

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของบริษัทฟริโตเลย์ ประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS และศึกษาผลกระทบและปัญหาที่พบจากการใช้ระบบโปรแกรมดังกล่าว พร้อมทั้งการเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาที่พบบนนั้นเพื่อให้การทำงานในระบบฯมีประสิทธิภาพสูงสุด

การศึกษานี้ทำการศึกษา โดยการเข้าสังเกตการณ์การทำงานจริงในระบบฯ และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในระบบและเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทฯ รวมทั้งสิ้น 15 ท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทางด้านกระบวนการทำงานในระบบโปรแกรม Fourth Shift MSS โดยอธิบายถึงแต่ละส่วนงานย่อย ซึ่งมีการทำงานที่เชื่อมโยงกันในระบบฯ พร้อมปัญหาที่พบในแต่ละส่วนงานและส่งผลกระทบต่อส่วนงานอื่นๆ

2. ข้อมูลด้านผลกระทบและปัญหาที่ได้รับเมื่อมีการนำระบบโปรแกรม Fourth Shift MSS พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

-ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

-ระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ส่วนที่2 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบฯ ประกอบด้วย

-ผลกระทบทางด้านกระบวนการทำงาน

-ผลกระทบทางด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ

ส่วนที่3 ปัญหาที่มีผลกระทบกับการทำงานในระบบ ฯ และแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าว ประกอบด้วย

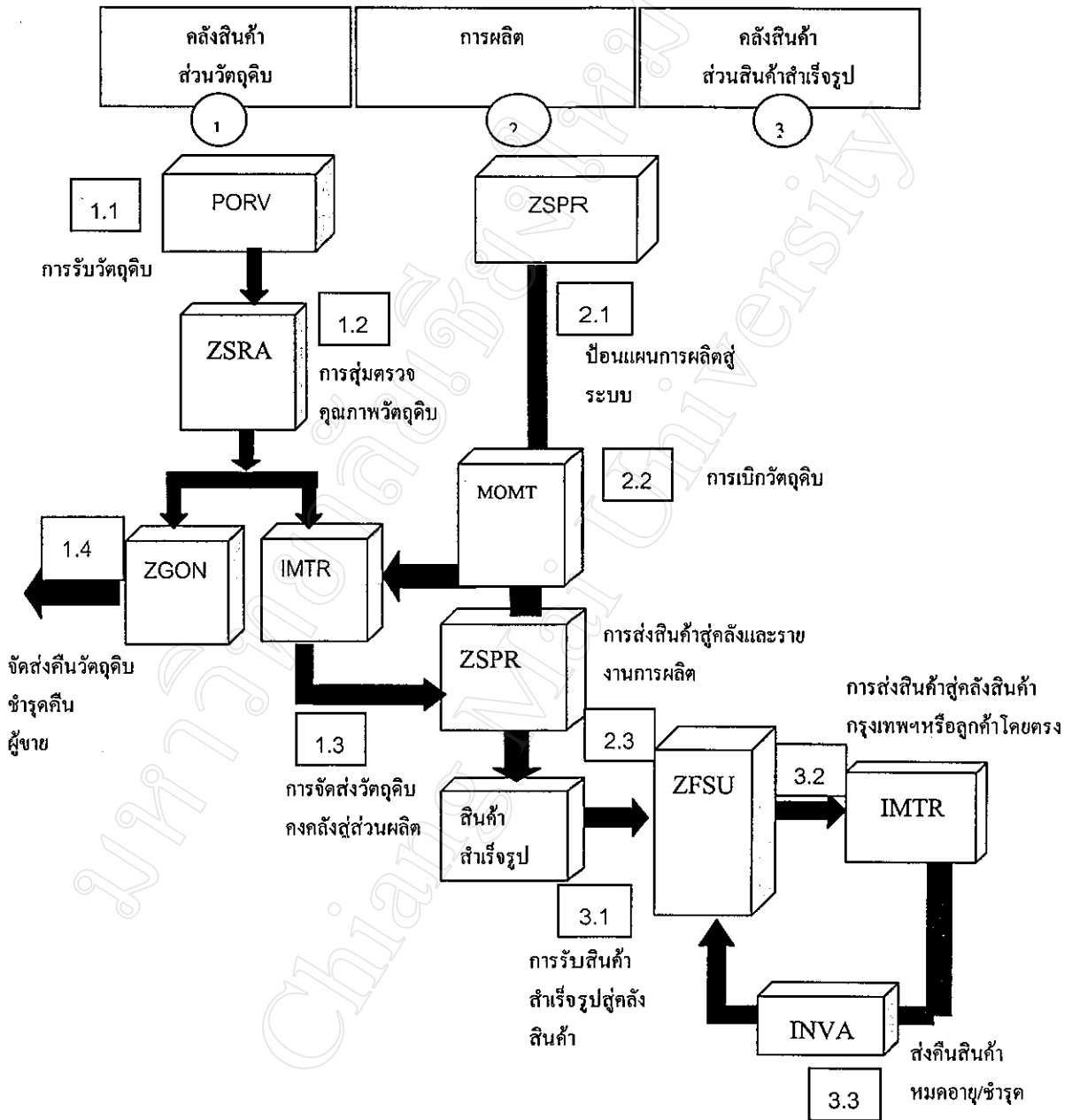
● ปัญหาที่มีผลกระทบจากการทำงานในระบบ

-ปัญหาหลัก(องค์ประกอบของสารสนเทศ)ที่มีผลกระทบกับการทำงานในระบบมากที่สุด

- ปัญหาขององค์ประกอบของสารสนเทศที่มีผลกระทบกับการทำงานในระบบ
- ปัญหาทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบ
- ปัญหาทางด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS
- ปัญหาทางด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล
- ปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจและความชำนาญของผู้ใช้งานในระบบ
- ปัญหาทางด้านข้อมูลนำเข้าจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง(Shop Floor)
- ปัญหาทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานในระบบ
- แนวทางการแก้ปัญหา
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบ
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจและความชำนาญของผู้ใช้งานในระบบ
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านข้อมูลนำเข้าจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง
  - แนวทางการแก้ปัญหาปัญหาระหว่างการใช้งานในระบบ

### การปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

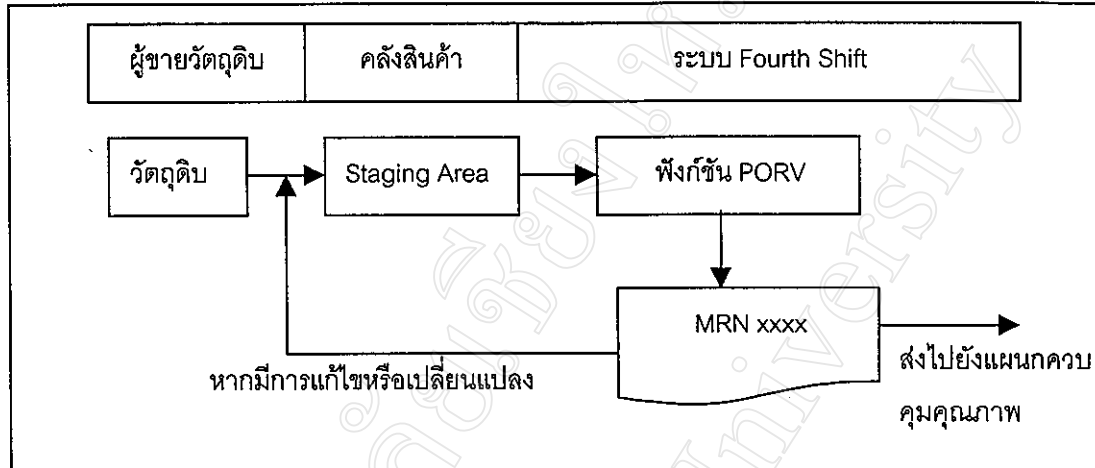
จากการเข้าสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกระบวนการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลักของงานปฏิบัติการที่ต้องมีการเชื่อมโยงระบบงานย่อยต่างๆเข้าด้วยกันอย่างต่อเนื่อง ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 3 นั้น ในบทนี้ผู้ศึกษาจะขออธิบายถึงรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละฟังก์ชันงานในโปรแกรมอย่างละเอียดและได้แสดงการเชื่อมโยงของฟังก์ชันต่างๆนั้นไว้ดังรูปที่ 4.1



4.1 รูปที่แสดงการเชื่อมโยงฟังก์ชันหลักของการทำงานในระบบฯของฝ่ายปฏิบัติการ

## 1. ระบบงานส่วนคลังสินค้าวัตถุดิบ

### 1.1 การรับวัตถุดิบ



รูปที่ 4.2 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการรับวัตถุดิบ

- กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ : เป็นกระบวนการแจ้งการรับสินค้า(วัตถุดิบ) ในระบบจาก ผู้ขายวัตถุดิบ ซึ่งมีการตรวจเช็ครายการและจำนวนวัตถุดิบ ที่เข้าว่าตรงกับรายละเอียดในใบสั่งซื้อ(P.O/Purchasing Order) ที่ออกโดยฝ่ายจัดซื้อ
- ผู้ปฏิบัติงานในระบบ : เจ้าหน้าที่คลังสินค้า
- เอกสารที่ได้รับ : 1. ใบรายการสินค้าจัดส่งและใบกำกับภาษี (D.O/Delivery Order, Tax Invoice)  
2. ใบรับรองคุณภาพสินค้า(Quality Certificate)เฉพาะบาง รายการสินค้าซึ่งต้องส่งต่อให้แผนกควบคุมคุณภาพ
- ระบบงานเดิม : หลังจากตรวจเช็คว่ารายการและจำนวนวัตถุดิบครบตาม จำนวนที่ระบุในใบสั่งซื้อ (P.O)และใบรายการสินค้าจัดส่ง (D.O) แล้วจึงทำการบันทึกลงโปรแกรม Microsoft Excel
- ระบบงานในโปรแกรม : 1. เซอร์รหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ  
2. เข้าสู่ฟังก์ชัน PORV (Purchasing Order Receiving / Return / Reverse)

ข้อมูลที่ต้องนำเข้า

1. ป้อนหมายเลขใบสั่งซื้อ(P.O) ที่ระบุมาในใบรายการสินค้าจัดส่ง
2. ป้อนจำนวนวัตถุดิบที่เข้ามาจริง
3. ป้อนวันที่วัตถุดิบถึงโรงงาน
4. ป้อนชื่อผู้เข้าทำงานในระบบ ฯ

ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร

: พิมพ์เอกสารการรับวัตถุดิบ (MRN/Material Receiving Note) ส่งให้ทางแผนกควบคุมคุณภาพต่อไป

ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน

: 2 ครั้ง

ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง

: 2 นาที ต่อ 1 หมายเลขใบสั่งซื้อ(P.O)

ปัญหาที่พบ

1. ในกรณีที่วัตถุดิบเข้ามาในลักษณะที่มีการสั่งคว่นเช่นกรณีที่ไม่มีหมายเลขใบรายการสั่งซื้อกำกับมาหรือใบรายการสินค้าจัดส่งแนบมาพร้อมกับสินค้าที่เข้ามายังโรงงาน จะทำให้มีงานค้างในระบบการรับวัตถุดิบ ซึ่งในขณะที่สถานที่ปฏิบัติงานจริงนั้นมีการจัดเก็บสินค้าเข้าสู่คลังสินค้าจึงทำให้จำนวนวัตถุดิบในระบบไม่ตรงกับจำนวนวัตถุดิบในคลังสินค้าและจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการวางแผนการผลิต
2. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยง(Network)เกิดปัญหาบ่อยครั้งเช่นความถี่เกิดการล้มเหลวจึงเกิดการชะงักงันในระหว่างการทำงานในระบบฯ หรือไม่สามารถเข้าทำงานได้ขณะนั้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อกรเบิกวัตถุดิบของฝ่ายผลิตต่อไป

MSS for OBJECTS  
File Edit Tools Options Help  
Manufacturing Software System

FORU Purchase Order Receipt/Reverse/Return Status: 04/12/1999

PO Number: ACR0880001 Buy: BOO Sta: REL Rev Date: 230398 Vend Id: 114007 Vendor Name: NERAMIT KARNKASEE  
Contract: Blanket Order: N

