 รายการสินค้าในการรับประกัน 5.2 จำนวนเอกสารคู่มือประกอบการซ่อม
	6. พัฒนามือช่าง ด้านเทคนิค และทัศนคติ	6.1 หลักสูตรการฝึกอบรม 6.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานต่อคน

6.1.4 การกำหนดประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

หลังจากที่ในแต่ละหน่วยงานได้มีการกำหนดถึงดัชนีที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นทั้งในส่วนที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานที่ต้องการบรรลุถึง และแผนธุรกิจประจำปี (Business Plan) ขององค์กร ในที่ประชุมโดยผู้บริหารในระดับต่าง ๆ จึงรับทราบร่วมกัน และได้มีการกำหนดประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานขึ้น เพื่อใช้ประกอบการบริหารงานในหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นได้ตามตารางที่ 6.3



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.3 ประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ลำดับที่	ชื่อรายงาน	ความถี่	ดัชนีที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการจัดทำ
การตลาด	1	รายงานสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง	รายสัปดาห์	1.1 ยอด Stock คงคลังประเภทต่าง ๆ	แผนกวัสดุ/สไตร์โรงงาน
	2	รายงานผลการขายประจำเดือน	รายเดือน	2.1 ยอดการเสนอราคาต่อพนักงานขาย 2.2 ยอดการขายต่อพนักงานขาย 2.3 ยอดการขายแบ่งตามกลุ่มลูกค้า 2.4 ยอดการขายแบ่งตามกลุ่มสินค้า 2.5 ยอดการขายที่ได้เปรียบเทียบกับยอดการเสนอราคา 2.6 ยอดการขายรวม 2.7 สถานะการขาย 2.8 จำนวนงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา 2.9 จำนวนลูกค้ารายใหม่	ส่วนประสานการขาย
	3	รายงานสถานะการผลิต	รายสัปดาห์	3.1 สถานะการผลิต และแผนการผลิต	แผนกวางแผนการผลิต
	4	รายงานสถานะการจัดตั้ง	รายสัปดาห์	4.1 สถานะการจัดตั้ง และแผนการจัดตั้ง	ฝ่ายจัดตั้งและบริหารโครงการ
	5	รายงานแนวโน้มทางการตลาด	รายเดือน	5.1 ยอดแนวโน้มการรับงาน	เจ้าหน้าที่เลขานุการ Sales
	6	รายงานข้อร้องเรียนลูกค้า	รายเดือน	6.1 ยอดการร้องเรียนปัญหาจากลูกค้า	ฝ่ายบริการลูกค้า
	7	รายงานต้นทุนการผลิต	รายเดือน	7.1 ยอดการขายสินค้าเทียบกับต้นทุนการผลิต	ฝ่ายปฏิบัติการและพัฒนา
	8	รายงานการพัฒนาบุคลากร	รายไตรมาส	8.1 หลักสูตรการฝึกอบรม 8.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานต่อคน	ฝ่ายบุคคลและธุรการ
	9	รายงานการจัดทำเอกสารประกอบการขาย	รายเดือน	9.1 จำนวนเอกสารประกอบการขาย	เจ้าหน้าที่เลขานุการ Sales
	10	รายงานการจัดระบบการขายสำนักงานภูเก็ท	รายเดือน	10.1 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ	หัวหน้าสำนักงานภูเก็ท
	11	รายงานการพัฒนาการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่	รายเดือน	11.1 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ	ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน

ตารางที่ 6.3 (ต่อ) ประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ลำดับที่	ชื่อรายงาน	ความถี่	ดัชนีที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการจัดทำ
การผลิต (โรงงาน)	1	รายงานแผนการผลิตประจำสัปดาห์	รายสัปดาห์	1.1 แผนการผลิต	แผนกวางแผนการผลิต
	2	รายงานสรุปงานการผลิตประจำสัปดาห์	รายสัปดาห์	2.1 สถานะการผลิต	แผนกวางแผนการผลิต
	3	รายงานผลการดำเนินงานโรงงานประจำเดือน	รายเดือน	3.1 ยอดผลการผลิต 3.2 ยอดงานผลิตที่ไม่เป็นไปตามแผน 3.3 ยอดของเสียจากการตรวจสอบมา QC 3.4 ยอดเศษและของเสียจากการผลิต 3.5 ยอด Stock คงคลังประเภทต่าง ๆ 3.6 ยอดการเคลื่อนไหวของพัสดุคงคลังประเภทต่าง ๆ 3.7 ยอดการจัดซื้อ/จัดจ้าง 3.8 ยอดการจัดส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ 3.9 ยอดการจัดส่งสินค้าที่เกินกว่ากำหนดการที่วางไว้ 3.10 ต้นทุนการผลิต และโครงสร้างต้นทุนการผลิต 3.11 เปอร์เซ็นต์การมาทำงาน 3.12 เปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพการทำงาน 3.13 ยอดการเสียของเครื่องจักร และเวลาที่ใช้ซ่อม	ฝ่ายปฏิบัติการและพัฒนา
	4	รายงานการพัฒนาบุคลากร	รายไตรมาส	4.1 หลักสูตรการฝึกอบรม 4.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานต่อคน	ฝ่ายบุคคลและธุรการ
	5	รายงานแนวโน้มทางการตลาด	รายเดือน	5.1 ยอดแนวโน้มการรับงาน	เจ้าหน้าที่เลขานุการ Sales
	6	รายงานการพัฒนาการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่	รายเดือน	6.1 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ	ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน

ตารางที่ 6.3 (ต่อ) ประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ลำดับที่	ชื่อรายงาน	ความถี่	ดัชนีที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดทำ
การติดตั้ง	1	รายงานแผนการติดตั้งประจำสัปดาห์	รายสัปดาห์	1.1 แผนการติดตั้ง	แผนกติดตั้ง
	2	รายงานสรุปงานการติดตั้งประจำสัปดาห์	รายสัปดาห์	2.1 สถานะการติดตั้ง	แผนกติดตั้ง
	3	รายงานผลการดำเนินงานติดตั้งประจำเดือน	รายเดือน	3.1 ยอดงานติดตั้ง 3.2 ยอดงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา 3.3 ยอดการใช้วัสดุในการติดตั้งแต่ละงาน 3.4 ยอดการใช้แรงงานในการติดตั้งแต่ละงาน 3.5 ยอดค่าเสียหายที่ใช้ในการติดตั้งแต่ละงาน	ฝ่ายติดตั้งและบริหารโครงการ
	4	รายงานการพัฒนานวัตกรรม	รายไตรมาส	4.1 หลักการสู่อุปกรณ์ 4.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานต่อคน	ฝ่ายบุคคลและธุรการ
	5	รายงานการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร	รายเดือน	5.1 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ	ฝ่ายติดตั้งและบริหารโครงการ
	6	รายงานการพัฒนาระบบต้นทุนการติดตั้ง	รายเดือน	6.1 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ	ฝ่ายติดตั้งและบริหารโครงการ
	7	รายงานการจัดระบบติดตั้งงานในต่างประเทศ	รายเดือน	7.1 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ	ฝ่ายติดตั้งและบริหารโครงการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.3 (ต่อ) ประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ลำดับที่	ชื่อรายงาน	ความถี่	ดัชนีที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการจัดทำ
การบริการ	1	รายงานสรุปงานการให้บริการประจำสัปดาห์	รายสัปดาห์	1.1 ยอดงานบริการที่เกิดขึ้นในสัปดาห์ 1.2 ยอดงานค้างข้อมที่เหลืออยู่ในสัปดาห์	แผนกประสานงานการบริการ
	2	รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการประจำเดือน	รายเดือน	2.1 ยอดงานบริการแบ่งตามประเภทการให้บริการ 2.2 ยอดการให้บริการเปรียบเทียบกับการเสนอราคา 2.3 ยอดงานที่มีการส่งซ่อมซ้ำ 2.4 ยอดค่าใช้จ่ายในการซ่อม 2.5 ยอดรายได้จากงานบริการ 2.6 เวลาที่ใช้ตั้งแต่รับทราบข้อมูลจากลูกค้าจนกระทั่งถึงสถานที่ปฏิบัติงานของลูกค้า 2.7 เวลาที่ใช้ในการซ่อมในแต่ละงาน 2.8 ยอด Stock อะไหล่ 2.9 ยอดการเคลื่อนไหวของอะไหล่ 2.10 ยอดการจัดซื้อ/จัดจ้าง	แผนกประสานงานการบริการ
	3	รายงานการพัฒนาบุคลากร	รายไตรมาส	3.1 หลักสูตรการฝึกอบรม 3.2 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานต่อคน	ฝ่ายบุคคลและธุรการ
	4	รายงานการพัฒนาระบบข้อมูลด้านงานบริการ	รายเดือน	4.1 รายการสินค้าในการรับประกัน 4.2 จำนวนเอกสารคู่มือประกอบการซ่อม	แผนกประสานงานการบริการ

ตารางที่ 6.3 (ต่อ) ประเภทของรายงานที่ต้องการสำหรับผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ลำดับที่	ชื่อรายงาน	ความถี่	ดัชนีที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการจัดทำ
กรรมการผู้จัดการ	1	รายงานผลการขายประจำเดือน	รายเดือน	1.1 เช่นเดียวกับที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานการตลาด	ส่วนประสานงานขาย
	2	รายงานผลการดำเนินงานโรงงานประจำเดือน	รายเดือน	2.1 เช่นเดียวกับที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานการผลิต (โรงงาน)	ฝ่ายปฏิบัติการและพัฒนา
	3	รายงานผลการดำเนินงานติดตั้งประจำเดือน	รายเดือน	3.1 เช่นเดียวกับที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานการติดตั้ง	ฝ่ายติดตั้งและบริหารโครงการ
	4	รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการประจำเดือน	รายเดือน	4.1 เช่นเดียวกับที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานการบริการ	แผนกประสานงานการบริการ
	5	รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดซื้อประจำเดือน	รายเดือน	5.1 ยอดการจัดซื้อ / จัดจ้าง	ฝ่ายจัดหา
	6	รายงานผลการดำเนินงานตามงานที่ได้รับมอบหมาย จากกรรมการผู้จัดการ	รายเดือน	6.1 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ 6.2 ยอดงานที่มอบหมายและยอดงานที่ไม่แล้วเสร็จ	เจ้าหน้าที่เลขานุการกรรมการผู้จัดการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.2 การปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน

รายงานหรือสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้บริหารนั้น เป็นผลที่ได้มาจากการเรียบเรียงและประมวลผลข้อมูลที่มีอยู่ จากนั้นจึงได้มีการจัดทำขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร ทั้งนี้การที่จะได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตินั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับระบบงาน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ คือ

ในองค์กรใด ๆ ก็ตาม กิจกรรมขั้นพื้นฐานที่สุดขององค์กร คืองาน (work) ที่ต้องทำงานที่ต้องทำของกิจกรรมต่าง ๆ ถูกนำมาเชื่อมต่อกันก็จะทำให้เกิดเป็นกระแสงาน (Workflow) และเมื่อกระแสงานหลาย ๆ ชุดรวมกันจึงเกิดเป็นระบบงาน (Work system) ขึ้น

งาน (Work) ทุกส่วนจะสร้างข้อมูล (Data) ขึ้น และข้อมูลที่เกิดขึ้นเมื่อถูกส่งผ่านไปตามกระแสงานย่อมก่อให้เกิดกระแสของข้อมูล (Data flow) ซึ่งในลักษณะเช่นเดียวกันกับระบบงาน ข้อมูลทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของระบบงาน จึงทำให้เกิดเป็นระบบข้อมูล (Data system)

สารสนเทศ (Information) เป็นผลที่ได้จากการเรียบเรียงและประมวลผลข้อมูล และกระจายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการกระจายไปสู่ผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าวก่อให้เกิดกระแสทางเดินของสารสนเทศ (Information flow) และเกิดเป็นระบบสารสนเทศ (Information system) ขึ้น ดังแสดงให้เห็นได้ ดังนี้

งาน (Work) ----> กระแสงาน (Workflow) ----> ระบบงาน(Work system)
 ข้อมูล (Data) ----> กระแสข้อมูล (Data flow) ----> ระบบข้อมูล(Data system)
 สารสนเทศ ----> กระแสสารสนเทศ ----> ระบบสารสนเทศ

ด้วยเหตุนี้ ระบบสารสนเทศที่ดีจึงต้องมีพื้นฐานอยู่บนระบบข้อมูลที่ดี และระบบข้อมูลที่ดีก็ต้องมีพื้นฐานอยู่บนระบบงานที่ดีเช่นเดียวกัน การปรับปรุงและพัฒนา ระบบงานและกระแสงานเดิมให้ดี ให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลทำให้ได้กระแสข้อมูลและระบบข้อมูลที่เป็นระบบ ไม่สับสน รวมทั้งมีความถูกต้อง ครบถ้วน และท้ายที่สุดทำให้ผู้บริหารได้รับรายงานสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์ ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเหตุการณ์ อันก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาลต่อการบริหารต่อไป

ดังนั้น เพื่อที่จะสามารถจัดทำรายงานสารสนเทศที่เป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร ประกอบกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานในระบบสารสนเทศในบทก่อนหน้าถึงปัญหาในด้านกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จึงทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนาระบบงานเดิมเสียใหม่ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งแนวทางดำเนินการในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน สรุปได้ดังนี้

- 1) การกำหนดเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารขององค์กร และการจัดโครงสร้างองค์กรรองรับ
- 2) การจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติในเรื่องของการควบคุมเอกสารและข้อมูล
- 3) การจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติของการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ
- 4) การนำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติไปใช้งานและการจัดเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้น

6.2.1 การกำหนดเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารขององค์กร และการจัดโครงสร้างองค์กรรองรับ

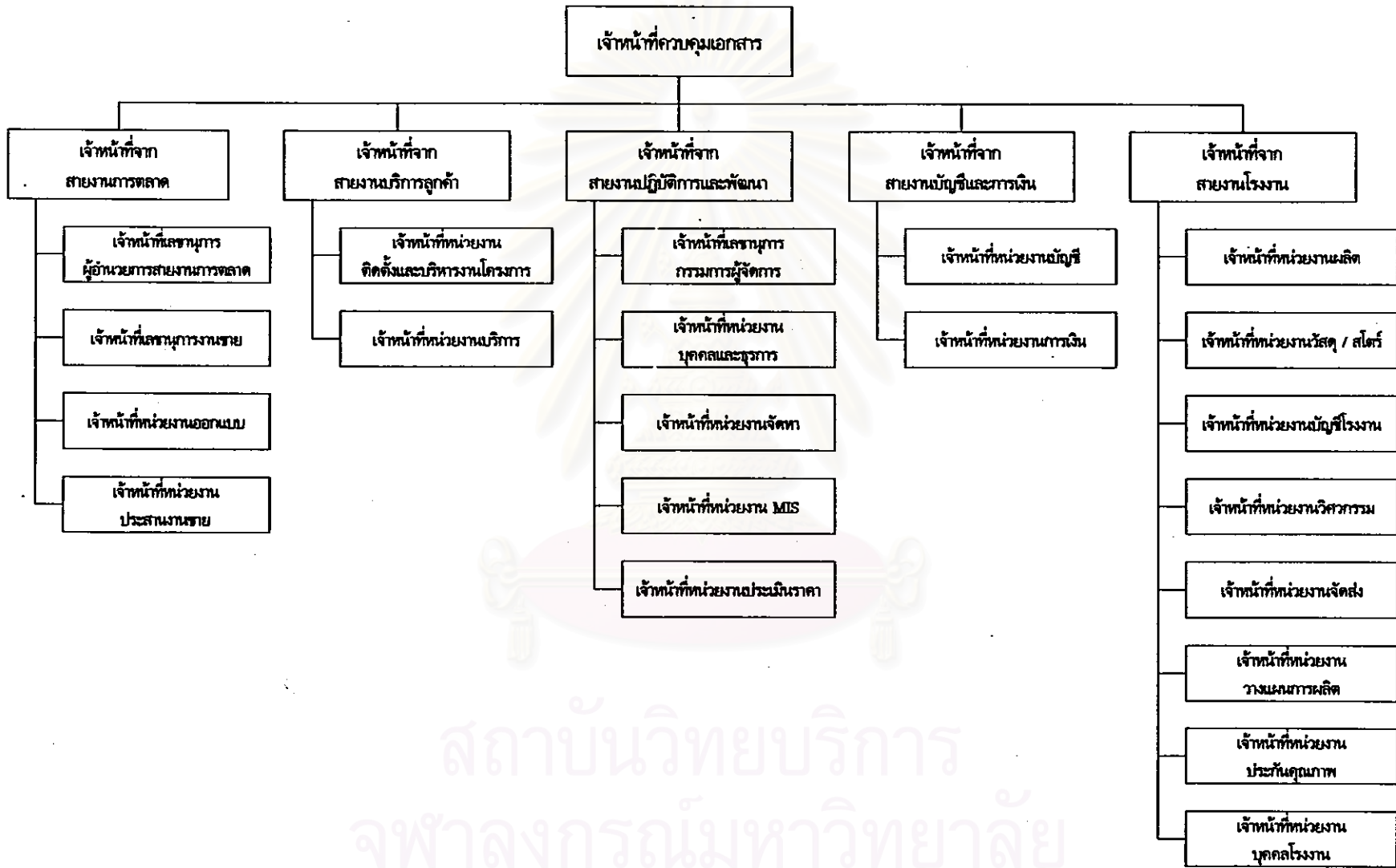
ระบบงานที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้น งานทุกขั้นตอนจะทำกันอย่างเป็นระบบ มีกระแสนงานที่ชัดเจน ไม่สับสน สามารถสื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องตัว รวมทั้งสามารถส่งผ่านงานระหว่างหน่วยงานได้ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว การแสดงถึงระบบงานในองค์กร มักแสดงอยู่ในรูปของเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และยึดถือเอกสารดังกล่าวเป็นข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติ

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ก่อนหน้าพบว่า ยังไม่มีการจัดทำเอกสารในลักษณะดังที่กล่าวมา จึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำขึ้นใหม่ แต่ในการจัดทำเอกสาร ถ้าขาดซึ่งการควบคุมที่ดี อาจทำให้เอกสารที่ได้มีรูปแบบแตกต่างกันออกไปมากมายและทำความเข้าใจได้ยาก ทำให้เอกสารไม่ทันสมัย รวมทั้งไม่ได้แจกจ่ายไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้งาน และในท้ายที่สุดก็ไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานได้

ในขั้นตอนนี้ จึงได้มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารขององค์กรขึ้น โดยมีการประกาศแต่งตั้งจากกรรมการผู้จัดการ และแจ้งให้ทราบโดยทั่วกันในองค์กร ทั้งนี้ได้มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นนายทะเบียนในการให้รหัสหมายเลขเอกสารในระบบงานทุกฉบับของบริษัท
- 2) เก็บรักษาเอกสารในระบบงานที่เป็นต้นฉบับ
- 3) ทำสำเนาเอกสารเพื่อแจกจ่ายผู้ที่เกี่ยวข้องในเวลาอันสมควร
- 4) ดูแลให้มีการจัดเก็บเอกสารในระบบงานฉบับที่เลิกใช้แล้วออกจากจุดทำงานต่าง ๆ เพื่อนำกลับไปทำลายและเก็บรักษาไว้อ้างอิง โดยมีการคัดแยกการจัดเก็บที่ชัดเจน

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงานในระบบควบคุมเอกสารขององค์กรเป็นไปได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรรองรับงานในส่วนนี้ขึ้น และกำหนดให้แต่ละหน่วยงานคัดเลือกเจ้าหน้าที่หน่วยงานละ 1 คน เพื่อรับมอบหมายงานพิเศษส่วนนี้เพิ่มเติมจากงานปกติ โดยทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่เอกสารประจำหน่วยงาน และเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเข้าร่วมรับทราบถึงวิธีปฏิบัติในเรื่องของการควบคุมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ จากนั้นให้เจ้าหน้าที่กลุ่มดังกล่าวนำไปเผยแพร่ และใช้งานภายในหน่วยงานของตนเอง รวมทั้งช่วยสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำไปประยุกต์ใช้ด้วย สำหรับโครงสร้างองค์กรรองรับงานที่เกิดขึ้นใหม่นี้ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารขององค์กรเป็นผู้ควบคุมดูแล และมีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นทีมดำเนินการ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างองค์กรในส่วนนี้ได้ตามรูปที่ 6.2



รูปที่ 6.2 โครงสร้างองค์กรรองรับระบบงานเอกสารขององค์กร

6.2.2 การจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติในเรื่องของการควบคุมเอกสารและข้อมูล

มาตรฐานวิธีการปฏิบัติในเรื่องของการควบคุมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ได้รับการจัดทำขึ้น โดยมีเป้าหมายหลักที่จะใช้เป็นมาตรฐานสำหรับกระบวนการควบคุมระบบเอกสารในองค์กร ซึ่งเอกสารทั้งหมดขององค์กรได้มีการจัดกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เรียกว่า คู่มือกระบวนการ (Procedure Manual) จะมีลักษณะเป็นเอกสารที่กล่าวถึงกระบวนการ ขั้นตอน ลำดับการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 เรียกว่า วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จะมีลักษณะเป็นเอกสารที่กล่าวถึงขั้นตอนของกรรมวิธีในการทำงานแต่ละอย่าง โดยมากมักจะเกิดขึ้นภายในสถานี่ทำงานหรือโต๊ะงานหนึ่ง ๆ โดยคนเพียงคนเดียว หรือกลุ่มคนในหน่วยปฏิบัติงานเดียวกัน

กลุ่มที่ 3 เรียกว่า เอกสารสนับสนุน (Supporting Document) จะมีลักษณะเป็นเอกสารที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติงานตามคู่มือกระบวนการ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้วางไว้ ซึ่งได้แก่แบบฟอร์มที่ใช้สำหรับกรอกข้อมูล เอกสารอ้างอิง แคตตาล็อกสินค้า ประกาศ ข้อกำหนดทางกฎหมาย เอกสารรายงาน เป็นต้น

ระบบงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นระบบจัดจำหน่ายสินค้า ระบบการจัดซื้อ ระบบการควบคุมการผลิต หรือระบบงานอื่น ๆ ในองค์กร มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการจัดทำ และแสดงให้เห็นด้วยเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานเกิดความชัดเจนเป็นระบบ ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้งาน รวมทั้งถือเป็นข้อตกลงในการทำงานร่วมกัน และเพื่อให้ระบบเอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นไปด้วยรูปแบบ มาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน สามารถแจกจ่ายได้ถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน รวมทั้งสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาภายในให้มีความทันสมัย ไม่เกิดการนำสิ่งที่ยกเลิกไปแล้วมาใช้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีความมาตรฐานวิธีการปฏิบัติในเรื่องของการควบคุมเอกสารข้างต้น

มาตรฐานวิธีการปฏิบัติในเรื่องการควบคุมเอกสารและข้อมูล ที่ได้มีการจัดทำขึ้นใหม่เพื่อใช้งานภายในองค์กรในรูปของคู่มือกระบวนการ ประกอบด้วย

- 1) คู่มือกระบวนการ : การจัดทำเอกสาร
- 2) คู่มือกระบวนการ : การแก้ไข / ยกเลิกเอกสาร
- 3) คู่มือกระบวนการ : การควบคุมและการจัดเก็บเอกสาร
- 4) คู่มือกระบวนการ : การควบคุมบันทึกงาน

6.2.2.1 คู่มือกระบวนการ : การจัดทำเอกสาร

วัตถุประสงค์ เป็นมาตรฐานสำหรับกระบวนการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ในระบบ โดยมุ่งเน้นให้เอกสารในระบบได้รับการจัดทำขึ้นอย่างถูกต้อง เป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร รวมทั้งได้รับการทบทวน/ตรวจสอบ และอนุมัติ โดยผู้มีอำนาจก่อนนำไปยึดถือปฏิบัติ

ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการ ประกอบด้วย

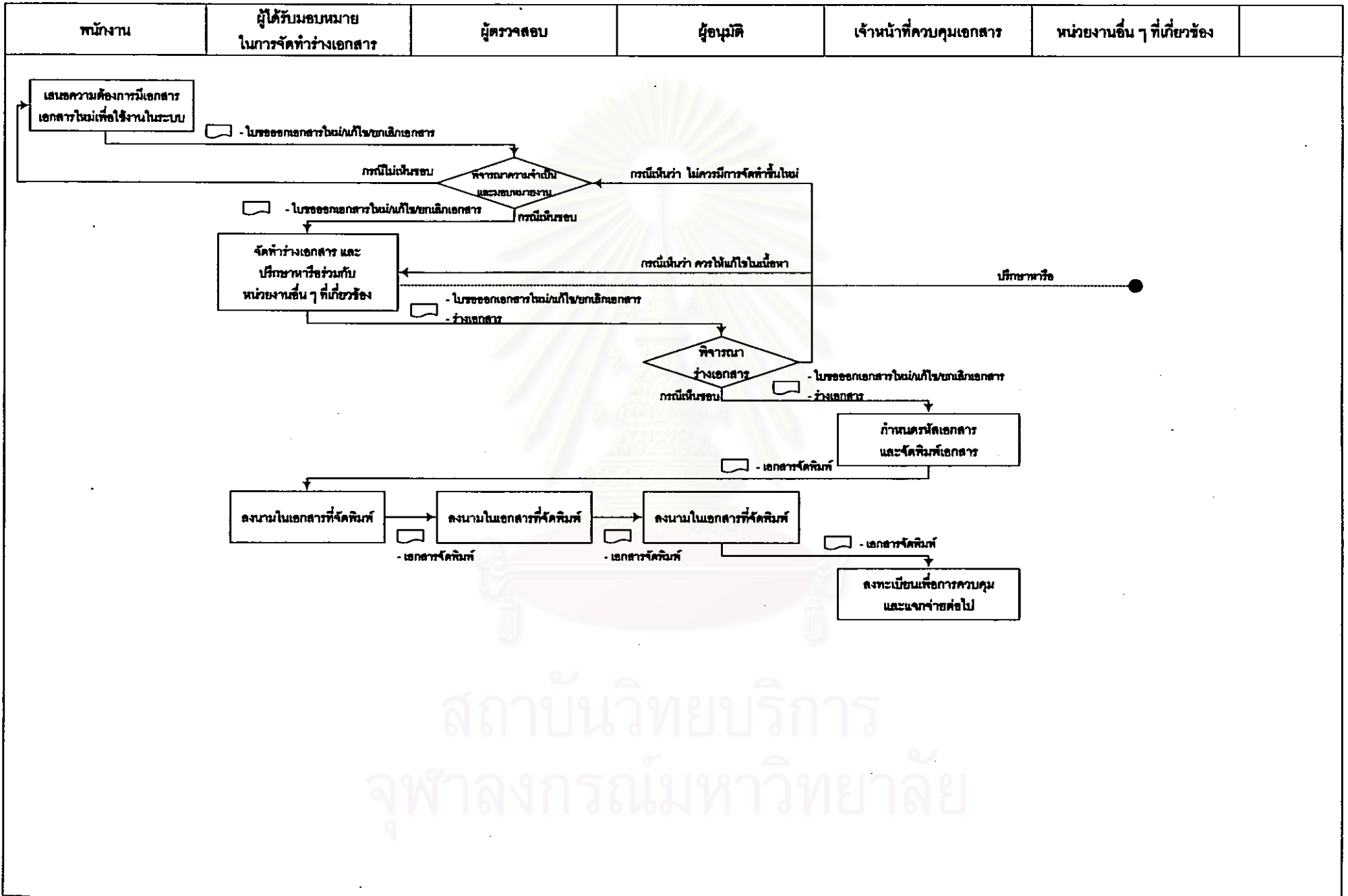
- 1) พนักงานในหน่วยงานเสนอความต้องการมีเอกสารใหม่เพื่อใช้งานในระบบ
- 2) ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ตรวจสอบของหน่วยงานพิจารณาความจำเป็นและเหตุผลอันสมควร จากนั้นมอบหมายให้มีการจัดทำร่างเอกสาร
- 3) ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการจัดทำร่างเอกสาร โดยปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความคิดเห็น จากนั้นนำเสนอผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจอนุมัติพิจารณา
- 4) ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจอนุมัติพิจารณาร่างเอกสารที่จัดทำขึ้น จากนั้นส่งไปยังเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- 5) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารกำหนดรหัสเอกสาร และจัดพิมพ์เอกสาร จากนั้นนำเอกสารที่ได้จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้วเสนอผู้มีอำนาจเพื่อลงนาม
- 6) ผู้ที่เกี่ยวข้องลงนามในเอกสารที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว และส่งคืนเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- 7) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารลงทะเบียนรายชื่อเอกสารเพื่อการควบคุมและแจกจ่ายต่อไป

ทั้งนี้ ขั้นตอนดังกล่าวมาข้างต้นสำหรับกระบวนการ : การจัดทำเอกสาร แสดงให้เห็นได้ตามรูปที่ 6.3

แบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการ ในส่วนของเอกสารแบบฟอร์มที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานในกระบวนการของการจัดทำเอกสารนี้มีอยู่ 1 แบบฟอร์ม คือ ใบขออนอกเอกสารใหม่ / แก้ไข / ยกเลิกเอกสาร โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แบบฟอร์ม : ใบขออนอกเอกสารใหม่ / แก้ไข / ยกเลิกเอกสาร

1) ลักษณะการใช้งาน แบบฟอร์มฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเอกสารสำหรับการแจ้งดำเนินการกับระบบเอกสารขององค์กร ในเรื่องของการขออนอกเอกสารใหม่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารเดิม หรือการยกเลิกการใช้งานเอกสาร โดยผู้ที่มีความประสงค์ที่จะดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดข้างต้น จะทำการระบุข้อมูลลงในแบบฟอร์มดังกล่าว จากนั้นนำเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อดำเนินการตามที่ร้องขอ โดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือกระบวนการ สำหรับรูปแบบของใบขออนอกเอกสารใหม่/แก้ไข/ยกเลิกเอกสาร แสดงได้ดังรูปที่ 6.4



รูปที่ 6.3 ผังแสดงกิจกรรมการดำเนินงานสำหรับคู่มือกระบวนการ : การจัดทำเอกสาร

สัญญาลักษณะใดกับบริษัท

FR-GM-01
RNN-dd/mm/yy
แผ่นที่ 1 / 1

ใบขออนุญาตเอกสารใหม่/แก้ไข/ยกเลิกเอกสาร

เลขที่

สำหรับผู้เสนอความต้องการ

วัตถุประสงค์

 ออกเอกสารใหม่ แก้ไขเอกสาร ยกเลิก

ชนิดของเอกสาร

 คู่มือกระบวนการ วิธีการปฏิบัติงาน อื่น ๆ

สถานะของเอกสาร (กรณีออกเอกสารใหม่ ให้ใส่เฉพาะชื่อเพียงอย่างเดียว)

ชื่อเอกสาร.....

