

บทที่ 5

การสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ในระบบสารสนเทศของฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทฟริโตเลย์ ประเทศไทย จำกัด นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการกระบวนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ในระบบสารสนเทศของฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทฯ และเพื่อศึกษาผลกระทบจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS และปัญหาที่พบ และแนวทางการแก้ปัญหาในระบบสารสนเทศด้านฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท ฟริโต เลย์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษารูปร่างได้ดังนี้

โปรแกรมสำเร็จรูป FOURTH SHIFT MSS

โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS (Fourth Shift Manufacturing Software System) เป็นระบบโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อใช้สำหรับธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต โดยเฉพาะโดยนำเอาหลักการของMRP-I(Material Requirement Planning)และ MRP-II(Manufacturing Resource Planning) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประเภทนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงานที่สามารถทำงานให้สมบูรณ์ได้ในตัวเอง เข้าด้วยกันได้(Integrated Set Of Software Module) จึงทำให้สามารถลดการป้อนข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้นนอกจากนี้ระบบยังสามารถทำให้กระบวนการงานในแต่ละฟังก์ชันที่เชื่อมโยงเกิดความต่อเนื่องครบกระบวนการของอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งจุดรวมที่สำคัญของระบบก็คือ การสื่อสารข้อความปฏิบัติการ (Action Message Communication) โดยข้อความปฏิบัติการเหล่านี้จะเชื่อมโยงตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ การผลิตในโรงงาน และกิจกรรมทางด้านการขาย ข้อความปฏิบัติการที่ถูกสื่อสารอย่างต่อเนื่องเหล่านี้ จะทำให้องค์กรได้แผนการผลิตที่สมบูรณ์ โดยข้อมูลปฏิบัติการนำเข้า ประกอบด้วย ข้อมูลด้านวิศวกรรม การประมาณการยอดขาย ตารางการผลิตหลัก การวางแผนการผลิต และการสั่งซื้อสินค้า

บริษัท ฟริโต เลย์ ประเทศไทย จำกัดเริ่มนำ โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เข้ามาใช้ในส่วนของการเงิน การบัญชี และการขาย ในปี พ.ศ 2538 และเริ่มมาใช้ในส่วนงานของฝ่ายปฏิบัติการในปี พ.ศ 2540 ซึ่งสำหรับการเริ่มใช้งานในระบบฯจริงนั้น จะใช้วิธีการทำงานควบคู่กับ

ระบบงานเก่าประมาณ 6 เดือน และมีเจ้าหน้าที่ของบริษัท System Plus ซึ่งเป็นบริษัทที่ติดตั้งระบบฯคอยช่วยประสานงาน และช่วยเหลือตลอดในช่วงเริ่มแรก (กรกฎาคม 2540-มิถุนายน 2541)

สำหรับในส่วนของงานปฏิบัติการที่ต้องมีการเชื่อมโยงระบบงานย่อยต่างๆเข้าด้วยกันนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระบบงานของงานทั้งหมดและแต่ละระบบงานก็จะมีหน้าที่การปฏิบัติงานในระบบซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ระบบงานคลังสินค้า(ส่วนวัตถุดิบ)

การรับวัตถุดิบซึ่งเป็นกระบวนการแจ้งการรับสินค้าในระบบ (วัตถุดิบ) จากผู้ขาย ซึ่งผู้ใช้งานต้องเข้าฟังก์ชัน PORV (Purchasing Order Receiving / Return / Reverse) ส่วนข้อมูลนำเข้า (Input) ประกอบด้วยหมายเลขใบสั่งซื้อสินค้า(P.O)ที่ระบุมาในใบรายการสินค้าจัดส่ง(D.O) จำนวนวัตถุดิบที่เข้ามาจริง วันที่วัตถุดิบถึงโรงงาน ชื่อผู้เข้าทำงานในระบบ ฯ ส่วนข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับ(Output) ก็คือการจัดพิมพ์เอกสารการรับสินค้า (MRN / Material Receiving Note) ส่งให้ทางแผนกควบคุมคุณภาพเพื่อเข้าสู่กระบวนการสุ่มตรวจคุณภาพ