Starting LIn: 001 From Dock: Receipt Date: 041299  
Receiving Type: R Receipt Cascade: Y

Un	Qty	Recvd	Stk	Bin	Ic	Code	Description
PC	110.000	000					CHEMICAL CUPAULT

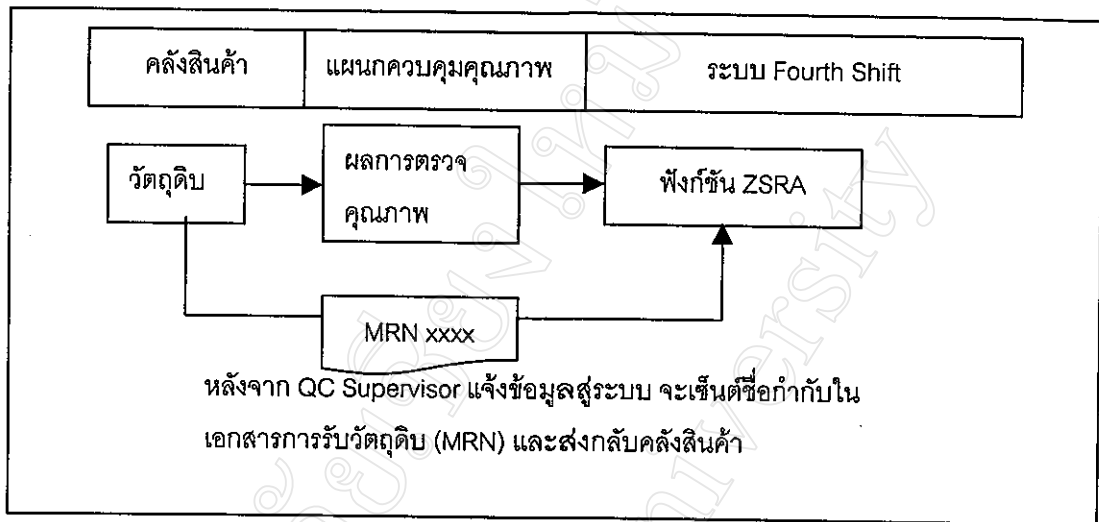
Receipt Total: 110.000 PC

Remark: Line Item Closure Requested:

Enter Receiving Transaction and Press Enter Key.

รูปที่ 4.3 : ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน PORV

## 1.2 การสุ่มตรวจคุณภาพวัตถุดิบ



รูปที่ 4.4 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการสุ่มตรวจคุณภาพวัตถุดิบ

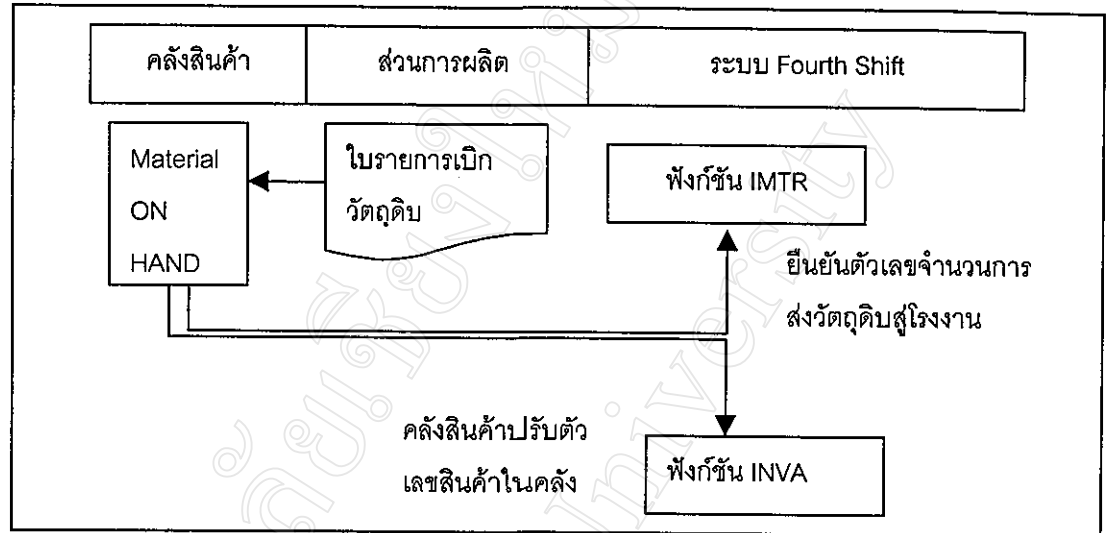
กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ	: เป็นกระบวนการปฏิบัติงานแจ้งผลการตรวจคุณภาพของวัตถุดิบโดยการป้อนข้อมูลจำนวนสินค้าที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานคุณภาพ
ผู้ปฏิบัติงานในระบบ	: หัวหน้างานส่วนควบคุมคุณภาพ (Q.C Supervisor)
เอกสารที่ได้รับ	: เอกสารการรับวัตถุดิบ (MRN/Material Receiving Note)
ระบบงานเดิม	: ทางคลังสินค้าส่งใบรายการสินค้าจัดส่งให้ทางพนักงานตรวจคุณภาพ และมีการแจ้งผลการตรวจลงในใบรายการสินค้าจัดส่ง โดยหัวหน้างานส่วนควบคุมคุณภาพ ทำการเซ็นต์ชื่อกำกับ
ระบบงานในโปรแกรม	: 1. เข้ารหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ 2. เข้าสู่ฟังก์ชัน ZSRA (Inspection Raw Material)
ข้อมูลที่ต้องนำเข้า	: 1. ป้อนหมายเลขเอกสารการรับวัตถุดิบ (MRN) 2. จำนวนวัตถุดิบที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐาน 3. รหัสชื่อของ Q.C Supervisor
ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร	: ส่งคืนเอกสารการรับวัตถุดิบให้กับทางแผนกคลังสินค้าโดยที่หัวหน้างานส่วนควบคุมคุณภาพเซ็นต์ชื่อกำกับ

- ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน : 2 ครั้ง
- ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง : ประมาณ 2 นาที ค้่อ 1 หมายเลขเอกสารการรับวัตถุดิบ
- ปัญหาที่พบ : 1. ในกรณีที่วัตถุดิบเข้ามาลักษณะที่สั่งคว่น และขณะเดียวกันที่ทางแผนกผลิตมีความจำเป็นต้องเบิกใช้คว่น ทำให้วัตถุดิบล็อตนั้นต้องถูกเบิกมาใช้ทั้งที่ยังไม่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแต่ต้องเข้าไปยืนยันการตรวจสอบว่ายอมรับทั้งหมดก่อน เพื่อให้การผลิตเกิดการต่อเนื่อง
2. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยง(Network)เกิดปัญหาบ่อยครั้งเช่น คาวเทียมเกิดการล้มเหลวจึงเกิดการชะงักงันในระหว่างการทำงานในระบบฯ หรือไม่สามารถเข้าทำงานได้ขณะนั้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานเบิกวัตถุดิบของฝ่ายผลิตต่อไป

MRN Quality Acceptance And Rejection Screen											
MRN No.	MRN08131			Retrieve							
PO Number				UM							
Item											
Vendor ID											
DO Number				MRN Date							
Qty Recvd	Stk	Bin	IC	Approved Qty	ACCEPTANCE		Stk	Bin	IC		
REJECTIONS	Return Qty	Scrap Qty	Stk	Bin	IC	Vendor To Return					
Reason Code	Reason Desc										
Save				Undo				F9 Line Details		Help	
								Exit			

รูปที่ 4.5 : ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน MRN

### 1.3 การส่งวัตถุดิบสู่ส่วนการผลิต



รูปที่ 4.6 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในส่วนงานการส่งวัตถุดิบไปยังส่วนการผลิต

- กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ : เป็นกระบวนการบันทึกรายการและจำนวนวัตถุดิบที่จัดส่งเข้าสู่ส่วนผลิต และการปรับจำนวนรายการสินค้าในคลังสินค้า
- ผู้ปฏิบัติงานในระบบ : เจ้าหน้าที่คลังสินค้า
- เอกสารที่ได้รับ : ใบเบิกวัตถุดิบจากส่วนวางแผนการผลิต
- ระบบงานเดิม : เจ้าหน้าที่คลังสินค้านำใบเบิกวัตถุดิบซึ่งเป็นเอกสารทำด้วยมือ และป้อนข้อมูลในโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อปรับจำนวนวัตถุดิบในคลังสินค้า
- ระบบงานในโปรแกรม : 1. เข้ารหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ  
2. เข้าสู่ฟังก์ชัน IMTR (Inventory Move to Shop Floor) เพื่อบันทึกรายการและจำนวนวัตถุดิบที่จัดส่งเข้าสู่ส่วนการผลิต  
3. เข้าสู่ฟังก์ชัน INVA (Inventory Adjusted) เพื่อปรับจำนวนวัตถุดิบในระบบคลังสินค้า



ข้อมูลที่ต้องนำเข้า

1. ป้อนหมายเลขใบรายการเบิกวัตถุดิบจากส่วนวางแผนการผลิต
2. จำนวนวัตถุดิบที่ส่งจริง
3. หมายเลขล็อตของวัตถุดิบ
4. ชื่อของผู้ปฏิบัติงานในระบบ

ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร

1. พิมพ์เอกสารการ จัดส่งวัตถุดิบจากคลังสินค้าสู่ส่วนการผลิตและส่งให้ทางหัวหน้างานส่วนการผลิต (Production Supervisor) เซ็นต์ชื่อกำกับยืนยันการรับวัตถุดิบเข้าจริง

ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน

- : ประมาณ 2-3 ครั้ง

ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง

- : 10-30 นาที ต่อการเบิกวัตถุดิบ 1 ครั้ง

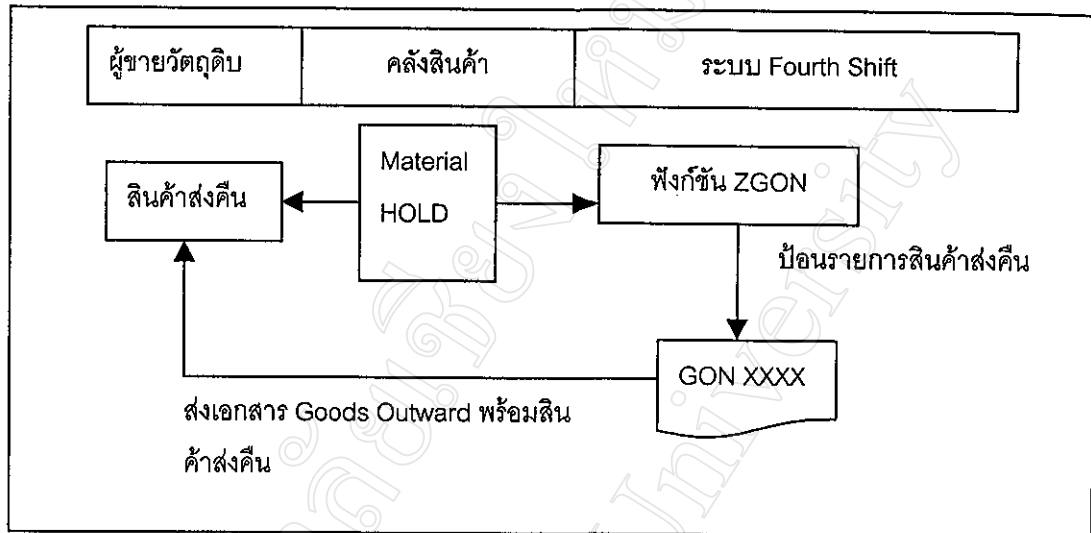
ปัญหาที่พบ

1. จำนวนการจัดส่งจริงผิดพลาดหรือไม่ตรงกับเอกสาร ทำให้ข้อมูลจำนวนสินค้าในคลังสินค้าผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อส่วนงานวางแผนการผลิตและฝ่ายจัดซื้อต่อไป
2. ปัจจุบันการทำงานในระบบฯ ในส่วนนี้จะทำในเฉพาะช่วงเช้า (8.00 น.-18.00 น.) เพราะฉะนั้นการเบิกวัตถุดิบควร จะเสร็จสมบูรณ์ในช่วงเวลาดังกล่าว แต่ในการทำงานจริง บางครั้งต้องมีการเบิกของในช่วงกลางคืน จึงต้องมีระบบเอกสารทำมือ(Manual)ขึ้นเพื่อให้การทำงานส่วนผลิตเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