รหัสเอกสาร.....

แผ่นที่.....

วัตถุประสงค์/เหตุผล

.....
.....
.....

สรุปเนื้อหาสำคัญและรายละเอียด (หากเนื้อหาไม่พอ กรุณาแนบรายละเอียดเพิ่มเติม)

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

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

สำหรับผู้ตรวจสอบของหน่วยงาน

 เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ

ความเห็นประกอบ

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

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

สำหรับผู้อนุมัติ

 อนุมัติ ไม่อนุมัติ

ความเห็นประกอบ

.....
.....
กำหนดให้เอกสารมีผลบังคับใช้ วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....

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

สำหรับผู้ตรวจสอบของหน่วยงาน

รับรองการตรวจสอบเอกสารหลังจากดำเนินการจัดพิมพ์

ลงชื่อ.....

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

สำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

ได้ดำเนินการตามคำขอเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....

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

2) จำนวนเอกสาร มีเพียง 1 ชุด (ไม่มีสำเนา)

3) รายละเอียดที่สำคัญ

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้เสนอความต้องการ

- เลขที่ ใช้บันทึกเลขที่ของแบบฟอร์มที่ได้รับนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- วัตถุประสงค์ ให้ผู้เสนอความต้องการระบุถึงความต้องการ
- ชนิดของเอกสาร ใช้ระบุถึงชนิดของเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ชื่อเอกสาร ใช้ระบุถึงชื่อของเอกสาร
- รหัสเอกสาร ใช้ระบุถึงรหัสของเอกสาร
- แผ่นที่ ใช้ระบุถึงแผ่นที่ของเอกสารที่ต้องการอ้างอิงไปถึง
- วัตถุประสงค์/เหตุผล ใช้ระบุถึงวัตถุประสงค์/เหตุผลในการดำเนินการกับเอกสาร
- สรุปเนื้อหาสำคัญและรายละเอียด ใช้ระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ รวมทั้งระบุถึงเนื้อหาและรายละเอียดที่ต้องการด้วยว่าเป็นเช่นไร
- ลงชื่อ พร้อมวันที่ ใช้ลงนามของผู้เสนอความต้องการ พร้อมวันที่

ส่วนที่ 2 สำหรับผู้ตรวจสอบของหน่วยงาน

- เห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ ใช้ระบุความเห็นต่อการเสนอขอ
- ความเห็นประกอบ ใช้ระบุความเห็นประกอบของผู้ตรวจสอบ
- ลงชื่อ พร้อมวันที่ ใช้ลงนามของผู้ตรวจสอบ พร้อมวันที่

ส่วนที่ 3 สำหรับผู้อนุมัติ

- อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ใช้ระบุการอนุมัติที่มีต่อการเสนอขอ
- ความเห็นประกอบ ใช้ระบุความเห็นประกอบของผู้อนุมัติ
- ลงชื่อ พร้อมวันที่ ใช้ลงนามของผู้อนุมัติ พร้อมวันที่

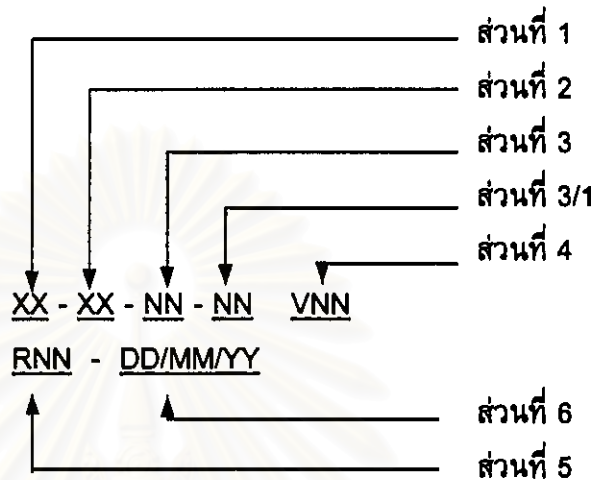
ส่วนที่ 4 สำหรับผู้ตรวจสอบของหน่วยงาน

- การรับรอง การตรวจสอบ ใช้เพื่อลงนามของผู้ตรวจสอบ พร้อมวันที่ หลังจากที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่จัดพิมพ์ขึ้น พร้อมลงชื่อและวันที่

ส่วนที่ 5 สำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

- การดำเนินการ ตามคำขอ พร้อมลงชื่อและวันที่ ใช้เพื่อลงนามของเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร พร้อมวันที่ เพื่อบันทึกว่าได้ดำเนินการตามคำขออนแล้วเสร็จสมบูรณ์

นอกจากนี้สำหรับในระบบเอกสารขององค์กรแห่งนี้ เพื่อให้สามารถควบคุมในเรื่องของการอ้างอิงถึง การเรียกใช้งาน และการจัดเก็บได้โดยสะดวก รวมทั้งทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในทุกหน่วยงาน จึงได้มีการจัดทำมาตรฐานวิธีการในการกำหนดรหัสเอกสารขึ้น โดยโครงสร้างของรหัสเอกสารที่ใช้ มีรูปแบบดังนี้



คำอธิบาย โครงสร้างของรหัสเอกสาร แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นชื่อชนิดของเอกสาร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม รายละเอียดของการให้ชื่อชนิดเอกสาร เป็นไปตามตามตารางที่ 6.4 ตารางแสดงความหมายของรหัสเอกสาร
- ส่วนที่ 2 เป็นชื่อของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร รายละเอียดตามตารางที่ 6.4 ตารางแสดงความหมายของรหัสเอกสาร
- ส่วนที่ 3 เป็นตัวเลขรหัสเอกสารของเอกสารนั้นๆ ทั้งนี้วิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้คู่มือกระบวนการใด ๆ จะมีตัวเลขรหัสในส่วนนี้ตรงกับรหัสคู่มือกระบวนการนั้น ๆ
- ส่วนที่ 3/1 เป็นตัวเลข ใช้เพื่อขยายรายละเอียดของรหัสเอกสารในส่วนที่ 3 และใช้เฉพาะกับวิธีการปฏิบัติงานเท่านั้น
- ส่วนที่ 4 เป็นส่วนที่แสดงถึง ครั้งที่ของการพิมพ์เอกสาร (Version : V) หมายถึง ครั้งที่ของการพิมพ์เอกสารใหม่หมดทั้งฉบับ โดยจะเป็นตัวเลข Running number เริ่มตั้งแต่ 01 เป็นต้นไป
- ส่วนที่ 5 เป็นส่วนที่แสดงถึง การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารครั้งที่ (Revision : R) ของแผ่นนั้น ๆ โดยจะเป็นตัวเลข Running number เริ่มตั้งแต่ 00 เป็นต้นไป (โดยที่ R00 คือ เอกสารที่ยังไม่เคยได้รับการแก้ไข)
- ส่วนที่ 6 เป็นส่วนที่แสดงถึง วันที่ที่มีผลบังคับใช้ของเอกสารนั้น ๆ (วันเดือนปี ค.ศ.)

ทั้งนี้รหัสเอกสารสำหรับเอกสารใด ๆ จะได้รับการระบุไว้ที่มุมขวาบนของเอกสารนั้น ๆ

ตารางที่ 6.4 ตารางแสดงความหมายของรหัสเอกสาร

ส่วนที่ 1 (ชนิดของเอกสาร)	ส่วนที่ 2 (หน่วยงานต่าง ๆ)
PM - คู่มือกระบวนการ WI - วิธีการปฏิบัติงาน เอกสารสนับสนุน (SD) ที่ใช้ประกอบ การทำงาน AN - Announcement (ประกาศ) CL - Catalogue (แคตตาล็อก) CT - Contact (สัญญา) DR - Drawing (แบบ) FR - Forms (แบบฟอร์ม) GV - Government document (เอกสารจากทางราชการ) ME - External Manual (คู่มือการใช้งานเครื่องจักรจากภายนอก) MI - Internal Manual (คู่มือการใช้งานเครื่องจักรจัดทำขึ้นเอง) RF - References (เอกสารอ้างอิง) RP - Report (รายงาน) SM - Summary (บันทึกสรุป)	AC - หน่วยงานบัญชีและการเงิน DO - หน่วยงานออกแบบ EN - หน่วยงานวิศวกรรม ES - หน่วยงานประเมินราคา GM - หน่วยงานบริหารกลาง HR - หน่วยงานบุคคลและธุรการ MS - หน่วยงาน MIS OD - หน่วยงานปฏิบัติการและพัฒนา PD - หน่วยงานผลิต PF - หน่วยงานวัสดุและสไตร์ PI - หน่วยงานติดตั้งและบริหารโครงการ PO - หน่วยงานจัดหา PP - หน่วยงานวางแผนการผลิต QA - หน่วยงานประกันคุณภาพ RD - หน่วยงานวิจัยและพัฒนา SA - หน่วยงานประสานงานขาย SP - หน่วยงานขายงานโครงการ SS - หน่วยงานขายสินค้าพิเศษ ST - หน่วยงานขายสินค้าสำเร็จรูป SV - หน่วยงานบริการ

6.2.2.2 คู่มือกระบวนการ : การแก้ไข/ยกเลิกเอกสาร

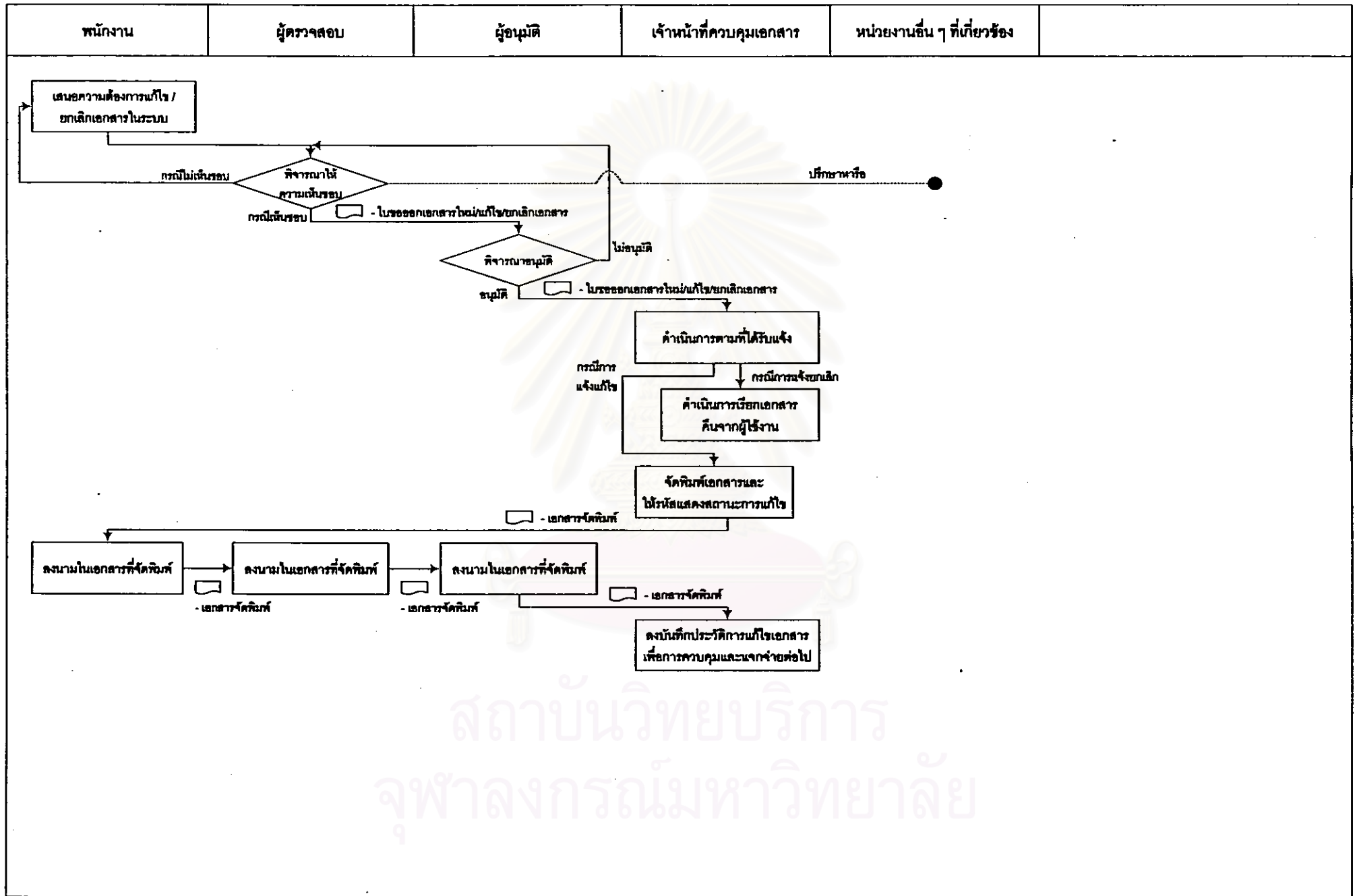
วัตถุประสงค์ เป็นมาตรฐานสำหรับกระบวนการแก้ไข/ยกเลิกเอกสารต่าง ๆ ในระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า เมื่อมีการแก้ไข/ยกเลิกเอกสารใด ๆ ในระบบ จะต้องได้รับการทบทวน/ตรวจสอบ และอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนทุกครั้ง รวมทั้งได้รับการบันทึกประวัติการแก้ไข ก่อนแจกจ่ายหรือจัดเก็บเพื่อรอการทำลายในขั้นต่อไป

ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการประกอบด้วย

- 1) พนักงานในหน่วยงานเสนอความต้องการแก้ไข / ยกเลิกเอกสาร
- 2) ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ตรวจสอบของหน่วยงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยปรึกษาร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่อาจได้รับผลกระทบ จากนั้นนำเสนอผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจอนุมัติพิจารณา
- 3) ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ จากนั้นแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- 4) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารดำเนินการตามความต้องการที่ได้รับแจ้ง
- 5) กรณียกเลิกเอกสาร เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารดำเนินการเรียกคืนเอกสารจากผู้ใช้งาน
- 6) กรณีแก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจัดพิมพ์เอกสาร ให้รหัสแสดงสถานะการแก้ไขเอกสาร จากนั้นนำเอกสารที่ได้จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้วเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและลงนาม
- 7) ผู้ที่เกี่ยวข้องลงนามในเอกสารที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว และส่งคืนเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- 8) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารลงบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสารเพื่อการควบคุม และแจกจ่ายต่อไป

ทั้งนี้ ขั้นตอนดังกล่าวมาข้างต้นสำหรับกระบวนการ : การแก้ไข / ยกเลิกเอกสาร สามารถแสดงให้เห็นได้ตามรูปที่ 6.5

แบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการ ในส่วนของเอกสารแบบฟอร์มที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานในกระบวนการของการแก้ไข / ยกเลิกเอกสาร มีอยู่ 1 แบบฟอร์ม คือ ใบขออนุมัติเอกสารใหม่ / แก้ไข / ยกเลิกเอกสาร ซึ่งมีรายละเอียดในลักษณะเดียวกันกับที่ได้อธิบายมาแล้วในหัวข้อที่ 6.2.2.1



รูปที่ 6.5 ผังแสดงกิจกรรมการดำเนินงานสำหรับคู่มือกระบวนการ : การแก้ไข / ยกเลิกเอกสาร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.2.2.3 คู่มือกระบวนการ : การควบคุมและจัดเก็บเอกสาร

วัตถุประสงค์ เป็นมาตรฐานสำหรับกระบวนการควบคุมและจัดเก็บเอกสารในระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า เอกสารทั้งหมดในระบบจะได้รับการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เอกสารได้รับการแจกจ่ายถึงผู้ใช้งานอย่างทั่วถึงตามความเหมาะสมและความจำเป็นในการใช้งาน รวมทั้งเอกสารดังกล่าวต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้อง ไม่ล้าสมัยด้วย

ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการ สำหรับการปฏิบัติในการควบคุมเอกสารตามกระบวนการนี้ แบ่งได้เป็น 3 กรณี คือ การควบคุมกรณีออกเอกสารใหม่ การควบคุมกรณีแก้ไขเอกสาร และการควบคุมกรณียกเลิกเอกสาร ซึ่งการควบคุมในแต่ละกรณีจะมีขั้นตอน ดังนี้

กรณีออกเอกสารใหม่

- 1) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารรับเอกสารจัดพิมพ์ที่ผ่านการลงนามครบถ้วนสมบูรณ์จากผู้อนุมัติของหน่วยงาน
- 2) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารประทับตราอย่าง “ต้นฉบับ” ที่เอกสาร ลงทะเบียนเอกสารในแบบฟอร์ม : สารบัญญัหลักรายชื่อเอกสารควบคุม และแจ้งให้ผู้อนุมัติเอกสารกำหนดรายชื่อผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจะได้ทำสำเนาแจกจ่าย
- 3) ผู้อนุมัติกำหนดรายชื่อผู้ครอบครองเอกสาร
- 4) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจัดทำสำเนา และจัดส่งเอกสาร
- 5) บุคคลผู้ครอบครองเอกสารรับเอกสาร และลงนามการได้รับเอกสาร
- 6) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารบันทึกผลการแจกจ่ายเอกสาร

กรณีแก้ไขเอกสาร

- 1) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารรับเอกสารจัดพิมพ์ของเอกสารฉบับที่มีการแก้ไข ซึ่งผ่านการลงนามครบถ้วนสมบูรณ์จากผู้อนุมัติของหน่วยงาน
- 2) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารประทับตราอย่าง “ต้นฉบับ ” ที่เอกสาร ลงบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสาร
- 3) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารตรวจสอบชื่อผู้ครอบครองเอกสาร ซึ่งกำหนดไว้แล้ว ก่อนหน้าตั้งแต่ครั้งที่มีการออกเอกสารใหม่ใช้งานในระบบ
- 4) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจัดทำสำเนา และจัดส่งเอกสาร
- 5) บุคคลผู้ครอบครองเอกสารรับเอกสาร ลงนามการได้รับเอกสาร และส่งคืนเอกสารเดิม
- 6) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารบันทึกผลการแจกจ่ายเอกสาร
- 7) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจัดเก็บ / ทำลายเอกสารที่ล้าสมัย

กรณียกเลิกเอกสาร

- 1) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารรับแจ้งการอนุมัติยกเลิกการใช้งานเอกสาร
- 2) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารตรวจสอบรายชื่อผู้ครอบครองเอกสาร และทำการเรียกคืน เอกสารสำเนาฉบับควบคุมจากผู้ครอบครองเอกสาร
- 3) บุคคลผู้ครอบครองเอกสารส่งคืนเอกสาร
- 4) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารบันทึกผลการเรียกคืนเอกสาร
- 5) เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจัดเก็บ / ทำลายเอกสารที่ล้าสมัย

ทั้งนี้ ขั้นตอนดังกล่าวมาข้างต้นสำหรับกระบวนการ : การควบคุมและจัดเก็บเอกสาร แสดงให้เห็นได้ตามรูปที่ 6.6

แบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการ ในส่วนของเอกสารแบบฟอร์มที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้งานในกระบวนการของการควบคุมและจัดเก็บเอกสารนี้มีอยู่ 5 แบบฟอร์ม คือ

- 1) ใบขออนอกเอกสารใหม่ / แก้ไข / ยกเลิกเอกสาร
- 2) สารบัญญัหลักรายชื่อเอกสารควบคุม
- 3) ตารางควบคุมผู้ครอบครองเอกสาร
- 4) ทะเบียนการแจกจ่ายเอกสาร
- 5) ใบบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสาร

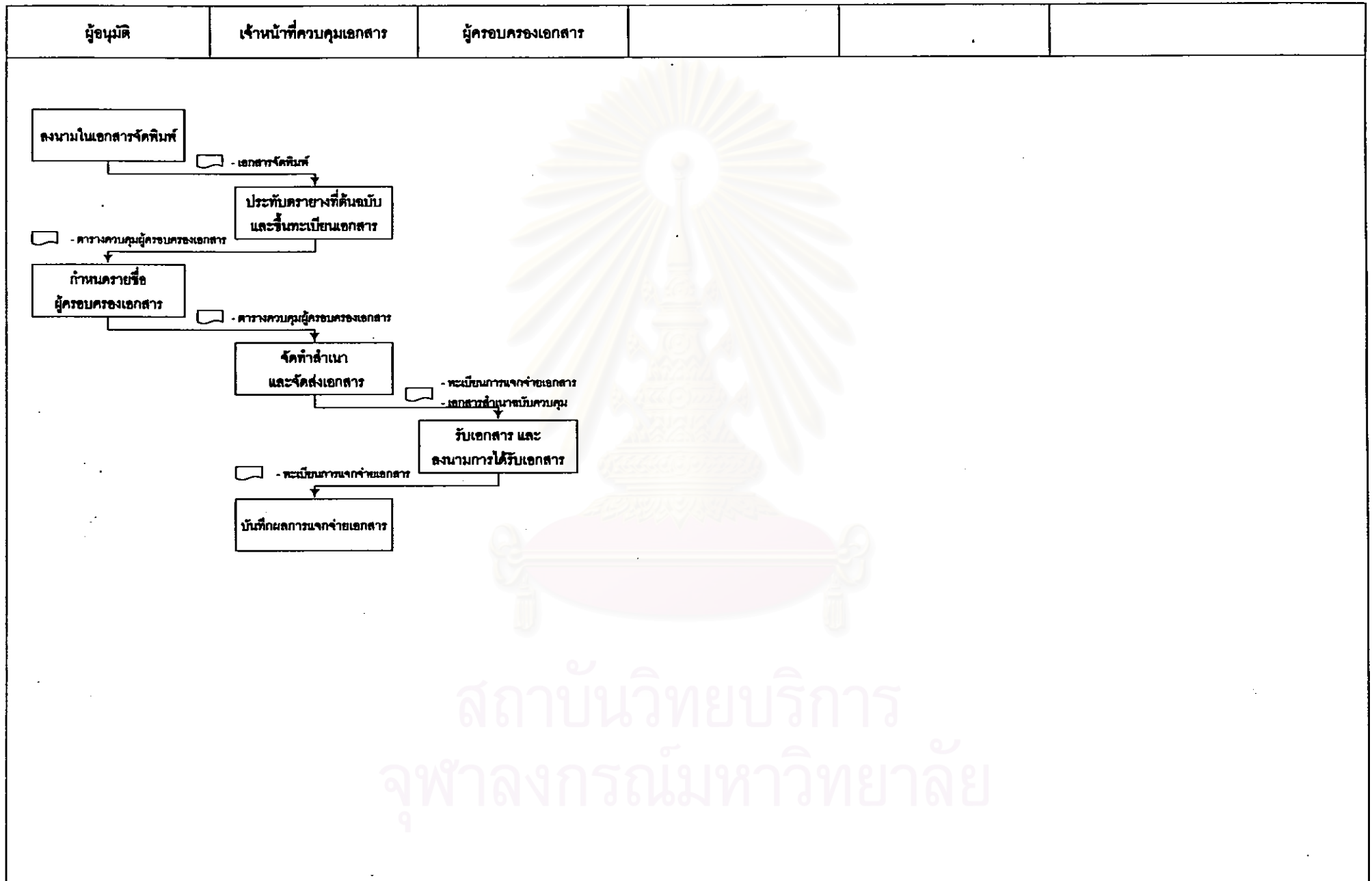
โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละแบบฟอร์ม ดังนี้

แบบฟอร์ม : ใบขออนอกเอกสารใหม่ / แก้ไข / ยกเลิกเอกสาร

รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับ ใบขออนอกเอกสารใหม่ / แก้ไข / ยกเลิกเอกสาร มีลักษณะการใช้งาน รูปแบบ จำนวนเอกสาร และรายละเอียดที่สำคัญ เช่นเดียวกันกับที่ได้อธิบายมาแล้วในหัวข้อที่ 6.2.2.1

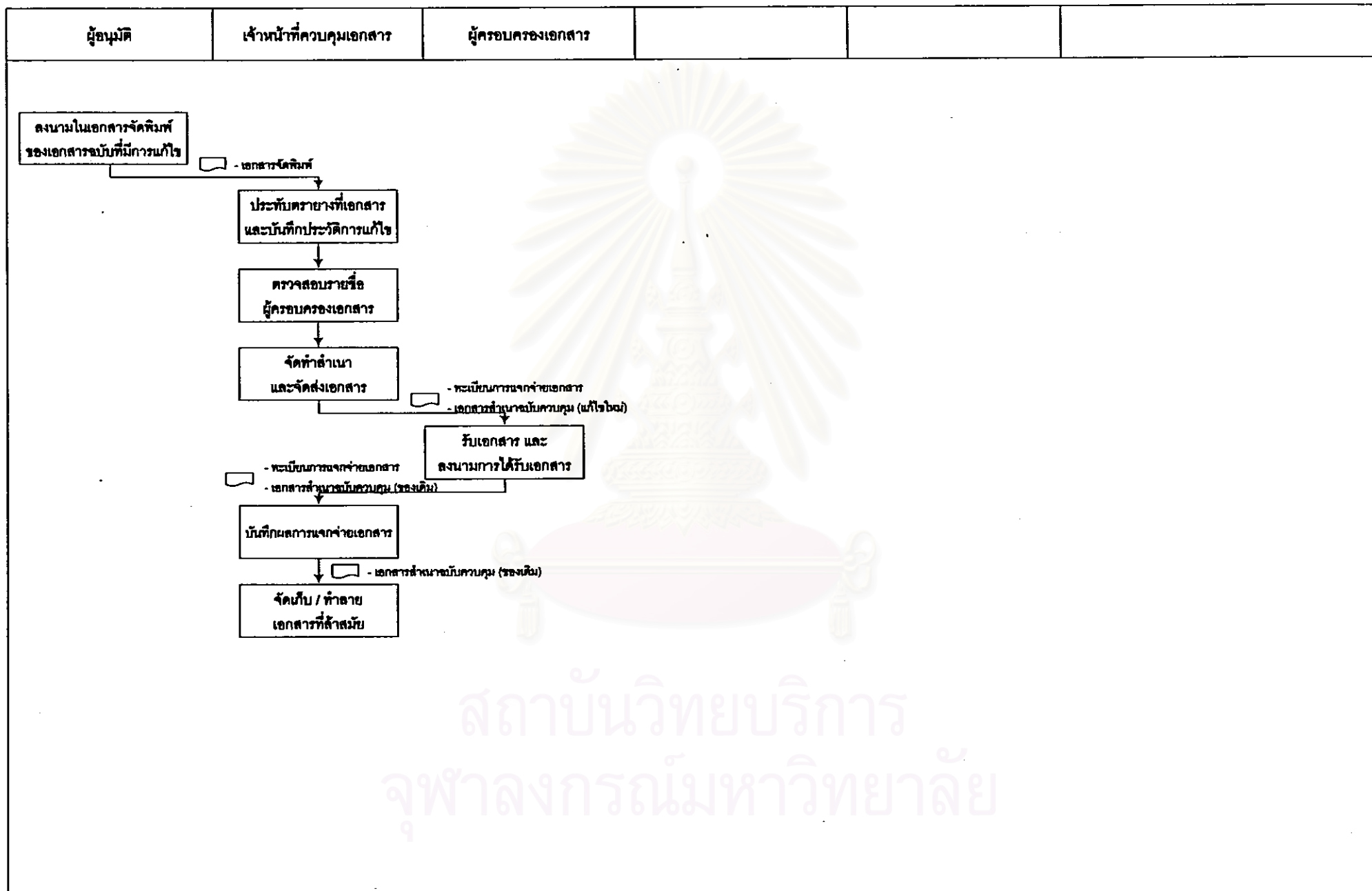
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรณีออกเอกสารใหม่



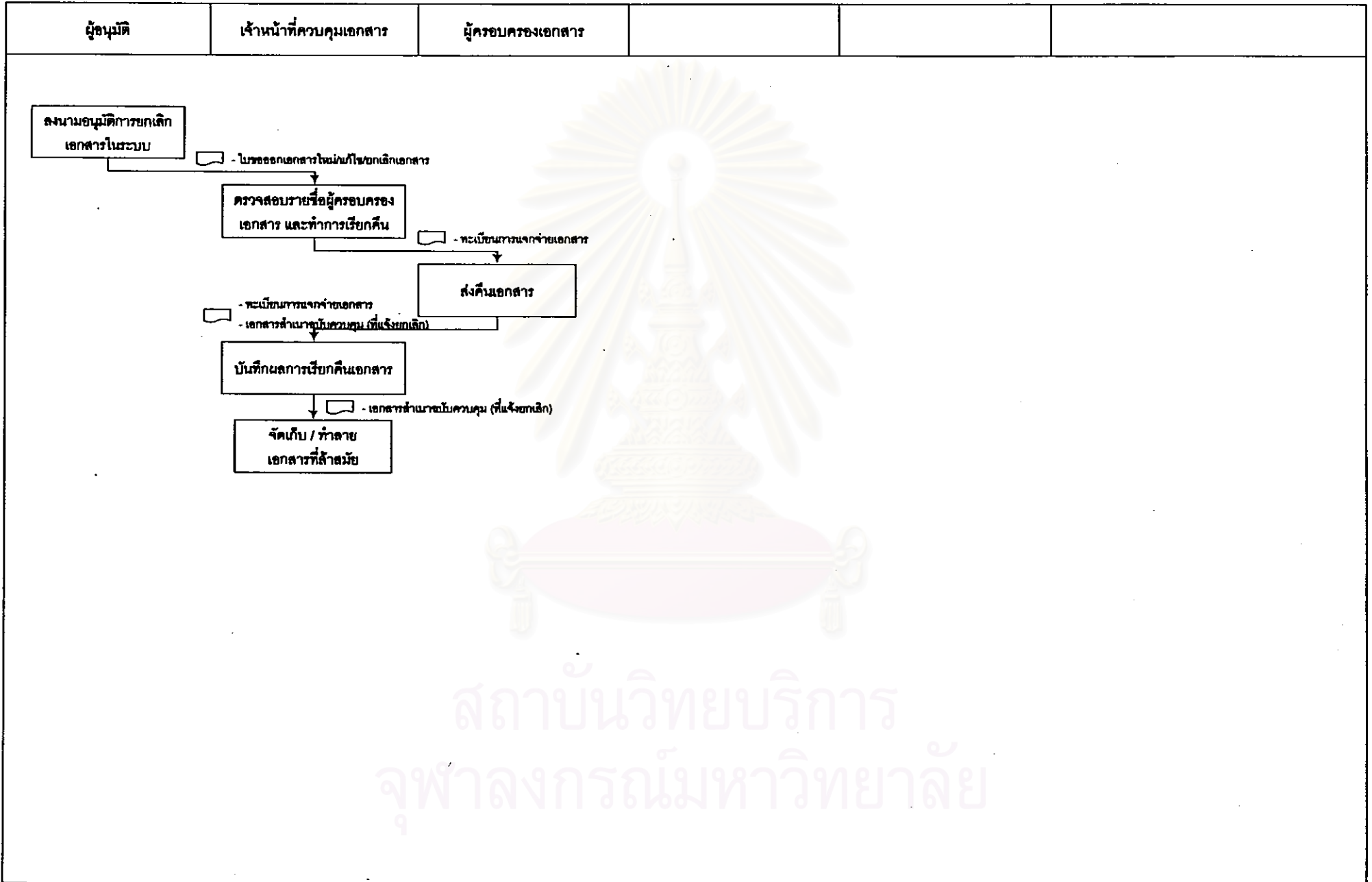
รูปที่ 6.6 ผังแสดงกิจกรรมการดำเนินงานสำหรับคู่มือกระบวนการ : การควบคุมและการจัดเก็บเอกสาร

กรณีแก้ไขเอกสาร



รูปที่ 6.6 (ต่อ) ผังแสดงกิจกรรมการดำเนินงานสำหรับคู่มือกระบวนการ : การควบคุมและการจัดเก็บเอกสาร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 6.6 (ต่อ) ผังแสดงกิจกรรมการดำเนินงานสำหรับคู่มือกระบวนการ : การควบคุมและการจัดเก็บเอกสาร

แบบฟอร์ม : สารบัญหลักรายชื่อเอกสารควบคุม

1) ลักษณะการใช้งาน แบบฟอร์มฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นสำหรับใช้งานโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร เพื่อบันทึกรายชื่อของเอกสารในระบบที่ต้องการการควบคุม กล่าวคือ เอกสารในระบบที่ต้องการการควบคุม หมายถึงว่า เอกสารดังกล่าวนั้นจะได้รับการควบคุมให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีการแก้ไขเกิดขึ้น ผู้ที่ถือสำเนาของเอกสารฉบับควบคุมจะได้รับเอกสารที่แก้ไขใหม่ทุกครั้ง สำหรับรูปแบบของสารบัญหลักรายชื่อเอกสารควบคุม แสดงได้ดังรูปที่ 6.7

2) จำนวนเอกสาร มีเพียง 1 ชุด (ไม่มีสำเนา)

3) รายละเอียดที่สำคัญ

- เลขที่ ใช้บันทึกเลขที่ของแบบฟอร์มนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- ชนิดเอกสาร ใช้ระบุถึงชนิดเอกสารสำหรับรายการเอกสารที่บันทึกในแบบฟอร์มว่าเป็นเอกสารประเภทคู่มือกระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน หรือเอกสารสนับสนุนแบบใด
- หน่วยงาน ใช้ระบุถึงหน่วยงานของรายการเอกสารที่บันทึกในแบบฟอร์มว่าเอกสารดังกล่าวมีต้นเรื่องที่หน่วยงานใด
- รหัสเอกสาร ใช้ระบุถึงรหัสเอกสารของเอกสารนั้น
- ฉบับที่ (Version) ใช้ระบุถึงฉบับที่ (Version) ของเอกสารนั้นที่ใช้งานอยู่
- วันที่มีผลบังคับใช้ ใช้ระบุถึงวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้ของเอกสารนั้น
- ชื่อเอกสาร ใช้ระบุถึงชื่อที่ใช้เรียกเอกสารนั้น
- วันที่สำหรับการเปลี่ยนแปลงครั้งที่ ใช้ระบุถึงวันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงบางส่วนของเอกสารนั้น ภายใต้อันดับที่ (Version) เดิม
- หมายเหตุ ใช้ระบุถึงข้อมูล และข้อสังเกตพิเศษอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แบบฟอร์ม : ทะเบียนควบคุมการแจกจ่ายเอกสาร

1) ลักษณะการใช้งาน แบบฟอร์มฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นสำหรับการควบคุมการแจกจ่ายเอกสารจากเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารไปยังผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเอกสารได้ถึงมือผู้ครอบครองอย่างถูกต้อง รวมทั้งได้มีการส่งคืนเอกสารเดิมในกรณีของการแก้ไขและยกเลิก ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เอกสารที่ล้าสมัยถูกนำไปใช้งานในระบบ สำหรับรูปแบบของทะเบียนการแจกจ่ายเอกสาร แสดงได้ดังรูปที่ 6.9

2) จำนวนเอกสาร มีเพียง 1 ชุด (ไม่มีสำเนา)

3) รายละเอียดที่สำคัญ

- เลขที่ ใช้บันทึกเลขที่ของแบบฟอร์มนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- เพื่อ ใช้ระบุลักษณะการใช้งานแบบฟอร์มว่าเพื่อแจกจ่ายเอกสาร เพื่อยกเลิกเอกสาร หรือเพื่อเรียกคืนเอกสาร
- รหัสเอกสาร ใช้ระบุถึงรหัสของเอกสารที่อ้างถึง
- ชื่อเอกสาร ใช้ระบุถึงชื่อของเอกสารที่อ้างถึง
- แผ่นที่ ใช้ระบุแผ่นที่ต้องการของเอกสารที่อ้างถึง
- วันที่เอกสาร มีผลบังคับใช้ ใช้ระบุถึงวันที่ซึ่งเอกสารที่อ้างถึงจะมีผลบังคับใช้
- ชื่อผู้ครอบครอง / หน่วยงาน ใช้ระบุถึงชื่อตำแหน่งของผู้ครอบครอง และสังกัดที่ได้รับสำเนาควบคุมฉบับที่นั้น ๆ
- สำเนาควบคุมฉบับที่ ใช้ระบุถึงหมายเลขฉบับที่ของสำเนาเอกสารควบคุม
- ลงชื่อผู้ครอบครอง (วัน/เดือน/ปี) ใช้ลงลายเซ็นสำหรับผู้ครอบครองเมื่อได้รับเอกสาร พร้อมวันที่ได้รับ
- ลงชื่อ จนท. ควบคุม เอกสาร (วัน/เดือน/ปี) ใช้ลงลายเซ็นสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร พร้อมวันที่ เมื่อได้รับเอกสารเดิมคืน
- หมายเหตุ ใช้ระบุถึงข้อมูล และข้อสังเกตพิเศษอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แบบฟอร์ม : ใบบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสาร

1) ลักษณะการใช้งาน แบบฟอร์มฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นสำหรับใช้โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร เพื่อบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสารที่มีอยู่ในระบบว่าในเอกสารฉบับใด ๆ นั้น มีการแก้ไขที่ส่วนใด และเมื่อใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสืบค้นดูถึงประวัติการแก้ไขได้ สำหรับรูปแบบของใบบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสาร แสดงได้ดังรูปที่ 6.10

2) จำนวนเอกสาร มีเพียง 1 ชุด (ไม่มีสำเนา)

3) รายละเอียดที่สำคัญ

- เลขที่ ใช้บันทึกเลขที่ของแบบฟอร์มนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- ชื่อเอกสาร ใช้ระบุถึงชื่อของเอกสารที่อ้างถึง
- รหัสเอกสาร ใช้ระบุถึงรหัสของเอกสารที่อ้างถึง
- ฉบับที่ (Version) ใช้ระบุถึงฉบับที่ (Version) ของเอกสารฉบับที่อ้างถึง
- ครั้งที่แก้ไข ใช้ระบุครั้งที่ของการแก้ไขเอกสารใน Version นั้น
- ยกเลิก ใช้ระบุถึงแผ่นที่ของเอกสารใน Version นั้นที่ถูกยกเลิกไป
แผ่นที่ ../..R../..
- เพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง ใช้ระบุถึงแผ่นที่ของเอกสารใน Version นั้นที่ใช้ทดแทน
สู่แผ่นที่ ../..R../.. แผ่นเดิม
- ลงชื่อ จ.ท.ควบคุม เอกสาร ใช้ลงนามสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.2.2.4 คู่มือกระบวนการ : การควบคุมบันทึกงาน

วัตถุประสงค์ เป็นมาตรฐานสำหรับกระบวนการควบคุมบันทึกงานที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยบันทึกงานนั้นหมายถึง เอกสารที่ได้รับการบันทึกข้อมูลของผลที่ได้จากการทำงาน ทั้งนี้การควบคุมบันทึกนั้น มีขั้นตอนเพื่อให้บันทึกงานเหล่านั้นได้รับการชี้แจง จำแนกประเภท และควบคุมอย่างเหมาะสม สามารถค้นหาและเรียกใช้ได้ง่าย รวมทั้งได้รับตรวจสอบเป็นประจำว่า การเก็บรักษาที่เป็นอยู่ทำให้บันทึกงานอยู่ในสภาพที่ดี ไม่เสื่อมสภาพ

ขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการประกอบด้วย

- 1) หัวหน้าหน่วยงานกำหนดรายการบันทึกงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนที่ต้องการจัดเก็บไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงาน จากนั้นจึงกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ รายการบันทึกงานข้างต้น และกำหนดคุณลักษณะของการจัดเก็บ ได้แก่ ระยะเวลาการจัดเก็บ กำหนดเวลาทำลายเอกสารที่ครบอายุการจัดเก็บ สถานที่จัดเก็บ รวมทั้งกำหนดถึงหมวดหมู่เพื่อจัดแฟ้มเอกสาร เมื่อเสร็จสิ้นจึงนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา
- 2) ผู้บังคับบัญชาระดับสายงานพิจารณาการควบคุมบันทึกงานตามที่ได้เสนอมา
- 3) ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการส่งบันทึกงานให้ ผู้จัดเก็บและดำเนินการจัดเก็บบันทึกงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 4) ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บตรวจสอบสภาพบันทึกงานที่จัดเก็บไว้ เพื่อดำเนินการทำลาย หรือซ่อมแซมให้มีสภาพที่สามารถใช้ประโยชน์ได้

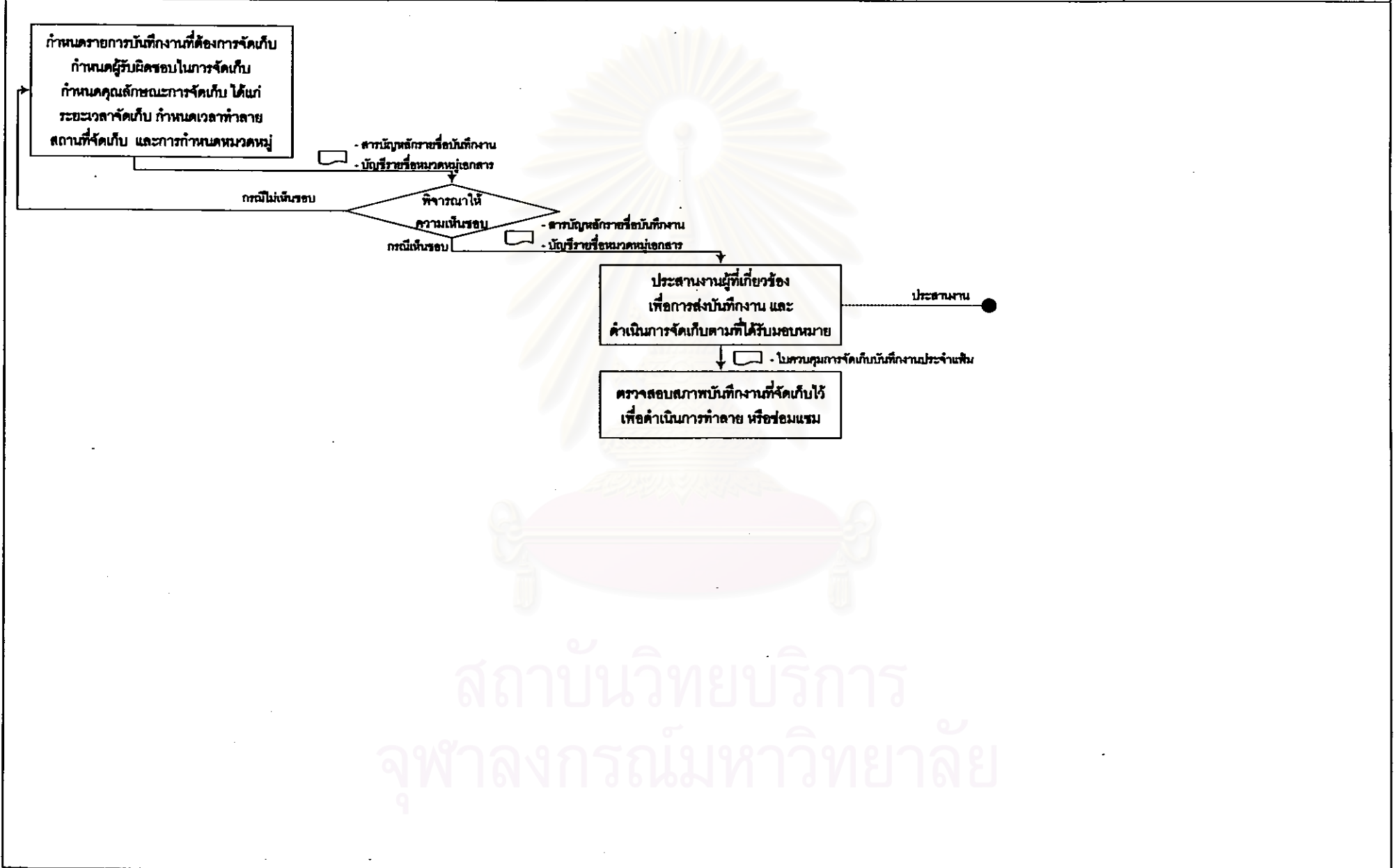
ทั้งนี้ ขั้นตอนดังกล่าวมาข้างต้นสำหรับกระบวนการ : การควบคุมบันทึกงาน แสดงให้เห็นได้ตามรูปที่ 6.11

แบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการ ในส่วนของเอกสารแบบฟอร์มที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานในกระบวนการของการควบคุมและจัดเก็บเอกสารนี้มีอยู่ 3 แบบฟอร์ม คือ

- 1) สารบัญชักรายชื่อบันทึกงาน
- 2) บัญชีรายชื่อหมวดหมู่เอกสาร
- 3) ใบควบคุมการจัดเก็บบันทึกงานประจำแฟ้ม

โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละแบบฟอร์ม ดังนี้

หัวหน้าหน่วยงาน	ผู้อำนวยการสายงาน	ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ	หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	
-----------------	-------------------	--------------------------	------------------------------	--



รูปที่ 6.11 ผังแสดงกิจกรรมการดำเนินงานสำหรับผู้มีกระบวนการ : การควบคุมบันทึกงาน

แบบฟอร์ม : สารบัญหลักรายชื่อบันทึกงาน

1) ลักษณะการใช้งาน แบบฟอร์มฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้กำหนดถึงบันทึกงานที่ต้องการจัดเก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการทำงานของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดถึงคุณลักษณะของการจัดเก็บด้วยว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ เก็บไว้ ณ.ที่ใด เก็บไว้ยาวนานเท่าใด เมื่อใดจึงจะทำลายทิ้งเพื่อไม่ให้มีมากจนเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้การควบคุมเป็นไปอย่างมีระบบ ระเบียบ มีเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติได้ง่าย สำหรับรูปแบบของสารบัญหลักรายชื่อบันทึกงาน แสดงได้ดังรูปที่ 6.12

2) จำนวนเอกสาร มีเพียง 1 ชุด (ไม่มีสำเนา)

3) รายละเอียดที่สำคัญ

- เลขที่ ใช้บันทึกเลขที่ของแบบฟอร์มนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บแบบฟอร์มดังกล่าว
- หน่วยงาน ใช้ระบุถึงหน่วยงานที่ใช้เอกสารแบบฟอร์มนี้
- ลำดับที่ ใช้ระบุหมายเลขเรียงตามลำดับ
- รหัสเอกสาร ใช้ระบุถึงรหัสของบันทึกงานที่อ้างถึง
- รายชื่อบันทึกงาน ใช้ระบุถึงรายชื่อของบันทึกงานที่อ้างถึง
- ผู้จัดเก็บ ใช้ระบุถึงชื่อตำแหน่งงานของผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ (ระบุตำแหน่ง)
- สถานที่จัดเก็บ(หลัก) ใช้ระบุถึงสถานที่จัดเก็บโดยปกติสำหรับบันทึกงาน
- สถานที่จัดเก็บ(รอง) ใช้ระบุถึงสถานที่จัดเก็บเพิ่มเติมกรณีที่สถานที่จัดเก็บเดิมไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บ
- ระยะเวลาจัดเก็บ ใช้ระบุถึงระยะเวลาในการจัดเก็บบันทึกงานดังกล่าวไว้
- กำหนดเวลาทำลาย ใช้ระบุถึงกำหนดเวลาสำหรับการทำลายบันทึกงานที่ครบอายุการจัดเก็บ
- ลงชื่อผู้อนุมัติ ใช้ลงนามผู้อนุมัติพร้อมวันที่ผู้อนุมัติให้ดำเนินการ พร้อมวันที่ผู้อนุมัติ
- หมายเหตุ ใช้ระบุถึงข้อมูล และข้อสังเกตพิเศษอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แบบฟอร์ม : บัญชีรายชื่อหมวดหมู่เอกสาร

1) ลักษณะการใช้งาน แบบฟอร์มฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้กำหนดหมวดหมู่สำหรับการจัดเก็บเอกสารและบันทึกงาน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าถึง ค้นหา และเรียกใช้ได้ง่ายและสะดวก มีลักษณะเป็นการกำหนดว่าในหน่วยงานนั้นจะมีแฟ้มเอกสารโดยอยู่บ้าง และในแต่ละแฟ้มเอกสารจะมีการจัดเก็บเอกสารหรือบันทึกงานประเภทใดอยู่ รวมทั้งมีการจัดเข้าแฟ้มในลักษณะใด เช่น เรียงตามวันที่ เรียงตามหมายเลข หรืออื่น ๆ เป็นต้น สำหรับรูปแบบของบัญชีรายชื่อหมวดหมู่เอกสาร แสดงได้ดังรูปที่ 6.13

2) จำนวนเอกสาร มีเพียง 1 ชุด (ไม่มีสำเนา)

3) รายละเอียดที่สำคัญ

- เลขที่ ใช้บันทึกเลขที่ของแบบฟอร์มนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บแบบฟอร์มดังกล่าว
- หน่วยงาน ใช้ระบุถึงหน่วยงานที่ใช้เอกสารแบบฟอร์มนี้
- สถานที่จัดเก็บ ใช้ระบุสถานที่จัดเก็บที่อ้างถึง
- เลขหมวดหมู่ ใช้ระบุหมายเลขหมวดหมู่ หรือในที่นี้คือ หมายเลขแฟ้ม ณ สถานที่จัดเก็บที่อ้างถึงของหน่วยงานนั้น
- ชื่อหมวดหมู่ ใช้ระบุชื่อหมวดหมู่ หรือชื่อแฟ้ม ตามเลขหมวดหมู่
- ประกอบด้วยเอกสาร (รหัส) ใช้ระบุเอกสารที่จะถูกจัดเก็บภายในหมวดหมู่นั้น
- วิธีการจัดเก็บเข้าแฟ้ม ในหมวดหมู่นั้น ใช้กำหนดถึงวิธีการจัดเข้าแฟ้มของเอกสาร หรือบันทึกงานภายในหมวดหมู่หรือแฟ้มนั้น
- ผู้จัดเก็บดูแล รับผิดชอบ ใช้ระบุถึงผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บสำหรับแฟ้มหมวดหมู่นั้น
- หมายเหตุ ใช้ระบุถึงข้อมูล และข้อสังเกตพิเศษอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ลงชื่อ ใช้ลงนามผู้อนุมัติการจัดหมวดหมู่ พร้อมวันที่อนุมัติ

แบบฟอร์ม : ใบควบคุมการจัดเก็บบันทึกงานประจำแฟ้ม

1) ลักษณะการใช้งาน แบบฟอร์มฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นสำหรับรองรับงานจากที่กำหนดไว้ โดยบัญชีรายชื่อหมวดหมู่เอกสาร กล่าวคือบัญชีรายชื่อหมวดหมู่เอกสารจะเป็นตัวบอกถึงแฟ้มที่มีอยู่ทั้งหมดของหน่วยงาน ณ.สถานที่จัดเก็บหนึ่ง ๆ แต่แบบฟอร์มนี้ใช้งานคู่กับแฟ้มโดยตรง โดยจะระบุให้ทราบถึงสิ่งที่มีอยู่ภายในแฟ้มนั้น รวมทั้งคุณลักษณะของการจัดเก็บภายในแฟ้ม ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ดูแลรับผิดชอบในการจัดเก็บแต่ละแฟ้มสามารถควบคุมงานเฉพาะในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน สำหรับรูปแบบของสารบัญชั้หลักรายชื่อบันทึกงาน แสดงได้ดังรูปที่ 6.14

2) จำนวนเอกสาร มีเพียง 1 ชุด (ไม่มีสำเนา)

3) รายละเอียดที่สำคัญ

- หน่วยงาน ใช้ระบุถึงหน่วยงานที่ใช้เอกสารแบบฟอร์มนี้
- สถานที่จัดเก็บ ใช้ระบุสถานที่จัดเก็บที่อ้างถึง
- เลขหมวดหมู่ ใช้ระบุหมายเลขหมวดหมู่ หรือในที่นี้คือ หมายเลขแฟ้ม ณ. สถานที่จัดเก็บที่อ้างถึงของหน่วยงานนั้น
- ชื่อหมวดหมู่ ใช้ระบุชื่อหมวดหมู่หรือชื่อแฟ้ม ตามเลขหมวดหมู่
- รายละเอียดภายใน ใช้ระบุรายละเอียดของเอกสารที่จะถูกจัดเก็บภายในหมวดหมู่ประกอบด้วย หมวดหมู่นั้น
- วิธีการจัดเก็บเข้าแฟ้ม ใช้กำหนดถึงวิธีการจัดเข้าแฟ้มของเอกสาร หรือบันทึกงานภายในแฟ้มนั้น
- ระยะเวลาจัดเก็บ ใช้ระบุถึงระยะเวลาในการจัดเก็บบันทึกงานดังกล่าวไว้
- กำหนดช่วงเวลา ทำลาย ใช้ระบุถึงกำหนดเวลาสำหรับการทำลายเอกสาร หรือบันทึกงานภายในแฟ้มที่ครบอายุการจัดเก็บ
- ลงชื่อผู้ดูแลรับผิดชอบ ใช้ลงนามของผู้ดูแลรับผิดชอบการจัดเก็บการจัดเก็บ

สำหรับส่วนที่เป็นตารางบันทึกการทำลายบันทึกงาน

- ลำดับที่ ใช้ระบุหมายเลขเรียงตามลำดับ
- รายการที่ทำลาย ใช้ระบุรายการเอกสาร หรือบันทึกงานที่ทำลายในครั้งใด ๆ
- จำนวน ใช้ระบุจำนวนของเอกสาร หรือบันทึกงานที่ทำลาย
- ลงชื่อผู้ดำเนินการ ใช้ลงนามผู้ดำเนินการทำลาย
- วันที่ดำเนินการ ใช้ระบุวันที่ดำเนินการทำลาย

สัญญาลักษณะใดให้กับบริษัท

FR-GM-08
RNN-dd/mm/yy
แผ่นที่ 1 / 1

ใบควบคุมการจัดเก็บบันทึกงานประจำเพิ่ม

หน่วยงาน

สถานที่จัดเก็บเพิ่ม

เลขหมวดหมู่ ชื่อหมวดหมู่

รายละเอียดภายในหมวดหมู่ ประกอบด้วย

.....
.....
.....
.....
.....

