

### การวิเคราะห์ระบบงาน

จากการวางระบบงานโดยใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงาน แบบออนไลน์ จะทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถเรียกข้อมูลที่ต้องการออกมาได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาจากเอกสาร ทั้งยังสามารถสั่งให้คอมพิวเตอร์คำนวณค่าหรือประมวลค่าต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจด้วย และการใช้ระบบคลังข้อมูลก็ทำให้ข้อมูลทุกอย่างมารวมอยู่ที่เดียวกันหมด ทุกหน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนไปใช้ได้ โดยที่แต่ละหน่วยงานเมื่ออ่านจากหน้าที่ในการขอข้อมูล หรือนำข้อมูลไปดำเนินการต่อไปไม่เท่ากัน เนื่องจากข้อมูลบางอย่างเป็นความลับที่ไม่อาจเปิดเผยให้ทุกคนทราบได้ นอกจากผู้บริหารเท่านั้น จากระบบงานที่ได้ออกแบบไว้ จะให้ประโยชน์แก่ครัวเรือนในด้านลดความซ้ำซ้อนในสำนักงาน เนื่องมาจากการใช้ระบบคลังข้อมูล และมีเทอร์มินอล แสดงข้อมูลออกมาได้ทุกเวลาที่ต้องการ

#### การลดความซ้ำซ้อนในสำนักงาน

การทำงานในปัจจุบันมีหลายแผนกที่ต้องใช้ข้อมูลเหมือนกันทำให้มีเอกสารที่เหมือนกันมากมาย และทุกแผนกต้องมีเก็บไว้ เอกสารจึงมีมากยากแก่การค้นหาเมื่อต้องการใช้ เพราะเอกสารบางอย่างต้องเก็บไว้เป็นเวลานาน นอกจากนี้การวางระบบคอมพิวเตอร์ในแบบออนไลน์ โดยมีเทอร์มินอล เป็นตัวกลางในการรับส่งข้อมูลก็ทำให้ลดเอกสารลงได้ เหลือเพียงแต่เอกสารจำพวกรายงานต่าง ๆ และข้อมูลทางสถิติเท่านั้น ส่วนเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันนั้นไม่จำเป็นต้องใช้อีกต่อไป เพราะผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียกดูได้จากเทอร์มินอลได้ทันที ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องกว่า สำหรับหน่วยงานที่มีเอกสารซ้ำกันสามารถที่จะลดลงได้ เช่น รายการอาหารที่ตกลงกันเรียบร้อยแล้ว ระหว่างลูกค้ากับแผนกประสานงานด้านลูกค้าจะต้องถูกส่งไปให้แผนกผลิต หน่วยราคาและเก็บเงิน และแผนกโฆษณาบริการตั้งวิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เอกสารส่วนนี้จะลดลงได้โดยแผนกประสานงานด้านลูกค้าใส่ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร ส่วนประกอบอาหาร

ราคา ฯลฯ ลงไปในแฟ้มข้อมูลหลังจากที่ทำการตกลงกับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ทำให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกข้อมูลนี้ออกมาดูได้ทันที

ทางหน่วยควบคุมสินค้าคงคลังก็เก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายการของสินค้าและวัตถุดิบทุกชนิดไว้ในแฟ้มข้อมูล เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงยอดคงเหลือได้ทันทีเมื่อมีการรับของเข้ามาหรือจ่ายของออกไป โดยแผนกคลังเสบียงทั้งหมดจะเป็นผู้ใช้ข้อมูล ซึ่งถูกต้องกว่าใช้คนทวนในปัจจุบัน เนื่องจากเอกสารการเบิกจ่ายที่แผนกคลังเสบียงทั้งหมดส่งให้หน่วยควบคุมสินค้าคงคลังอาจสูญหายไปได้ในระหว่างการปฏิบัติงาน หรือผู้ทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงยอดคงเหลือของสินค้าและวัตถุดิบอาจไปตัดยอดของสินค้าต่างชนิดที่มีชื่อคล้ายคลึงกันได้ ทำให้ยอดคงเหลือผิดพลาดไป อันเป็นผลเสียต่อเนื่องมาถึงการขาดแคลนวัตถุดิบ หรือสินค้าที่ต้องการใช้ในขณะใดขณะหนึ่งก็ได้