Item	From Loc			Quantity	To Loc			IF Order Related		Lnk
	Sck Bin	I	C		Sck Bin	I	C	O	S	
00FP20000	AT	SEP3	O	1	BU	FLOOR	O			
Lot:	00-2541-111199-01				Lot:	00-5588-101199-01				

รูปที่ 4.7 : ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน IMTR

#### 1.4 การจัดส่งวัตถุดิบที่ไม่ได้คุณภาพหรือชำรุดคืนผู้ขายวัตถุดิบ



รูปที่ 4.8 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการจัดส่งวัตถุดิบชำรุดคืนผู้ขายวัตถุดิบ

- กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ : เป็นกระบวนการแจ้งรายการและจำนวนของวัตถุดิบที่  
คุณภาพไม่ได้มาตรฐานหรือชำรุดส่งคืนแก่ผู้ขาย
- ผู้ปฏิบัติงานในระบบ : เจ้าหน้าที่คลังสินค้า
- เอกสารที่ได้รับ : เอกสารการจัดส่งคืนวัตถุดิบที่ไม่ได้มาตรฐานหรือชำรุด  
(GON /Goods Outward Note)จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง  
(Shop Floor)
- ระบบงานเดิม : รับเอกสารการจัดส่งคืนวัตถุดิบ (GON /Goods Outward  
Note)จากสถานที่ปฏิบัติงานจริงเพื่อป้อนตัวเลขตัดจากราย  
การของคงคลังในโปรแกรม Microsoft Excel
- ระบบงานในโปรแกรม : 1. เข้ารหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ  
2. เข้าสู่ฟังก์ชัน ZGON (Goods Outward Note)
- ข้อมูลที่ต้องนำเข้า : 1. ป้อนหมายเลขเอกสารการจัดส่งคืนวัตถุดิบ  
2. ป้อนรหัสรายการวัตถุดิบที่จัดส่งคืน  
3. ป้อนจำนวนรายการวัตถุดิบที่จัดส่งคืน  
4. ป้อนหมายเลขรหัสทางบัญชี

- ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร : 1. พิมพ์เอกสาร Goods Outward Note จากระบบส่งให้ทางผู้ขาย
- ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน : ขึ้นอยู่กับการจัดส่งสินค้า
- ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง : 10-30 นาที
- ปัญหาที่พบ : ในกรณีที่รายการ วัสดุค้ำในคลังสินค้านาน ทำให้ไม่สามารถระบุชื่อวัสดุค้ำนั้นได้แน่นอน เพราะการส่งสินค้าวัสดุค้ำที่ไม่ได้มาตรฐานนั้น จะส่งทางรถขนส่งของบริษัทของผู้ขายสินค้านั้นเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่การจัดส่งวัสดุค้ำจากทางผู้ขายนั้นจะเป็นการจ้างรถจากบริษัทขนส่ง น้อยครั้งที่ส่งโดยรถของบริษัทเอง

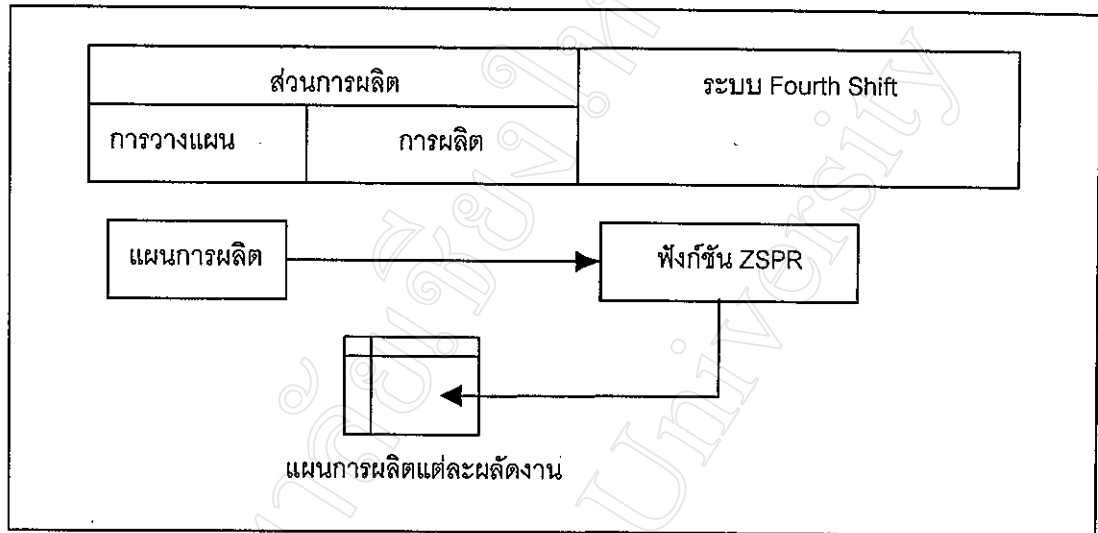
GON Details	
Vendor ID	
GON No.	GON [ ] Retrieve GON Date [ / / ]
Received By	Received On [ / / ]
Authorised By	Authorised On [ / / ]
Issued By	Issued On [ / / ]
Transferred By	Transferred On [ / / ]
License No.	Licensed On [ / / ]
BOX No.	Variety [ ]

Save Undo F9 - Generate GON Help Exit

รูปที่ 4.9: ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน GON

## 2. ระบบงานส่วนการผลิต

### 2.1 การป้อนแผนการผลิต



รูปที่ 4.10 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการวางแผนการผลิต

- กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ : เป็นกระบวนการบันทึกการการผลิตภัณฑ์ที่จะทำการผลิตของแต่ละผลิตภัณฑ์ในระบบฯ
- ผู้ปฏิบัติงานในระบบ : เจ้าหน้าที่วางแผนส่วนการผลิต
- เอกสารที่ได้รับ : รายการสินค้าที่จะทำการผลิตในแต่ละผลิตภัณฑ์ ซึ่งทางหัวหน้าส่วนวางแผน ได้ทำการพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากระบบฯ เช่นจำนวนวัตถุดิบคงคลังและสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง
- ระบบงานเดิม : รับแผนการผลิตจากฝ่ายวางแผนที่สำนักงานกรุงเทพฯ
- ระบบงานในโปรแกรม : 1. เข้ามหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ  
2. เข้าสู่ฟังก์ชัน ZSPR (Shift Production Record)
- ข้อมูลที่ต้องนำเข้า : 1. ป้อนวันที่ และผลิตภัณฑ์ของแผนการผลิต  
2. ป้อนรหัสของเครื่องจักรที่จะทำการผลิตพร้อมรายการและจำนวนการผลิต
- ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร : 1. พิมพ์รายงานการผลิตแต่ละผลิตภัณฑ์ให้กับทางหัวหน้าผลิตภัณฑ์ส่วนการผลิต (Production Supervisor)

ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง

: 10-20 นาที

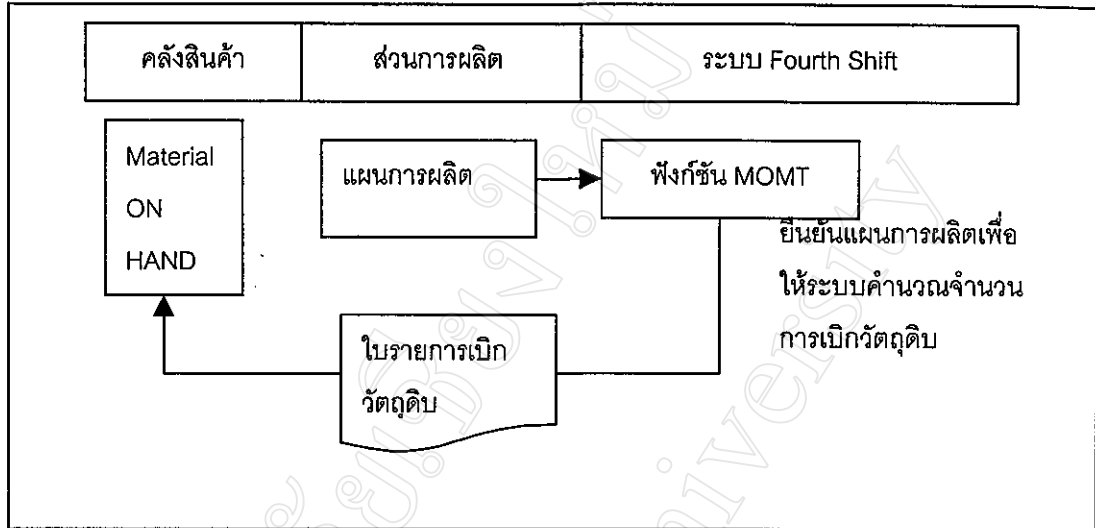
ปัญหาที่พบ

1. แผนการผลิตมักมีการเปลี่ยนแปลงหลังจากยื่นแผนการผลิตในระบบซึ่งในระบบโปรแกรม Fourth Shift ไม่สามารถแก้ไขแผนการผลิตได้ สามารถทำได้เพียงแต่การป้อนรายการสินค้าเพิ่มเท่านั้น
2. รายการที่ป้อนเข้าสู่โปรแกรมมักมีการสูญหายไป ในระหว่างการรับข้อมูลสู่ระบบ ต้องแจ้งให้ทางเจ้าหน้าที่ MIS แก้ไข

Schedule Entry				
Date	01/12/1999			
Shift	Shift 3	Retrieve		
Schedule Details				
FP Code	Description	Cases	Bags	Rer ▲
15753121	TWISTIES PAPRIKA 24 GM. (6X12)	200	14400	
15753501	TWISTIES PAPRIKA 50 GM. (6X8)	160	7680	
14620080	DORITOS 3D'S HOT GRILL 18 GM. (6X12)	200	14400	
14620200	DORITOS 3D'S HOT GRILL 90 GM. (1X24)	700	16800	
11006250	LAY'S ROCK TEXAS BBQ 25 GM. (6X12)	300	21600	
11004250	LAY'S ROCK SWEET BASIL 25 GM. (6X12)	300	21600	
-----				
Save    Undo    Delete    Export    Help    Exit				

รูปที่ 4.11 : ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน ZSPR (Shift Production Record)

## 2.2 การเบิกวัตถุดิบจากคลังเก็บวัตถุดิบ

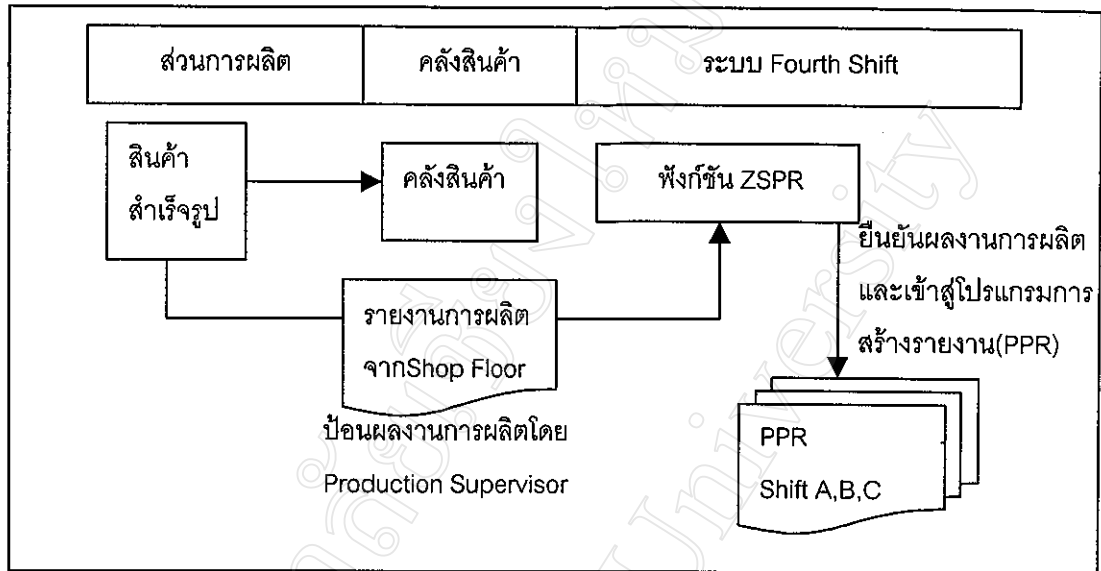


รูปที่ 4.12 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการเบิกวัตถุดิบจากคลังสินค้า

กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ	: เป็นกระบวนการแจ้งรายการและจำนวนวัตถุดิบที่ต้องการเบิกจากคลังสินค้าส่วนวัตถุดิบเข้าสู่ส่วนการผลิต
ผู้ปฏิบัติงานในระบบ	: เจ้าหน้าที่วางแผนส่วนการผลิต
เอกสารที่ได้รับ	: ไม่มี (ระบบ ฯ จะให้ข้อมูลแนะนำจำนวนของรายการสินค้าที่ควรทำการเบิก โดยทันที จากการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลวัตถุดิบคงคลัง วัตถุดิบคงเหลือในส่วนการผลิต และมาตรฐานการใช้วัตถุดิบจากใบรายการวัตถุดิบ(BOM/ Bill of Material))
ระบบงานเดิม	: เขียนรายการเบิกจากใบเบิกวัตถุดิบซึ่งเป็นเอกสารทำมือ (Manual) ส่งให้คลังสินค้า
ระบบงานใน โปรแกรม	: 1. เข้ารหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ 2. เข้าสู่ฟังก์ชัน MOMT (Manufacturing Order Material)
ข้อมูลที่ต้องนำเข้า	: ระบบ ฯ จะให้ข้อมูลแนะนำจำนวนของรายการวัตถุดิบที่ควรทำการเบิก โดยทันที ซึ่งผู้วางแผนสามารถเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมรายการได้

- ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร : 1. พิมพ์เอกสาร รายการเบิกส่งให้ทางคลังสินค้า
- ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน : 1 ครั้ง
- ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง : 10-30 นาที ต่อการ เบิก 1 ครั้ง
- ปัญหาที่พบ : 1. จำนวนการจัดส่งจริงผิดพลาดหรือไม่ตรงกับเอกสารทำให้ ข้อมูลจำนวนสินค้าในคลังสินค้าผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อส่วนงานวางแผนการผลิต
2. ปัจจุบันการทำงานในระบบฯ ในส่วนนี้จะทำในเฉพาะ ช่วงเช้า (8.00 น.-18.00 น.) เพราะฉะนั้นการเบิกวัตถุดิบควร จะเสร็จสมบูรณ์ในช่วงเวลาดังกล่าว แต่ในการทำงานจริง บางครั้งต้องมีการเบิกของในช่วงกลางคืน จึงต้องมีระบบ Manual ขึ้น เพื่อให้การทำงานส่วนผลิตเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

### 2.3 การส่งสินค้าสำเร็จรูปสู่คลังสินค้าและการรายงานผลงานการผลิต



รูปที่ 4.13 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการส่งสินค้าสำเร็จรูปสู่คลังสินค้าและการรายงานผลงานการผลิต

กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ	: เป็นกระบวนการแจ้งจำนวนสินค้าที่ผลิตได้และผลงานการผลิตแต่ละผลิตภัณฑ์ (A, B, C) เพื่อออกรายงานให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ในการประเมินผลงานในแต่ละผลิตภัณฑ์หรือแต่ละช่วงเวลาที่ต้องการ
ผู้ปฏิบัติงานในระบบ	: หัวหน้างานแต่ละผลิตภัณฑ์ส่วนการผลิต
เอกสารที่ได้รับ	: ใบบางานจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop floor)
ระบบงานเดิม	: ใบบางานสู่โปรแกรมสำเร็จรูป MPRS <sup>1</sup> ซึ่งเดิมเคยใช้กับบริษัทฟรี-โคเลย์ อื่น ๆ ทั่วโลก

<sup>1</sup> MPRS (Manufacturing Performance Report System) คือ โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งเดิมใช้กับกับบริษัทฟรีโคเลย์ทั่วโลก ในส่วนของการรายงานผลงานการผลิต ในแต่ละผลิตภัณฑ์ แต่ละวัน และช่วงเวลาละหนึ่งๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร สามารถรับรู้ผลงานการผลิตและแก้ปัญหาได้ทันที และต่อมากายหลังที่ได้เริ่มใช้โปรแกรม Fourth Shift MSS จึงมีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปตัวใหม่แทน คือ PPR (Plant Performance Report)



- ระบบงานในโปรแกรม
- ข้อมูลที่ต้องนำเข้า
- ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร  
 ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน  
 ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง  
 ปัญหาที่พบ
- : 1. เข้ายี่ห้อผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ
  2. เข้าสู่ฟังก์ชัน ZSPR ( Shift Production Record ) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปตัวใหม่ ซึ่งถูกออกแบบมาให้สามารถเชื่อมโยงสู่ Fourth Shift ได้ และทำการสร้างรายงานผลงานการผลิต (PPR / Plant Performance Report)
  - : 1. จำนวนสินค้าที่ผลิตได้
  2. น้ำหนักเฉลี่ยการบรรจุ
  3. รายการวัตถุดิบที่ใช้ และจำนวนการใช้
  4. จำนวนชั่วโมงการผลิต และเวลาที่สูญเสีย
  5. รายการและจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในระหว่างการผลิต
- : รายงาน PPR ( Plant Performance Report)
  - : 3 ครั้ง (3 ผลัดงาน A, B, C)
  - : 30 นาที
  - : 1. ข้อมูลดิบที่ได้จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) เกิดความล่าช้า
  2. ข้อมูลดิบที่ได้จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) เกิดความผิดพลาด
  3. หลังจากการป้อนข้อมูลแล้วข้อมูลไม่แสดงหรือสูญหาย ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ MIS เพื่อทำการแก้ไข
  4. ความรู้และความชำนาญของเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้างานที่ต้องนำข้อมูลเข้าไปในระบบ ยังมีน้อย

Production Shift Entry-Processing					
Date	30/11/1999	Line	006	DC50	
Shift	Shift 1	Class Code	001	Potato Products	
		Sub Class Code	011	Regular Potato Chips	Retrieve
Processing Details					
Shift In Charge	ATR	Anupob Taerpaich (Process)			
Processing Operator	CKL	Chatri Kemlad (Process)			
F8 - Basic Usage	F9 - Oil Usage	F10 - Labor	F11 - Cook Time Hours	F12 - Prod. Waste	Alt-F8 - Consumables
Remarks					
Save	Undo	Delete	Help		Exit

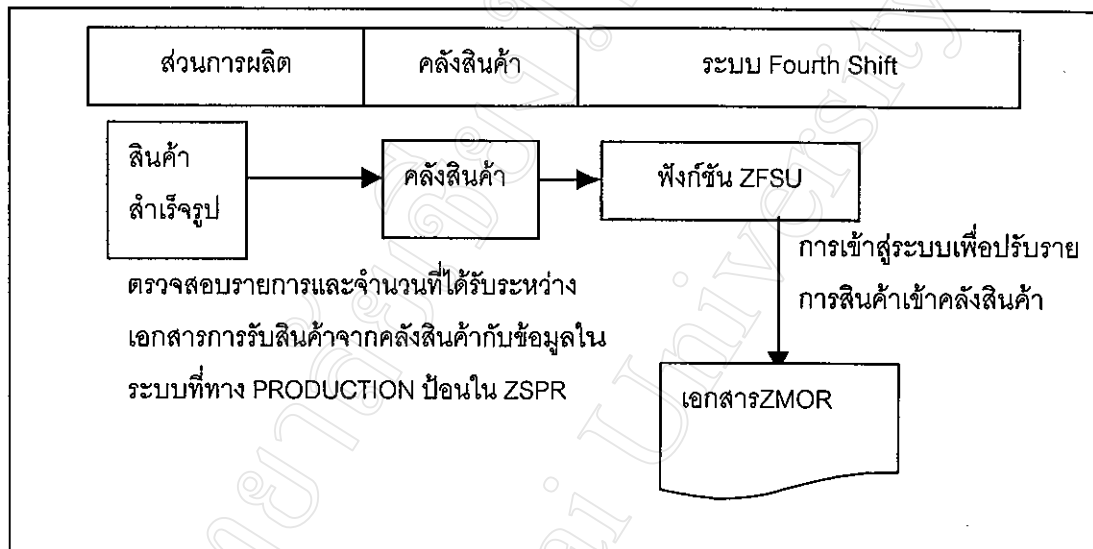
รูปที่ 4.14 : ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน ZSPR (Shift Performance Record) แผนกเตาทอด

Production Shift Entry-Packing					
Date	30/11/1999	Class Code	001	Potato Products	
Shift	Shift 1	Sub Class Code	011	Regular Potato Chips	Retrieve
Packing Details					
Shift Incharge	TWP	Therapong Wongpeang (Packing)			
Packaging Leader	BJJ	Bunlu Jujai (Packing)			
F8- Finished Product	F9 - Packaging Labor	F10 - Packaging Material	F11- Packaging Waste	F12- Down Time	
Remarks					
Save	Undo	Delete	Help		Exit

รูปที่ 4.15 : ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน ZSPR (Shift Performance Record) แผนกบรรจุ

### 3. ระบบงานส่วนคลังสินค้าสำเร็จรูป

#### 3.1. การรับสินค้าสำเร็จรูปจากฝ่ายผลิต



รูปที่ 4.16 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการรับสินค้าสำเร็จรูปจากส่วนผลิต

กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ	: เป็นกระบวนการตรวจสอบและยืนยันรายการสินค้าสำเร็จรูปที่ส่งเข้ามาสู่คลังสินค้า และการปรับรายการสินค้าคงคลัง
ผู้ปฏิบัติงานในระบบ	: เจ้าหน้าที่คลังสินค้าส่วนสินค้าสำเร็จรูป
เอกสารที่ได้รับ	: 1. ใบรายงานการส่งมอบสินค้า ซึ่งเป็นเอกสารทำด้วยมือ (Finished Goods Manual Report) จากฝ่ายผลิต 2. ใบรายงานการตรวจเช็คจำนวนของคลังสินค้า
ระบบงานเดิม	: ป้อนรายงานสู่โปรแกรมสำเร็จรูป FOX PRO
ระบบงานในโปรแกรม	: 1. เข้ามายังหน้าของส่วนที่รับผิดชอบ 2. เข้าสู่ฟังก์ชัน ZFSU (Finished Goods Stock Update) และตรวจสอบรายการและจำนวนที่ได้รับระหว่างเอกสารการรับสินค้าจากคลังสินค้ากับข้อมูลในระบบที่ทาง PRODUCTION ป้อนใน ZSPR จากนั้นทำการ

ยืนยันข้อมูลการรับสินค้า เพื่อให้ระบบทำการปรับ  
จำนวนสินค้าคงคลัง

3. เข้าสู่ฟังก์ชัน ZMOR พิมพ์เอกสารการรับสินค้าจาก  
ระบบ

ข้อมูลที่ต้องนำเข้า

: ไม่มีการป้อนรายการใด ๆ เพียงทำการตรวจเช็ค  
รายการที่ทางฝ่ายผลิตป้อนเข้าสู่ฟังก์ชัน ZSPR ตรงกับ  
เอกสารการรับสินค้าจากคลังสินค้า

ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร

: เอกสารการรับสินค้าจากระบบ

ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน

: 2 - 3 ครั้งต่อวัน

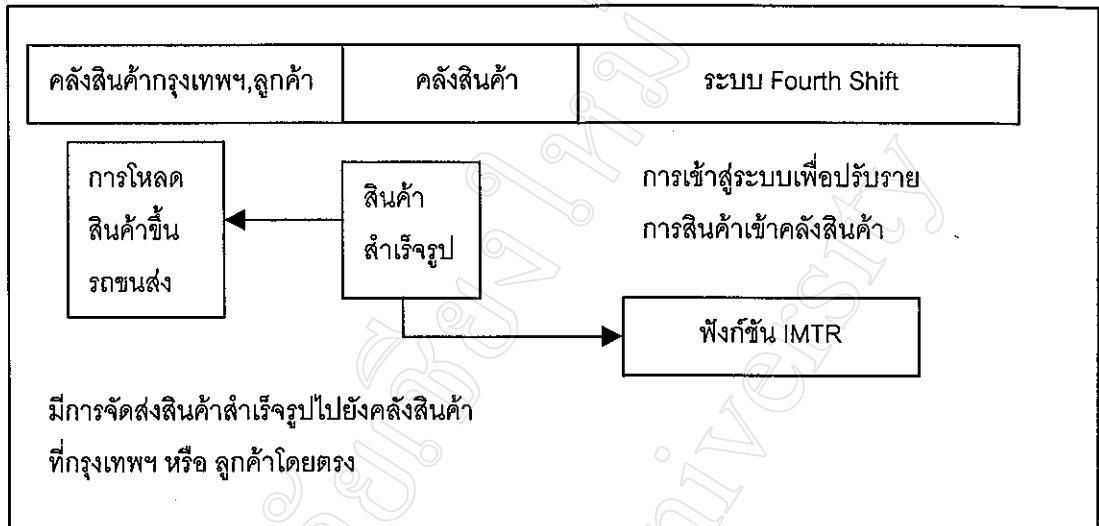
ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง

: 15 - 20 นาที

ปัญหาที่พบ

: 1. มักเกิดกรณีความล่าช้าของการส่งข้อมูลจากฝ่ายผลิต  
ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถส่งสินค้าออกจากคลังได้ ทั้งๆที่  
สินค้ามีการนำส่งจากส่วนการผลิตแล้วก็ตาม  
2. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยง (Network) เกิดปัญหาบ่อยครั้ง  
เช่น คิวเต็มเกิดการล้มเหลวจึงเกิดการชะงักงันใน  
ระหว่างการทำงานในระบบฯ หรือไม่สามารถเข้าทำงาน  
ได้ขณะนั้น

### 3.2 การจัดส่งสินค้าไปยังคลังสินค้ากรุงเทพฯหรือลูกค้าโดยตรง



รูปที่ 4.17 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการจัดส่งสินค้าไปยังคลังสินค้า กรุงเทพฯหรือลูกค้าโดยตรง

กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ	: เป็นกระบวนการแจ้งรายการและจำนวนการจัดส่งสินค้าสำเร็จรูปไปยังคลังสินค้าที่กรุงเทพฯหรือลูกค้าโดยตรง
ผู้ปฏิบัติงานในระบบ	: เจ้าหน้าที่คลังสินค้าส่วนสินค้าสำเร็จรูป
เอกสารที่ได้รับ	: 1. เอกสารการจัดส่งสินค้า (D.O / Delivery Order) 2. ใบรายการการจัดสินค้าขึ้นรถขนส่งของวันก่อนทั้งหมด
ระบบงานเดิม	: ป้อนรายงานสู่โปรแกรมสำเร็จรูป FOX PRO
ระบบงานในโปรแกรม	: 1. เข้ารหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ 2. เข้าสู่ฟังก์ชัน IMTR ป้อนรายการและจำนวนสินค้าที่จัดส่ง
ข้อมูลที่ต้องนำเข้า	: 1. รหัสรายการสินค้าและจำนวนสินค้า 2. รหัสสถานที่จากที่ใดไปยังที่ใด 3. หมายเลขใบการจัดส่งสินค้า Delivery Order 4. รหัสของชื่อบริษัทขนส่ง / ทะเบียนรถ 5. เวลาที่รถขนส่งออกจากบริษัท

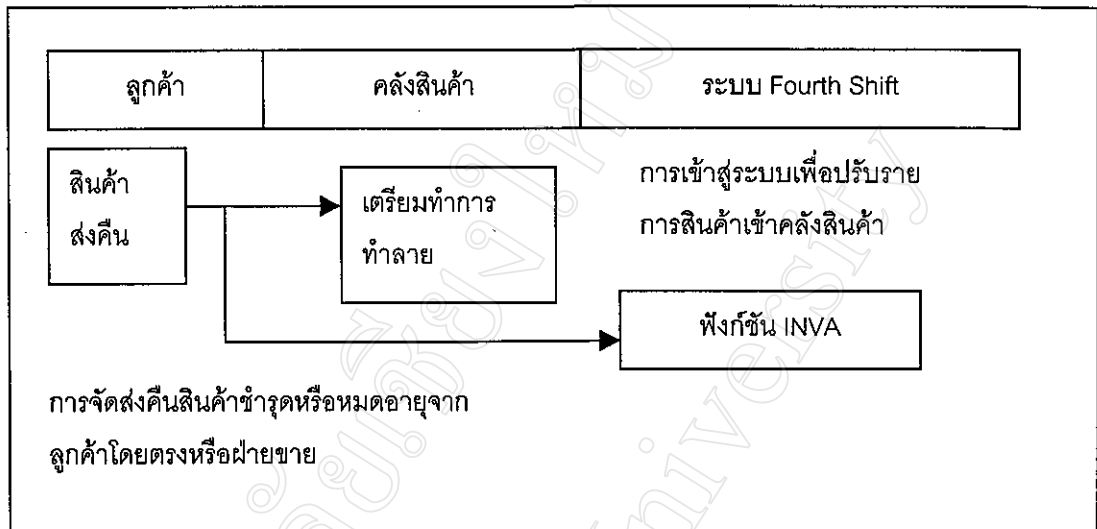
- ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร : เอกสารรายการสินค้าคงคลังจากระบบ
- ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน : 1 ครั้งต่อวัน
- ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง : 15 – 20 นาที
- ปัญหาที่พบ : 1. ข้อมูลดิบจาก Shop Floor มักเกิดความล่าช้าหรือผิดพลาด เช่น รายการสินค้าที่ขึ้นรถ หรือ จำนวนสินค้า  
2. กรณีมีการป้อนข้อมูลแล้วข้อมูลไม่แสดงหรือเกิดการสูญหาย ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ MIS เพื่อแก้ไข

Item	From Loc		Quantity	To Loc		If Order Related	
	Stk Bin	C		Stk Bin	C	O	S: Order No
00FP20000	AT	SEP3 0	1	3H	FLOOR 0		
	Lot:	00-2541-111199-01		Lot:	00-5588-101199-01		

Enter Item, Move From, Move Qty, Move To Location

รูปที่ 4.18 : ตัวอย่างหน้าจอภาพของฟังก์ชัน IMTR ส่วนสินค้าสำเร็จรูป

### 3.3. การรับคืนสินค้าชำรุด หรือสินค้าหมดอายุ



รูปที่ 4.19 : แสดงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบฯ ส่วนงานการรับคืนสินค้าชำรุด หรือสินค้าหมดอายุ

กระบวนการปฏิบัติงานในระบบ	: เป็นกระบวนการแจ้งรายการสินค้าสำเร็จรูปและจำนวนการจัดส่งคืนมายังคลังสินค้าเนื่องจากชำรุดหรือหมดอายุ
ผู้ปฏิบัติงานในระบบ	: เจ้าหน้าที่คลังสินค้าส่วนสินค้าสำเร็จรูป
เอกสารที่ได้รับ	: เอกสาร การส่งสินค้าคืน
ระบบงานเดิม	: ป้อนรายงานสู่โปรแกรมสำเร็จรูป FOX PRO
ระบบงานในโปรแกรม	: 1. เข้ารหัสผ่านของส่วนที่รับผิดชอบ 2. เข้าสู่ฟังก์ชัน INVA
ข้อมูลที่ต้องนำเข้า	: 1. ป้อนรหัสรายการสินค้า 2. จำนวนการคืนสินค้า 3. รหัสของสาเหตุการชำรุดหรือสาเหตุที่คืนสินค้า
ข้อมูลที่ได้รับหรือเอกสาร	: ไม่มี
ความถี่ในการเข้าระบบต่อวัน	: ขึ้นอยู่กับรายการสินค้าส่งคืน
ระยะเวลาการทำงานต่อครั้ง	: 5 นาที
ปัญหาที่พบ	: ไม่มี

## การประเมินผลกระทบ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่งาน

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	%
1. ผู้บริหาร	5	33.33%
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	8	53.33%
3. เจ้าหน้าที่ MIS	2	13.33%
รวม	15	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าตำแหน่งงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมอบหมายส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีจำนวนร้อยละ 53.33 รองมาคือ ผู้บริหาร จำนวนร้อยละ 33.33 และเป็นเจ้าหน้าที่ MIS จำนวนร้อยละ 13.33



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	%
1.ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี	0	0.00%
2.ระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี	3	20.00%
3. ระยะเวลาการทำงาน2-3 ปี	12	80.00%
รวม	15	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าตำแหน่งงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมอบหมายส่วนใหญ่จะระยะเวลาการทำงาน2-3 ปี ซึ่งเป็นการเริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนที่บริษัทฯเริ่มนำระบบ โปรแกรม Fourth Shift MSS มาใช้ในฝ่ายปฏิบัติการมีจำนวนร้อยละ 80 รองมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี ซึ่งเป็นการเริ่มทำงานตั้งแต่เริ่มใช้โปรแกรม Fourth Shift จำนวนร้อยละ 20

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมว่ามี การพัฒนา  
 ขึ้นมากน้อยเพียงใด(ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยพิจารณาจำนวนการ  
 ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม

ความคิดเห็น	น้อยที่สุด		น้อยมาก		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.ระบบลดความซ้ำซ้อน หรือขั้นตอนของกระบวนการทำงานเดิม	0	0.00%	1	6.67%	3	20.00%	11	73.33%	0	0.00%	3.67	มาก
2.ความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน	0	0.00%	1	6.67%	8	53.33%	6	40.00%	0	0.00%	3.33	ปาน กลาง
3.กระบวนการทำงานง่ายขึ้น	1	6.67%	0	0.00%	8	53.33%	6	40.00%	0	0.00%	3.27	ปาน กลาง
รวม	1	2.22%	2	4.44%	19	42.22%	23	51.11%	0	0.00%	3.42	ปาน กลาง

ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยพิจารณาตามข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ โดยเปรียบเทียบที่ระบบงานเดิม

ความคิดเห็น	น้อยที่สุด		น้อยมาก		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	0	0.00%	0	0.00%	6	40.00%	9	60.00%	0	0.00%	3.60	มาก
2.ความรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับ	0	0.00%	0	0.00%	5	33.33%	10	66.67%	0	0.00%	3.67	มาก
3.ประโยชน์ที่ได้รับของข้อมูล	0	0.00%	0	0.00%	3	20.00%	12	80.00%	0	0.00%	3.80	มาก
4.ความปลอดภัยของข้อมูล	0	0.00%	0	0.00%	5	33.33%	10	66.67%	0	0.00%	3.67	มาก
5.โปรแกรมมีระบบสำรองข้อมูล	0	0.00%	0	0.00%	8	50.00%	8	50.00%	0	0.00%	3.73	มาก
6.รูปแบบของข้อมูลที่ได้รับเข้าใจง่าย	0	0.00%	0	0.00%	11	73.33%	4	26.67%	0	0.00%	3.27	ปานกลาง
รวม	0	0.00%	0	0.00%	38	41.76%	53	58.24%	0	0.00%	3.62	มาก

จากตารางที่3 จะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับผลกระทบด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยมีความเห็นที่ว่าระบบฯสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนหรือขั้นตอนของกระบวนการทำงานเดิมได้มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ มาก ” ส่วนความเห็นที่ว่าระบบฯสามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วของกระบวนการทำงานนั้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ ปานกลาง ” ส่วนความเห็นที่ว่าระบบฯสามารถช่วยกระบวนการทำงานง่ายขึ้นนั้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ ปานกลาง ” และเมื่อรวมในทุกๆลักษณะของผลกระทบด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS นั้นดีขึ้นเมื่อเทียบกับระบบงานเดิมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ มาก ”