วิธีการจัดเก็บเข้าเพิ่ม

ระยะเวลาการจัดเก็บ

กำหนดช่วงเวลาทำลาย

ลงชื่อ ผู้ดูแลรับผิดชอบการจัดเก็บ

()

ตารางบันทึกการทำลายบันทึกงาน

ลำดับที่	รายการที่ทำลาย	จำนวน (Item)	ลงชื่อ ผู้ดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ

โดยสรุป สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติในเรื่องของการควบคุมเอกสารและข้อมูลขององค์กร สามารถสรุปรายการที่ได้รับการจัดทำขึ้นใหม่เพื่อใช้งานในองค์กร ดังแสดงได้ตามตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 รายการที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นระบบในการควบคุมเอกสารและข้อมูลในองค์กร

ประเภทของเอกสาร	ชื่อเอกสารที่ได้รับการจัดทำขึ้นใหม่	รหัสเอกสาร
คู่มือกระบวนการ (Procedure Manual)	1. การจัดทำเอกสาร	PM-GM-01
	2. การแก้ไข / ยกเลิก เอกสาร	PM-GM-02
	3. การควบคุมและจัดเก็บเอกสาร	PM-GM-03
	4. การควบคุมบันทึกงาน	PM-GM-04
แบบฟอร์ม (Forms)	1. ใบขออนุญาตเอกสารใหม่/แก้ไข/ยกเลิกเอกสาร	FR-GM-01
	2. ใบสารบัญหลักรายชื่อเอกสารควบคุม	FR-GM-02
	3. ตารางควบคุมผู้ครอบครองเอกสาร	FR-GM-03
	4. ทะเบียนควบคุมการแจกจ่ายเอกสาร	FR-GM-04
	5. ใบบันทึกประวัติการแก้ไขเอกสาร	FR-GM-05
	6. สารบัญหลักรายชื่อบันทึกงาน	FR-GM-06
	7. บัญชีรายชื่อหมวดหมู่เอกสาร	FR-GM-07
	8. ใบควบคุมการจัดเก็บบันทึกงานประจำแฟ้ม	FR-GM-08

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.2.3 การจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติของการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ

ระบบงานที่ดี มีความชัดเจน เป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งมีผลทำให้การทำงานภายในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้มาซึ่งระบบข้อมูล และระบบสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกอย่างมหาศาลต่อการบริหารงานของผู้บริหาร แต่จากการศึกษาและวิเคราะห์ที่ผ่านมา จะพบได้ว่าองค์กรแห่งนี้ขาดการจัดทำเอกสารที่แสดงถึงระบบงานหรือกระบวนการทำงานเพื่อเป็นมาตรฐานวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ต้องมีการจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติสำหรับแต่ละระบบงานในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรขึ้นในรูปเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่งว่าระบบงานดังกล่าวได้รับการจัดทำขึ้นในลักษณะของ คู่มือกระบวนการ ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนและกิจกรรมในระบบงานนั้น ๆ โดยแนวทางที่ดำเนินการเพื่อการจัดทำคู่มือกระบวนการสำหรับระบบงานต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

- 1) การมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานจัดทำร่างเอกสารแสดงกระบวนการทำงานในหน่วยงานของตน เพื่อนำเสนอในที่ประชุม
- 2) ที่ประชุมซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยงาน ร่วมกันพิจารณาถึงกระบวนการที่จัดทำขึ้น ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมประกอบการขอเพิ่ม ลด แก้ไข ปรับปรุง ขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการที่จัดทำขึ้นมีความสมบูรณ์ ชัดเจน เป็นที่เข้าใจและยอมรับระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลที่สนับสนุนต่อการจัดทำรายงานสารสนเทศที่ต้องการได้
- 3) นำร่างเอกสารที่ผ่านการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว เข้าสู่กระบวนการจัดทำเอกสาร เพื่อจัดทำเป็นคู่มือกระบวนการ วิธีการปฏิบัติงาน หรือเอกสารสนับสนุน และประกาศให้มีผลบังคับใช้งานในองค์กร

จากการดำเนินการตามแนวทางข้างต้นนี้ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานรวมทั้งเอกสาร และแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้การปฏิบัติงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างคล่องตัว และข้อสำคัญอีกประการหนึ่งคือ สามารถเก็บบันทึกข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อการบริหารตามที่ผู้บริหารต้องการต่อไปได้ ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอถึงผลการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ 4 หน่วยงานหลัก คือ หน่วยงานการตลาด หน่วยงานผลิต(โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ รวมถึงหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับ 4 หน่วยงานข้างต้นโดยสรุปได้ดังนี้

6.2.3.1 ระบบงานด้านการตลาด

6.2.3.1.1 คู่มือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของหน่วยงานด้านการตลาด ได้มีการจัดกลุ่มของกระบวนการทำงาน ออกแบบและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในกระบวนการ รวมทั้งจัดทำเอกสารคู่มือกระบวนการขึ้น เพื่อแสดงถึงระบบงานด้านการตลาด ซึ่งสรุปได้เป็นกระบวนการหลัก ได้แก่

- 1) กระบวนการ : การขายงานโครงการ
- 2) กระบวนการ : การขายสินค้าสำเร็จรูป
- 3) กระบวนการ : การขายสินค้าพิเศษ
- 4) กระบวนการ : การประสานงานขาย
- 5) กระบวนการ : การออกไปส่งผลิต
- 6) กระบวนการ : การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า

รายละเอียดของขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการ แสดงในภาคผนวก ค

6.2.3.1.2 เอกสารที่ใช้ตามวิธีการปฏิบัติของระบบงานการตลาด

ในส่วนของเอกสารที่ใช้ประกอบการทำงานของระบบงานการตลาดสำหรับ แต่ละกระบวนการหลักของหน่วยงาน สามารถแสดงได้ดังนี้

1) เอกสารประกอบในกิจกรรมการขายงานโครงการ ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบคำร้องขอแบบและใบเสนอราคา
- แบบฟอร์ม : ใบประเมินราคา
- แบบฟอร์ม : จดหมายเสนอราคา
- แบบฟอร์ม : ใบขอออกไปส่งผลิต
- แบบฟอร์ม : ใบส่งผลิต
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานความก้าวหน้าการขายงานโครงการ
- แบบฟอร์ม : จดหมายส่งมอบงาน

2) เอกสารประกอบในกิจกรรมการขายสินค้าสำเร็จรูป ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบแจ้งราคาขายสินค้าสำเร็จรูป
- แบบฟอร์ม : ใบขอออกไปส่งผลิต
- แบบฟอร์ม : ใบส่งผลิต
- แบบฟอร์ม : จดหมายส่งมอบงาน

3) เอกสารประกอบในกิจกรรมการขายสินค้าพิเศษ ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบคำร้องขอแบบและใบเสนอราคา
- แบบฟอร์ม : ใบประเมินราคา
- แบบฟอร์ม : จดหมายเสนอราคา
- แบบฟอร์ม : ใบขออนุมัติใบสั่งผลิต
- แบบฟอร์ม : ใบสั่งผลิต
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานโครงการ
- แบบฟอร์ม : จดหมายส่งมอบงาน

4) เอกสารประกอบในกิจกรรมการประสานงานขาย ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบขอเอกสารทั่วไป
- แบบฟอร์ม : ใบคำร้องขอแบบและใบเสนอราคา
- แบบฟอร์ม : จดหมายเสนอราคา
- แบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอซื้อ

5) เอกสารประกอบในกิจกรรมการออกใบสั่งผลิต ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบขออนุมัติใบสั่งผลิต
- แบบฟอร์ม : ใบสั่งผลิต

6) เอกสารประกอบในกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบขอเอกสารทั่วไป
- แบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอเปลี่ยนแปลงข้อตกลง

ตารางที่ 6.6 แสดงสรุปถึงรายการแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการตลาด รหัสเอกสารที่อ้างอิง และลักษณะการใช้งานของแบบฟอร์มดังกล่าวในระบบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.6 รายการแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการตลาด

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	ลักษณะการใช้งาน	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ
1	ใบคำร้องขอแบบและใบเสนอราคา	ใช้งานโดยพนักงานขาย เพื่อขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือให้ข้อมูลตามที่ร้องขอ ได้แก่ การขอหมายเลขโครงการ การขอให้ทำแบบ การขอให้ประเมินราคา หรือการขอให้จัดทำจดหมายเสนอราคา เป็นต้น ทั้งนี้ในแบบฟอร์มจะมีช่องสำหรับกรอกข้อมูล เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป	FR-SA-01	ภาพประกอบที่ ข. 3
2	ใบขอเอกสารทั่วไป	ใช้งานโดยพนักงานขายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น เพื่อประกอบในการยื่นขอเอกสารประเภทต่าง ๆ กับหน่วยงานประสานงานขาย	FR-SA-02	ภาพประกอบที่ ข. 4
3	จดหมายเสนอราคา	ใช้เพื่อเสนอถึงราคาของผลิตภัณฑ์ หรืองานโครงการให้กับลูกค้า	FR-SA-03	ภาพประกอบที่ ข. 5
4	ใบขอออกใบสั่งผลิต	ใช้งานโดยพนักงานขาย เพื่อแจ้งรายละเอียดสำหรับการสั่งผลิต การจัดส่ง การติดตั้ง และเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายบัญชีและการเงินเพื่อเรียกเก็บเงินจากลูกค้า	FR-SA-04	ภาพประกอบที่ ข. 6
5	ใบสั่งผลิต	ใช้งานในการแจ้งไปยังโรงงานสำหรับการสั่งผลิตหรือการจัดส่งสินค้าเพื่อให้ทางโรงงานทราบถึงรายการสินค้าที่ต้องการ กำหนดวันที่ต้องการ สถานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมอื่น ๆ ทั้งนี้โดยมีลายเซ็นของผู้มีอำนาจในการสั่งผลิตลงนาม เพื่อแสดงถึงการมอบหมายความรับผิดชอบให้ดำเนินการผลิตขึ้น	FR-SA-05	ภาพประกอบที่ ข. 7
6	ใบแจ้งขอเปลี่ยนแปลงข้อตกลง	ใช้งานเพื่อแจ้งและระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของจำนวน คุณภาพ และกำหนดเวลาส่งมอบ พร้อมกันนี้ยังใช้บันทึกถึงข้อสรุปแนวทางการแก้ไขด้วย	FR-SA-06	ภาพประกอบที่ ข. 8
7	ใบรายงานความก้าวหน้าการขยายงานโครงการ	ใช้งานโดยพนักงานขาย เพื่อแสดงถึงสถานะของการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ว่าได้มีการดำเนินไปอย่างไรบ้าง ปัจจุบันอยู่ที่ขั้นตอนใด และมีการใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างไร ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์การขายต่อไป	FR-SP-01	ภาพประกอบที่ ข. 9
8	ใบแจ้งราคาขายสินค้าสำเร็จรูป	ใช้เพื่อแจ้งและเสนอถึงราคาของสินค้าสำเร็จรูปแก่ลูกค้า	FR-ST-01	ภาพประกอบที่ ข. 10
9	ใบประเมินราคา	ใช้งานโดยเจ้าหน้าที่ประเมินราคา เพื่อบันทึกผลที่ได้ของการประเมินต้นทุนมูลค่างานตามที่กำหนดไว้ในแบบชั้นละเอียด	FR-ES-01	ภาพประกอบที่ ข. 11
10	จดหมายส่งมอบงาน	ใช้งานโดยหน่วยงานติดตั้งและบริหารงานโครงการ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงการส่งมอบงานของบริษัทต่อลูกค้า ส่วนส่วนที่เกิดขึ้นใช้เพื่อแจ้งให้พนักงานขายทราบว่า งานโครงการนั้น ๆ ได้รับการส่งมอบเรียบร้อยแล้ว ณ. เมื่อใด	FR-PI-08	ภาพประกอบที่ ข. 35
11	ใบแจ้งขอซื้อ	ใช้ในการแจ้งขอซื้อสินค้า หรือ บริการ ไปยังหน่วยงานจัดหา	FR-PO-01	ภาพประกอบที่ ข. 47

6.2.3.2 ระบบงานด้านการผลิต

6.2.3.2.1 คู่มือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของหน่วยงานด้านการผลิต ได้มีการจัดกลุ่มของกระบวนการทำงาน ออกแบบและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในกระบวนการ รวมทั้งจัดทำเอกสารคู่มือกระบวนการขึ้น เพื่อแสดงถึงระบบงานด้านการผลิต ซึ่งสรุปได้เป็นกระบวนการหลัก ได้แก่

- 1) กระบวนการ : การจัดการใบสั่งผลิต
- 2) กระบวนการ : การวางแผนและควบคุมการผลิต
- 3) กระบวนการ : การผลิตครุภัณฑ์คริว
- 4) กระบวนการ : การซ่อมบำรุง
- 5) กระบวนการ : การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 6) กระบวนการ : การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย
- 7) กระบวนการ : การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
- 8) กระบวนการ : การจัดส่ง
- 9) กระบวนการ : การขอซื้อ / ขอจ้างทำ
- 10) กระบวนการ : การรับ จัดเก็บ และจ่ายวัสดุโดยคลังโรงงาน
- 11) กระบวนการ : การรับ จัดเก็บ และจ่ายสินค้าโดยคลังโรงงาน

รายละเอียดของขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการ แสดงในภาคผนวก ค

6.2.3.2.2 เอกสารที่ใช้ตามวิธีการปฏิบัติของระบบงานการผลิต

ในส่วนของเอกสารที่ใช้ประกอบการทำงานของระบบงานการผลิตสำหรับ แต่ละกระบวนการหลักของหน่วยงาน สามารถแสดงได้ดังนี้

- 1) เอกสารประกอบในกิจกรรมการจัดการใบสั่งผลิต ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบขออนุมัติใบสั่งผลิต
 - แบบฟอร์ม : ใบสั่งผลิต
- 2) เอกสารประกอบในกิจกรรมการวางแผนและควบคุมการผลิต ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบสั่งผลิต
 - แบบฟอร์ม : แผนการผลิต
 - แบบฟอร์ม : ใบรายงานต้นทุนทางตรง
 - แบบฟอร์ม : ใบรายงานผลการผลิตประจำวัน
 - แบบฟอร์ม : ใบเบิกสินค้าสำเร็จรูป

3) เอกสารประกอบในกิจกรรมการผลิตครุภัณฑ์ครัว ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบรายงานต้นทุนทางตรง
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานผลการผลิตประจำวัน
- แบบฟอร์ม : ใบบันทึกของเสียและเศษ

4) เอกสารประกอบในกิจกรรมการซ่อมบำรุง ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบแจ้งงานซ่อมบำรุง
- แบบฟอร์ม : ใบบันทึกการซ่อมและบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- แบบฟอร์ม : ใบสั่งของ / สั่งจ้างทำ

5) เอกสารประกอบในกิจกรรมการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : แผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- แบบฟอร์ม : ใบบันทึกการซ่อมและบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

6) เอกสารประกอบในกิจกรรมการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบรายงานต้นทุนทางตรง
- แบบฟอร์ม : บันทึกการตรวจสอบประจำวัน/ใบนำส่งผลิตภัณฑ์เข้าสโตร์

7) เอกสารประกอบในกิจกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

- แบบฟอร์ม : บันทึกการตรวจสอบประจำวัน/ใบนำส่งผลิตภัณฑ์เข้าสโตร์
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

8) เอกสารประกอบในกิจกรรมการจัดส่ง ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบสั่งผลิต
- แบบฟอร์ม : ใบเบิกสินค้าสำเร็จรูป
- แบบฟอร์ม : ใบสั่งของชั่วคราว
- แบบฟอร์ม : ใบแจ้งนำส่งอุปกรณ์พร้อมงาน
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานเวลาการส่งของ

9) เอกสารประกอบในกิจกรรมการขอซื้อ / ขอจ้างทำ ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบสั่งของ / สั่งจ้างทำ
- แบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอซื้อ
- แบบฟอร์ม : ใบสั่งซื้อ

10) เอกสารประกอบในกิจกรรมการรับ จัดเก็บ และจ่ายวัสดุโดยคลังโรงงาน

- แบบฟอร์ม : ใบรายงานผลการตรวจรับสินค้า / งานจ้างทำ
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานการรับของเข้าคลัง
- แบบฟอร์ม : ใบเบิกวัสดุ

11) เอกสารประกอบในกิจกรรมการรับ จัดเก็บ และจ่ายสินค้าโดยคลังโรงงาน

- แบบฟอร์ม : ใบรายงานต้นทุนทางตรง
- แบบฟอร์ม : ใบเบิกสินค้าสำเร็จรูป

ตารางที่ 6.7 แสดงสรุปถึงรายการแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการผลิต รหัสเอกสารที่ยังอิง และลักษณะการใช้งานของแบบฟอร์มดังกล่าวในระบบ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.7 รายการแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการผลิต

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	ลักษณะการใช้งาน	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ
1	ใบขออนุญาตผลิต	ใช้งานโดยพนักงานขาย เพื่อแจ้งรายละเอียดสำหรับการสั่งผลิต การจัดส่ง การติดตั้ง และสำหรับโรงงานใช้เพื่อตรวจสอบเปรียบเทียบกับใบสั่งผลิตที่ได้รับ	FR-SA-04	ภาพประกอบที่ ข. 6
2	ใบสั่งผลิต	ใช้งานในการแจ้งไปยังโรงงานสำหรับการสั่งผลิตหรือการจัดส่งสินค้าเพื่อให้ทางโรงงานทราบถึงรายการสินค้าที่ต้องการ กำหนดวันที่ต้องการ สถานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมอื่น ๆ ทั้งนี้โดยมีลายเซ็นของผู้มีอำนาจในการสั่งผลิตลงนาม เพื่อแสดงถึงการมอบหมายความรับผิดชอบให้ดำเนินการผลิตขึ้น	FR-SA-05	ภาพประกอบที่ ข. 7
3	ใบรายงานต้นทุนทางตรง	ใช้บันทึกข้อมูลที่แสดงถึงต้นทุนทางตรง คือ ต้นทุนวัตถุดิบ ต้นทุนแรงงาน ที่ใช้ในการผลิตสินค้าในแต่ละรายการ	FR-PP-01	ภาพประกอบที่ ข. 12
4	ใบรายงานผลการผลิตประจำวัน	ใช้บันทึกข้อมูลที่แสดงถึงผลงานที่ได้ของแต่ละหน่วยงานการผลิตในแต่ละวัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบความคืบหน้าของงาน รวมถึงการหาประสิทธิภาพของการใช้บุคลากรในการผลิต	FR-PP-02	ภาพประกอบที่ ข. 13
5	แผนการผลิต	ใช้แสดงถึงแผนการผลิตของโรงงานที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลา	FR-PP-03	ภาพประกอบที่ ข. 14
6	ใบบันทึกของเสียและเศษ	ใช้เพื่อบันทึกรายการของเสียและเศษที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการผลิตในแต่ละวัน	FR-PD-01	ภาพประกอบที่ ข. 15
7	ใบแจ้งงานซ่อมบำรุง	ใช้เป็นเอกสารสำหรับการแจ้งงานซ่อมเครื่องจักร	FR-EN-01	ภาพประกอบที่ ข. 16
8	ใบบันทึกการซ่อมและบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	ใช้เป็นเอกสารสำหรับบันทึกผลการซ่อมและการบำรุงรักษาของเครื่องจักรแต่ละเครื่อง เพื่อตรวจสอบและดูประวัติการเสียและการซ่อมที่ผ่านมา	FR-EN-02	ภาพประกอบที่ ข. 17
9	แผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	ใช้แสดงถึงแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรประจำปี	FR-EN-03	ภาพประกอบที่ ข. 18
10	บันทึกการตรวจสอบประจำวันใบนำส่งผลิตภัณฑ์เข้าสู่ไทร์	ใช้สำหรับบันทึกผลที่ได้จากการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย และใช้เป็นเอกสารสำหรับการส่งมอบผลิตภัณฑ์ เพื่อจัดเก็บรักษาไว้ในสโตร์ด้วย	FR-QA-01	ภาพประกอบที่ ข. 19
11	ใบรายงานผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน	ใช้รายงานผลการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่เกิดขึ้น	FR-QA-02	ภาพประกอบที่ ข. 20

ตารางที่ 6.7 (ต่อ) รายการแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการผลิต

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	ลักษณะการใช้งาน	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ
12	ใบส่งของชั่วคราว	ใช้เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการจัดส่งสินค้าไปยังสถานที่ใช้งานของลูกค้า	FR-DV-01	ภาพประกอบที่ ข. 21
13	ใบแจ้งนำส่งอุปกรณ์พร้อมงาน	ใช้เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการได้รับอุปกรณ์ประกอบชิ้นงาน ณ สถานที่ใช้งานของลูกค้า	FR-DV-02	ภาพประกอบที่ ข. 22
14	ใบรายงานเวลาการส่งของ	ใช้รายงานการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งต่อผู้บังคับบัญชา	FR-DV-03	ภาพประกอบที่ ข. 23
15	ใบสั่งของ/สั่งจ้างทำ	ใช้งานโดยหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงงานเพื่อแจ้งความต้องการในสินค้า หรือ การจัดจ้างทำ ไปยังหน่วยงานวัสดุและสไตร์ เพื่อประสานงานกับหน่วยงานจัดหาในการจัดซื้อ/จัดจ้างทำ ต่อไป	FR-PF-01	ภาพประกอบที่ ข. 24
16	ใบรายงานการรับของเข้าคลัง	ใช้งานในการบันทึกรายการสินค้าที่ได้มีการรับเข้าสู่คลังวัสดุ	FR-PF-02	ภาพประกอบที่ ข. 25
17	ใบเบิกวัสดุ	ใช้งานในการแจ้งเบิกวัสดุออกจากคลัง โดยหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงงาน	FR-PF-03	ภาพประกอบที่ ข. 26
18	ใบเบิกสินค้าสำเร็จรูป	ใช้เป็นหลักฐานในการเบิกสินค้าสำเร็จรูปพร้อมจำหน่ายออกจากคลังพัสดุโรงงาน	FR-PF-04	ภาพประกอบที่ ข. 27
19	ใบแจ้งขอซื้อ	ใช้งานในการแจ้งขอซื้อสินค้า หรือ ขอจ้างทำงานบริการ จากโรงงานไปยังหน่วยงานจัดหา ทั้งนี้โดยเอกสารจะได้รับการรับรองจากผู้จัดการสายงานโรงงานก่อนทุกครั้งที่จะนำแจ้งหน่วยงานจัดหาเพื่อดำเนินการ	FR-PO-01	ภาพประกอบที่ ข. 47
21	ใบสั่งซื้อ	ใช้แสดงถึงรายการสินค้าหรือบริการ และช่วยประกอบการตรวจรับสินค้าหรือบริการ จากผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	FR-PO-02	ภาพประกอบที่ ข. 48
21	ใบรายงานผลการตรวจรับสินค้า/งานจ้างทำ	ใช้งานในการบันทึกผลการตรวจรับสินค้าที่นำส่งจากผู้ขาย ว่าครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลาหรือไม่ และมีผลคุณภาพเป็นเช่นไร	FR-PO-03	ภาพประกอบที่ ข. 49

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.2.3.3 ระบบงานด้านการติดตั้ง

6.2.3.3.1 คู่มือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของหน่วยงานด้านการติดตั้ง ได้มีการจัดกลุ่มของกระบวนการทำงาน ออกแบบและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในกระบวนการ รวมทั้งจัดทำเอกสารคู่มือกระบวนการขึ้น เพื่อแสดงถึงระบบงานด้านการติดตั้ง ซึ่งสรุปได้เป็นกระบวนการหลัก ได้แก่

- 1) กระบวนการ : การเตรียมการติดตั้งครุภัณฑ์ครว
- 2) กระบวนการ : การติดตั้งและตรวจสอบงานติดตั้งครุภัณฑ์ครว
- 3) กระบวนการ : การส่งมอบงานครุภัณฑ์ครว

รายละเอียดของขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการ แสดงในภาคผนวก ค

6.2.3.3.2 เอกสารที่ใช้ตามวิธีการปฏิบัติของระบบงานการติดตั้ง

ในส่วนของเอกสารที่ใช้ประกอบการทำงานของระบบงานการติดตั้งสำหรับ แต่ละกระบวนการหลักของหน่วยงาน สามารถแสดงได้ดังนี้

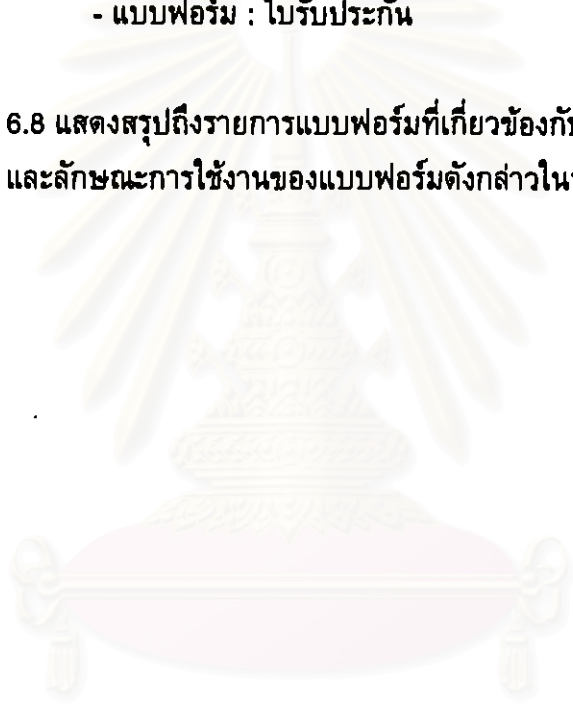
- 1) เอกสารประกอบในกิจกรรมการเตรียมการติดตั้งครุภัณฑ์ครว ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบขออนุญาตไปสั่งผลิต
 - แบบฟอร์ม : ใบสั่งผลิต
 - แบบฟอร์ม : ใบจัดทำกำหนดการ (Schedule) เบื้องต้น
 - แบบฟอร์ม : ใบขอความเห็นชอบและอนุมัติ
 - แบบฟอร์ม : ใบสำรวจสภาพหน้างาน
 - แบบฟอร์ม : ใบแจ้งรายการวัสดุ
 - แบบฟอร์ม : ใบเบิกอุปกรณ์งาน
 - แบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอซื้อ
- 2) เอกสารประกอบในกิจกรรมการติดตั้งและการตรวจสอบงานติดตั้งครุภัณฑ์ครว ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบสั่งผลิต
 - แบบฟอร์ม : ใบจัดทำกำหนดการ (Schedule) เบื้องต้น
 - แบบฟอร์ม : ใบแจ้งรายการวัสดุ
 - แบบฟอร์ม : ใบเบิกอุปกรณ์งาน
 - แบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอซื้อ
 - แบบฟอร์ม : ใบส่งของชั่วคราว
 - แบบฟอร์ม : ใบแจ้งนำส่งอุปกรณ์พร้อมงาน

- แบบฟอร์ม : ใบสั่งซื้อ
- แบบฟอร์ม : ใบตรวจสอบครุภัณฑ์ครุ
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานช่าง
- แบบฟอร์ม : ใบทดสอบครุภัณฑ์ครุ

3) เอกสารประกอบในกิจกรรมการส่งมอบงานครุภัณฑ์ครุ ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบตรวจสอบครุภัณฑ์ครุ
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานช่าง
- แบบฟอร์ม : ใบทดสอบครุภัณฑ์ครุ
- แบบฟอร์ม : จดหมายส่งมอบงาน
- แบบฟอร์ม : ใบรับประกัน

ตารางที่ 6.8 แสดงสรุปถึงรายการแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการติดตั้งรหัสเอกสารที่อ้างอิง และลักษณะการใช้งานของแบบฟอร์มดังกล่าวในระบบ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.8 รายการแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการติดตั้ง