นอกจากนี้ทางหน่วยบัญชีต้นทุน ก็สามารถเก็บความเคลื่อนไหวของราคาต้นทุนของวัตถุดิบและสินค้าต่าง ๆ มาเปรียบเทียบเพื่อดูแนวโน้มของราคาว่าในช่วงเวลาใดที่ราคาของวัตถุดิบสูงขึ้นหรือต่ำลง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำแก่แผนกจัดซื้อได้ว่า ถ้าในช่วงเวลาใดที่วัตถุดิบภายในประเทศราคาสูงเนื่องจากฤดูกาล ก็ควรสั่งซื้อจากต่างประเทศซึ่งมีราคาถูกกว่า เนื่องจากเป็นสินค้ายกเว้นภาษี และค่าขนส่งถูก เพราะบรรทุกมาด้วยเครื่องบินของสายการบินไทย อันเป็นการประหยัดรายจ่ายที่ต้องซื้อของแพงกว่าปกติลงได้ และการใช้คอมพิวเตอร์จะทำให้รายรับและรายจ่ายทุกชนิดในทุกรายการของครัวการบินไทย ถูกบันทึกไว้ทันทีที่เกิดเหตุการณ์นั้น ๆ ทำให้หน่วยบัญชีต้นทุนสามารถออกรายงานได้ทันทีในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้าเช่นในปัจจุบันเนื่องจากการรวบรวมข้อมูลการรับจ่ายทั้งหมดแล้วนำมาจำแนกออกเป็นพวก ๆ เพื่อหายอดรวมซึ่งความผิดพลาดในแต่ละขั้นตอน เกิดขึ้นได้ง่าย และเมื่อเกิดขึ้นก็ต้องเสียเวลาในการค้นหา

#### ประสิทธิภาพของงานเมื่อใช้คอมพิวเตอร์

เมื่อนำคอมพิวเตอร์มาช่วยการทำงานของครัวการบินไทย โดยการออกแบบระบบงานดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จะช่วยให้ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น กล่าวคือ ในด้านของข้อมูลทั้งหมดซึ่งถูกรวบรวมไว้ในที่แห่งเดียวกันโดยระบบฐานข้อมูลจะทำให้ทุกหน่วยงานมีข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นอย่างเดียวกัน

กันหมด และสามารถเรียกใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องค้นหาจากเอกสารดังเช่นในปัจจุบัน ซึ่ง เป็นผลให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความสะดวกสบายขึ้น งานก็ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงานประจำวัน ที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และเวลาที่ใช้ก็ลดลงน้อยลงตามไปด้วย ในการปฏิบัติงานที่แข่งกับเวลา มักเกิดความผิดพลาดได้ง่ายทำให้ล่าช้าโดยไม่จำเป็น จึงควรที่จะนำขบวนการบางอย่างให้คอมพิวเตอร์ ช่วยทำให้ ซึ่งจะได้รับผลลัพธ์ที่ถูกต้อง และรวดเร็วกว่า ทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มความระมัดระวัง ในการทำงานด้วย เพราะข้อมูลที่ออกมาจากคอมพิวเตอร์จะชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเกิดความคิด พลาดขึ้นในขั้นตอนใด ผู้บริหารหรือผู้ควบคุมงานสามารถติดตามแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านั้นได้รวดเร็ว จนทำให้ความเสียหายที่เกิดขึ้นลดน้อยลง ทั้งยังสามารถวางนโยบายการปฏิบัติงานในอนาคตได้ถูกต้องใกล้เคียง โดยใส่ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของส่วนประกอบต่าง ๆ ในรูปแบบที่แตกต่างกันแล้วให้ คอมพิวเตอร์คาดคะเนผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น นำมาพิจารณาว่าเหตุการณ์ในภายภาคหน้าควรจะเป็นเช่นใด สมควรที่จะวางนโยบายอย่างไรต่อไป เพื่อให้การดำเนินงานดีขึ้นกว่าในปัจจุบัน