จากตารางที่4 จะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยมีความเห็นว่าประโยชน์ของข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับจากระบบฯนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมนั้นมีการพัฒนาขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ มาก ” ส่วนความเห็นที่ว่าระบบโปรแกรมมีการสำรองข้อมูลได้เมื่อเกิดปัญหาฉุกเฉิน เช่น ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงล้มเหลว นั้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ มาก ” ส่วนความเห็นที่ว่าระบบฯสามารถช่วยให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการได้รวดเร็วและมีความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศนั้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 3.67 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ มาก ” ส่วนความเห็นที่ว่าระบบฯสามารถช่วยให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องนั้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 3.60 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ มาก ” เช่นกัน และความเห็นที่ว่าระบบฯมีรูปแบบของข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับเข้าใจง่ายนั้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 3.67 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ ปานกลาง ” และเมื่อรวมในทุกๆลักษณะของผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมว่ามีการพัฒนาขึ้นนั้นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ มาก ”

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS และ แนวทางการแก้ปัญหา

ตารางที่ 5 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS พิจารณาตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ปัญหา	จำนวน	%
1. ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	2	7.14%
2. ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS	3	10.71%
3. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)	15	53.57%
4. ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)	3	10.71%
5. ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor)	3	10.71%
6. ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ	2	7.14%
7. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
รวม	28	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เป็นปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network) มีจำนวนร้อยละ 53.57 รองมาคือ ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)และปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 10.71 ส่วนปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 7.14

ตารางที่ 6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ปัญหา	จำนวน	%
1. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ	4	25.00%
2. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ	1	6.25%
3. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีขีดความสามารถต่ำ	9	56.25%
4. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
5. ไม่มีปัญหา	2	12.50%
รวม	16	100.00 %

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เป็นปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีขีดความสามารถต่ำมีจำนวนร้อยละ 56.25 รองมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอจำนวนร้อยละ 25 และปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพมีจำนวนร้อยละ 6.25 นอกจากนี้มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานมีจำนวนร้อยละ 10.55

ตารางที่ 7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ปัญหา	จำนวน	%
1. ระบบ ฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา	5	20.83%
2.ระบบ ฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย	11	45.83%
3. ระบบ ฯ มีรูปแบบของข้อมูลประมวลผลที่มีประโยชน์	0	0.00%
4.ระบบ ฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	8	33.33%
5.ระบบ ฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน	0	0.00%
6.ระบบ ฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	0	0.00%
7. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
8.ไม่มีปัญหา	0	0.00%
รวม	24	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เป็นปัญหาระบบ ฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อยมีจำนวนร้อยละ 45.83 รองมาคือ ระบบ ฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง จำนวนร้อยละ 33.33 และปัญหาระบบ ฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลามีจำนวนร้อยละ 20.83

ตารางที่ 8 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ปัญหา	จำนวน	%
1.ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า	8	34.78%
2.ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว	15	65.22%
3. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
4. ไม่มีปัญหา	0	0.00%
รวม	23	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เป็นปัญหาระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลวมีจำนวนร้อยละ 65.22 รองมาคือ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า จำนวนร้อยละ 34.78



ตารางที่ 9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้าน ความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ปัญหา	จำนวน	%
1. ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	3	13.64%
2. ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ฯ	9	40.91%
3. ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความชำนาญ	7	31.82%
4. จำนวนของผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่เพียงพอ	0	0.00%
5. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
6. ไม่มีปัญหา	3	13.64%
รวม	22	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS คือปัญหาผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ฯ มีจำนวนร้อยละ 40.91 รองมาคือ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญจำนวนร้อยละ 31.82 และปัญหาผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์มีจำนวนร้อยละ 13.64 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มที่ตอบว่าไม่มีปัญหามีจำนวนร้อยละ 13.64

ตารางที่ 10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง(Shop Floor) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ปัญหา	จำนวน	%
1. กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) มักทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูลนำเข้า	10	62.50%
2. กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) มักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด	6	37.50%
3. รูปแบบของข้อมูลนำเข้ากับรูปแบบของการป้อนข้อมูลในระบบไม่สัมพันธ์กัน	0	0.00%
4. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
5. ไม่มีปัญหา	0	0.00%
รวม	16	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับด้าน ข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง(Shop Floor) ส่งผลให้มีปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS คือกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) มักทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูลนำเข้า มีจำนวนร้อยละ 62.5 รองมาคือ กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) มักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด มีจำนวนร้อยละ 37.5

ตารางที่ 11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ปัญหา	จำนวน	%
1. ไม่มีรายการช่วยเหลือ(HELP MENU)ในตัวระบบฯ	0	0.00%
2. ไม่มีคู่มือการใช้งาน(USER MANUAL)ในตัวระบบฯ	0	0.00%
3. มีคู่มือการใช้งาน(USER MANUAL) แต่เป็นภาษาอังกฤษ หรือ อ่านเข้าใจยาก	5	33.33%
4. ไม่มีเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทคอยให้ความช่วยเหลือหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ	3	20.00%
5. ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบ ฯ คอยให้ความช่วยเหลือหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ	7	46.67%
6. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
7. ไม่มีปัญหา	0	0.00%
รวม	15	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS คือการไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบ ฯ คอยให้ความช่วยเหลือหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือมีจำนวนร้อยละ 46.67 รองมาคือการที่คู่มือการใช้งาน(User Manual) เป็นภาษาอังกฤษหรืออ่านเข้าใจยากมีจำนวนร้อยละ 33.33 นอกจากนี้มีปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทยังมีไม่เพียงพอในการให้ความช่วยเหลือมีจำนวนร้อยละ 20

ตารางที่ 12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ทำงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	%
1. ให้บริษัทจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ	4	23.53%
2. ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ	3	17.65%
3. เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์	8	47.06%
4. แนวทางอื่นๆ	0	0.00%
5. ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	2	11.76%
รวม	17	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้นคือการเพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีจำนวนร้อยละ 47.06 รองมาคือความต้องการให้บริษัทจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอจำนวนร้อยละ 23.53 และควรให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพมีจำนวนร้อยละ 17.65 นอกจากนี้มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานและตอบว่าไม่ต้องทำการแก้ไขใดๆมีจำนวนร้อยละ 11.76

ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	%
1. ปรับปรุงให้ระบบ ฯ ทำงานได้เร็วขึ้น	11	47.83%
2.ปรับปรุงระบบให้มีความยืดหยุ่น	8	34.78%
3 ปรับระบบ ฯ มีรูปแบบของข้อมูลประมวลผลที่มีประโยชน์	0	0.00%
4.ปรับปรุงให้ระบบ ฯ มีความสะดวกในการใช้งาน	0	0.00%
5.ปรับให้ระบบ ฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	4	17.39%
6. แนวทางอื่นๆ	0	0.00%
7.ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00%
รวม	23	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น คือควรมีการปรับปรุงให้ระบบ ฯ ทำงานได้เร็วขึ้นมีจำนวนร้อยละ 47.73 รองมาคือการปรับปรุงระบบให้มีความยืดหยุ่นโดยส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขส่วนงานในระบบที่มักจะมีปัญหาบ่อยๆ โดยให้ทีมงานของบริษัทผู้ติดตั้งระบบมีการพัฒนาระบบขึ้น จำนวนร้อยละ 34.78 และให้มีการปรับปรุงให้ระบบ ฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน มีจำนวนร้อยละ 17.39

ตารางที่ 14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	%
1.เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง	15	100.00%
2. แนวทางอื่นๆ	0	0.00%
3. ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00%
รวม	15	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network)ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น คือเปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง คือการเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารเป็นแบบใหม่ ซึ่งปัจจุบันบริษัท ใช้ระบบจานดาวเทียม ซึ่งมักมีปัญหาการล้มเหลวของการสื่อสารบ่อยครั้งจึงต้องการให้เปลี่ยนเป็นแบบลักษณะ สายโทรศัพท์แบบ Hot Line หรือใยแก้วนำแสง(Fiber optic Cables) ซึ่งน่าจะเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	%
1. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	3	11.11%
2. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ฯ	12	44.44%
3. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบให้มีความชำนาญ	12	44.44%
4. เพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบ ไม่เพียงพอ	0	0.00%
5. แนวทางอื่นๆ	0	0.00%
6. ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00%
รวม	27	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาทางด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น คือทำการอบรมผู้ใช้ระบบให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและทำการอบรมผู้ใช้ระบบให้มีความชำนาญ มีจำนวนร้อยละ 44.44 และรองมาคือการทำการอบรมผู้ใช้ระบบให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์จำนวนร้อยละ 11.11

ตารางที่ 16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง(Shop Floor)โดยหลังจากปรับปรุงแล้วจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	%
1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) ให้ข้อมูลนำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	11	50.00%
2.ปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) ให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง	8	36.36%
3. ปรับปรุงรูปแบบของข้อมูลนำเข้า กับรูปแบบของการป้อนข้อมูลในระบบให้สัมพันธ์กัน	0	0.00%
4. แนวทางอื่นๆ	3	13.64%
5. ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00%
รวม	22	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) โดยหลังจากปรับปรุงแล้วจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น คือปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) ให้ข้อมูลนำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีจำนวนร้อยละ 50.0 และรองมาคือปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) ให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง มีจำนวนร้อยละ 37.78 นอกจากนี้มีแนวทางอื่นๆ มีจำนวนร้อยละ 13.64 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางนี้ว่า ควรให้มีการอบรมกับพนักงานใน Shop Floor ให้มีความรู้และความเข้าใจกับระบบมากขึ้น โดยเฉพาะความสำคัญในตัวระบบฯ ถึงแม้จะไม่ได้เข้าไปทำงานในระบบโดยตรงก็ตาม

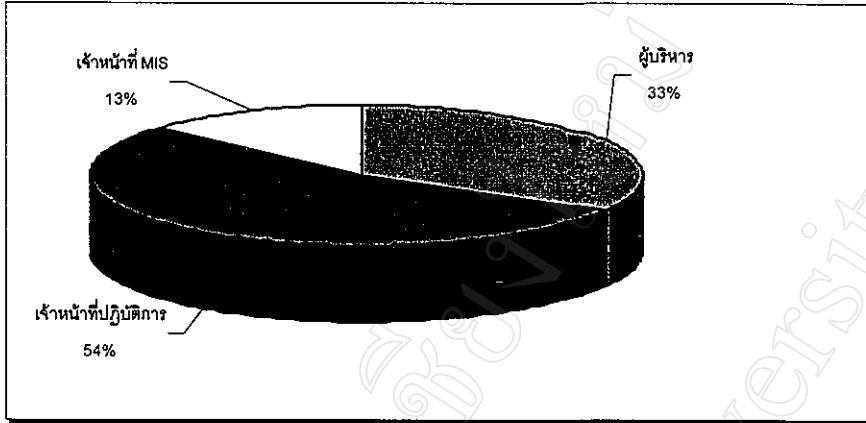


ตารางที่ 17 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ โดยจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น