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	ลักษณะการใช้งาน	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ
1	ใบขออนุญาตส่งออกไม้สิ่งผลิต	ใช้งานโดยพนักงานขาย เพื่อแจ้งรายละเอียดสำหรับการส่งออก ไม้สิ่งผลิต การจัดส่ง การติดตั้ง และสำหรับโรงงานใช้เพื่อตรวจสอบเปรียบเทียบกับใบสิ่งผลิตที่ได้รับ	FR-SA-04	ภาพประกอบที่ ข. 6
2	ใบสิ่งผลิต	ใช้งานในการแจ้งไปยังโรงงานสำหรับการส่งออก ไม้สิ่งผลิตหรือการจัดส่งสินค้าเพื่อให้ทางโรงงานทราบถึงรายการสินค้าที่ต้องการ กำหนดวันที่ต้องการ สถานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมอื่น ๆ	FR-SA-05	ภาพประกอบที่ ข. 7
3	ใบจัดทำกำหนดการ (Schedule) เบื้องต้น	ใช้แสดงถึงกำหนดการหรือแผนสำหรับการติดตั้งงานครุภัณฑ์ครัว	FR-PI-01	ภาพประกอบที่ ข. 28
4	ใบขอความเห็นชอบและอนุมัติ	ใช้เป็นหลักฐานยืนยันการรับทราบข้อตกลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงาน	FR-PI-02	ภาพประกอบที่ ข. 29
5	ใบสำรวจสภาพหน้างาน	ใช้บันทึกถึงสิ่งที่สำรวจพบจากสภาพหน้างานของสถานที่ติดตั้ง	FR-PI-03	ภาพประกอบที่ ข. 30
6	ใบแจ้งรายการวัสดุ	ใช้เพื่อแจ้งรายการวัสดุที่ต้องใช้ประกอบในงานติดตั้งแต่ละงาน	FR-PI-04	ภาพประกอบที่ ข. 31
7	ใบตรวจสอบครุภัณฑ์ครัว	ใช้สำหรับตรวจสอบการทำงานสำหรับแต่ละครุภัณฑ์ครัวจากโรงงาน ก่อนที่นำไปทำการติดตั้ง ณ จุดใช้งานของลูกค้า	FR-PI-05	ภาพประกอบที่ ข. 32
8	ใบรายงานช่าง	ใช้เป็นหลักฐานบันทึกผลการทำงานสำหรับช่างติดตั้ง	FR-PI-06	ภาพประกอบที่ ข. 33
9	ใบทดสอบครุภัณฑ์ครัว	ใช้เป็นหลักฐานของการทดสอบการทำงานของครุภัณฑ์ครัวภายหลังจากการติดตั้งเสร็จสิ้น และพร้อมต่อการใช้งาน	FR-PI-07	ภาพประกอบที่ ข. 34
10	จดหมายส่งมอบงาน	ใช้งานโดยหน่วยงานติดตั้งและบริหารโครงการ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงการส่งมอบงานของบริษัทต่อลูกค้า	FR-PI-08	ภาพประกอบที่ ข. 35
11	ใบรับประกัน (Certificate Of Warranty)	ใช้เป็นหลักฐานแสดงการรับประกันในสินค้าของบริษัทต่อลูกค้า	FR-PI-09	ภาพประกอบที่ ข. 36
12	ใบส่งของชั่วคราว	ใช้เป็นหลักฐานของการจัดส่งผลิตภัณฑ์จากโรงงานมายังสถานที่ติดตั้ง	FR-DV-01	ภาพประกอบที่ ข. 21
13	ใบแจ้งนำส่งอุปกรณ์พร้อมงาน	ใช้เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการได้รับอุปกรณ์ประกอบชิ้นงาน ณ สถานที่ใช้งานของลูกค้า	FR-DV-02	ภาพประกอบที่ ข. 22
14	ใบแจ้งขอซื้อ	ใช้ในการแจ้งขอซื้อรายการสินค้าประกอบในงานติดตั้ง	FR-PO-01	ภาพประกอบที่ ข. 47
15	ใบสั่งซื้อ	ใช้แสดงถึงรายการสินค้าหรือบริการ และช่วยประกอบการตรวจรับสินค้าหรือบริการ จากผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	FR-PO-02	ภาพประกอบที่ ข. 48
16	ใบเบิกอุปกรณ์งาน	ใช้ในการเบิกอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการติดตั้งจากคลังพัสดุส่วนกลาง	FR-PO-04	ภาพประกอบที่ ข. 50

6.2.3.4 ระบบงานด้านการบริการ

6.2.3.4.1 คู่มือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของหน่วยงานด้านการบริการ ได้มีการจัดกลุ่มของกระบวนการทำงาน ออกแบบและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในกระบวนการ รวมทั้งจัดทำเอกสารคู่มือกระบวนการขึ้น เพื่อแสดงถึงระบบงานด้านการบริการ ซึ่งสรุปได้เป็นกระบวนการหลัก ได้แก่

- 1) กระบวนการ : การจัดทำสัญญาบริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 2) กระบวนการ : การบริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 3) กระบวนการ : การบริการซ่อมที่หน่วยงานลูกค้า
- 4) กระบวนการ : การบริการซ่อมที่หน่วยงานบริการ

รายละเอียดของขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการ แสดงในภาคผนวก ค

6.2.3.4.2 เอกสารที่ใช้ตามวิธีการปฏิบัติของระบบงานการบริการ

ในส่วนของเอกสารที่ใช้ประกอบการทำงานของระบบงานการบริการสำหรับ แต่ละกระบวนการหลักของหน่วยงาน สามารถแสดงได้ดังนี้

- 1) เอกสารประกอบในกิจกรรมการจัดทำสัญญาบริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบรับแจ้งงานบริการ
 - แบบฟอร์ม : ใบตรวจสอบงานซ่อม
 - แบบฟอร์ม : ใบเตรียมรายการงานซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน
 - แบบฟอร์ม : ใบขอประเมินราคา (งานซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน)
 - แบบฟอร์ม : ใบเสนอราคางานบริการ
- 2) เอกสารประกอบในกิจกรรมการบริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบเบิกอุปกรณ์งาน
 - แบบฟอร์ม : ตารางแผนรวมงานบริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
 - แบบฟอร์ม : ใบสั่งงาน
 - แบบฟอร์ม : ใบตารางงานบริการ
 - แบบฟอร์ม : ใบตรวจสอบงานซ่อม
 - แบบฟอร์ม : ใบรายงานการบริการ
 - แบบฟอร์ม : ใบปิดงานแผนกบริการ

3) เอกสารประกอบในกิจกรรมการบริการซ่อมที่หน่วยงานลูกค้า ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบเบิกอุปกรณ์งาน
- แบบฟอร์ม : ใบรับแจ้งงานบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบสั่งงาน
- แบบฟอร์ม : ใบตารางงานบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานการบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบเสนอราคางานบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบปิดงานแผนกบริการ

4) เอกสารประกอบในกิจกรรมการบริการซ่อมที่หน่วยงานบริการ ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบเบิกอุปกรณ์งาน
- แบบฟอร์ม : ใบรับแจ้งงานบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบสั่งงาน
- แบบฟอร์ม : ใบตารางงานบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานการบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบเสนอราคางานบริการ
- แบบฟอร์ม : ใบปิดงานแผนกบริการ

ตารางที่ 6.9 แสดงสรุปถึงรายการแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการบริการ รหัสเอกสารที่อ้างอิง และลักษณะการใช้งานของแบบฟอร์มดังกล่าวในระบบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.9 รายการแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านการบริการ

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	ลักษณะการใช้งาน	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ
1	ใบรับแจ้งงานบริการ	ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลการรับแจ้งงาน หรือความต้องการจากลูกค้า	FR-SV-01	ภาพประกอบที่ ข. 37
2	ใบตรวจสอบงานซ่อม	ใช้สำหรับการบันทึกผลการตรวจสอบสภาพครุภัณฑ์ของลูกค้า	FR-SV-02	ภาพประกอบที่ ข. 38
3	ใบเตรียมรายการงานซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน	ใช้สำหรับการเตรียมรายการสำหรับงานซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน	FR-SV-03	ภาพประกอบที่ ข. 39
4	ใบขอประเมินราคา(งานซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน)	ใช้สำหรับการขอประเมินราคาสำหรับงานซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	FR-SV-04	ภาพประกอบที่ ข. 40
5	ใบเสนอราคางานบริการ	ใช้เพื่อแจ้งหรือเสนอราคาบริการไปยังลูกค้า เพื่อให้รับทราบถึงมูลค่างาน	FR-SV-05	ภาพประกอบที่ ข. 41
6	ใบสั่งงาน	ใช้สำหรับการสั่งงานเพื่อให้ทีมช่างบริการนำไปปฏิบัติ	FR-SV-06	ภาพประกอบที่ ข. 42
7	ใบตารางงานบริการ	ใช้สำหรับการบันทึกการสั่งงานหรือมอบหมายงานแก่ทีมช่างบริการ	FR-SV-07	ภาพประกอบที่ ข. 43
8	ใบรายงานการบริการ	ใช้สำหรับการบันทึกรายละเอียดของการให้บริการซ่อมของช่างบริการ	FR-SV-08	ภาพประกอบที่ ข. 44
9	ใบปิดงานแผนกบริการ	ใช้สำหรับระบุหมายเลขงานบริการที่เกิดขึ้นและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนั้น ๆ	FR-SV-09	ภาพประกอบที่ ข. 45
10	ตารางแผนรวมงานบริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	ใช้แสดงถึงแผนงานรวมของการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	FR-SV-10	ภาพประกอบที่ ข. 46
11	ใบเบิกอุปกรณ์งาน	ใช้ในการเบิกอุปกรณ์ หรืออะไหล่ที่ต้องใช้ในการให้บริการจากคลังพัสดุส่วนกลาง	FR-PO-04	ภาพประกอบที่ ข. 50

6.2.3.5 ระบบงานด้านอื่น ๆ

6.2.3.5.1 คู่มือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงานหลัก 4 หน่วยงานข้างต้น รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับระบบข้อมูลสารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ ได้มีการจัดกลุ่มของกระบวนการทำงาน ออกแบบและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในกระบวนการ รวมทั้งจัดทำเอกสารคู่มือกระบวนการขึ้นเพื่อแสดงถึงระบบงานที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น ซึ่งสรุปได้เป็นกระบวนการหลัก ได้แก่

- 1) กระบวนการ : การจัดซื้อ/จัดจ้าง
- 2) กระบวนการ : การรับ จัดเก็บ และจ่ายวัสดุโดยคลังส่วนกลาง
- 3) กระบวนการ : การกำหนดความจำเป็นและการจัดฝึกอบรม
- 4) กระบวนการ : การให้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศ

รายละเอียดของขั้นตอนการทำงานของแต่ละกระบวนการ แสดงในภาคผนวก ค

6.2.3.5.2 เอกสารที่ใช้ตามวิธีการปฏิบัติของระบบงานด้านอื่น ๆ

ในส่วนของเอกสารที่ใช้ประกอบการทำงานของระบบงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละกระบวนการ สามารถแสดงได้ดังนี้

- 1) เอกสารประกอบในกิจกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้าง ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบแจ้งขอซื้อ
 - แบบฟอร์ม : ใบสั่งซื้อ
 - แบบฟอร์ม : ใบรายงานผลการตรวจรับสินค้า/งานจ้างทำ
- 2) เอกสารประกอบในกิจกรรมการรับ จัดเก็บ และจ่ายวัสดุโดยคลังส่วนกลาง ประกอบด้วย
 - แบบฟอร์ม : ใบรายงานผลการตรวจรับสินค้า/งานจ้างทำ
 - แบบฟอร์ม : ป้ายชื่อวัสดุพร้อมรายละเอียด
 - แบบฟอร์ม : ใบเบิกอุปกรณ์งาน

3) เอกสารประกอบในกิจกรรมการกำหนดความจำเป็นและการจัดฝึกอบรม ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม
- แบบฟอร์ม : แผนหลักสูตรการฝึกอบรมประจำปี
- แบบฟอร์ม : ใบอนุมัติให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม
- แบบฟอร์ม : ใบประเมินผลการฝึกอบรม
- แบบฟอร์ม : ใบรายงานผลการฝึกอบรมภายนอก

4) เอกสารประกอบในกิจกรรมการให้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย

- แบบฟอร์ม : ใบคำร้องขอการบริการระบบข้อมูลสารสนเทศ
- แบบฟอร์ม : ใบสำรวจความต้องการ Hardware/Software
- แบบฟอร์ม : ใบตารางแผนงานบริการระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 6.10 แสดงสรุปถึงรายการแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องข้างต้น รหัสเอกสารที่อ้างอิง และลักษณะการใช้งานของแบบฟอร์มดังกล่าวในระบบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.10 รายการแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านอื่น ๆ

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	ลักษณะการใช้งาน	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ
1	ใบแจ้งซื้อ	ใช้งานในการแจ้งซื้อสินค้า หรือ ขอจ้างทำงานบริการ จากหน่วยงานต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานจัดท	FR-PO-01	ภาพประกอบที่ ข. 47
2	ใบสั่งซื้อ	ใช้แจ้งสั่งซื้อสินค้า/งานบริการจ้างทำ จากบริษัทไปยังผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	FR-PO-02	ภาพประกอบที่ ข. 48
3	ใบรายงานผลการตรวจรับสินค้า/งานจ้างทำ	ใช้งานในการบันทึกผลการตรวจรับสินค้า/งานจ้างทำ ที่นำส่งจากผู้ขาย/ผู้รับจ้าง ว่าครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลาหรือไม่ รวมทั้งมีผลคุณภาพเป็นเช่นไร	FR-PO-03	ภาพประกอบที่ ข. 49
4	ใบเบิกอุปกรณ์งาน	ใช้ในการเบิกอุปกรณ์ หรืออะไหล่ที่ต้องใช้จากคลังพัสดุส่วนกลาง	FR-PO-04	ภาพประกอบที่ ข. 50
5	ป้ายชื่อวัสดุพร้อมรายละเอียด	ใช้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับวัสดุที่ได้มีการจัดเก็บ และแนบไว้กับวัสดุรายการนั้น ๆ	FR-PO-05	ภาพประกอบที่ ข. 51
6	ใบกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม	ใช้ในการระบุถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับแต่ละตำแหน่งงาน	FR-HR-01	ภาพประกอบที่ ข. 52
7	แผนหลักสูตรการฝึกอบรมประจำปี	ใช้แสดงถึงแผนงานรวมของการฝึกอบรมประจำปีขององค์กร	FR-HR-02	ภาพประกอบที่ ข. 53
8	ใบอนุมัติให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม	ใช้สำหรับการอนุมัติให้พนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ เข้าร่วมเพื่อรับการฝึกอบรม	FR-HR-03	ภาพประกอบที่ ข. 54
9	ใบประเมินผลการฝึกอบรม	ใช้สำหรับการประเมินผลความรู้ความสามารถของพนักงานหลังจากที่ได้ผ่านการฝึกอบรมว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่	FR-HR-04	ภาพประกอบที่ ข. 55
10	ใบรายงานผลการฝึกอบรมภายนอก	ใช้สำหรับการบันทึกผลที่ได้รับจากการไปฝึกอบรมภายนอกของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม	FR-HR-05	ภาพประกอบที่ ข. 56
11	ใบคำร้องขอการบริการระบบข้อมูลสารสนเทศ	ใช้สำหรับการร้องขอการบริการในระบบข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการจากหน่วยงานต่าง ๆ ไปยังหน่วยงาน MIS	FR-MS-01	ภาพประกอบที่ ข. 57
12	ใบสำรวจความต้องการ Hardware/Software	ใช้โดยเจ้าหน้าที่ MIS เพื่อสำหรับการสำรวจและตรวจสอบความต้องการหรือปัญหาที่ได้รับแจ้ง	FR-MS-02	ภาพประกอบที่ ข. 58
13	ใบตารางแผนงานบริการระบบสารสนเทศ	ใช้แสดงถึงแผนงานรวมของการให้บริการในระบบสารสนเทศขององค์กรโดยหน่วยงาน MIS	FR-MS-03	ภาพประกอบที่ ข. 59
		สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		

6.2.4 การนำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติไปใช้งาน และการจัดเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้น

มาตรฐานวิธีการปฏิบัติสำหรับกระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้รับการจัดทำขึ้น จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน หรือสร้างข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณค่าต่อการบริหารจัดการ ได้เลย ถ้าไม่ได้รับการนำไปปฏิบัติหรือนำไปใช้ภายในองค์กร

ดังนั้นในขั้นตอนนี้ จึงได้มีการกำหนดแนวทางในการนำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติที่จัดทำขึ้น ไปสู่การนำไปใช้งานอย่างเคร่งครัดในองค์กร เพื่อให้การทำงานที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วนได้อย่างสม่ำเสมอ โดยสรุปแนวทางได้ดังนี้

- 1) การกำหนดบทบาท ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับในองค์กร
- 2) การเผยแพร่เอกสารคู่มือกระบวนการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้ใช้งาน รับทราบ ทำความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ
- 3) การตรวจสอบผลการนำไปใช้ภายในองค์กร

6.2.4.1 การกำหนดบทบาท ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงาน ทุกระดับในองค์กร

การกำหนดบทบาท ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นการทำให้ พนักงานทุกคน และทุกระดับในองค์กร ได้รับทราบถึงขอบเขตงานและความรับผิดชอบของตน ซึ่งในที่นี้ได้มีการดำเนินการโดย

- หน่วยงานบุคคลและธุรการ ร่วมกับผู้บังคับบัญชาในทุกระดับขององค์กร จัดทำ ใ้บกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) สำหรับทุกตำแหน่งงานในองค์กรขึ้น โดยให้ผู้บังคับ บัญชาในระดับที่สูงกว่า 1 ระดับ เป็นผู้ระบุข้อกำหนดหน้าที่งานสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของตนโดยตรง ตามผังโครงสร้างองค์กร เช่น ผู้อำนวยการสายงาน จัดทำใ้บกำหนดหน้าที่สำหรับผู้จัดการฝ่ายในสายงานของตน และผู้จัดการฝ่ายจัดทำใ้บกำหนด หน้าที่งานสำหรับหัวหน้าแผนกที่อยู่ในฝ่ายของตนในลำดับต่อไป

- ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับจะชี้แจงถึงข้อกำหนดหน้าที่งานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อ ให้รับทราบถึงบทบาท ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานคนนั้น ภายใต้ตำแหน่งงานที่ พนักงานนั้นดำรงอยู่

- พนักงานผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและลงนามในใ้บกำหนดหน้าที่งาน

- ผู้บังคับบัญชาลงนามในใ้บกำหนดหน้าที่งาน และนำเสนอผู้อำนวยการสายงาน หรือรองกรรมการผู้จัดการ หรือกรรมการผู้จัดการ ลงนามอนุมัติ

- นำเอกสารต้นฉบับเก็บไว้ที่หน่วยงานบุคคลและธุรการ ส่วนสำเนาให้กับ พนักงานเก็บไว้เพื่อรับทราบการมอบหมายและนำไปยึดถือปฏิบัติ

ทั้งนี้สำหรับลักษณะของใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) แสดงให้เห็น
ได้ดังรูปที่ 6.15

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; height: 100px; margin: auto;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">สัญลักษณ์ใดก็ได้กับบริษัท</p> </div>	<h2 style="margin: 0;">ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)</h2> <p style="margin: 10px 0 0 0;">ชื่อบริษัท</p>	
<p>JOB TITLE : (ชื่อตำแหน่ง) :</p> <p>ชื่อผู้ดำรงตำแหน่ง :</p> <p>สาขางาน : สังกัดหน่วยงาน :</p> <p>ผลงานการบังคับบัญชา :</p> <p style="margin-left: 20px;">ผู้บังคับบัญชา :</p> <p style="margin-left: 20px;">ผู้ใต้บังคับบัญชา :</p> <p style="margin-left: 20px;">.....</p>		
<p><u>ลักษณะงานโดยทั่วไป (GENERAL SUMMARY) :</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p><u>รายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบ (PRINCIPAL DUTIES AND RESPONSIBILITIES) :</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>ลายเซ็นหัวหน้างาน</p> <hr style="width: 100%;"/> <p>พนักงาน</p>	<p>ลายเซ็นผู้บังคับบัญชา</p> <hr style="width: 100%;"/> <p>ผู้ตรวจสอบ</p>	<p>ลายเซ็น ผอ.สาขางาน / DMD / MD</p> <hr style="width: 100%;"/> <p>ผู้อนุมัติ</p>
<p>แผ่นหน้า</p>		

รูปที่ 6.15 ลักษณะใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;"> สัญญลักษณ์โลโก้บริษัท </div>	<h2 style="margin: 0;">ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)</h2> <p style="margin: 0;">ชื่อบริษัท</p>	
<p>JOB TITLE : (ชื่อตำแหน่ง) :</p> <p>ชื่อผู้ดำรงตำแหน่ง :</p> <p>สายงาน : สังกัดหน่วยงาน :</p>		
<p><u>ACCOUNTABILITIES AND IMPLEMENTATION :</u></p>		
<p>1. Problem solution decision making.</p> <p>.....</p>		
<p>2. Finance authority.</p> <p>.....</p>		
<p>3. Asset value (Control and take care).</p> <p>.....</p>		
<p>4. Connection to others.</p> <p>.....</p>		
<p>5. Job risk.</p> <p>.....</p>		
<p>6. Environment.</p> <p>.....</p>		
<p>7. Abilities to manage team.</p> <p>.....</p>		
<p>8. Work differentiation for successful.</p> <p>.....</p>		
<p>9. Controlling characteristic.</p> <p>.....</p>		
<p>ลายเซ็นหัวหน้างาน</p> <hr style="width: 100%;"/> <p>พนักงาน</p>	<p>ลายเซ็นผู้บังคับบัญชา</p> <hr style="width: 100%;"/> <p>ผู้ตรวจสอบ</p>	<p>ลายเซ็น ผอ.สายงาน / DMD / MD</p> <hr style="width: 100%;"/> <p>ผู้อนุมัติ</p>
<p>แนบหลัง</p>		

รูปที่ 6.15 (ต่อ) ลักษณะใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)

6.2.4.2 การเผยแพร่เอกสารคู่มือกระบวนการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้ใช้งานรับทราบ ทำความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ

การเผยแพร่เอกสารให้ผู้ใช้งานรับทราบ ทำความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ ทำโดยการแจกจ่ายเอกสารที่จัดทำขึ้นไปยังผู้ใช้งานผ่านกระบวนการของการควบคุมเอกสาร ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวได้มีการกำหนดให้หน่วยงานซึ่งเป็นต้นเรื่องของเอกสารกำหนดผู้ครอบครองสำเนาฉบับควบคุม จากนั้นเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารก็จะนำส่งสำเนาฉบับควบคุมไปยังผู้ครอบครองตามที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาวิธีการที่กำหนดไว้ในเอกสาร แต่ละหน่วยงานจึงได้มีการจัดการประชุมชี้แจงให้รับทราบถึงเนื้อหา รวมทั้งตอบข้อซักถามของผู้ที่มีความสงสัย โดยเรียกประชุมผู้ที่ใช้งานในหน่วยงานของตนทั้งหมด และผู้ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานอื่น ๆ จากนั้นผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้อธิบาย และชี้แจงให้กับพนักงานทั้งในหน่วยงานของตนเอง รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

6.2.4.3 การตรวจสอบผลการนำไปใช้ภายในองค์กร

การตรวจสอบผลการนำไปใช้ ทำโดยอาศัยกลไกของเจ้าหน้าที่เอกสารประจำหน่วยงาน ที่ได้มีการแต่งตั้งไว้ ร่วมกับที่ประชุมซึ่งประกอบด้วยตัวแทนระดับหัวหน้าจากทุกหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่เอกสารประจำหน่วยงานเหล่านี้จะตรวจสอบสภาพการจัดเก็บบันทึกงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน และนำข้อมูลได้มารายงานต่อเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารขององค์กร จากนั้นเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารจะได้นำข้อมูลที่นำมาเข้าสู่ที่ประชุม ในขณะเดียวกันตัวแทนระดับหัวหน้าของทุกหน่วยงานจะนำข้อมูลที่พบ หรือที่เกิดปัญหาขึ้นในการปฏิบัติทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานมาเข้าร่วมหารือในที่ประชุมด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบถึงผลของการนำระบบงานไปใช้ในองค์กร และเป็นการติดตามการปฏิบัติงานตามระบบให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมออีกประการหนึ่งด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3 การปรับปรุงและพัฒนาระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร

รายงาน เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าในองค์กรแห่งใดก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้เนื่องมาจากเหตุผลที่ว่า ผู้บริหารนั้นมีใช้ผู้ลงมือปฏิบัติในทุกสิ่งทุกอย่างด้วยตนเอง แต่จะอาศัยการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาในการดำเนินการ ดังนั้นในการที่ผู้บริหารจะสามารถบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศประกอบ ทั้งในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่นจากการพูดคุย และในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่นรายงานต่าง ๆ เป็นต้น

รายงานที่ดี ต้องเป็นรายงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และตรงประเด็น ในเวลาที่ต้องการ จึงจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นปัญหาได้รวดเร็ว ส่งผลให้การตัดสินใจ การวางแผน และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้บริหารสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาระบบรายงาน อันได้แก่ การกำหนดรายงานที่ต้องการ การกำหนดสารสนเทศในรายงาน การกำหนดรูปแบบรายงาน และการจัดระบบในการออกรายงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

สำหรับในขั้นตอนนี้ จะเป็นการปรับปรุงและพัฒนาระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร ซึ่งเป็นงานที่ต่อเนื่องจากการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน ซึ่งจากการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานในองค์กรจนสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ นั้น มีผลทำให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ขั้นตอนที่ต่อไปจึงเป็นการนำข้อมูลที่ได้เหล่านี้ไปจัดทำรายงานขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์ในลำดับต่อไป โดยแนวทางที่ดำเนินการในการปรับปรุงและพัฒนาระบบรายงานประกอบด้วยรายการดังนี้

- 1) การฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2) การกำหนด และการจัดทำระบบรายงาน

6.3.1 การฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในองค์กรเกือบทุกแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศ และการจัดทำรายงาน เนื่องด้วยความสามารถในการประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล การทำซ้ำในรูปแบบเดิม และการพิมพ์ออกมาเป็นรายงานในรูปแบบที่ต้องการ ประกอบกับผลที่ได้จากการสำรวจไว้ก่อนหน้า แสดงให้เห็นว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่ขององค์กรมีความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับที่ต่ำ ดังนั้นหน่วยงาน MIS ร่วมกับหน่วยงานบุคคลและธุรการ จึงได้มีการดำเนินการจัดการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานขึ้นเป็นการภายใน และได้กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมออกเป็น 2 หลักสูตรด้วยกัน คือ

- 1) การฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel & Microsoft Word
- 2) การฝึกอบรมหลักสูตรระบบฐานข้อมูล และการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access

6.3.1.1 การฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel & Microsoft Word

หลักสูตรนี้ถูกจัดขึ้นโดยมีความมุ่งหมายที่จะให้ความรู้เบื้องต้นกับพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับเรื่องของคอมพิวเตอร์ และความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้การฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel ซึ่งใช้กับการทำงานด้านการจัดทำตารางคำนวณข้อมูล รวมทั้งการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งใช้กับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานผู้ได้รับการอบรมมีความสามารถในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปข้างต้น ในการจัดทำรายงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบตามที่บริหารต้องการได้

การเข้ารับการฝึกอบรม กำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้คัดเลือกและยื่นเสนอพนักงานในหน่วยงานต่อผู้จัดการระดับฝ่ายขึ้นไป ที่ตนสังกัดพิจารณาอนุมัติให้เข้ารับการอบรม ซึ่งจากการดำเนินการที่ได้เสร็จสิ้นไป สรุปได้ดังนี้

- การฝึกอบรมหลักสูตรนี้มีขึ้น 2 รุ่น ด้วยกัน โดยใช้เวลาฝึกอบรม รุ่นละ 2 วัน
- จำนวนพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมทั้ง 2 รุ่น รวม 59 คน ดังตารางที่ 6.11

ตารางที่ 6.11 จำนวนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel & Microsoft Word

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรทั้งหมด (คน)	จำนวนผู้รับการฝึกอบรม (คน)	คิดเป็น %
การตลาด	28	12	42.86
การผลิต(โรงงาน)	167	20	11.98
การติดตั้ง	21	7	33.33
การบริการ	30	8	26.67
หน่วยงานอื่น ๆ	40	12	30.00
รวม	286	59	20.63

6.3.1.2 การฝึกอบรมหลักสูตรระบบฐานข้อมูล และการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access

หลักสูตรนี้ถูกจัดขึ้นโดยมีความมุ่งหมายที่จะให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบในรูปแบบของฐานข้อมูล โครงสร้างฐานข้อมูล ประโยชน์ในเชิงการประมวลผลด้วยฐานข้อมูล และระบบจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังให้การฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Access ด้วย เนื่องจากระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในช่วงที่ผ่านมา ก่อนหน้านั้นทำงานบนระบบของซอฟต์แวร์ดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานผู้ได้รับการอบรม มีความเข้าใจถึงระบบฐานข้อมูล มีความสามารถในการจัดการกับข้อมูลในฐานข้อมูลในเรื่องของการป้อนข้อมูล การแก้ไขข้อมูล การค้นหาข้อมูล การคัดเลือกข้อมูล และการสร้างรายงานจากฐานข้อมูลได้ ซึ่งความรู้ที่ได้รับจากการอบรมในหลักสูตรนี้ จะช่วยให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความเข้าใจกับระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการให้ข้อมูลกับหน่วยงาน MIS เมื่อต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบฐานข้อมูลสำหรับระบบงานของหน่วยงานนั้นด้วย