การสุ่มตรวจคุณภาพซึ่งเป็นกระบวนการปฏิบัติงานแจ้งผลจำนวนสินค้าที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานคุณภาพโดยผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าสู่ฟังก์ชันZSRA ข้อมูลนำเข้าประกอบด้วยหมายเลขเอกสารการรับสินค้า(MRN) จำนวนวัตถุดิบที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐาน รหัสชื่อของหัวหน้างานส่วนควบคุมคุณภาพ (Q.C Supervisor) ส่วนข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับจากระบบจะไม่มีการจัดพิมพ์เอกสารใดๆ แต่จะเป็นการส่งต่อข้อมูลการปฏิบัติภายในระบบให้กับคลังสินค้าต่อไป แต่อย่างไรก็ตามยังต้องจัดส่งคืนเอกสารการรับสินค้า(MRN)ส่งให้ทางแผนกคลังสินค้าโดยที่หัวหน้างานส่วนควบคุมคุณภาพเซ็นชื่อกำกับด้วย

การจัดส่งวัตถุดิบสู่ส่วนการผลิตเป็นกระบวนการบันทึกรายการและจำนวนวัตถุดิบที่จัดส่งเข้าสู่ส่วนการผลิตและการปรับจำนวนของรายการสินค้าคงคลัง โดยผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าสู่ฟังก์ชัน IMTR (Inventory Move to Shop Floor)และ เข้าสู่ฟังก์ชัน INVA (Inventory Adjusted) ซึ่งข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย หมายเลขใบรายการเบิกวัตถุดิบจากส่วนวางแผนการผลิต จำนวนวัตถุดิบที่ส่งจริง หมายเลขล็อตของวัตถุดิบและชื่อของผู้ปฏิบัติงานในระบบ ส่วนข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับก็คือการจัดพิมพ์เอกสารการจัดส่งสินค้าและส่งให้ทางหัวหน้าผลิตงานส่วนการผลิต (Production Supervisor) เซ็นต์ชื่อกำกับยืนยันการรับจริงอีกครั้งเพื่อส่งต่อการตรวจสอบ

การจัดส่งวัตถุดิบชำรุดหรือไม่ได้ตามมาตรฐานคืนผู้ขายวัตถุดิบเป็นกระบวนการบันทึกรายการและจำนวนวัตถุดิบคุณภาพไม่ดีส่งคืนแก่ผู้ขาย (Vendor) โดยผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าสู่ฟังก์ชันZGON (Good Outward Note)ซึ่งข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย หมายเลขเอกสารรายการสินค้า

ส่งคืน รหัสรายการวัตถุดิบที่จัดส่งคืน จำนวนรายการวัตถุดิบที่จัดส่งคืนและหมายเลขรหัสทางบัญชี ส่วนข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับคือ เอกสารรายการสินค้าส่งคืน (Good Outward Note) จากระบบส่งให้ทาง ผู้ขาย

ระบบงานส่วนการผลิต

การป้อนแผนการผลิตซึ่งเป็นกระบวนการบันทึกรายการผลิตแต่ละผลัดงานสู่ระบบ ซึ่งผู้ใช้งานต้องเข้าฟังก์ชัน ZSPR (Shift Production Record) ส่วนข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย วันที่และผลัดงานของแผน รหัสรายการสินค้าและจำนวนการผลิต ส่วนข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับก็คือการจัดพิมพ์รายงานการผลิตแต่ละผลัดงานให้กับทางห้องหน้าแต่ละผลัดงานของส่วนการผลิต

การเบิกวัตถุดิบจากคลังเก็บวัตถุดิบเป็นกระบวนการแจ้งรายการและจำนวนวัตถุดิบที่ต้องการเบิกเข้าสู่ส่วนการผลิตซึ่งผู้ใช้งานต้องเข้าฟังก์ชัน MOMT (Manufacturing Order Material) ซึ่งข้อมูลนำเข้าประกอบด้วยข้อมูลของรายการและจำนวนสินค้าที่ควรทำการเบิกซึ่งจะได้รับการแนะนำจากระบบ โดยทันทีโดยผู้วางแผนสามารถเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมรายการได้และทำการยืนยันการเบิก ส่วนข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับก็คือเอกสารรายการเบิกวัตถุดิบส่งให้ทางคลังสินค้า