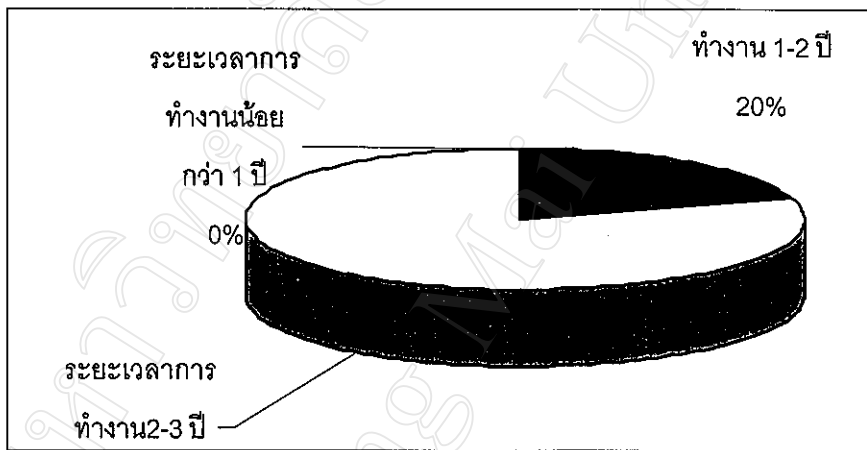
แนวทาง	จำนวน	%
1. เพิ่มรายการช่วยเหลือ(HELP MENU)ในตัวระบบฯ	0	0.00%
2. จัดให้มีคู่มือการใช้งาน(USER MANUAL)ในตัวระบบฯ	0	0.00%
3. จัดทำคู่มือการใช้งาน(USER MANUAL) ให้เป็นภาษาไทย หรือ อ่านเข้าใจง่ายขึ้น	9	45.00%
4. ขอให้เจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทฯ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น	4	20.00%
5. ขอให้มีเจ้าหน้าที่ ของบริษัทที่มาติดตั้งระบบ ฯ คอยให้ความช่วยเหลือ	7	35.00%
6. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00%
7. ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00%
รวม	20	100.00%

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ โดยจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น คือจัดทำคู่มือการใช้งาน(User Manual) ให้เป็นภาษาไทย หรือ อ่านเข้าใจง่ายขึ้นมีจำนวนร้อยละ 45.0 และรองมาคือขอให้มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มาติดตั้งระบบฯ คอยให้ความช่วยเหลือมีจำนวนร้อยละ 35.0 นอกจากนี้ยังขอให้เจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทฯ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น มีจำนวนร้อยละ 20.0

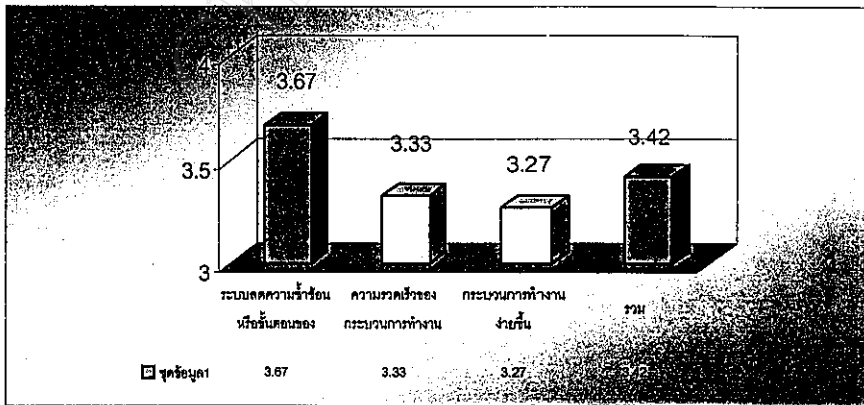
กราฟแสดงผลของการศึกษาจากที่กล่าวมาข้างต้น



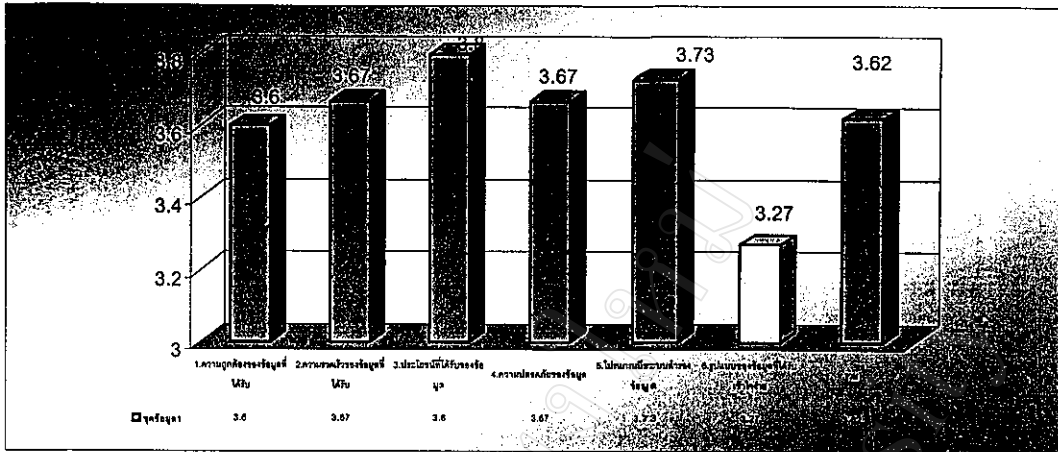
รูปที่ 4.20 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน



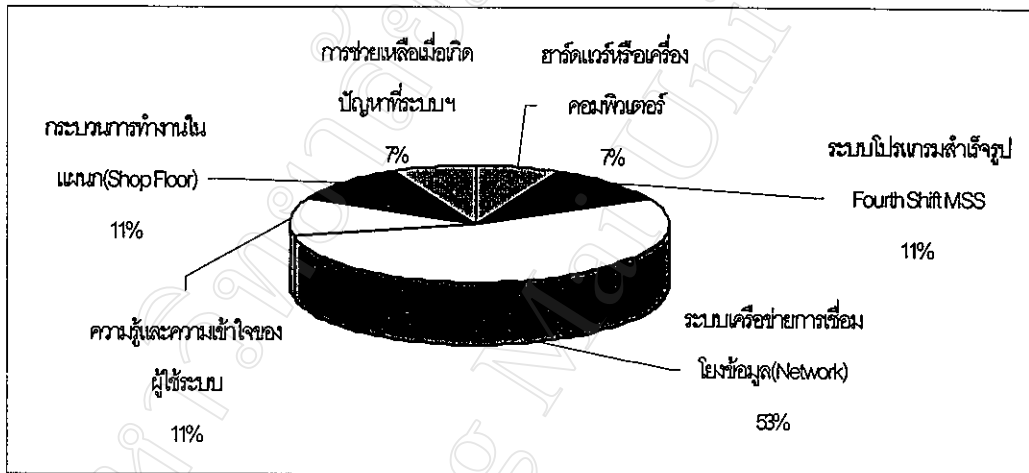
รูปที่ 4.21 กราฟแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



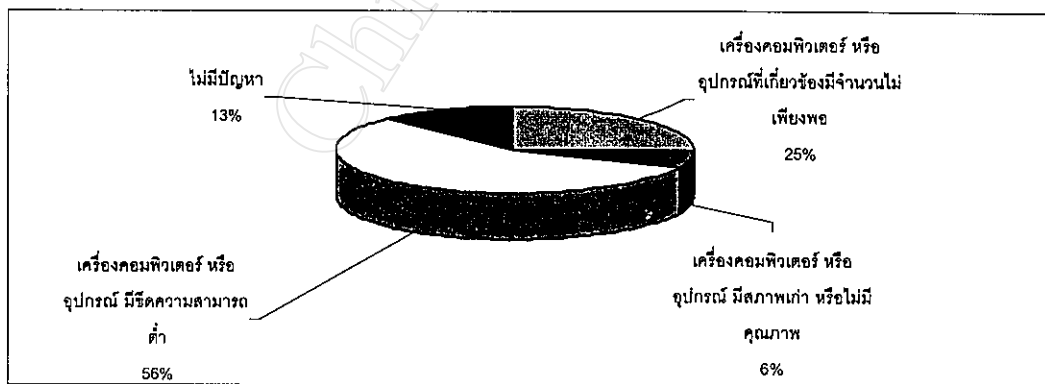
รูปที่ 4.22 กราฟแสดงระดับความสำคัญของผลกระทบด้านกระบวนการปฏิบัติงาน



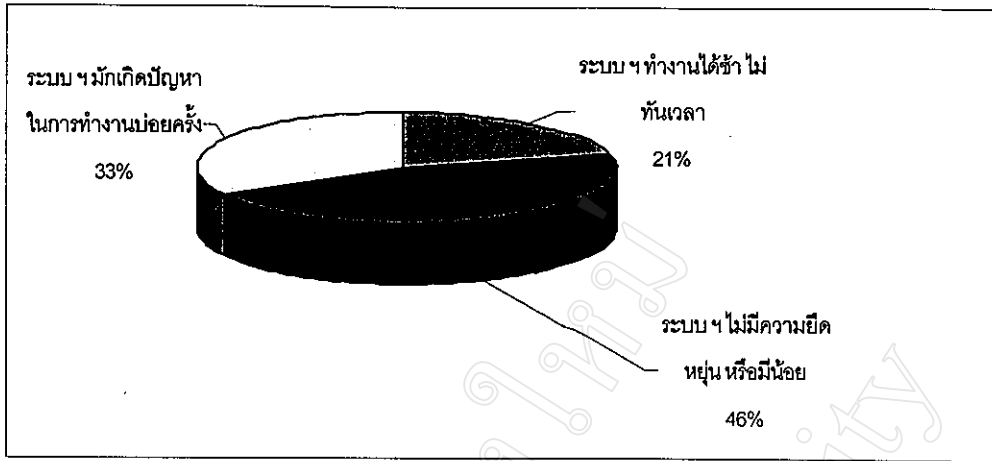
รูปที่ 4.23 กราฟแสดงระดับความสำคัญของผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ



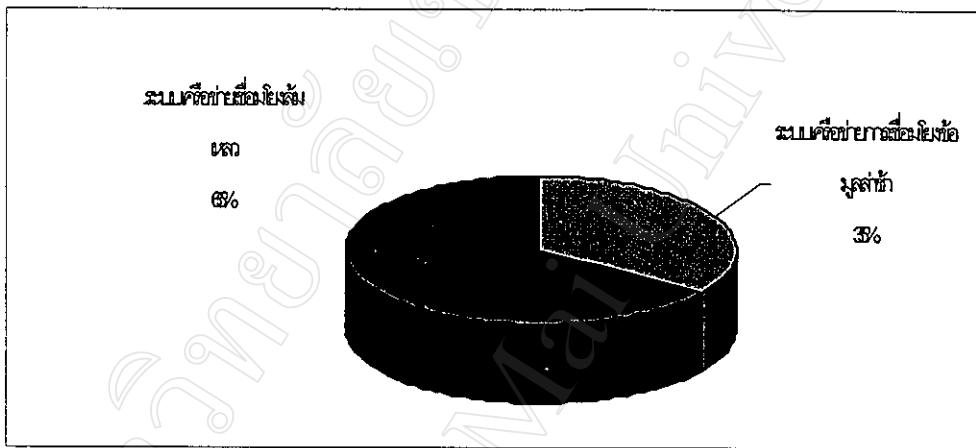
รูปที่ 4.24 กราฟแสดงร้อยละของปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS



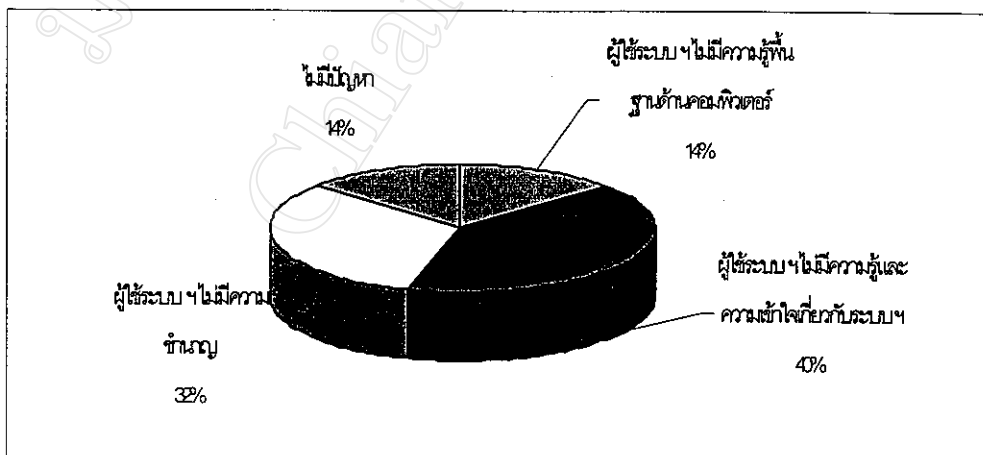
รูปที่ 4.25 กราฟแสดงร้อยละของปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงาน



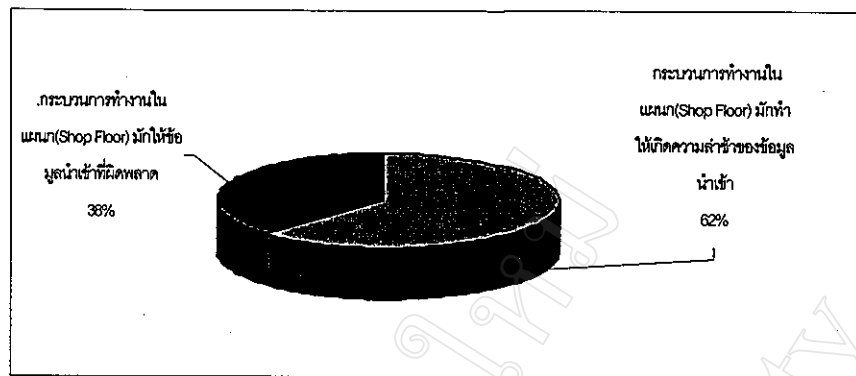
รูปที่ 4.26 กราฟแสดงร้อยละของปัญหาของตัวระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS



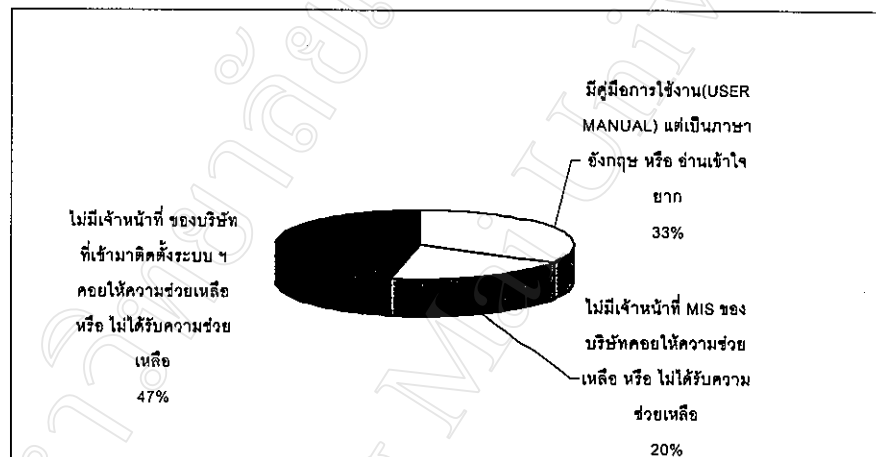
รูปที่ 4.27 กราฟแสดงร้อยละของปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)



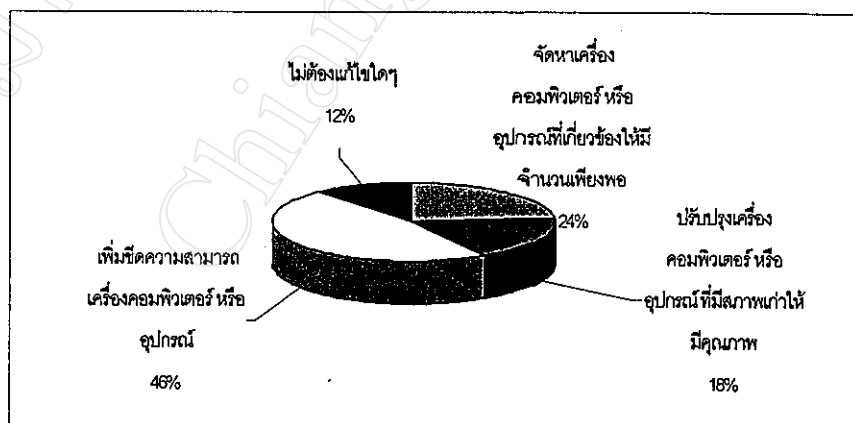
รูปที่ 4.28 กราฟแสดงร้อยละของปัญหาด้าน ความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ )



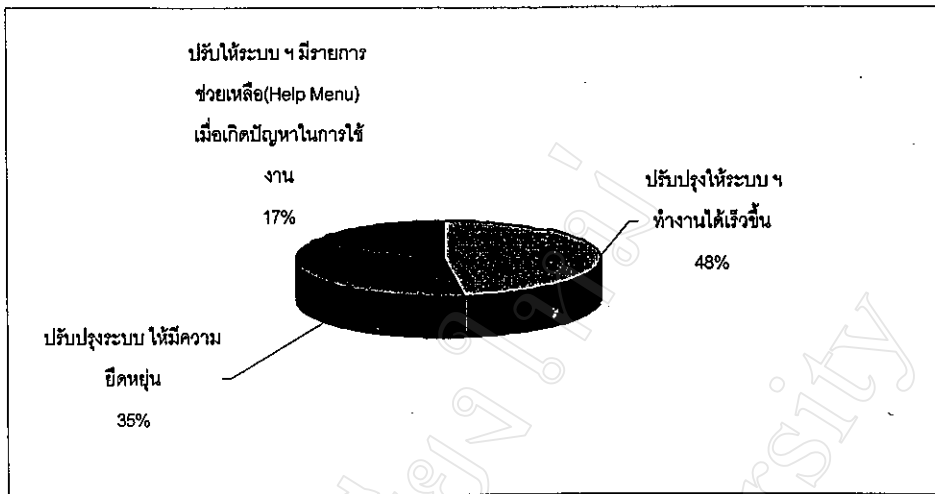
รูปที่ 4.29 กราฟแสดงร้อยละของ ปัญหาของข้อมูลนำเข้าซึ่งมาจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง



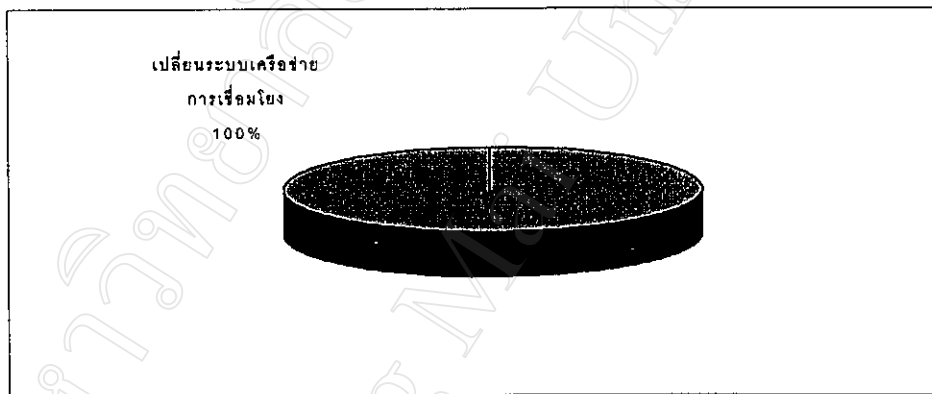
รูปที่ 4.30 กราฟแสดงร้อยละของปัญหาด้านระบบการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ



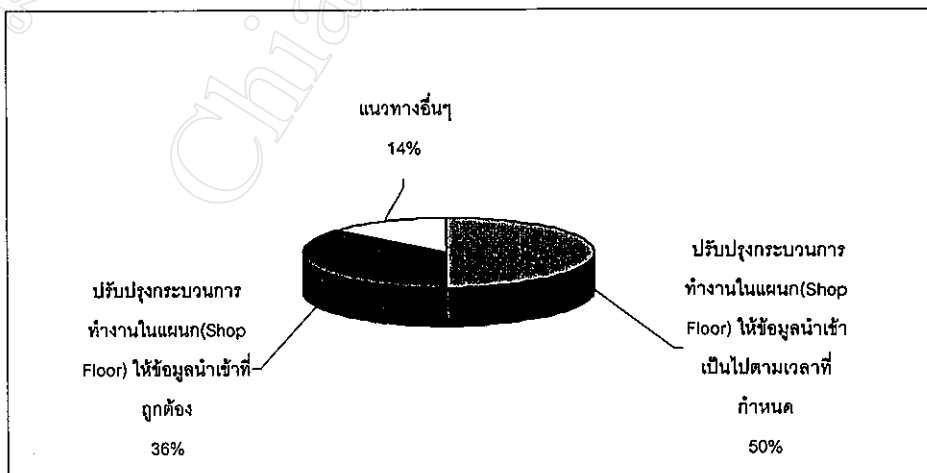
รูปที่ 4.31 กราฟแสดงร้อยละของแนวทางการแก้ ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงาน



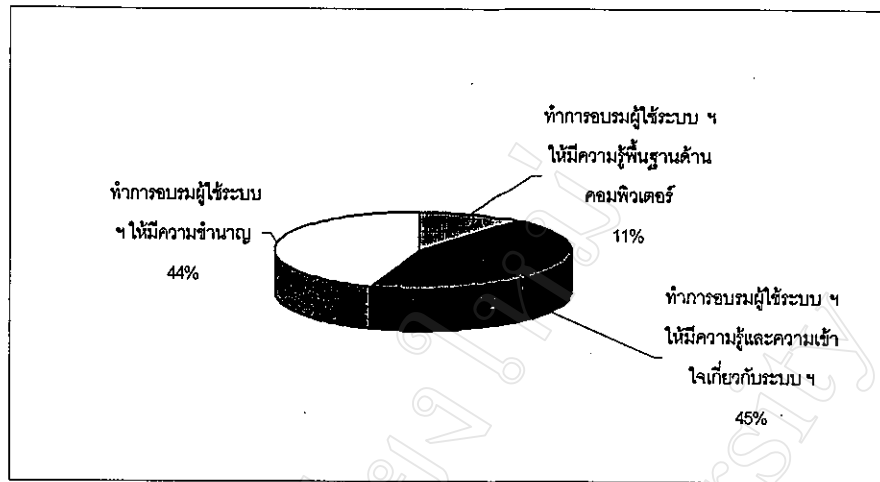
รูปที่ 4.32 กราฟแสดงร้อยละของ แนวทางการแก้ปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS



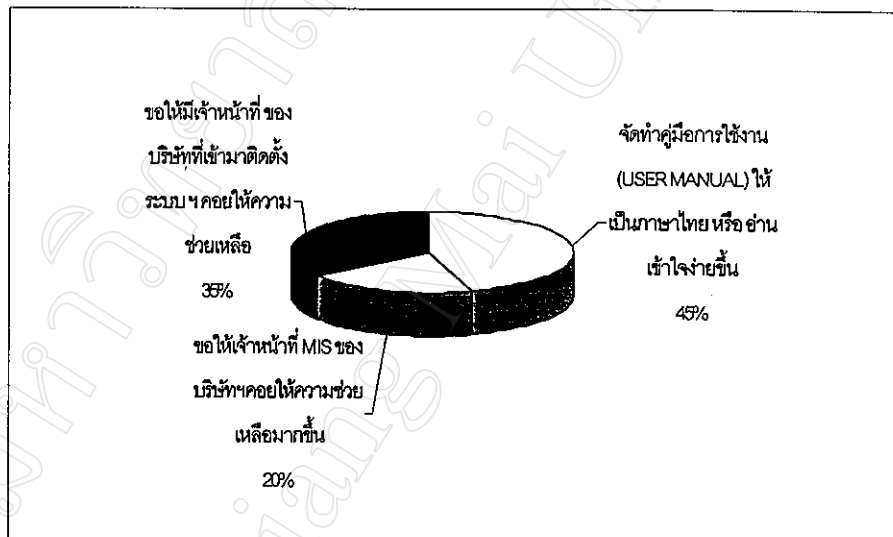
รูปที่ 4.33 กราฟแสดงร้อยละของแนวทางการแก้ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล



รูปที่ 4.34 กราฟแสดงร้อยละของแนวทางการแก้ปัญหาด้าน ความรู้และความเข้าใจของบุคลากร



รูปที่ 4.35 กราฟแสดงร้อยละของแนวทางการแก้ปัญหาของข้อมูลนำเข้าซึ่งมาจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง



รูปที่ 4.36 กราฟแสดงร้อยละของแนวทางการแก้ปัญหาด้านระบบการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