การเข้ารับการฝึกอบรม หัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้คัดเลือกและยื่นเสนอพนักงานในหน่วยงานต่อผู้จัดการระดับฝ่ายขึ้นไป ที่ตนสังกัดเพื่อพิจารณาอนุมัติให้เข้ารับการอบรม โดยพยายามคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ค่อนข้างดี และในอนาคตจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ซึ่งจากการดำเนินการที่ได้เสร็จสิ้นไปสรุปได้ดังนี้

- การฝึกอบรมหลักสูตรนี้มีขึ้นเพียง 1 รุ่น เท่านั้น โดยใช้เวลาฝึกอบรม 2 วัน
- จำนวนพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมรวม 25 คน ดังตารางที่ 6-12

ตารางที่ 6.12 จำนวนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรระบบฐานข้อมูล และการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรทั้งหมด (คน)	จำนวนผู้รับการฝึกอบรม (คน)	คิดเป็น %
การตลาด	28	5	17.86
การผลิต(โรงงาน)	167	7	4.19
การติดตั้ง	21	2	9.52
การบริการ	30	3	10.00
หน่วยงานอื่น ๆ	40	8	20.00
รวม	286	25	8.74

6.3.2 การกำหนด และการจัดทำระบบรายงาน

เอกสารรายงานที่ได้รับการจัดทำขึ้นและนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ เป็นการรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้น จากนั้นนำมาคัดแยก จัดกลุ่ม และประมวลผลจนกระทั่งได้เป็น รายงานขึ้น ทั้งนี้รายงานจะได้รับการจัดทำขึ้นตามรอบระยะเวลาที่ได้มีการกำหนดไว้ กล่าวคือ เมื่อถึงเวลาสิ้นงวด ซึ่งอาจจะเป็นงวดประจำสัปดาห์ งวดประจำเดือน หรืองวดประจำไตรมาส ผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานก็จะทำการรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลา มาทำการประมวลผลและนำเสนอถึงสรุปผลการดำเนินงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา ตามสายงานได้รับทราบ

การกำหนดระบบรายงาน ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดรายงานที่ต้องการ การกำหนด สารสนเทศในรายงาน การกำหนดรูปแบบรายงาน และการจัดระบบในการออกรายงาน จะเห็น ได้ว่าได้มีการดำเนินการไปบางส่วนแล้วตั้งแต่ในขั้นตอนของการกำหนดความต้องการในข้อมูลและ สารสนเทศของผู้บริหาร หรือที่แสดงให้เห็นได้ตามตารางที่ 6.3 ที่ผ่านมา แต่จากตารางดังกล่าว ยังขาดความครบถ้วนในส่วนของการกำหนดรูปแบบรายงาน ซึ่งงานในส่วนนี้ได้มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ คือ ขั้นตอนแรก กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานประเภทต่าง ๆ ของหน่วยงาน ขั้นตอนต่อไปกำหนดให้ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจัดทำเอกสารรายงานขึ้นนำเสนอเมื่อถึงงวด ที่กำหนด โดยให้มีหัวข้อของดัชนีในรายงานครบถ้วนตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นผู้บริหารจึง พิจารณารูปแบบของรายงานที่จัดทำขึ้น และขอให้ปรับปรุงจนกระทั่งได้รายงานที่มีรูปแบบ สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานของผู้บริหารในลำดับสุดท้าย

รายการสรุปของรายงานเพื่อการบริหารที่ได้จัดทำขึ้นสำหรับผู้บริหารในหน่วยงานหลักทั้ง 4 หน่วยงาน คือ การตลาด การผลิต(โรงงาน) การติดตั้ง และการบริการ รวมถึงผู้บริหารระดับ กรรมการผู้จัดการขององค์กร ได้แสดงสรุปไว้ตามตารางที่ 6.13

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.13 รายการสรุปของรายงานเพื่อการบริหารที่ได้จัดทำขึ้น

ลำดับ	ชื่อรายงาน	รหัสเอกสาร	ความถี่	กำหนด แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบในการ รวบรวมขึ้นเป็นรายงาน	รายการที่ประกอบในรายงาน				ที่มาของข้อมูล/ดัชนีที่ต้องการ ได้มาจากเอกสารต่อไปนี้	นำเสนอต่อ	จำนวน ฉบับ
						ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ	หน่วยงานที่จัดทำ			
1	รายงานผลการขายประจำเดือน	RP-SA-01	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	หัวหน้าส่วนประสานการขาย	1.1 ใบสรุปยอดการเสนอราคาต่อพนักงานขาย	SM-SA-01	จ 1.1	ประสานงานขาย	- จดหมายเสนอราคา - ใบแจ้งราคาขายสำเร็จรูป - ในรายงานความก้าวหน้างานโครงการ - ใบแจ้งขอเปลี่ยนแปลงหรือตกลง - จดหมายส่งมอบงาน - ใบสั่งซื้อจากลูกค้า	ผอ.สายงานการตลาด (ต) กรรมการผู้จัดการ (ส)	2
						1.2 ใบสรุปยอดการขายต่อพนักงานขาย	SM-SA-02	จ 1.2	ประสานงานขาย			
						1.3 ใบสรุปยอดการขายแบ่งตามกลุ่มลูกค้า	SM-SA-03	จ 1.3	ประสานงานขาย			
						1.4 ใบสรุปยอดการขายแบ่งตามกลุ่มสินค้า	SM-SA-04	จ 1.4	ประสานงานขาย			
						1.5 ใบสรุปยอดการขายที่ได้เปรียบเทียบกับยอดเสนอราคา	SM-SA-05	จ 1.5	ประสานงานขาย			
						1.6 ใบสรุปยอดขายรวม	SM-SA-06	จ 1.6	ประสานงานขาย			
						1.7 ใบสรุปสถานะการขาย	SM-SA-07	จ 1.7	ประสานงานขาย			
						1.8 ใบสรุปจำนวนงานที่ส่งมอบไม่ทันตามกำหนดเวลา	SM-SA-08	จ 1.8	ประสานงานขาย			
						1.9 ใบสรุปจำนวนลูกค้ารายใหม่	SM-SA-09	จ 1.9	ประสานงานขาย			
2	รายงานแนวโน้มทางการตลาด	RP-SA-02	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	เลขานุการ Sales	2.1 ใบสรุปยอดแนวโน้มการรับงาน	SM-SA-10	จ 2.1	เลขานุการ Sales	- บันทึกแจ้งจากพนักงานขายแต่ละคน	ผอ.สายงานการตลาด (ต) ผอ.สายงานโรงงาน (ส)	2
3	รายงานการจัดทำเอกสารประกอบการขาย	RP-SA-03	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	เลขานุการ Sales	3.1 ใบสรุปจำนวนเอกสารประกอบการขาย	SM-SA-11	จ 3.1	เลขานุการ Sales	- ใบสารบัญหลักฐานชื่อเอกสารควบคุม	ผอ.สายงานการตลาด (ต)	1
4	รายงานการจัดระบบการขายสำนักงานภูเก็ต	RP-SA-04	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	หัวหน้าส่วนสำนักงานภูเก็ต	4.1 ใบสรุปรายงานความก้าวหน้าของงานดำเนินการ	SM-GM-01	จ 4.1	สำนักงานภูเก็ต	- รายงานการประชุม	ผส.สำนักงานภูเก็ต (ต) ผอ.สายงานการตลาด (ส)	2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.13 (ต่อ) รายการสรุปของรายงานเพื่อการบริหารที่ได้จัดทำขึ้น

ลำดับ	ชื่อรายงาน	รหัสเอกสาร	ความถี่	กำหนดแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบในการรวบรวมขึ้นเป็นรายงาน	รายการที่ประกอบในรายงาน				ที่มาของข้อมูล/ดัชนีที่ต้องการได้จากเอกสารต่อไปนี้	นำเสนอต่อ	จำนวนฉบับ
						ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ	หน่วยงานที่จัดทำ			
5	รายงานผลการดำเนินงาน โรงงานประจำเดือน	RP-OD-01	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน ปฏิบัติการและพัฒนา	5.1 ใบสรุปยอดการผลิต	SM-PP-01	๖ 5.1	วางแผนการผลิต	- ใบสิ่งผลิต	ผอ.สายงานปฏิบัติการและพัฒนา (๓) กรรมการผู้จัดการ (๓) ผอ.สายงานโรงงาน (๓)	3
						5.2 ใบสรุปยอดงานผลิตที่ไม่เป็นไปตามแผน	SM-PP-02	๖ 5.2	วางแผนการผลิต	- แผนการผลิต		
						5.3 ใบสรุปยอดของเสียจากการตรวจสอบงาน QC	SM-OA-01	๖ 5.3	QA	- ใบรายงานต้นทุนทางตรง		
						5.4 ใบสรุปยอดเศษและของเสียจากการผลิต	SM-PD-01	๖ 5.4	ผลิต	- ใบรายงานผลการผลิตประจำวัน		
						5.5 ใบสรุปยอดพัสดุคงคลังประเภทต่าง ๆ	SM-PF-01	๖ 5.5	วัสดุและสโตร์	- ใบเบิกสินค้าสำหรับรูป		
						5.6 ใบสรุปยอดการเคลื่อนไหวของพัสดุคงคลังประเภทต่าง ๆ	SM-PF-02	๖ 5.6	วัสดุและสโตร์	- ใบบันทึกของเสีย		
						5.7 ใบสรุปยอดการจัดซื้อ/จัดจ้างของโรงงาน	SM-PF-03	๖ 5.7	วัสดุและสโตร์	- ใบแจ้งงานซ่อมบำรุง		
						5.8 ใบสรุปยอดการจัดส่งสินค้า	SM-DV-01	๖ 5.8	จัดส่ง	- ใบบันทึกการซ่อมและบำรุงรักษาเชิงป้องกัน		
						5.9 ใบสรุปยอดการจัดส่งสินค้าที่เกินกว่ากำหนดการที่วางไว้	SM-DV-02	๖ 5.9	จัดส่ง	- ใบบันทึกการตรวจสอบประจำวัน		
						5.10 ใบสรุปต้นทุนการผลิต และโครงสร้างต้นทุนการผลิต	SM-AC-01	๖ 5.10	บัญชี	- ใบนำส่งผลิตภัณฑ์เชื้อสโตร์		
						5.11 ใบสรุปเปอร์เซ็นต์การมาทำงาน	SM-HR-01	๖ 5.11	บุคคลโรงงาน	- ใบรายงานผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน		
						5.12 ใบสรุปเปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพการทำงาน	SM-PP-03	๖ 5.12	วางแผนการผลิต	- ใบส่งของชั่วคราว		
						5.13 ใบสรุปยอดการเสียของเครื่องจักร และเวลาที่ใช้ซ่อม	SM-EN-01	๖ 5.13	วิศวกรรม	- ใบแจ้งนำส่งอุปกรณ์พร้อมงาน - ใบส่งของ / สิ่งจัดทำ - ใบรายงานการรับของเข้าคลัง - ใบเบิกวัสดุ - บัตรลงเวลาเข้า-ออกงาน - ใบสรุปค่าใช้จ่ายโรงงานประจำเดือน		
6	รายงานต้นทุนการผลิต	RP-OD-02	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงาน ปฏิบัติการและพัฒนา	6.1 ใบสรุปยอดการขายสินค้าเทียบกับต้นทุนการผลิต	SM-AC-02	๖ 6.1	บัญชี	- จดหมายเสนอราคา - ใบสั่งซื้อจากลูกค้า - ใบสิ่งผลิต - ใบสรุปต้นทุนการผลิต และโครงสร้างต้นทุนการผลิต	ผอ.สายงานปฏิบัติการและพัฒนา (๓) ผอ.สายงานการตลาด (๓)	2

ตารางที่ 6.13 (ต่อ) รายการสรุปของรายงานเพื่อการบริหารที่ได้จัดทำขึ้น

ลำดับ	ชื่อรายงาน	รหัสเอกสาร	ความถี่	กำหนด แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบในการ รวบรวมขึ้นเป็นรายงาน	รายการที่ประกอบในรายงาน				ที่มาของข้อมูล/ดัชนีที่ต้องการ ได้จากเอกสารข้อไปนี้	นำเสนอต่อ	จำนวน ฉบับ
						ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ	หน่วยงานที่จัดทำ			
7	รายงานสถานะการผลิต	RP-PP-01	รายสัปดาห์	ภายในวันพฤหัสบดี ของสัปดาห์	ผู้จัดการแผนก วางแผนการผลิต	7.1 ใบสรุปแผนการผลิต	SM-PP-04	จ 7.1	วางแผนการผลิต	- ใบสั่งผลิต - แผนการผลิต - ใบรายงานต้นทุนทางตรง - ใบรายงานผลการผลิตประจำวัน - ใบมีกลินค้ำส่งรีจูป	ผจก.แผนกวางแผนการผลิต (ต) ผอ.สายงานการตลาด (ส) ผอ.สายงานโรงงาน (ส)	3
						7.2 ใบสรุปสถานะการผลิต	SM-PP-05	จ 7.2	วางแผนการผลิต			
8	รายงานสินค้าตัวรีจูปคงคลัง	RP-PP-01	รายสัปดาห์	ภายในวันศุกร์ ของสัปดาห์	ผู้จัดการแผนก วัสดุและสไตร์	8.1 ใบสรุปยอดคงคลังประเภทต่าง ๆ	SM-PP-01	จ 8.1	วัสดุและสไตร์	- ใบมีกลินค้ำส่งรีจูป - ใบรายงานต้นทุนทางตรง	ผจก.แผนกวัสดุและสไตร์ (ต) ผอ.สายงานการตลาด (ส)	2
9	รายงานการพัฒนาการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่	RP-EN-01	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม	9.1 ใบสรุปรายงานความก้าวหน้าของกระดำเนิการ	SM-GM-01	จ 9.1	ฝ่ายวิศวกรรม	- รายงานการประชุม	ผจก.ฝ่ายวิศวกรรม (ต) ผอ.สายงานการตลาด (ส) ผอ.สายงานโรงงาน (ส)	3
10	รายงานผลการดำเนินงานติดตั้ง ประจำเดือน	RP-PI-01	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	ผู้จัดการแผนก บริหารโครงการ	10.1 ใบสรุปยอดงานติดตั้ง	SM-PI-01	จ 10.1	บริหารโครงการ	- ใบสั่งผลิต - หนังสือส่งมอบงาน - ใบรายงานช่าง - ใบแจ้งรายการวัสดุ - ใบมีกลูปกรณเิงาน - ใบสั่งซื้อของหน่วยงาน - บัตรลงเวลาเข้า-ออกงาน	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต) กรรมการผู้จัดการ (ส)	2
						10.2 ใบสรุปยอดงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา	SM-PI-02	จ 10.2	บริหารโครงการ			
						10.3 ใบสรุปยอดค่าใช้จ่ายการใช้วัสดุ แร่ขงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการติดตั้งแต่ละงาน	SM-PI-03	จ 10.3	บริหารโครงการ			
11	รายงานสถานะงานติดตั้ง และแผนการผลิต	RP-PI-02	รายสัปดาห์	ภายในวันศุกร์ ของสัปดาห์	ผู้จัดการแผนกติดตั้ง	11.1 ใบสรุปแผนการผลิต	SM-PI-04	จ 11.1	ติดตั้ง	- ใบสั่งผลิต - ใบจัดทำกำหนดการ (Schedule) - ใบรายงานช่าง - หนังสือส่งมอบงาน	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต) ผอ.สายงานการตลาด (ส)	2
						11.2 ใบสรุปสถานะการผลิต	SM-PI-05	จ 11.2	ติดตั้ง			

ตารางที่ 6.13 (ต่อ) รายการสรุปของรายงานเพื่อการบริหารที่ได้จัดทำขึ้น

ลำดับ	ชื่อรายงาน	รหัสเอกสาร	ความถี่	กำหนด แล้มนเสร็จ	ผู้รับผิดชอบในการ รวบรวมหรือเป็นรายงาน	รายการที่ประกอบในรายงาน				ที่มาของข้อมูล/ดัชนีที่ทำการ ได้จากเอกสารต่อไปนี้	นำเสนอต่อ	จำนวน ฉบับ
						ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ	หน่วยงานที่จัดทำ			
12	รายงานการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร หน่วยงานติดตั้งและบริหารโครงการ	RP-PI-03	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	เลขานุการฝ่ายติดตั้ง และบริหารโครงการ	12.1 ใบสรุปรายงานความก้าวหน้าของกรดำเนินการ	SM-GM-01	จ 12.1	ติดตั้งและ บริหารโครงการ	- รายงานการประชุม	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต)	1
13	รายงานการพัฒนาระบบสนับสนุนการจัดตั้ง	RP-PI-04	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	เลขานุการฝ่ายติดตั้ง และบริหารโครงการ	13.1 ใบสรุปรายงานความก้าวหน้าของกรดำเนินการ	SM-GM-01	จ 13.1	ติดตั้งและ บริหารโครงการ	- รายงานการประชุม	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต)	1
14	รายงานการจัดระบบติดตั้งงานในต่างประเทศ	RP-PI-05	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	เลขานุการฝ่ายติดตั้ง และบริหารโครงการ	14.1 ใบสรุปรายงานความก้าวหน้าของกรดำเนินการ	SM-GM-01	จ 14.1	ติดตั้งและ บริหารโครงการ	- รายงานการประชุม	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต)	1
16	รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการ ประจำเดือน	RP-SV-01	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	ผู้จัดการแผนก ประสานงานบริการ	15.1 ใบสรุปยอดงานบริการแบ่งตามประเภทการให้บริการ	SM-SV-01	จ 15.1	ประสานงานบริการ	- ใบเสนอราคาหนังสือพิมพ์	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต) กรรมการผู้จัดการ (ส)	2
						15.2 ใบสรุปยอดการให้บริการเปรียบเทียบกับกรมศุลกากร	SM-SV-02	จ 15.2	ประสานงานบริการ	- ใบรับแจ้ง		
						15.3 ใบสรุปยอดกรณีที่มีการส่งซ่อมซ้ำ	SM-SV-03	จ 15.3	ประสานงานบริการ	- ใบรายงานการบริการ		
						15.4 ใบสรุปยอดค่าใช้จ่ายในการซ่อม	SM-SV-04	จ 15.4	ประสานงานบริการ	- ใบปิดงานแผนกบริการ		
						15.5 ใบสรุปยอดครายได้จากงานบริการ	SM-SV-05	จ 15.5	ประสานงานบริการ	- ใบเบิกอุปกรณ์ผ่าน		
						15.6 ใบสรุปยอดเวลาที่ใช้ในการซ่อม	SM-SV-05	จ 15.6	ประสานงานบริการ	- ใบรายงานผลการตรวจรับสินค้า		
						15.7 ใบสรุปยอดพัสดุคงคลังอะไหล่	SM-SV-07	จ 15.7	คลังพัสดุส่วนกลาง	- ใบสั่งซื้อของหน่วยงาน		
						15.8 ใบสรุปยอดการเคลื่อนไหวของพัสดุคงคลังอะไหล่	SM-SV-08	จ 15.8	คลังพัสดุส่วนกลาง	- ใบสั่งซื้อจากลูกค้า		
						15.9 ใบสรุปยอดการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานบริการ	SM-SV-09	จ 15.9	ประสานงานบริการ			
16	รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า	RP-SV-02	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	16.1 ใบสรุปยอดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า	SM-SV-10	จ 16.1	บริการลูกค้า	- ใบทะเบียนบันทึกข้อร้องเรียน	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต) ผอ.สายงานการตลาด (ส)	2
17	รายงานสรุปงานการให้บริการประจำสัปดาห์	RP-SV-03	รายสัปดาห์	ภายในวันศุกร์ ของสัปดาห์	ผู้จัดการแผนก ประสานงานบริการ	17.1 ใบสรุปยอดงานบริการที่เกิดขึ้นในสัปดาห์	SM-SV-11	จ 17.1	ประสานงานบริการ	- ใบรับแจ้ง	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต)	1
						17.2 ใบสรุปยอดงานค้างซ่อมที่เหลืออยู่ในสัปดาห์	SM-SV-12	จ 17.2	ประสานงานบริการ	- ใบรายงานการบริการ - ใบปิดงานแผนกบริการ		

ตารางที่ 6.13 (ต่อ) รายการสรุปของรายงานเพื่อการบริหารที่ได้จัดทำขึ้น

ลำดับ	ชื่อรายงาน	รหัสเอกสาร	ความถี่	กำหนดแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบในการรวบรวมขึ้นเป็นรายงาน	รายการที่ประกอบในรายงาน				ที่มาของข้อมูล/ดัชนีที่ต้องการได้จากเอกสารต่อไปนี้	นำเสนอต่อ	จำนวนฉบับ
						ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ภาพประกอบ	หน่วยงานที่จัดทำ			
18	รายงานการพัฒนาระบบข้อมูลด้านงานบริการ	RP-SV-04	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	ผู้จัดการแผนกประสานงานบริการ	18.1 ใบสรุปรายการสินค้าในการรับประกัน	SM-SV-13	ง 18.1	ประสานงานบริการ	- ใบรับประกัน	ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ต)	1
						18.2 ใบสรุปจำนวนเอกสารคู่มือประกอบการซ่อม	SM-SV-14	ง 18.2	ประสานงานบริการ	- จดหมายส่งมอบงาน		
										- ใบสารบัญญัติรายชื่อเอกสารควบคุม		
19	รายการการพัฒนาศูนย์เอกสาร	RP-HR-01	รายไตรมาส	ก่อนวันที่ 15 ของเดือนถัดไป จากเดือนไตรมาส	เจ้าหน้าที่บุคคล	19.1 ใบสรุปหลักสูตรการฝึกอบรม	SM-HR-02	ง 19.1	บุคคลและธุรการ	- ใบประเมินผลการศึกษาฝึกอบรม	ผจก.ฝ่ายบุคคลและธุรการ (ต)	7
						19.2 ใบสรุปจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงาน	SM-HR-03	ง 19.2	บุคคลและธุรการ	- ใบอนุมัติให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม - ใบรายงานผลการศึกษาฝึกอบรมภายนอก		
20	รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดซื้อประจำเดือน	RP-PO-01	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	หัวหน้าส่วนจัดซื้อ	20.1 ใบสรุปยอดการจัดซื้อ / จัดจ้าง	SM-PO-01	ง 20.1	จัดซื้อ	- ใบแจ้งจัดซื้อ - ใบสั่งซื้อ	ผจก.ฝ่ายจัดห (ต) กรรมการผู้จัดการ (ส) ผอ.สายงานการตลาด (ส) ผอ.สายงานโรงงาน (ส) ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ส) ผอ.สายงานปฏิบัติการและพัฒนา (ส) ผอ.สายงานบัญชีและการเงิน (ส)	7
21	รายงานผลการดำเนินงานตามงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการ	RP-GM-01	รายเดือน	ก่อนวันที่ 7 ของเดือนถัดไป	เลขานุการ กรรมการผู้จัดการ	21.1 ใบสรุปรายงานความก้าวหน้าของงานการดำเนินงาน	SM-GM-01	ง 21.1	เลขานุการ กกก.	- รายงานการประจุน	กรรมการผู้จัดการ (ต) ผอ.สายงานการตลาด (ส) ผอ.สายงานโรงงาน (ส) ผอ.สายงานบริการลูกค้า (ส) ผอ.สายงานปฏิบัติการและพัฒนา (ส) ผอ.สายงานบัญชีและการเงิน (ส)	6
						21.2 ใบสรุปยอดงานที่มอบหมาย และยอดงานที่ไม่แล้วเสร็จ	SM-GM-02	ง 21.2	เลขานุการ กกก.			

จากตารางที่ 6.13 จะเห็นได้ว่า ผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงและพัฒนาระบบรายงานสำหรับผู้บริหารในหน่วยงานหลักทั้ง 4 หน่วยงาน คือ หน่วยงานการตลาด หน่วยงานผลิต(โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง และหน่วยงานบริการ รวมถึงผู้บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ ทำให้ได้มาซึ่งรายงานจำนวนทั้งสิ้น 21 รายการ และรายงานที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้จะแสดงถึงดัชนีที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและแผนธุรกิจขององค์กรที่ได้มีการกำหนดไว้ ดังนั้นสารสนเทศที่ได้จากรายงานดังกล่าวเหล่านี้ จึงมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบถึงการบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา การวางแผน หรือการมองเห็นถึงโอกาสและความเสี่ยงของธุรกิจอีกด้วย ทั้งนี้ สำหรับความรับผิดชอบในการรวบรวมและจัดทำรายงานของแต่ละหน่วยงานเป็นดังนี้ คือ

หน่วยงานการตลาด มีความรับผิดชอบหลักในรายงาน 4 รายการ คือ

- 1) รายงานผลการขายประจำเดือน
- 2) รายงานแนวโน้มทางการตลาด
- 3) รายงานการจัดทำเอกสารประกอบการขาย
- 4) รายงานการจัดระบบการขายสำนักงานภูเก็ท

หน่วยงานการผลิต (โรงงาน) ร่วมกับหน่วยงานปฏิบัติการและพัฒนา มีความรับผิดชอบหลักในรายงาน 5 รายการ คือ

- 1) รายงานผลการดำเนินงานโรงงานประจำเดือน
- 2) รายงานต้นทุนการผลิต
- 3) รายงานสถานะการผลิต
- 4) รายงานสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง
- 5) รายงานการพัฒนาการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่

หน่วยงานติดตั้ง มีความรับผิดชอบหลักในรายงาน 5 รายการ คือ

- 1) รายงานผลการดำเนินงานติดตั้งประจำเดือน
- 2) รายงานสถานะงานติดตั้ง และแผนการติดตั้ง
- 3) รายงานการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรหน่วยงานติดตั้งและบริหารงานโครงการ
- 4) รายงานการพัฒนาระบบต้นทุนการติดตั้ง
- 5) รายงานการจัดระบบติดตั้งงานในต่างประเทศ

หน่วยงานบริการ มีความรับผิดชอบหลักในรายงาน 4 รายการ คือ

- 1) รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการประจำเดือน
- 2) รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- 3) รายงานสรุปงานการให้บริการประจำสัปดาห์
- 4) รายงานการพัฒนาระบบข้อมูลด้านงานบริการ

หน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ มีความรับผิดชอบหลักในรายงาน 3 รายการ คือ

- 1) รายงานการพัฒนาบุคลากร โดยหน่วยงานบุคคลและธุรการ
- 2) รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดซื้อประจำเดือน โดยหน่วยงานจัดซื้อ
- 3) รายงานผลการดำเนินงานตามงานที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการ โดยเจ้าหน้าที่เลขานุการกรรมการผู้จัดการ

สำหรับการแจกจ่ายเอกสารรายงานดังกล่าวข้างต้น เอกสารรายงานจะได้รับการจัดทำ และทำสำเนาเป็นจำนวนตามแต่ที่มีการระบุไว้ในตารางที่ 6.13 โดยต้นฉบับของรายงานที่เกิดขึ้น จะได้รับการนำเสนอและจัดเก็บไว้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำเป็นหลัก ส่วนสำเนารายงานจะได้รับการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงสุดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังที่ปรากฏในตาราง จากนั้นผู้บริหารจึงใช้การเวียนเอกสารรายงานดังกล่าวไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ตามลักษณะ ที่ได้มีการกำหนดไว้ในแต่ละสายงานต่อไป ทั้งนี้สำหรับรายละเอียดของการเวียนเอกสารรายงาน แต่ละฉบับไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แสดงไว้ในส่วนของภาคผนวก ง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.4 การปรับปรุงการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศ

คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการจัดระบบสารสนเทศขององค์กรในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรโดยทั่วไปมักมีข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมและประมวลผลจำนวนมาก ประกอบกับความต้องการที่จะให้ได้สารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ถึงแม้ว่าการจัดระบบสารสนเทศสามารถดำเนินการได้โดยแรงงานของคน และไม่ต้องพึ่งพาคอมพิวเตอร์ แต่การจัดระบบสารสนเทศโดยใช้แรงงานของคนจะมีปัญหาในด้านความล่าช้าและความถูกต้องของข้อมูล ดังนั้นจึงพบว่าองค์กรโดยทั่วไปได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างแพร่หลายในการจัดระบบสารสนเทศภายในองค์กร

หน้าที่หลักของคอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้เป็นแหล่งข้อมูล และการประมวลผล ตลอดจนการแสดงผลรายงานหรือสารสนเทศออกทางสื่อต่าง ๆ เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น ทั้งนี้สำหรับแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นมักอยู่ใน 2 ลักษณะ คือ ในลักษณะของแฟ้มข้อมูล และในลักษณะของฐานข้อมูล