การส่งมอบสินค้าสำเร็จรูปสู่คลังสินค้าและการผลิตและรายงานผลงานการผลิตเป็นกระบวนการแจ้งจำนวนสินค้าที่ผลิตได้และผลงานการผลิตแต่ละผลัดงาน (A,B,C) เพื่อให้สามารถประเมินผลงานแต่ละผลัดงานหรือแต่ละวันออกมาในรูปแบบรายงานให้กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าสู่ฟังก์ชัน ZSPR (Shift Production Record) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปตัวใหม่ ซึ่งถูกออกแบบมาให้สามารถเชื่อมโยงสู่ Fourth Shift ได้และทำการสร้างรายงานผลงานการผลิตใน (PPR/Plant Performance Report) ซึ่งข้อมูลนำเข้าประกอบด้วยจำนวนสินค้าที่ผลิตได้นี้ น้าหนักเฉลี่ยการบรรจุ รายการและจำนวนวัตถุดิบที่ใช้ จำนวนชั่วโมงการผลิตและเวลาที่สูญเสียและรายการและจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในระหว่างการผลิต ส่วนด้านข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับคือ รายงานผลงานการผลิต (PPR /Plant Performance Report) ซึ่งทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านการปรับปรุงและควบคุมงานอีกที

ระบบงานส่วนคลังสินค้าสำเร็จรูป

การรับสินค้าสำเร็จรูปจากฝ่ายผลิตซึ่งเป็นกระบวนการตรวจสอบและยืนยันรายการสินค้าสำเร็จรูปที่รับเข้ามาสู่คลังสินค้าและการปรับรายการสินค้าคงคลัง โดยผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าสู่ฟังก์ชันZFSSU เพื่อตรวจสอบรายการและจำนวนที่ได้รับระหว่างเอกสารการรับสินค้าจากคลังสินค้ากับข้อมูลในระบบที่ทาง PRODUCTIONป้อนในฟังก์ชัน ZSPR และเข้าสู่ฟังก์ชันZMOR เพื่อพิมพ์

เอกสารการรับสินค้าจากระบบซึ่งจะเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องป้อนข้อมูลนำเข้าใดๆ เพราะระบบจะดึงข้อมูลจากส่วนผลิตมาเอง เพียงแต่ผู้ปฏิบัติงานทำการตรวจเช็คว่ารายการที่ทางฝ่ายผลิตป้อนเข้าสู่ SPR ตรงกับเอกสารทำด้วยมือ (Finished Goods Report) หรือ ไม่

การจัดส่งสินค้าไปยังคลังสินค้ากรุงเทพฯหรือลูกค้าโดยตรงซึ่งเป็นกระบวนการแจ้งรายการสินค้าสำเร็จรูปและจำนวนการจัดส่งไปยังคลังสินค้าที่กรุงเทพฯหรือลูกค้าโดยตรงโดยที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าฟังก์ชัน IMTR โดยมีข้อมูลนำเข้า คือ รหัสรายการสินค้าสำเร็จรูป จำนวนสินค้าสำเร็จรูป รหัสสถานที่จากที่ใดไปยังที่ใด หมายเลขใบรายการสินค้าจัดส่ง (D.O/Delivery Order) รหัสของชื่อบริษัทขนส่ง ทะเบียนรถ และเวลาที่รถขนส่งออกจากบริษัท ซึ่งข้อมูลหรือเอกสารที่ได้รับคือรายการสินค้าคงคลังจากระบบและข้อมูลที่ทางคลังสินค้ากรุงเทพฯจะได้รับจากระบบฯ นั่นก็คือรายการสินค้าสำเร็จรูปที่จะได้รับในวันถัดมา