นอกจากนี้การมีระบบงานที่รวดเร็วและถูกต้องอยู่เสมอ ก็ทำให้ลูกค้าที่มาติดต่อมีความ เชื่อถือและพอใจที่จะมาใช้บริการเช่นจะเป็นผลให้การตกลงหรือต่อรองในบางกรณีสำเร็จลุล่วงไป ได้เป็นอย่างดีโดยไม่ล่าช้า ทั้งยังสามารถวางระเบียบ กฎเกณฑ์ให้ลูกค้าปฏิบัติตามได้โดยมีเหตุผล ประกอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานสะดวกขึ้น ไม่ต้องพะวงถึงรายละเอียดปลีกย่อยที่ลูกค้า เรียกร้องจนเกินความจำเป็น

#### ประสิทธิภาพของงาน เมื่อแยกตามระบบย่อย

ถ้ากล่าวถึงประสิทธิภาพของงาน โดยแยกเป็นระบบย่อย ก็จะเห็นว่าระบบควบคุม สินค้าคงคลังสามารถแก้ไขยอดคงเหลือในแต่ละรายการของสินค้า และวัดจุดจับได้ทันที เมื่อรับของ เข้าคลังเสบียงหรือจ่ายของออกไป ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบยอดคงเหลือที่แท้จริงในเวลาใด ๆ ก็ได้ นอกจากนี้ยังสามารถสั่งให้คอมพิวเตอร์สำรวจยอดคงเหลือแล้วนำมา เปรียบเทียบกับจำนวนที่ตั้งไว้ เป็นเกณฑ์เพื่อสั่งซื้อ แล้วพิมพ์ออกมาให้ดูเพื่อเป็นการเตือนให้ผู้สั่งซื้อของไม่ลืมที่จะสั่งซื้อ ซึ่งใน ระบบปัจจุบันมักหลงลืมได้ง่าย เนื่องจากต้องทำการสำรวจยอดคงเหลือทุกวัน และทุกรายการจึง จะทราบได้



ระบบการวางแผนและควบคุมการผลิต ช่วยให้สามารถวางแผนและควบคุมการใช้วัตถุดิบได้ถูกต้องใกล้เคียงกว่าเดิม เนื่องจากทราบข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้โดยสารได้ใกล้เคียงขึ้นแล้วทำการคำนวณปริมาณวัตถุดิบที่ต้องใช้ให้โดยอัตโนมัติ พร้อมทั้งออกเอกสารเบิกวัตถุดิบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการผลิตด้วย จึงทำให้สามารถควบคุมปริมาณการใช้วัตถุดิบให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงและถ้ามีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้น เช่น ของที่เบิกไปไม่พอใช้ ก็สามารถหาสาเหตุได้ทันทีว่าเกิดจากอะไร ซึ่งอาจจะ เป็นเพราะของนั้นไม่ได้มาตรฐานใช้ไม่ได้ หรือผู้ปฏิบัติงานใช้ของไม่เพียงพอ เป็นต้น

ระบบการคิดราคา ทำให้การคิดราคารวดเร็วขึ้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์จะนำรายการอาหารแต่ละชนิดไปหาวามีส่วนประกอบอะไรบ้าง และต้องใช้เท่าไร รวมต้นทุนในการผลิตแล้วจึงคิดราคาขาย ในการคิดราคาขายนี้ก็ยังสามารถเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบบางอย่างเพื่อเปลี่ยนแปลงราคาขายเป็นหลาย ๆ แบบ แล้วจึงนำมาพิจารณาอีกครั้งหนึ่งว่าแบบไหนเหมาะสมที่สุด ทั้งยังเป็น การเตรียมข้อมูลไว้ให้พร้อมเพื่อทำการตกลงกับลูกค้าด้วย ทำให้การตกลงราคาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเรียบร้อยไม่ต้องเสียเวลาอีกในภายหลัง นอกจากนี้ข้อมูลทางด้านราคาของรายการอาหารหรือส่วนประกอบของอาหารชนิดต่าง ๆ ของทุกสายการบินที่เป็นลูกค้าก็สามารถเรียกมาดูได้ทันทีเมื่อต้องการใช้