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีใช้ในการทำงานประสบปัญหาอยู่มีใช้น้อย เช่น ในด้านของจำนวนเครื่องหรือฮาร์ดแวร์ มีปัญหาด้านการจัดสรรและการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น เฟอร์นิเจอร์การใช้งานเครื่องสำหรับบางหน่วยงาน ในขณะที่บางหน่วยงานประสบปัญหาว่ามีเครื่องไม่พอใช้งาน ส่วนในด้านการใช้งานโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ มีปัญหาของการขาดความรู้ในการใช้และการขาดซอฟต์แวร์ประยุกต์ช่วยในการทำงาน ซึ่งปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์นี้มีผลสืบเนื่องไปยังระบบรายงานสำหรับผู้บริหารด้วย กล่าวคือ เมื่อขาดซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ช่วยในการทำงานและจัดเก็บข้อมูล จึงทำให้การจัดเก็บข้อมูลต้องกระทำอยู่ในรูปของเอกสารที่เป็นกระดาษ (Hard Copy) ประกอบกับระบบการควบคุมและจัดเก็บเอกสารที่ไม่เป็นระบบที่ดีพอ ยิ่งทำให้การค้นหา การประมวลผล และการนำมาใช้เพื่อจัดทำเป็นรายงานเป็นไปโดยไม่สะดวก เกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองแรงงานในการดำเนินการ ในท้ายที่สุดทำให้ไม่สามารถผลิตรายงานหรือสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการในการใช้งานของผู้บริหารได้ นอกจากนี้ยังทำให้คอมพิวเตอร์ไม่ได้ทำหน้าที่ตามที่ควรจะเป็นในระบบสารสนเทศ คือ การเก็บข้อมูล การประมวลผล และการแสดงผล แต่กลับเป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในลักษณะของเครื่องพิมพ์ดีดชนิด หรือของระดับสำนักงานไป ซึ่งนับเป็นความสูญเสียอย่างยิ่งขององค์กร ด้วยเหตุนี้จึงควรที่จะได้มีการศึกษาและปรับปรุงการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศขององค์กร

ขั้นตอนที่ได้ดำเนินการสำหรับการปรับปรุงการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศขององค์กรตัวอย่างแห่งนี้ สามารถสรุปได้เป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดทางเลือกด้านซอฟต์แวร์
- 2) การกำหนดแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับคอมพิวเตอร์
- 3) การพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับคอมพิวเตอร์และการนำไปใช้
- 4) การรวบรวมเข้าด้วยกัน (Integrate) ของสารสนเทศสู่ผู้บริหาร
- 5) การปรับสมดุลของการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ

6.4.1 การกำหนดทางเลือกด้านซอฟต์แวร์

การกำหนดทางเลือกสำหรับด้านซอฟต์แวร์ เป็นการพิจารณาทางเลือกในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมคำสั่งหรือซอฟต์แวร์ที่จะใช้งานในระบบสารสนเทศขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของคอมพิวเตอร์นั้น มิได้อาศัยเพียงแต่ตัวเครื่อง และอุปกรณ์ประกอบทางด้านฮาร์ดแวร์เท่านั้นก็จะสามารถทำงานได้ แต่ต้องมีองค์ประกอบในด้านโปรแกรมคำสั่งหรือซอฟต์แวร์ รวมทั้งองค์ประกอบด้านผู้ใช้งานด้วย จึงจะทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาและวิเคราะห์ที่ผ่านมา ทำให้เห็นได้ว่าปัญหาด้านฮาร์ดแวร์นั้น ปัญหาของการขาดแคลนหรือไม่มีเพียงพอต่อการใช้งานนั้นมีอยู่ไม่มากนัก ปัญหาในด้านผู้ใช้งานจะเป็นเรื่องของการขาดความรู้ในการใช้งาน ซึ่งได้มีการดำเนินการในการฝึกอบรมเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้งานไปแล้วในระดับหนึ่ง เหลือแต่เพียงปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ที่ยังไม่ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการ จึงทำให้ประสบปัญหาในด้านขาดแคลนซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่จะใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และจัดทำรายงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุงโดยเร็ว

การพิจารณาทางเลือกด้านซอฟต์แวร์สำหรับใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องด้วยการกำหนดแนวทางเหล่านี้อาจจะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่เป็นอยู่ได้ตั้งแต่ในระดับเล็กน้อย จนกระทั่งเปลี่ยนแปลงแบบจากหน้ามือเป็นหลังมือ รวมทั้งผูกพันไปถึงการปฏิบัติต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตด้วย

แนวทางหนึ่งซึ่งได้มีการนำเสนอเข้ามาพิจารณาในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมคำสั่งหรือซอฟต์แวร์ประยุกต์ขององค์กร คือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกมาทำการวางระบบใหม่พร้อมชุดซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่เป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปสำหรับการทำงานในทุกหน่วยงาน ในขณะที่ในอีกแนวทางหนึ่ง คือการปรับปรุงและพัฒนาด้วยบุคลากรในองค์กรเอง โดยมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มีแนวทางชัดเจนกว่าเดิม

กระบวนการเพื่อการพิจารณาเลือกทางเลือก ได้มีการดำเนินการดังนี้

- ศึกษาทางเลือกทั้ง 2 ทางเลือก เพื่อค้นหาข้อดีและข้อด้อยสำหรับแต่ละทางเลือก
- ใช้ข้อดี และข้อด้อยมาจัดเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบทางเลือก
- นำเสนอผู้บริหารเพื่อเปรียบเทียบแต่ละทางเลือกภายใต้เกณฑ์เดียวกัน
- นำเสนอผู้บริหารเพื่อให้เจ้าหน้าที่แต่ละเกณฑ์
- สรุปประเมินคะแนนโดยรวมของแต่ละทางเลือก

6.4.1.1 การศึกษาทางเลือกทั้ง 2 ทางเลือกเพื่อค้นหาข้อดีและข้อด้อยของแต่ละทางเลือก

ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่าโดยทั่วไปแล้ว ข้อดีและข้อด้อยของทางเลือกด้านการพัฒนาโปรแกรมคำสั่งเอง และทางเลือกด้านการว่าจ้างหรือซื้อจากหน่วยงานภายนอก เป็นดังนี้

สำหรับการพัฒนาโปรแกรมคำสั่งเอง

- ข้อดี
- 1) ตรงตามความต้องการ เนื่องจากเป็นการพัฒนาขึ้นใหม่ตามความต้องการของผู้ใช้
 - 2) สามารถออกแบบและวางระบบงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3) สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - 4) สามารถนำเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้
 - 5) ขวัญและกำลังใจบุคลากรดี เนื่องจากได้รับความสำคัญ และความเชื่อมั่น
- ข้อด้อย
- 1) ใช้เวลานาน
 - 2) ค่าใช้จ่ายไม่แน่นอน ประมาณการได้ยาก
 - 3) ข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร ความรู้ความสามารถ
 - 4) ปัญหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมคำสั่งเกิดเป็นเวลานาน เพราะยังไม่เคยถูกใช้มาก่อน

สำหรับการว่าจ้างหรือซื้อจากหน่วยงานภายนอก

- ข้อดี
- 1) ระบบมีความผิดพลาดน้อย เชื่อถือได้สูง เพราะได้รับการทดสอบมาอย่างดี
 - 2) ลดเวลาในการพัฒนา
 - 3) ใช้ทรัพยากรขององค์กร เช่น กำลังพล ในการดำเนินการน้อย
 - 4) ทราบถึงข้อดี ข้อจำกัด และประโยชน์ได้ชัดเจน โดยประเมินจากผู้ที่เคยนำไปใช้แล้ว
- ข้อด้อย
- 1) ไม่สามารถสนองความต้องการได้ทั้งหมด เนื่องจากระบบงานที่นำมาใช้ถูกสร้างขึ้นเพื่อสนองความต้องการโดยทั่วไป ให้สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร
 - 2) ไม่ได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3) มีปัญหาในด้านการแก้ไข และบำรุงรักษา ทำให้ต้องพึ่งพาคูคลองภายนอกตลอด
 - 4) การนระบบงานไปสัมพันธ์กันกระทำได้ยาก เนื่องจากระบบงานขององค์กรกับระบบงานที่ออกแบบโดยซุดซอฟต์แวร์แพ็คเกจสำเร็จรูปดังกล่าวแตกต่างกัน
 - 5) ขวัญและกำลังใจของบุคลากรเสีย
 - 6) มีต้นทุนค่าใช้จ่ายเริ่มต้นที่สูง

6.4.1.2 การใช้ข้อดีและข้อด้อยมาจัดเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบทางเลือก

จากข้อดีและข้อด้อยดังกล่าว สามารถใช้จัดเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบทางเลือกได้ดังนี้

- 1) ต้นทุนและค่าใช้จ่าย
- 2) เวลาที่ใช้
- 3) ประสิทธิภาพ
- 4) การตรงกับความต้องการ
- 5) ความเชื่อถือได้
- 6) ขวัญและกำลังใจของพนักงาน

ข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบทางเลือกระหว่างการพัฒนาโปรแกรมคำสั่งเอง และการว่าจ้างหรือซื้อจากหน่วยงานภายนอก ภายใต้หัวข้อเปรียบเทียบต่าง ๆ พบว่าได้ข้อมูลดังตารางที่ 6.14 ตารางที่ 6.14 การเปรียบเทียบทางเลือกระหว่างการพัฒนาโปรแกรมคำสั่งเอง และการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก

หัวข้อเปรียบเทียบ	ทางเลือก 1 : การพัฒนาเอง	ทางเลือก 2 : การว่าจ้างหน่วยงานภายนอก
ต้นทุนและค่าใช้จ่าย	ไม่ต้องลงทุนเพิ่มมากนัก เพราะอาศัยบุคลากรภายในที่มีอยู่ในการดำเนินการ พร้อมทั้งให้การถ่ายทอดและฝึกอบรมแก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจมีค่าใช้จ่ายในการจัดหาซอฟต์แวร์เพิ่มเติม ซึ่งประมาณไว้ไม่เกิน 1 ล้านบาท	ต้องมีการลงทุนเพิ่มสูงมาก ซึ่งจากการสอบถามไปยังบริษัทที่รับจ้าง ประมาณไว้ไม่ต่ำกว่า 15 ล้านบาท เนื่องจากต้องมีการจัดหาซอฟต์แวร์ใหม่เพิ่มเติม การจัดทำเอกสารคู่มือ การให้การฝึกอบรมทั้งในระดับผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบต่อไป รวมทั้งต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาวิเคราะห์ระบบและพัฒนา Application Program ให้เหมาะสมกับผู้ใช้ด้วย
เวลาที่ใช้	เวลาโดยรวมทั้งหมดประมาณ 1-2 ปี แต่ถ้าดำเนินการเฉพาะในขั้นต้น ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับหน่วยงานหลัก คือ การตลาด การผลิต การติดตั้ง การบริการ คาดว่าจะแล้วเสร็จได้ภายใน 1 ปี	แล้วเสร็จทั้งหมดภายใน 1 ปี ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานภายนอกที่ว่าจ้างเข้ามาดำเนินการ
ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร	ใช้บุคลากรในองค์กรได้อย่างเต็มที่ ทั้งบุคลากรในหน่วยงาน MIS และหน่วยงานอื่น ๆ	ใช้งานบุคลากรภายในน้อย ไม่ค่อยมีบทบาทเท่าใดนัก มีส่วนร่วมเฉพาะการให้ข้อมูลเท่านั้น
การตรงกับความต้องการ	ความสำเร็จขึ้นกับการให้ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ แต่สามารถปรับแต่งให้ตรงกับความต้องการได้เสมอเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง เพราะอาศัยบุคลากรภายในเป็นหลักในการดำเนินการ	ความสำเร็จขึ้นกับการให้ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เช่นเดียวกัน แต่การขอแก้ไขเพิ่มเติมจากเดิม อาจไม่ได้รับการตอบสนอง เพราะขึ้นกับข้อตกลงที่กำหนดไว้ในสัญญา beforehand แต่มีข้อดีในเรื่องของการได้รับทราบถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ
ความเชื่อถือได้	โดยการพิจารณาเทียบกับสิ่งที่เคยได้มีการพัฒนาไปแล้ว บางส่วนภายในองค์กร พบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้งานได้ อาจเกิดปัญหาติดขัดบ่อยครั้งในระยะแรก ๆ	โดยการพิจารณาจากชื่อเสียง และประสบการณ์ในการพัฒนาระบบของบริษัทที่รับจ้าง พบว่ามีความเชื่อถือได้สูง เนื่องจากมีการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ของบริษัทนั้น ๆ
ขวัญและกำลังใจพนักงาน	บุคลากรของหน่วยงาน MIS ได้แสดงความสามารถ และได้ให้บริการแก่หน่วยงานอื่น พนักงานทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วม ทำให้รู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กร	บุคลากรของหน่วยงาน MIS ไม่ได้แสดงความสามารถ อาจรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อองค์กร รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่สูง อาจมีผลกระทบต่อสวัสดิการโดยรวมของพนักงาน อันจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานได้
อื่น ๆ	บุคลากรในองค์กรมีโอกาสเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาตนเองให้เกิดความเข้าใจในระบบงานด้านคอมพิวเตอร์ และสามารถรองรับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอนาคตได้	บุคลากรในองค์กรอาจยังไม่คุ้นเคย และขาดประสบการณ์เกี่ยวกับระบบงานด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถประยุกต์ใช้งานได้อย่างเต็มที่ หรือก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเงินลงทุนมหาศาลได้

6.4.1.3 การนำเสนอผู้บริหารเพื่อเปรียบเทียบแต่ละทางเลือกภายใต้เกณฑ์เดียวกัน

ภายหลังจากที่ได้มีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบแล้ว ได้นำเสนอต่อที่ประชุมของผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้คะแนนเปรียบเทียบแต่ละทางเลือกภายใต้เกณฑ์เดียวกัน แต่เนื่องจากการเปรียบเทียบนี้เป็นการใช้วิจารณญาณเป็นหลัก จึงได้มีการกำหนดชั้นของคะแนนสำหรับการเปรียบเทียบ ดังนี้

<u>ลักษณะที่ได้จากการเปรียบเทียบ</u>	<u>คะแนนที่ได้จากการเปรียบเทียบ</u>
- เห็นว่าดีกว่ากันอย่างมากที่สุด (Extremely preferred)	5
- เห็นว่าดีกว่ากันมาก ๆ (Very strongly preferred)	4
- เห็นว่าดีกว่ากันมาก (Strongly preferred)	3
- เห็นว่าดีกว่ากันปานกลาง (Moderately preferred)	2
- เห็นว่าเท่ากัน (Equally preferred)	1

เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างทางเลือกทั้ง 2 ทางเลือก ภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์โดยสรุปผลจากที่ประชุมผู้บริหาร ได้ผลการเปรียบเทียบดังนี้

- เกณฑ์ต้นทุนและค่าใช้จ่าย การพัฒนาเองให้ผลด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายดีกว่าการจ้างภายนอก ในระดับเห็นว่าคุณดีกว่ากันมาก ๆ (Very strongly preferred)
- เกณฑ์เวลาที่ใช้ การจ้างภายนอกให้ผลด้านเวลาที่ใช้ดีกว่าการพัฒนาเอง ในระดับเห็นว่าคุณดีกว่ากันมาก (Strongly preferred)
- เกณฑ์ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร การพัฒนาเองให้ผลด้านประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรดีกว่าการจ้างภายนอก ในระดับเห็นว่าคุณดีกว่ากันปานกลาง (Moderately preferred)
- เกณฑ์การตรงกับความต้องการ การพัฒนาเองให้ผลด้านการตรงกับความต้องการดีกว่าการจ้างภายนอกในระดับ เห็นว่าคุณดีกว่ากันมาก (Strongly preferred)
- เกณฑ์ความเชื่อถือได้ การจ้างภายนอกให้ผลด้านความเชื่อถือได้ที่ดีกว่าการพัฒนาเองในระดับ เห็นว่าคุณดีกว่ากันมาก (Strongly preferred)
- เกณฑ์ขวัญและกำลังใจ การพัฒนาเองให้ผลด้านขวัญและกำลังใจดีกว่าการจ้างภายนอกในระดับ เห็นว่าคุณดีกว่ากันปานกลาง (Moderately preferred)

จากการเปรียบเทียบทางเลือกข้างต้นและให้คะแนนตามระดับชั้นของคะแนน และทำการคำนวณคะแนนเฉลี่ยของแต่ละทางเลือกภายใต้แต่ละเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ จะได้ผลดังแสดงได้ในตารางที่ 6.15

ตารางที่ 6.15 คะแนนเฉลี่ยของแต่ละทางเลือกในการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์
ภายใต้เกณฑ์การพิจารณาแต่ละเกณฑ์

ทางเลือก	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ตามเกณฑ์ที่ใช้					
	ต้นทุนและค่าใช้จ่าย	เวลาที่ใช้	ประสิทธิภาพ	การตรงกับความต้องการ	ความเชื่อถือได้	ขวัญและกำลังใจ
การพัฒนาเอง	0.80	0.25	0.67	0.75	0.25	0.67
การจ้างภายนอก	0.20	0.75	0.33	0.25	0.75	0.33

หมายเหตุ สำหรับการคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระหว่างทางเลือกภายใต้เกณฑ์ใด ๆ ได้แสดงตัวอย่างวิธีการคำนวณได้ในภาคผนวก จ

จากตารางที่ 6.15 อธิบายความได้ว่า ภายใต้เกณฑ์ต้นทุนและค่าใช้จ่าย ทางเลือกด้านการพัฒนาเองมีน้ำหนักความสำคัญ 0.80 และทางเลือกด้านการจ้างภายนอกมีน้ำหนักเพียง 0.20 หรืออธิบายในอีกนัยหนึ่งได้ว่า โดยไม่ต้องพิจารณาเกณฑ์อื่น เมื่อคำนึงเฉพาะต้นทุนและค่าใช้จ่าย ควรเลือกการพัฒนาเองมากกว่าการจ้างภายนอก เพราะได้คะแนนที่สูงกว่า จึงมีความสำคัญและเหมาะสมกว่า ลักษณะคำอธิบายเช่นนี้ สามารถใช้ในการอธิบายได้กับกรณีเกณฑ์อื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

6.4.1.4 การนำเสนอผู้บริหารเพื่อให้น้ำหนักแต่ละเกณฑ์

เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้นโดยปกติแล้วมัก จะมีความสำคัญที่ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ด้วยเพราะลักษณะของธุรกิจ ข้อจำกัดต่าง ๆ รวมทั้งนโยบาย ของผู้บริหาร ดังนั้นเพื่อให้สามารถพิจารณาเลือกทางเลือกให้ได้ผลที่ดี จึงจำเป็นต้องมีการให้ น้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาด้วย ซึ่งวิธีการที่ใช้ก็จะนำไปในลักษณะเดียวกับ การเปรียบเทียบทางเลือกตามหัวข้อ 6.4.1.3 ที่ผ่านมา แต่จะเปลี่ยนการเปรียบเทียบทางเลือก เป็นการเปรียบเทียบเกณฑ์แทน ซึ่งผลที่ได้แสดงได้ดังตารางที่ 6.16

ตารางที่ 6.16 ผลการให้คะแนนเพื่อเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์การพิจารณา

	ต้นทุนและ ค่าใช้จ่าย	เวลาที่ใช้	ประสิทธิภาพ	การตรงกับ ความต้องการ	ความเชื่อถือได้	ขวัญและ กำลังใจ
ต้นทุนและค่าใช้จ่าย	1	4	2	3	2	3
เวลาที่ใช้	1/4	1	1/2	1/2	1/3	1
ประสิทธิภาพ	1/2	2	1	1	1/2	3
การตรงกับความต้องการ	1/3	2	1	1	1/2	3
ความเชื่อถือได้	1/2	3	2	2	1	4
ขวัญและกำลังใจ	1/3	1	1/3	1/3	1/4	1

จากตารางที่ 6.16 สามารถอ่านและอธิบายความหมายได้โดยพิจารณาจากแถวอนไปเปรียบเทียบกับแถวตั้ง และดูคะแนนที่เกิดขึ้น ดังนี้

- แถวอนที่ 1 ไปสู่แถวตั้งที่ 1 หรือพิกัด (1,1) อธิบายได้ว่า ดันทุนค่าใช้จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับความสำคัญกับดันทุนค่าใช้จ่าย มีคะแนนเท่ากับ 1 ซึ่งเมื่อตรวจสอบกลับไปยังระดับชั้นของคะแนนตามลักษณะที่ได้จากการเปรียบเทียบ แสดงว่ามีความสำคัญเท่ากัน (Equally preferred)

- แถวอนที่ 1 ไปสู่แถวตั้งที่ 2 หรือพิกัด (1,2) มีคะแนนเท่ากับ 4 อธิบายได้ว่า แถวอนคือ ดันทุนค่าใช้จ่าย เมื่อเปรียบเทียบกับแถวตั้งคือเวลาที่ใช้ มีความเห็นว่าดันทุนค่าใช้จ่ายจะมีความสำคัญมากกว่าในระดับมาก ๆ (Very strongly preferred)

- แถวอนที่ 1 ไปสู่แถวตั้งที่ 3 หรือพิกัด (1,3) มีคะแนนเท่ากับ 2 อธิบายได้ว่า แถวอนคือ ดันทุนค่าใช้จ่าย เมื่อเปรียบเทียบกับแถวตั้งคือประสิทธิภาพ มีความเห็นว่าดันทุนค่าใช้จ่ายจะมีความสำคัญมากกว่าในระดับปานกลาง (Moderately preferred)

- แถวอนที่ 1 ไปสู่แถวตั้งที่ 4 หรือพิกัด (1,4) รวมทั้งแถวอนที่ 1 ไปสู่แถวตั้งที่ 5 หรือพิกัด (1,5) และแถวอนที่ 1 ไปสู่แถวตั้งที่ 6 หรือพิกัด (1,6) สามารถอธิบายได้ในลักษณะเดียวกัน

- สำหรับแถวอนที่ 2 ไปสู่แถวตั้งที่ 1 หรือพิกัด (2,1) มีคะแนนเท่ากับ 1/4 นั้น ตัวเลข 1/4 หมายความว่า แถวอนมีความสำคัญน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับแถวตั้ง ซึ่งก็คือเวลาที่ใช้มีความสำคัญน้อยกว่าเมื่อเทียบกับดันทุนค่าใช้จ่ายในระดับมาก ๆ (Very strongly preferred) ซึ่งเมื่อพิจารณาให้ถี่ ค่าที่ได้คือส่วนกลับของการพิจารณาจากดันทุนค่าใช้จ่ายเทียบไปสู่เวลาที่ใช้ หรือพิกัด (1,2) นั่นเอง

- สำหรับแถวอนเทียบไปสู่แถวตั้งที่เหลืออยู่ สามารถอธิบายได้ในลักษณะเช่นเดียวกัน

เมื่อนำค่าที่ได้จากตารางที่ 6.16 ไปคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์ ซึ่งวิธีการคำนวณจะเป็นไปตามที่ได้แสดงไว้ในส่วนของภาคผนวก จ จะได้ค่าน้ำหนักความสำคัญในแต่ละเกณฑ์ ดังนี้คือ

- ดันทุนและค่าใช้จ่าย มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.33
- เวลาที่ใช้ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.07
- ประสิทธิภาพ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.15
- การตรงกับความต้องการ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.15
- ความเชื่อถือได้ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.23
- ขวัญและกำลังใจ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.07

6.4.1.5 การสรุปประเมินคะแนนโดยรวมของแต่ละทางเลือก

การสรุปประเมินคะแนนโดยรวมของแต่ละทางเลือก หาได้จากผลรวมของค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละทางเลือกภายใต้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์คูณกับค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์ ซึ่งจากการคำนวณดังกล่าว จะได้คะแนนโดยรวมสำหรับแต่ละทางเลือก ดังนี้

ทางเลือกที่ 1 : การพัฒนาเอง

$$\begin{aligned} \text{คะแนนที่ได้} &= 0.33(0.80) + 0.07(0.25) + 0.15(0.67) + 0.15(0.75) + 0.23(0.25) + 0.07(0.67) \\ &= 0.60 \end{aligned}$$

ทางเลือกที่ 2 : การจ้างภายนอก

$$\begin{aligned} \text{คะแนนที่ได้} &= 0.33(0.20) + 0.07(0.75) + 0.15(0.33) + 0.15(0.25) + 0.23(0.75) + 0.07(0.33) \\ &= 0.40 \end{aligned}$$

จากผลคะแนนที่ได้ จะเห็นได้ว่า ทางเลือกของการพัฒนาเองเป็นแนวทางที่ดีกว่า เพราะให้คะแนนที่สูงกว่า ซึ่งผลที่ได้นี้เมื่อได้นำไปเปรียบเทียบกับความรู้สึกในภาพรวมของผู้บริหารแล้ว พบว่าให้ผลตรงกัน กล่าวคือผู้บริหารโดยส่วนใหญ่เห็นว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงมาก ข้อได้เปรียบในเรื่องเวลาที่ใช้ น้อยกว่า และมีความเชื่อถือได้สูงนั้น เทียบกันแล้วยังไม่เหมาะสม ณ.สถานการณ์ปัจจุบัน นอกจากนี้จากประสบการณ์ของการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ผ่านมา ก็ทำให้เห็นได้ว่าซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ได้มีความสามารถที่ดีอยู่ในระดับหนึ่งที่ต้องการ แม้จะไม่สมบูรณ์ทั้งหมด ปัญหาที่เกิดขึ้นน่าจะเนื่องมาจากการกำหนดทิศทางและนโยบายที่ไม่ชัดเจนมากกว่า เนื่องจากต้องเสียเวลาไปดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ เป็นส่วนใหญ่ เช่น การขยายตลาด การมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้น ดังนั้นจึงเลือกใช้แนวทางการพัฒนาด้วยบุคลากรภายในเอง และกำหนดให้มีการจัดทำแผนการพัฒนาระบบและซอฟต์แวร์โดยรวมและดำเนินการในลำดับต่อไป

6.4.2 การกำหนดแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับคอมพิวเตอร์

ภายหลังจากที่ได้มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์ โดยเลือกใช้แนวทางการพัฒนาด้วยบุคลากรภายในเองแล้ว ในขั้นตอนต่อไปจะเป็นในเรื่องของการวางแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์ภายในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากระบบงานในองค์กรที่มีความต้องการในการจัดทำซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่จะใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล และทำรายงาน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารมีอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ทรัพยากรที่ใช้รองรับทั้งในเรื่องกำลังคน และเวลามีอยู่เป็นจำนวนจำกัด ทำให้ต้องมีการวางแผนในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ จึงจะสามารถดำเนินการให้บรรลุความสำเร็จตามที่มุ่งหมายไว้ได้

สำหรับการวางแผนในการพัฒนาโปรแกรมคำสั่งหรือซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับคอมพิวเตอร์ขององค์กรนี้ เนื่องด้วยเหตุผลของการมีทรัพยากรในการดำเนินงานที่จำกัด จึงจำเป็น

ต้องมีการคัดเลือกระบบย่อยเพื่อดำเนินการที่ละระบบ ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ในการเลือกระบบงานย่อยที่จะพัฒนาจะใช้หลักเกณฑ์ คือ เลือกระบบย่อยที่จะสามารถให้รายงานกับผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและตรงกับที่ต้องการ ซึ่งจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงได้มีการกำหนดแผนงานออกเป็น 2 ระยะด้วยกัน คือ

ระยะที่ 1 จะเป็นการพัฒนาฐานข้อมูลเบื้องต้น และซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับหน่วยงานการตลาด หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ และหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ คือ หน่วยงานจัดซื้อ และหน่วยงานบุคคล จากนั้นทดลองเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศที่ได้เข้าสู่การใช้งานของผู้บริหารในลักษณะออนไลน์ จุดเน้นของการดำเนินงานในระยะนี้ คือการนำข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นไปสู่การใช้ประโยชน์โดยผู้บริหาร

ระยะที่ 2 จะเน้นการพัฒนากระบวนการทั้งหมดให้เกิดความสมบูรณ์ โดยปรับแต่งให้ระบบย่อยในแต่ละหน่วยงานสามารถเชื่อมโยงและส่งถ่ายข้อมูลและสารสนเทศระหว่างหน่วยงานได้ รวมทั้งจัดหาสารสนเทศได้ในรูปแบบต่าง ๆ ตามแต่ผู้บริหารต้องการ

ในงานวิจัยที่จะกล่าวต่อไป จะได้กล่าวถึงเฉพาะงานในระยะที่ 1 เท่านั้น ส่วนงานในระยะที่ 2 จะเป็นเรื่องของปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ และเป็นงานที่ควรต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ จึงอยู่นอกเหนือจากขอบเขตที่ทำการศึกษาวิจัย