การรับคืนสินค้าชำรุดหรือสินค้าหมดอายุเป็นกระบวนการแจ้งรายการสินค้าสำเร็จรูปและจำนวนการจัดส่งคืนมายังคลังสินค้าเนื่องจากชำรุดหรือหมดอายุโดยที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าฟังก์ชัน INVA โดยข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย รหัสรายการสินค้า จำนวนการคืนสินค้า รหัสของสาเหตุการชำรุดหรือสาเหตุที่คืนสินค้า

ปัญหากระบวนการทำงานในระบบโปรแกรม Fourth Shift MSS ที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้กล่าวถึงในแต่ละส่วนงานและส่งผลต่อส่วนงานอื่นๆสรุปได้ดังนี้

1.ระบบงานส่วนคลังสินค้า(ส่วนวัตถุดิบ)

1. ในกรณีที่วัตถุดิบเข้ามาในลักษณะที่มีการสั่งคว่นเช่นกรณีที่ไม่มีความหมายเลขใบรายการสั่งซื้อกำกับมาหรือใบรายการสินค้าจัดส่งแนบมาพร้อมกับสินค้าที่เข้ามายังโรงงานจะทำให้มีงานค้างในระบบการรับวัตถุดิบ ในขณะที่สถานที่ปฏิบัติงานจริงนั้นมีการจัดเก็บสินค้าเข้าสู่คลังสินค้าจึงทำให้จำนวนวัตถุดิบในระบบไม่ตรงกับจำนวนวัตถุดิบในคลังสินค้าและจะส่งผลกระทบต่อ การวางแผนการผลิต เนื่องจากการวางแผนการผลิตจะต้องมีข้อมูลวัตถุดิบคงคลังมาพิจารณา
2. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยง(Network)เกิดปัญหาบ่อยครั้งเช่นดาวเทียมเกิดการล้มเหลวจึงเกิดการชะงักงันในระหว่างการทำงานในระบบฯ หรือ ไม่สามารถเข้าทำงานได้ขณะนั้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การเบิกวัตถุดิบของฝ่ายผลิตต่อไป
3. วัตถุดิบเข้ามาลักษณะที่สั่งคว่นและต้องใช้คว่น บางครั้งยังไม่ได้รับการตรวจคุณภาพแต่ต้องเข้าไปยืนยันการตรวจสอบว่ายอมรับทั้งหมดก่อนและต้องกลับมาแก้ไขภายหลัง

4. จำนวนการจัดส่งวัตถุดิบจริงผิดพลาด ไม่ตรงกับจำนวนในระบบฯ ทำให้ข้อมูลจำนวนวัตถุดิบคลังผิดพลาดส่งผลให้การวางแผนงานส่วนกลางผิดพลาด
5. สำหรับส่วนวัตถุดิบที่ชำรุดหรือไม่ผ่านมาตรฐานการตรวจคุณภาพนั้น บางรายการสินค้าค้างนาน เนื่องจากการจัดส่งวัตถุดิบคั้นนั้นจะส่งกับรถของบริษัทผู้ขายวัตถุดิบนั้นๆ ซึ่งจะไม่มาบ่อยนัก ทำให้บางครั้งไม่สามารถระบุชื่อของวัตถุดิบนั้นๆ ได้แน่นอน

2.. ระบบงานส่วนการผลิต

1. แผนการผลิตมักมีการเปลี่ยนแปลงหลังจากยืนยันแผนการผลิตในระบบซึ่งในระบบโปรแกรม Fourth Shift ไม่สามารถแก้ไขแผนการผลิตได้ ทำได้แต่เพียงการป้อนรายการสินค้าเพิ่มในเช้าวันรุ่งขึ้น ซึ่งกระบวนการเบิกวัตถุดิบก็ต้องมีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมย้อนหลังเช่นกัน
2. รายการที่ป้อนเข้าสู่ระบบหายไป ในระหว่างการประมวลผลข้อมูลสู่ระบบ ต้องแจ้งให้ทางเจ้าหน้าที่ MIS แก้ไข
3. จำนวนการจัดส่งวัตถุดิบจริงผิดพลาด ทำให้ข้อมูลจำนวนสินค้าในคลังผิดพลาด และทำให้ข้อมูลนำเข้าระบบส่วนการรายงานผลการผลิตผิดพลาดด้วย
4. กรณีที่ตัวเลขวัตถุดิบที่เข้ามาจากผู้ขายวัตถุดิบยังไม่ได้เข้าสู่ระบบทั้ง ๆ ที่วัตถุดิบมาถึงโรงงานแล้วทำให้ไม่สามารถเบิกได้
5. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยง (Network) มักทำให้เกิดปัญหา เช่น คิวเต็มล้มเหลว ทำให้ไม่สามารถเข้าทำงานได้ขณะนั้น
6. ข้อมูลดิบจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) เกิดความล่าช้าและมักผิดพลาดบ่อยครั้ง

3. ระบบงานส่วนคลังสินค้าสำเร็จรูป

1. ความล่าช้าของการส่งข้อมูลจากฝ่ายผลิตทางด้านจำนวนสินค้าสำเร็จรูปที่จัดส่ง ทำให้ทางคลังสินค้าสำเร็จรูปไม่สามารถส่งของไปยังลูกค้าได้
2. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ล้มเหลวส่งผลเช่นเดียวกับข้อที่ 1.
3. กรณีที่มีการป้อนข้อมูลแล้วข้อมูลไม่แสดงหรือสูญหายจากระบบฯ จึงต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ MIS เพื่อทำการแก้ไข

การประเมินผลกระทบและปัญหา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีจำนวนร้อยละ 53.33 รองมาคือผู้บริหารจำนวนร้อยละ 33.33 และเป็นเจ้าหน้าที่ MIS จำนวนร้อยละ 13.33 ซึ่งจากทั้งหมดส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาการทำงาน 2-3 ปี ซึ่งเป็นการเริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนที่บริษัทฯ เริ่มนำระบบโปรแกรม Fourth Shift MSS มาใช้ในฝ่ายปฏิบัติการมีจำนวนร้อยละ 80 และมีเพียงร้อยละ 20 ที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี ซึ่งเป็นการเริ่มทำงานตั้งแต่เริ่มใช้โปรแกรม Fourth Shift MSS

ความคิดเห็นด้านผลกระทบจากการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับผลกระทบด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยมีความเห็นว่าระบบฯ สามารถช่วยลดความซ้ำซ้อน หรือขั้นตอนของกระบวนการทำงานเดิมได้มาก ส่วนความรวดเร็วของกระบวนการทำงานและกระบวนการทำงานง่ายขึ้นเมื่อเทียบกับระบบงานเดิมนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นปานกลาง แต่โดยรวมแล้วของผลกระทบด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS นั้นดีขึ้นเมื่อเทียบกับระบบงานเดิมซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ “ ดีขึ้นมาก “

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยมีความเห็นว่าระบบฯ สามารถช่วยให้ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ได้มาก โดยเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมว่ามีการพัฒนาขึ้น และทางด้านความสามารถของระบบในแง่ของการสำรองข้อมูลได้เมื่อเกิดปัญหาฉุกเฉินเช่นระบบเครือข่ายเชื่อมโยงล้มเหลว และความรวดเร็ว ถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นมากเช่นกันเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม ส่วนรูปแบบของข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับจากระบบฯ มีความเข้าใจง่ายอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นเพียงปานกลาง และเมื่อประเมินโดยรวมของผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการเมื่อเริ่มมีการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS โดยเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมนั้นมีการพัฒนาขึ้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นมาก

ความคิดเห็นด้านปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เป็นปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ซึ่งมีมากที่สุด และปัญหารองมาเรียงตามลำดับคือปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) และปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) ส่วนปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ มีบ้างเพียงเล็กน้อย

ปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ส่วนใหญ่เป็นลักษณะระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงการล้มเหลว และความล่าช้าของการสื่อสาร

ส่วนปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มากที่สุด เป็นปัญหาระบบ ฯ ไม่มีความยืดหยุ่นหรือมีน้อย รองมาคือระบบ ฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง และปัญหาระบบ ฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา

ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มากที่สุดคือปัญหาผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ฯ รองมาคือ ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความชำนาญ และปัญหาผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตามยังคงมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่มีปัญหาทางด้านนี้

ส่วนปัญหาของข้อมูลนำเข้าซึ่งมาจากกระบวนการทำงานในแผนก(Shop Floor) นั้นที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มากที่สุด ก็คือความล่าช้าของข้อมูลนำเข้า และรองมาคือ กระบวนการทำงานในแผนก(Shop Floor) มักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด

ส่วนปัญหาด้านระบบการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มากที่สุด คือการไม่มีเจ้าหน้าที่ ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบ ฯ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือ ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือ รองมาคือ การที่คู่มือการใช้งาน(User Manual) เป็นภาษาอังกฤษหรืออ่านเข้าใจยาก และมีบางส่วนที่มีปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทยังมีไม่เพียงพอในการให้ความช่วยเหลือ

ส่วนปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เป็นปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีขีดความสามารถต่ำ รองมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามยังคงมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่มีปัญหาทางด้านนี้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารของบริษัทฯ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา

แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้นนั้น ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คือเปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง คือการเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารเป็นแบบใหม่ ซึ่งปัจจุบันบริษัทใช้ระบบจานดาวเทียม ซึ่งมักมีปัญหาการล้มเหลวของการสื่อสารบ่อยครั้งจึงต้องการให้เปลี่ยนเป็นแบบลักษณะ สายโทรศัพท์ แบบ Hot Line หรือ ใยแก้วนำแสง (Fiber optic Cables) ซึ่งน่าจะเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการแก้ปัญหาทางด้าน ตัวระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้นนั้นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือควรมีการปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น และรองมาคือการปรับปรุงระบบ ให้มีความยืดหยุ่นโดยส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขส่วนงานในระบบที่มักจะมีปัญหาบ่อยๆ โดยให้ทีมงานของบริษัทผู้ติดตั้งระบบมีการพัฒนาระบบขึ้น และให้มีการปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานให้อ่านและเข้าใจได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม

แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้น คือทำการอบรมผู้ให้ระบบฯ ให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯและทำการอบรมผู้ให้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ และรองมาคือควรมีการทำกรอบรมผู้ให้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ด้วย

แนวทางการแก้ปัญหาทางกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Shop Floor) ที่มักส่งผลให้ข้อมูลนำเข้ามีปัญหา โดยหลังจากปรับปรุงแล้วจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้นนั้นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงให้ข้อมูลนำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงให้ได้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง โดยอาจมีโครงการให้มีการอบรมกับพนักงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงให้มีความรู้

และความเข้าใจกับระบบมากขึ้น โดยเฉพาะความสำคัญในตัวระบบฯ ถึงแม้จะไม่ได้เข้าไปทำงานในระบบโดยตรงก็ตาม

แนวทางการแก้ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ โดยจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้นนั้น ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือจัดทำคู่มือการใช้งาน (USER MANUAL) ให้เป็นภาษาไทยหรืออ่านเข้าใจง่ายขึ้น และขอให้มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มาติดตั้งระบบฯ คอยให้ความช่วยเหลือและนอกจากนี้ยังขอให้เจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทฯ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้นด้วย

แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ให้ดีขึ้นนั้น ส่วนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือการเพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ และรองมาคือความต้องการให้บริษัทจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอและให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามมีบางส่วนงานที่ไม่ได้รับผลกระทบของปัญหาทางด้านนี้มีความเห็นว่าไม่ต้องแก้ไขใดๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัท

ตารางสรุปปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาตามลำดับความสำคัญ

ปัญหา	แนวทางการแก้ปัญหา
<p>ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)</p> <p>-ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงการล้มเหลวและความล่าช้าของการสื่อสาร</p>	<p>-เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง คือเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารเป็นแบบใหม่ซึ่งปัจจุบันบริษัท ใช้ระบบงานดาวเทียม ซึ่งมักมีปัญหาการล้มเหลวของการสื่อสารบ่อยครั้งจึงต้องการให้เปลี่ยนเป็น สายโทรศัพท์ แบบ Hot Line หรือใยแก้วนำแสง (Fiber optic Cables) ซึ่งน่าจะ เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>
<p>ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS</p> <p>-ระบบ ฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย</p>	<p>-ควรมีการปรับปรุงให้ระบบฯ มีความยืดหยุ่น โดยให้มีการพัฒนาระบบโดยให้ผู้ติดตั้งระบบ</p>

<p>-ระบบ ฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้งและทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา</p>	<p>-ให้มีการปรับปรุงให้ระบบ ฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานให้อ่านและเข้าใจได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม</p>
<p>ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ฯ - ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความชำนาญ - ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> -ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ -ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯให้มีความชำนาญ -ควรมีการทำการอบรมผู้ใช้ระบบ ฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ด้วย
<p>ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง(Shop Floor)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความล่าช้าและความผิดพลาดของข้อมูลนำเข้า 	<p>-จัดให้มีโครงการการอบรมกับพนักงานใน Shop Floor ให้มีความรู้และความเข้าใจกับระบบมากขึ้น</p>
<p>ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ไม่มีเจ้าหน้าที่ ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบ ฯ คอยให้ความช่วยเหลือ -การที่คู่มือการใช้งาน(User manual)เป็นภาษาอังกฤษหรืออ่านเข้าใจยาก -การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทยังมีไม่เพียงพอในการให้ความช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> -จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ของบริษัทที่มาติดตั้งระบบฯ คอยให้ความช่วยเหลือ -จัดทำคู่มือการใช้งาน(User manual) ให้เป็นภาษาไทยหรืออ่านเข้าใจง่ายขึ้น -ขอให้เจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทฯคอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้นด้วย
<p>ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ มีขีดความสามารถต่ำ - เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> -การเพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ -ให้บริษัทจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ

- เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ	-จัดให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ
7. ปัญหาอื่นๆ - กรณีการสั่งซื้อวัตถุดิบแบบเร่งด่วน	-จัดให้มีการปรับปรุงระบบการสั่งซื้อใหม่ โดยลดการสั่งซื้อแบบเร่งด่วน (ในปีพ.ศ 2543 บริษัทฯจะเริ่มใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ในส่วนของงานจัดซื้อ MRP)
- กรณีการจัดส่งวัตถุดิบจากคลังสินค้าเข้าสู่ส่วนผลิตเกิดการผิดพลาด	-จัดให้มีระบบการตรวจเช็คจำนวนการจัดส่งวัตถุดิบที่เข้มงวดมากขึ้น และมีการตรวจเช็คภายในแผนกถี่ขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ของฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท ฟรีโตเลย์ ประเทศไทย จำกัด นั้นจะพบว่าในกระบวนการทำงานในระบบงานย่อยต่างๆล้วนต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลหรือข่าวสารการปฏิบัติ(Action Message) อย่างต่อเนื่องกันซึ่งหากมีการความล่าช้า ความผิดพลาดหรือปัญหาใดๆก็ตามที่ทำให้ระบบงานย่อยหนึ่งหยุดลง ก็จะทำให้ระบบย่อยอีกส่วนหนึ่งเกิดปัญหาตามมาด้วย เช่น การรับวัตถุดิบ ถึงแม้จะมีการส่งถึงโรงงานแล้วก็ตาม แต่หากการรับวัตถุดิบในระบบมีความล่าช้าหรือผิดพลาด ก็จะส่งผลกระทบต่อระบบการป้อนแผนงานในระบบ และการเบิกวัตถุดิบของส่วนผลิตทันทีเพราะรายการวัตถุดิบถ้าระบบไม่แสดงรายการวัตถุดิบนั้นๆ ระบบจะฟ้องว่าจะทำการผลิตไม่ได้ซึ่งการแก้ไขเฉพาะหน้าส่วนของการผลิตคือต้องมีเอกสารที่ทำด้วยมือ(Store Request Manual) ก่อนเพื่อไม่ให้เกิดการชะงักงันแต่อย่างไรก็ตามสินค้าที่ผลิตได้จริงนั้นหากในระบบไม่ฟ้องว่ามีการเบิกวัตถุดิบก็จะมีผลต่อเนื่องกับการขนส่งของคลังสินค้าไปที่โกดังกรุงเทพฯหรือลูกค้าโดยตรง หรือกล่าวได้ว่า ไม่สามารถขายของได้นั่นเอง

จากการศึกษาผลกระทบจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS นั้นพบว่าระบบฯสามารถช่วยให้กระบวนการทำงานพัฒนาขึ้นกว่าระบบเดิม และได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามปัญหาต่างๆที่พบ ที่จะมีผลต่อการใช้โปรแกรมนั้น ปัญหาหลักก็คือระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งบริษัทฯ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารเป็นระบบดาวเทียม ซึ่งมัก

มีปัญหาบ่อยครั้ง และส่งผลกระทบต่อความที่กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งจากแผนงานของฝ่ายการจัดการสารสนเทศของบริษัทฯ จะเปลี่ยนระบบช่องทางการสื่อสารเป็นแบบใยแก้วนำแสง(Fiber Optic Cables)ในปี พ.ศ. 2543 ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่เป็นปัญหารองมา คือ ปัญหาด้านความยืดหยุ่นของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เช่นการป้อนแผนการผลิตที่ไม่สามารถกลับมาแก้ไขได้ การป้อนจำนวนสินค้าที่ผลิตได้และไม่สามารถกลับมาแก้ไขได้ หากเกิดการผิดพลาด ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ทางทีมงานผู้ติดตั้งระบบฯมีการพัฒนาโปรแกรมต่อไป ส่วนปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)และปัญหาด้านกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง(Shop Floor)ส่งผลให้ข้อมูลนำเข้าผิดพลาดนั้นก็ก็เป็นปัญหาหนึ่งที่ต้องเพิ่มการอบรมเกี่ยวกับการทำงานในระบบมากขึ้นหรือที่สำคัญควรทำให้ทุกคนในองค์กรมองเห็นภาพรวมและความสำคัญของระบบโปรแกรมนี้มากขึ้นส่วนปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ฯ มีเพียงเล็กน้อย แต่บริษัทก็ควรให้ความสำคัญในส่วนนี้ด้วย

นอกจากนี้บริษัทควรเพิ่มมาตรการการควบคุมภายใน(Internal Control) ให้มากขึ้น เพื่อให้การทำงานในระบบฯมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งทางด้าน การลดความผิดพลาดและความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทรัพย์สิน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดเรื่องการควบคุมภายใน(Internal Control)¹⁴ ในภาคผนวก.ข ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1.เนื่องจากบริษัทฯ กำลังเริ่มทดลองใช้ระบบฯในส่วนงานด้านวิศวกรรม โดยเฉพาะการเบิกจ่ายอะไหล่ หรือวัสดุสิ้นเปลืองในคลังสินค้า ผู้ศึกษายังไม่ได้ทำการศึกษาในส่วนนี้ ซึ่งการศึกษานี้ อาจเป็นแนวทางในการพัฒนางานในระบบงานย่อยๆอื่นๆต่อไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. สำหรับงานวางแผนการจัดซื้อวัตถุดิบและวางแผนการผลิตของบริษัทฯยังไม่ได้ใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เนื่องจากปัญหาต่างๆที่ได้กล่าวมาในการศึกษา ซึ่งถ้าบริษัทฯสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ได้ก็จะทำให้บริษัทสามารถใช้โปรแกรมฯได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีการศึกษาถึงผลกระทบและปัญหาที่พบต่อไป

¹⁴ รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่, ระบบบัญชี, พิมพ์ครั้งที่3 (พัฒนาวิชาการ จำกัด,2542), หน้า133-42