ระบบการออกบิลและวิเคราะห์การขาย การออกเอกสารเรียกเก็บเงินทำได้เร็วขึ้น และสามารถทำเอกสารให้เรียบร้อยสมบูรณ์เพื่อส่งให้แผนกบัญชีต่างประเทศได้ทันที นอกจากนี้ยังสามารถออกรายงานรายได้รายจ่ายในช่วงเวลาต่าง ๆ ได้ เนื่องจากมีข้อมูลในช่วงเวลานั้น ๆ เก็บไว้แล้ว

#### การเปรียบเทียบระบบงานปัจจุบันกับระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์

- | ระบบปัจจุบัน         | ระบบคอมพิวเตอร์   |
|----------------------|---|
| ๑. ใช้คนทำทุกขั้นตอน | ๑. ใช้คอมพิวเตอร์ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลและการคำนวณทุกขั้นตอน โดยคนจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจในขั้นสุดท้าย |



## ระบบปัจจุบัน

๒. ข้อมูลกระจายไปอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ  
ทั้ง ๆ ที่บางหน่วยงานใช้ข้อมูลอย่างเดียวกัน
๓. ทุกหน่วยงานเก็บ เอกสารทุกชนิดที่ต้องใช้  
และการทำงานทุกขั้นตอนต้องมีเอกสารกำกับ  
เพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน
๔. การควบคุมทำได้ยาก ถึงแม้จะมีเอกสารใน  
การควบคุมมาก เนื่องจากมีการสูญหายหรือ  
ข้อมูลในเอกสารไม่ตรงกัน
๕. การทำงานบางครั้งล่าช้า เนื่องจากเอกสาร  
มีข้อผิดพลาด
๖. หากจุดที่ผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ยาก เนื่อง  
จากไม่ได้ติดตามเก็บข้อมูลไว้
๗. การปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย เนื่อง  
จากผู้ปฏิบัติงานอาศัยความชำนาญเป็นหลัก  
เมื่อมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงส่วนใดขึ้น อาจไม่  
ทราบหรือจำไม่ได้ ทำให้ปฏิบัติงานผิดพลาด
๘. การคาดคะเนหรือประมาณการในอนาคต  
อาศัยความชำนาญ และประสบการณ์ซึ่งอาจ  
มีการผิดพลาดได้

## ระบบคอมพิวเตอร์

๒. ข้อมูลจะอยู่รวมที่เดียวกัน โดยระบบฐาน  
ข้อมูล
๓. ไม่ต้องมีเอกสารในหน่วยงาน เพราะสามารถ  
ดูได้จากเทอร์มินอล นอกจากเอกสารที่เก็บ  
ไว้เป็นหลักฐานสำคัญก็ให้พิมพ์มาเก็บไว้
๔. การควบคุมทำได้ง่าย เพราะไม่มีเอกสารมาก  
และข้อมูลในแต่ละแผนกเหมือนกัน เพราะใช้  
ข้อมูลชุดเดียวกัน อาจมีการควบคุมในระหว่าง  
การปฏิบัติงานอีกเล็กน้อยก็จะได้ผลดี
๕. การทำงานสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องขึ้น  
เนื่องจากใช้ข้อมูลจากที่เดียวกัน
๖. ง่ายในการหาจุดบกพร่องในการปฏิบัติงาน  
ในขั้นตอนต่าง ๆ เพราะสามารถเก็บข้อมูล  
ไว้ได้ทุกขั้นตอน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความระ  
มัดระวังมากขึ้น
๗. การปฏิบัติงานทำได้รวดเร็ว และถูกต้อง  
เนื่องจากสามารถเรียกข้อมูลในส่วนที่สงสัย  
หรือไม่แน่ใจมาดูได้ตลอดเวลา
๘. คอมพิวเตอร์คาดคะเนค่าต่าง ๆ ในอนาคต  
โดยอาศัยข้อมูลในอดีต แล้วให้ผู้วางแผนงาน  
พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง จะใกล้เคียงความจริง  
มากขึ้น

## ระบบปัจจุบัน

๘. ถ้าจะให้ระบบการทำงานในปัจจุบันดีขึ้น ต้องเพิ่มคนมากขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทุกชนิดที่ต้องการ
๑๐. เอกสารเรียกเก็บเงินทั้งหมดต้องส่งไปให้แผนกบัญชีต่างประเทศสำนักงานใหญ่ เพื่อตรวจสอบและออกเอกสารเก็บเงินอีกครั้งหนึ่ง
๑๑. หน่วยบัญชีต้นทุนต้องเก็บเอกสารรับจ่ายทุกอย่างแล้วนำมารวมยอดในลักษณะต่าง ๆ เพื่อทำรายงานตามที่ผู้บริหารต้องการ
๑๒. ผู้บริหารต้องคอยให้หน่วยบัญชีต้นทุนรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำรายงานตามที่ต้องการ ซึ่งต้องใช้เวลาหลายวัน
๑๓. ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการเพิ่มจำนวนพนักงาน
๑๔. ระบบงานไม่มีมีการเปลี่ยนแปลง จึงไม่มีความยุ่งยากสำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว
๑๕. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีโดยอาศัยการเรียนรู้จากงานที่ทำ
๑๖. ความผิดพลาดเช่นในปัจจุบันยังคงจะเกิดขึ้นได้เสมอ

## ระบบคอมพิวเตอร์

๘. เมื่อใช้คอมพิวเตอร์ช่วยจะลดจำนวนการเพิ่มคนลงได้ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของคนเพิ่มขึ้นและเหมาะสม
๑๐. สามารถทำเอกสารเรียกเก็บเงินรวมแล้วส่งถึงลูกค้าได้เลย หรือส่งผ่านให้แผนกบัญชีต่างประเทศส่งให้ลูกค้าโดยไม่ต้องทำเอกสารอีก อันเป็นงานที่ซ้ำซ้อน
๑๑. หน่วยบัญชีต้นทุนไม่ต้องเก็บเอกสารมาก เพียงแต่ตรวจสอบยอดที่เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์กับเอกสารควบคุมบางรายการ แล้วส่งให้ออกรายงานได้ทันที
๑๒. ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานต่าง ๆ ของครัวเรือนในขณะนั้นได้ทันที
๑๓. เมื่อนำคอมพิวเตอร์มาใช้ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายอีกมากโดยเฉพาะในระยะเริ่มแรก
๑๔. เมื่อเริ่มใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในระยะแรกอาจมีความยุ่งยากสำหรับผู้ปฏิบัติงานบ้าง เนื่องจากต้องทำทั้งระบบเดิมและระบบใหม่ควบคู่กันไปชั่วระยะเวลาหนึ่ง
๑๕. ต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานระยะหนึ่ง
๑๖. ความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากผู้วางระบบมีความเข้าใจในระบบงานไม่ทุกจุด หรือผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

## ระบบปัจจุบัน

๑๗. ถ้าผู้ปฏิบัติงานใส่ข้อมูลผิดจะติดตามแก้ไข  
ได้ยาก หรือใช้เวลานาน

๑๘. ความล่าช้ายังคงเป็นเช่นในปัจจุบัน แต่จะ  
ช้ามากขึ้น เมื่อปริมาณงานเพิ่มขึ้น

## ระบบคอมพิวเตอร์

๑๗. การใช้คอมพิวเตอร์ไม่สามารถแก้ไขความผิด  
พลาดเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานใส่ข้อมูลบางอย่าง  
ผิด โดยเฉพาะในกรณีของปริมาณซึ่งเป็นตัว  
เลข แต่สามารถติดตามแก้ไขได้ง่ายและเร็ว

๑๘. การปฏิบัติงานอาจล่าช้ากว่าเดิมได้ ถ้าคอม  
พิวเตอร์เสียหรือปฏิบัติงานไม่ได้