6.4.3 การพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับคอมพิวเตอร์และการนำไปใช้

การพัฒนาโปรแกรมคำสั่งหรือซอฟต์แวร์สำหรับคอมพิวเตอร์นี้ จะอยู่ในส่วนของแผนงานในระยะที่ 1 ซึ่งมีเป้าหมายที่จะนำข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานไปสู่การใช้ประโยชน์โดยผู้บริหารดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับหน่วยงานการตลาด หน่วยงานผลิต หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ และหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ คือ หน่วยงานจัดซื้อ และหน่วยงานบุคคลขึ้น

สำหรับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์และระบบฐานข้อมูลสำหรับหน่วยงานการตลาด หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ และหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ คือ หน่วยงานจัดซื้อ และหน่วยงานบุคคลนั้น ได้มีการนำโปรแกรมระบบฐานข้อมูล Microsoft Access มาช่วยในการจัดการและบริหารฐานข้อมูล เนื่องด้วยโปรแกรมดังกล่าวเป็นที่คุ้นเคยต่อการใช้งานของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งเป็นโปรแกรมที่มีการทำงานอยู่บนสภาวะแวดล้อมแบบ Windows ซึ่งใช้งานได้ง่าย นอกจากนี้ตัวโปรแกรมเองสามารถที่จะสร้างและควบคุมการใช้ฐานข้อมูลได้สะดวก การค้นหาข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การสร้างหน้าจอเพื่อติดต่อกับผู้ใช้งาน รวมถึงการสร้างรายงานสามารถทำได้สะดวก ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการเรียนรู้อีกด้วย

ในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์และระบบฐานข้อมูลที่ได้ดำเนินการไปสามารถสรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

หน่วยงานการตลาด ได้มีการสร้าง Table ในฐานข้อมูลเพื่อบันทึกรายการต่าง ๆ ได้แก่

- 1) Table : Customer Master File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
- 2) Table : Product Master File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัท
- 3) Table : Quotation File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการออกใบเสนอราคาไปยังลูกค้า
- 4) Table : Job Order File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่ได้รับการสั่งซื้อจากลูกค้า และมีการออกใบสั่งผลิตไปเพื่อดำเนินการ

ทั้งนี้สำหรับรายการข้อมูลที่จัดเก็บ แสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 6.17 ถึง 6.20

ตารางที่ 6.17 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Customer Master File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Customer_ID	เลขที่รหัสลูกค้า
Customer_Name	ชื่อบริษัทลูกค้า / ชื่อลูกค้า
Customer_Type	ประเภทธุรกิจของลูกค้า
Address	บ้านเลขที่และชื่อถนน
City	ชื่อจังหวัด
Zip_Code	รหัสไปรษณีย์
Country	ชื่อประเทศ
Phone_Number	หมายเลขโทรศัพท์
Fax_Numbe	หมายเลขโทรสาร
Contact_Name	ชื่อผู้ที่ติดต่อด้วย
Contact_Position	ชื่อตำแหน่งผู้ที่ติดต่อด้วย
Date_Contact	วันที่เริ่มมีการติดต่อ
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางที่ 6.18 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Product Master File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Product_ID	เลขที่รหัสสินค้า
Product_Name	ชื่อสินค้า
Product_Type	ประเภทของสินค้า
Vendor_Name	ชื่อผู้ขาย
Unit_Of_Measure	หน่วยบรรจุ
Unit_Price	ราคาขายต่อหน่วย
Unit_Cost	ราคาต้นทุนต่อหน่วย
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางที่ 6.19 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Quotation File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Quotation_No	หมายเลขเอกสารเสนอราคา
Quotation_Date	วันที่ออกเอกสารเสนอราคา
Quotation_Type	ประเภทของงานที่เสนอราคา
Customer_ID	รหัสลูกค้า
Project_No	หมายเลขโครงการ (ถ้ามี)
Project_Name	ชื่อโครงการ (ถ้ามี)
Quotation_status	สถานะของการเสนอราคา
Salesperson_ID	รหัสพนักงานขาย
Quotation_Amount	มูลค่าการเสนอราคา
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางที่ 6.20 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Job Order File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Job_No	หมายเลขใบสั่งผลิต
Job_Date	วันที่ออกใบสั่งผลิต
Quotation_No	หมายเลขเอกสารเสนอราคา
Project_Site	ที่อยู่ของสถานที่ติดตั้งลูกค้า
Site_Phone_Number	หมายเลขโทรศัพท์ของสถานที่ติดตั้ง
Site_Fax_Number	หมายเลขโทรสารของสถานที่ติดตั้ง
Contact_Name_At_Site	ชื่อผู้ที่ติดต่อด้วย ณ.สถานที่ทำงาน
PO_No	หมายเลขใบสั่งซื้อของลูกค้า
Salesperson_ID	รหัสพนักงานขาย
Sale_Amount	จำนวนเงินที่ขายได้ทั้งหมด
Job_Status	สถานะของใบสั่งผลิต
Required_Date	วันที่ลูกค้าต้องการ
Close_Date	วันที่ปิดการขายโดยสมบูรณ์
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

หน่วยงานการผลิต(โรงงาน) ได้มีการสร้าง Table ในฐานข้อมูลเพื่อบันทึกรายการต่าง ๆ ได้แก่

- 1) Table : QC Master File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบงาน QC
 - 2) Table : Machine Master File ใช้เก็บข้อมูลรายการเครื่องจักร
 - 3) Table : Machine Maintenance File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการซ่อมเครื่องจักร
 - 4) Table : Request Order File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งขอซื้อสินค้าในโรงงาน
- ทั้งนี้สำหรับรายการข้อมูลที่จัดเก็บ แสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 6.21 ถึง 6.24

ตารางที่ 6.21 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : QC Master File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Job_No	หมายเลขใบสั่งผลิต
Item_No	หมายเลขลำดับรายการสินค้า
Total_Quan	จำนวนทั้งหมดที่ต้องตรวจสอบ
Good_Quan	จำนวนที่ผ่าน
Reject_Quan	จำนวนที่ไม่ผ่าน
Unit	หน่วยนับ
Oc_Date	วันที่ตรวจสอบ
OcPerson_Id	รหัสผู้ตรวจสอบ
Remark	หมายเหตุ

ตารางที่ 6.22 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Machine Master File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Machine_Code	รหัสเครื่องจักร
Machine_Name	ชื่อเครื่องจักร
Manufactured_By	ผู้ผลิต
Working_Date	วันที่เริ่มใช้งาน
Buying_Price	ราคาที่ซื้อ
Remark	หมายเหตุ

ตารางที่ 6.23 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Maintenance Master File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Mwo_No	หมายเลขใบแจ้งงานซ่อม
Machine_Code	รหัสเครื่องจักร
Date_Breakdown	วันที่แจ้งซ่อม
Problem	ปัญหา/อาการ ที่เกิดขึ้น
Cause_Correction	สาเหตุที่เสียและการแก้ไข
Duration	เวลาที่ใช้ในการซ่อม
Technician_Id	รหัสผู้ซ่อม
Remark	หมายเหตุ

ตารางที่ 6.24 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : RO File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Ro_No	หมายเลขใบสั่งซื้อ
Job_No	หมายเลข Job Order ที่เกี่ยวข้อง
Ro_Date	วันที่ได้รับใบสั่งซื้อ
Want_Date	วันที่ต้องการได้รับสินค้า
Delivery_Date	วันที่กำหนดส่งของ
Receive_Date	วันที่ได้รับของจริง
Part_Id	หมายเลข Part ID
Des	ชื่อรายการสินค้าที่ต้องการ
Type	ประเภทสินค้า (Import or Local)
Quan	จำนวนสินค้าที่ต้องการ
Unit	ชื่อหน่วยสินค้า
Order_by	สั่งซื้อโดย
Code	หน่วยงานที่สั่ง
Supplier	ผู้ขาย
Remark	หมายเหตุ
Result	ผลการจัดหา
Price	ราคา

หน่วยงานติดตั้ง ได้มีการสร้าง Table ในฐานข้อมูลเพื่อบันทึกรายการต่าง ๆ คือ
 Table : Installation Master File ใช้เก็บข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับงานที่ต้องทำการติดตั้ง
 ทั้งนี้สำหรับรายการข้อมูลที่จัดเก็บ แสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 6.25

ตารางที่ 6.25 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Installation Job File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Job_No	หมายเลขใบสั่งผลิต
Required_Date	วันที่ลูกค้าต้องการ
Foreman_ID	รหัสพนักงานที่ควบคุมงานติดตั้ง
Schedule_Start_Date	กำหนดเริ่มงานติดตั้งตามแผน
Schedule_Finish_Date	กำหนดเสร็จงานติดตั้งตามแผน
Actual_Start_Date	วันที่เริ่มต้นจริงของงานติดตั้ง
Actual_Finish_Date	วันที่แล้วเสร็จของงานติดตั้ง
Close_Install_Date	วันที่ส่งมอบงานให้กับลูกค้าเสร็จสิ้นทั้งหมด
Est_Install_Cost	งบประมาณค่าติดตั้ง
DM_Cost	ต้นทุนค่าติดตั้งด้านวัสดุทางตรง
DL_Cost	ต้นทุนค่าติดตั้งด้านแรงงานทางตรง
Ind_Cost	ต้นทุนค่าติดตั้งด้านอื่น ๆ
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

หน่วยงานบริการ ได้มีการสร้าง Table ในฐานข้อมูลเพื่อบันทึกรายการต่าง ๆ ได้แก่

- 1) Table : Service Customer File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้างานซ่อมบริการ
- 2) Table : Warranty Master File ใช้เก็บข้อมูลรายการสินค้าที่มีการรับประกัน
- 3) Table : Service Quotation File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการออกใบเสนอราคางานบริการ
- 4) Table : Service Job File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

ทั้งนี้สำหรับรายการข้อมูลที่จัดเก็บ แสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 6.26 ถึง 6.29

ตารางที่ 6.26 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Service Customer File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Customer_ID	เลขที่รหัสลูกค้า
Customer_Name	ชื่อบริษัทลูกค้า / ชื่อลูกค้า
Customer_Type	ประเภทธุรกิจของลูกค้า
Address	บ้านเลขที่และชื่อถนน
City	ชื่อจังหวัด
Zip_Code	รหัสไปรษณีย์
Country	ชื่อประเทศ
Phone_Number	หมายเลขโทรศัพท์
Fax_Numbe	หมายเลขโทรสาร
Contact_Name	ชื่อผู้ที่ติดต่อด้วย
Contact_Position	ชื่อตำแหน่งผู้ที่ติดต่อด้วย
Date_Contact	วันที่เริ่มมีการติดต่อ
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางที่ 6.27 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Warranty Master File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Job_No	หมายเลขใบสั่งผลิตที่อ้างอิงถึง
Project_Site	ที่อยู่ของสถานที่ติดตั้งใช้งานของลูกค้า
Serial_No	หมายเลขประจำตัวสินค้า
Product_Name	ชื่อสินค้า
Start_Of_Warranty	วันที่เริ่มการรับประกัน
Duration_Of_Warranty	อายุการรับประกัน
End_Of_Warranty	วันที่สิ้นสุดการรับประกัน
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางที่ 6.28 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Service Quotation File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Quotation_No	หมายเลขเอกสารเสนอราคา
Quotation_Date	วันที่ออกเอกสารเสนอราคา
Quotation_Type	ประเภทของงานที่เสนอราคา
Customer_ID	รหัสลูกค้า
Description	รายละเอียดของเรื่องที่เสนอราคา
Quotation_status	สถานะของการเสนอราคา
Quotation_Amount	มูลค่าการเสนอราคา
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

ตารางที่ 6.29 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Service Job File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Service_No	หมายเลขใบรายงานการซ่อม
Service_Date	วันที่ออกใบรายงานการซ่อม
Quotation_No	อ้างอิงหมายเลขเอกสารเสนอราคา
Service_Type	ประเภทของการให้บริการ
Serial_No	หมายเลขประจำตัวสินค้า
Customer_ID	รหัสลูกค้า
Total_Service_Interval	เวลาที่ใช้ทั้งหมดในการให้บริการ
Service_Cost	ค่าใช้จ่ายในการซ่อม
Service_Price	จำนวนเงินที่เก็บได้จากลูกค้า
Foreman_ID	รหัสหัวหน้าที่ควบคุมงาน
PO_No	หมายเลขใบสั่งซื้อของลูกค้า
Job_Status	สถานะของการซ่อม
Return_Date	วันที่ส่งมอบงานคืนให้กับลูกค้า
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

หน่วยงานจัดซื้อ ได้มีการสร้าง Table ในฐานข้อมูลเพื่อบันทึกรายการต่าง ๆ ได้แก่

- 1) Table : Vendor Master File ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขายสินค้าต่าง ๆ ให้กับบริษัท
- 2) Table : Header Open PO ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการออกใบสั่งซื้อ
- 3) Table : Detail Open PO ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดการสั่งซื้อในใบสั่งซื้อ

ทั้งนี้สำหรับรายการข้อมูลที่จัดเก็บ แสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 6.30 ถึง 6.32

ตารางที่ 6.30 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Vendor Master File

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Vendor_ID	เลขที่รหัสผู้ขาย
Vendor_Name	ชื่อบริษัทผู้ขาย / ชื่อผู้ขาย
Contact_Name	ชื่อผู้ที่ติดต่อด้วย
Contact_Title	ชื่อตำแหน่งผู้ที่ติดต่อด้วย
Address	บ้านเลขที่และชื่อถนน
City	ชื่อจังหวัด
Zip_Code	รหัสไปรษณีย์
Country	ชื่อประเทศ
Phone_Number	หมายเลขโทรศัพท์
Fax_Number	หมายเลขโทรสาร
Payment_Term	เงื่อนไขการชำระเงินจากผู้ขาย
Date_Contact	วันที่เริ่มมีการติดต่อ
Note	ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.31 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Header Open PO

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Po_ID	เลขที่ใบสั่งซื้อ
Po_Date	วันที่สั่งซื้อ
Requisition_Id	เลขที่ใบขอซื้อ
Requisition_By	หน่วยงานที่ขอซื้อ
Vendor_Name	ชื่อบริษัทผู้ขาย
Contact_Name	ชื่อผู้ติดต่อของบริษัทผู้ขาย
Payment_Term	เงื่อนไขการชำระเงินของบริษัทเอง
Required_Date	วันที่ต้องการสินค้า
Job_Order_No	อ้างอิงจาก Job order เลขที่
Receiving_Place	สถานที่ส่งมอบสินค้า
Order_Amount	จำนวนเงินที่ซื้อ
Remark	หมายเหตุ
Received_Date	วันที่ได้รับสินค้า
Status	ผลการจัดหาสินค้า

ตารางที่ 6.32 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Detail Open PO

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Po_ID	เลขที่ใบสั่งซื้อ
Product_ID	รหัสสินค้า
Product_Name	ชื่อสินค้า
Quantity	จำนวน
Unit	หน่วยสินค้า
Unit_Price	ราคาต่อหน่วย
Discount	ส่วนลด

หน่วยงานบุคคล ได้มีการสร้าง Table ในฐานข้อมูลเพื่อบันทึกรายการต่าง ๆ ได้แก่

- 1) Table : Employee ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานของบริษัท
- 2) Table : Department ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานในบริษัท
- 3) Table : Course ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม
- 4) Table : Training ใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงาน

ทั้งนี้สำหรับรายการข้อมูลที่จัดเก็บ แสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 6.33 ถึง 6.36

ตารางที่ 6.33 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Employee

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
ID	รหัสประจำตัวพนักงาน
Prename	คำนำหน้าชื่อ
Name	ชื่อ
Surname	นามสกุล
Sex	เพศ
Birthdate	วันเดือนปีเกิด
Begin_Date	วันที่เริ่มงาน
Department_Code	สังกัดหน่วยงาน
Address	ที่อยู่
Province	จังหวัด
Country	ประเทศ
Post_Office	รหัสไปรษณีย์
Tel	หมายเลขโทรศัพท์
Position	ตำแหน่ง
Salary	เงินเดือน
Picture_File	รูปภาพของพนักงาน

ตารางที่ 6.34 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Department

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Department_Code	รหัสหน่วยงาน
Level	ระดับของหน่วยงาน
DepartmentName	ชื่อหน่วยงาน
DepartmentBoss	รหัสหน่วยงานที่ตนขึ้นตรงต่อ

ตารางที่ 6.35 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Course

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
CourseCode	รหัสการฝึกอบรม
CourseName	ชื่อหลักสูตรการฝึกอบรม
YearOfCourse	ปีงบประมาณที่ทำการฝึกอบรม
BeginOfCourse	วันที่เริ่มการฝึกอบรม
FinishOfCourse	วันที่สิ้นสุดการฝึกอบรม
TotalDays	จำนวนวันรวม
Place	สถานที่ฝึกอบรม

ตารางที่ 6.36 รายการข้อมูลที่จัดเก็บไว้ใน Table : Training

ชื่อ Field Name	คำอธิบาย
Id	รหัสประจำตัวพนักงาน
CourseCode	รหัสการฝึกอบรม
Result	ผลการฝึกอบรม
ExpensePerPerson	ค่าใช้จ่ายต่อคน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.4.4 การรวบรวมเข้าด้วยกัน (Integrate) ของสารสนเทศสู่ผู้บริหาร

เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้คอมพิวเตอร์ได้รับการใช้งานอย่างแพร่หลายในการจัดการระบบสารสนเทศในองค์กรนั้น นอกเหนือจากความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมากแล้ว ความรวดเร็ว และการใช้งานที่ง่าย เป็นสิ่งสำคัญที่ส่วนช่วยเสริมอีกประการหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหาร ความรวดเร็วของข้อมูลสารสนเทศผูกพันไปถึงการตัดสินใจที่ทันท่วงที เพื่อการแก้ปัญหาและลดความสูญเสียที่เกิดขึ้น หรือกระทั่งการสร้างโอกาสในเชิงการแข่งขันด้วย ในขั้นตอนนี้จึงเป็นความพยายามในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้มีการจัดเก็บไว้ของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และนำเสนอต่อผู้บริหารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบ และเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องรอกอยการจัดทำรายงานซึ่งถูกจัดทำขึ้นและนำเสนอเป็นรอบระยะเวลา

ในส่วนของแนวทางและวิธีการที่ได้ดำเนินการสำหรับงานข้างต้น พอจะสรุปได้ดังนี้ คือ

1) ในส่วนของข้อมูลสารสนเทศที่นำเข้า จะได้ข้อมูลส่วนหนึ่งจากที่ได้มีการจัดเก็บไว้ในลักษณะของฐานข้อมูลซึ่งมีการจัดทำไว้ตามหัวข้อ 6.4.3 และส่วนหนึ่งมาจากเพิ่มข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Microsoft Excel และ Microsoft Word จัดทำในลักษณะของรายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร

2) ในส่วนของช่องทางการสื่อสารและส่งผ่านข้อมูล จะใช้ระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณ (LAN : Local Area Network) ขององค์กรที่มีอยู่แล้ว เป็นตัวกลางในการส่งผ่านข้อมูลจากจุดทำงานในแต่ละหน่วยงานไปจัดเก็บข้อมูลไว้ที่เครื่องศูนย์กลาง (Server) โดยในเครื่องศูนย์กลางดังกล่าวจะมีการจัดสรรพื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับเป็นพื้นที่กลางในการจัดเก็บฐานข้อมูล และอีกส่วนหนึ่งจะเป็นพื้นที่สำหรับจัดเก็บข้อมูลในส่วนที่แต่ละหน่วยงานต้องนำเสนอผู้บริหาร โดยในพื้นที่ส่วนที่ 2 นี้มีการกำหนดให้ใช้งานเฉพาะหน่วยงาน และสงวนสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

3) ในส่วนของโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในการประมวลผล และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ จะใช้ซอฟต์แวร์ Microsoft Visual Basic ในการพัฒนาหน้าจอ (Interface) สำหรับผู้ใช้งานในการติดต่อกับข้อมูลสารสนเทศซึ่งอยู่ที่เครื่องศูนย์กลาง (Server) ทั้งนี้เนื่องจากซอฟต์แวร์ Microsoft Visual Basic ดังกล่าวสามารถใช้งานในการสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่ต้องการได้ง่าย สามารถสร้างหน้าจอได้ในรูปแบบตามที่ต้องการในลักษณะของรูปภาพ (Graphic) ซึ่งง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้ทั่วไป รวมทั้งมีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูล และเพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์อื่นๆ เข้าสู่การแสดงผลในรูปแบบที่ต้องการได้อีกด้วย

4) ในส่วนของผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหาร ได้มีการติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ที่นำเสนอข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้บริหารแต่ละคนใช้งานอยู่เป็นประจำ และทำการเชื่อมโยงไปยังเครื่องศูนย์กลาง (Server) เพื่อรับข้อมูล ทั้งนี้ได้มีการกำหนดรหัสผ่าน (Password) สำหรับการเข้าถึงข้อมูลที่แตกต่างกันในผู้บริหารในแต่ละระดับ เช่น ผู้บริหารระดับกรรมการผู้จัดการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกหน่วยงาน ในขณะที่ผู้อำนวยการสายงานจะเข้าถึงได้เพียงข้อมูลในสายงานของตน ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข้ามสายงานได้ ยกเว้นแต่ในกรณีที่มีการกำหนดไว้เป็นพิเศษ นอกจากนี้ในส่วนของการใช้งาน ผู้บริหารสามารถเข้าไปดูข้อมูลสารสนเทศและทำสำเนาข้อมูลบางส่วนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ แต่ไม่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลหลักของเครื่องศูนย์กลาง (Server) ได้โดยตรง และเมื่อมีความต้องการข้อมูลหรือสารสนเทศใด ๆ ในระบบเพิ่มเติม หรือต้องการแก้ไขรูปแบบการนำเสนอ จะแจ้งไปยังหน่วยงาน MIS. เพื่อดำเนินการต่อไป

การปรับปรุงเพื่อการรวบรวมเข้าด้วยกัน (Integrate) ของสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร โดยอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่มาใช้งานให้เกิดประโยชน์มากขึ้นนั้น ผลที่ได้รับนอกเหนือจากการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดความคุ้มค่าขึ้นแล้ว ยังทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลสารสนเทศที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการ รวมทั้งการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับในส่วนรายละเอียดของการดำเนินการเพื่อการรวบรวมเข้าด้วยกัน (Integrate) ของสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร หรือการจัดระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร จะได้นำเสนอโดยละเอียดถึงกระบวนการออกแบบและพัฒนาที่ดำเนินการในบทต่อไป

6.4.5 การปรับสมดุลของการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ

จากการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานต่าง ๆ จะได้รับการใช้งานมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการจัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบกับปัญหาที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานในบางหน่วยงาน ในขณะที่บางหน่วยงานมีอัตราการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่ำ ในขั้นตอนนี้จึงเป็นการปรับปรุงให้การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมทั้งมีความสมดุลกับงานที่มีอยู่ในองค์กร โดยมีแนวทางในการดำเนินการ คือ

- 1) การจัดสรรปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงาน
- 2) การจัดสรรการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน

6.4.5.1 การจัดสรรปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงาน

การจัดสรรปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงาน ทำโดยการโอนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งในส่วนของสำนักงาน ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงปัญหาความไม่พอเพียงต่อการใช้งานที่ค่อนข้างสูงในสำหรับหน่วยงานติดตั้งและบริหารโครงการ ในขณะที่เปอร์เซ็นต์การใช้งานจะค่อนข้างต่ำในหน่วยงานการตลาด ส่วนหน่วยงานอื่น ๆ ของสำนักงานยังไม่พบปัญหามากเท่าใดนัก ดังนั้นในส่วนของสำนักงานจึงได้มีการโอนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานการตลาด 1 เครื่องไปยังหน่วยงานติดตั้งและบริหารโครงการ สายงานบริการลูกค้า โดยตารางที่ 6.37 แสดงการเปรียบเทียบถึงจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละหน่วยงานของหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ ก่อนและหลังการปรับปรุง

ตารางที่ 6.37 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนสำนักงานใหญ่เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง

สถานที่	หน่วยงาน	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน		
		ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	เพิ่มขึ้น / ลดลง
สำนักงานใหญ่	ระดับกรรมการผู้จัดการ และส่วนกลาง	2	2	0
	สายงานการตลาด	13	12	-1
	สายงานบริการลูกค้า	5	6	+ 1
	สายงานปฏิบัติการและพัฒนา	15	15	0
	สายงานบัญชีและการเงิน	6	6	0
	รวมสำนักงาน	41	41	0

ด้านโรงงาน ได้มีการโอนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์จากส่วนกลางของโรงงานจำนวน 2 เครื่อง ไปยังหน่วยงานประกันคุณภาพ และหน่วยงานวางแผนการผลิต เนื่องจากทั้งสองหน่วยงานดังกล่าวประสบปัญหาการขาดความคล่องตัวในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงงาน โดยตารางที่ 6.38 แสดงการเปรียบเทียบถึงจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละหน่วยงานของโรงงาน ก่อนและหลังการปรับปรุง

ตารางที่ 6.38 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนโรงงานเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง

สถานที่	หน่วยงาน	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน		
		ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	เพิ่มขึ้น / ลดลง
โรงงาน	ระดับผู้จัดการโรงงาน และส่วนกลาง	4	2	- 2
	ฝ่ายผลิต	3	3	0
	ฝ่ายวิศวกรรม	3	3	0
	ฝ่ายประกันคุณภาพ	1	2	+ 1
	แผนกบุคคลโรงงาน	2	2	0
	แผนกวางแผนการผลิต	2	3	+ 1
	แผนกวัสดุและสไตร์	3	3	0
	แผนกบัญชีโรงงาน	7	7	0
	รวมโรงงาน	25	25	0

อย่างไรก็ดี การจัดสรรปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงาน โดยการโอนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์นี้ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากแต่ละหน่วยงานต่างระบุความจำเป็นที่ต้องมีไว้ใช้งาน และเกรงถึงผลกระทบต่อปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน ดังนั้นการดำเนินการจึงอยู่ในขอบเขตที่จำกัด

6.4.5.2 การจัดการการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน

การจัดการการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน ทำโดยการกำหนดให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง เช่น มีความเร็วในการทำงานสูง มีหน่วยความจำมาก และมีพื้นที่จัดเก็บข้อมูลมาก เป็นต้น ได้ติดตั้งซอฟต์แวร์เพื่อทำงานในส่วนที่ต้องมีการทำงานเป็นประจำ มีการเชื่อมกับฐานข้อมูลของส่วนกลางเป็นปกติ รวมทั้งต้องมีการประมวลผลเพื่อการจัดทำรายงานอยู่เสมอ ในขณะที่จัดสรรให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะที่ต่ำกว่าทำงานในส่วนของการพิมพ์เอกสาร จัดหมาย รายงาน หรือ การจัดเก็บข้อมูลเฉพาะบุคคลแทน ซึ่งการดำเนินการในลักษณะเช่นนี้ เป็นการช่วยให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบได้ทำงานอย่างเหมาะสมกับภาระงานที่ควรจะเป็นยิ่งขึ้น จากนั้นจึงได้มีการชี้แจงให้ผู้ใช้งานของแต่ละหน่วยงานทราบถึงการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ที่ได้มีการติดตั้งสำหรับใช้งานในแต่ละเครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผลที่ได้จากการปรับปรุงนั้น โดยการสัมภาษณ์ด้วยวาจา

ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าสามารถทำงานได้เร็วขึ้นโดยเฉพาะกรณีงานที่เชื่อมกับฐานข้อมูล ส่วนกลาง นอกจากนี้จากการสุ่มทดลองบันทึกเวลาในการจัดทำรายงานในลักษณะเดียวกัน จำนวน 10 ฉบับ พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว เวลาที่ใช้ในการจัดทำรายงานหลังการปรับปรุงลดลงประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการจัดทำรายงานก่อนการปรับปรุง

โดยสรุปสำหรับการดำเนินการด้านการปรับสมดุลการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบนี้ เป็นการปรับปรุงที่ส่งผลทำให้การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างเหมาะสมมากขึ้น กล่าวคือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถหรือสมรรถนะที่สูง ได้ทำงานในส่วนที่ต้องการความเร็วในการทำงานที่สูง และมีความสำคัญ ในขณะที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถที่ด้อยลงมาได้รับการใช้งานในระดับที่เหมาะสมเช่นกัน ซึ่งผลที่ได้รับที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการลดความล่าช้าของงาน การลดการลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่ม หรือการใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างคุ้มค่า ย่อมเป็นการลดความสูญเสียชีวิตโดยทางอ้อมสำหรับองค์กรในท้ายที่สุด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย