



การปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์

กรณีศึกษา บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด

IMPROVE THE STANDARD OF WORK PROCESSES

REQUEST FOR PAYMENT TO SUPPLIER

CASE STUDY: ST CONTROL CO., LTD

นางสาว มินตรา เละหนับ

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

การปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์

กรณีศึกษา บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด

IMPROVE THE STANDARD OF WORK PROCESS

REQUEST FOR PAYMENT TO SUPPLIER

CASE STUDY: ST CONTROL CO., LTD

นางสาว มินตรา เละหนับ

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ

(ผศ. รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการสอบ

(ดร. ปาลีรัฐ เละวัฒนะ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล)

.....ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา

(อาจารย์ อลงกรณ์ ประกฤตพิงศ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ บริษัท เอส ที คอนโทรล จำกัด ที่ได้ให้โอกาสในการเข้าไปศึกษาและปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์มากมาย ผู้จัดทำขอขอบคุณ อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล เป็นอย่างสูงที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานและการทำรายงานฉบับนี้ตลอดจนการให้คำแนะนำการช่วยเหลือแก้ไข รายงานให้สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณ ศิริ ประกฤติพงศ์ ผู้จัดการ และคุณ พัทธรา ดีธีรัตนฤกษ์ พนักงานที่ปรึกษา คุณ ชาญนรงค์ ปัญญาไวย์ ที่ได้ให้โอกาสไปสหกิจศึกษา ต้องขอขอบพระคุณสำหรับความช่วยเหลือ ต่างๆที่ทำให้ การทำงานครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดาและเพื่อน พี่น้องสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ที่คอยให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้ผู้จัดทำตลอดระยะเวลาสหกิจในครั้งนี้

มินตรา เลาะหนับ

ผู้จัดทำโครงการ

TNI

THAI - JAPAN
NICHII INSTITUTE OF TECHNOLOGY

Project's name	IMPROVE THE STANDARD OF WORK PROCESS REQUEST FOR PAYMENT TO SUPPLIER CASE STUDY: ST CONTROL CO., LTD
Writer	Ms. Mintra Lorhnab
Faculty	Faculty of Business Administration, Industrial Management Program
Faculty Advisor	Mrs. Kongkiat Weraarchakul
Job Supervisor	Ms. Patchara Diteeratanarek

Summary

This research was determined to study the issue process in Purchasing Department such as disbursement delay from department to supplier. This was happened because of mistake in attaching documents process. It causes the process duplicate. After collecting and analyzing data we can realize that we have to create operation manuals and set scope of work. This will be standard operations processes for the department and it can reduce and prevent operating issues.

Before the implement, disbursements were 37 times per month and the mistakes in process occur 12 times. After implement operation manual and set scope of work, we can prove that the problem can be solved efficiently. By the disbursements mistake were reducing to 6 times per month.

Keyword: Improving the implementation of the project disbursement.

ชื่อโครงการ	การปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ กรณีศึกษา บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด
ผู้เขียน	นางสาว มินตรา เละหนับ
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล
พนักงานที่ปรึกษา	นางสาว พัทธรา ดิธีรัตนะฤกษ์

บทสรุป

ในรายงานการศึกษานี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในแผนกจัดซื้อ ถึงปัญหาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ล่าช้า ที่เกิดปัญหาจากการแนบเอกสารของงานโครงการ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดจากการแนบเอกสาร และทำให้พนักงานทำงานซ้ำซ้อน จากการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และการเก็บข้อมูลนั้นสรุปได้ว่า ไม่สามารถแก้ไขที่การทำงานของพนักงานได้ จึงได้ทำการแก้ไขปรับปรุงปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน เพื่อเป็นการลดจำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารของงานโครงการ รวมถึงการทำให้เป็นมาตรฐานการทำงานในกระบวนการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ให้แก่พนักงานแผนกจัดซื้อ

จากผลการดำเนินงานปรับปรุง พบว่า สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพช่วยลดจำนวนผิดพลาดในการแนบเอกสารจากเบิกจ่ายสำหรับงานโครงการจากการเบิกจ่ายทั้งหมด 37 ครั้งต่อเดือน เกิดความผิดพลาด 12 ครั้งต่อเดือน จนสามารถลดความผิดพลาด เหลือ 6 ครั้งต่อเดือน

คำสำคัญ : การปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการเบิกจ่ายเงินงานโครงการ

สารบัญ

หน้า

บทสรุป.....ก

Summary.....ข

กิตติกรรมประกาศ.....ค

สารบัญ.....ง

สารบัญตาราง.....จ

สารบัญรูป.....ฉ

บทที่

1.บทนำ 1

1.1 สภาวะความเป็นมาแนวทางเหตุผลและปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน 3

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน 3

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

1.6 แผนงาน และระยะเวลาการดำเนินงาน..... 4

2.ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	6
2.1 หลักการทฤษฎีพื้นฐาน.....	6
2.1.1 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction).....	6
2.1.2 ขอบเขตในการทำงาน (Job Description).....	10
2.1.3 แบบสอบถาม (Questionnaire).....	14
2.1.4 การระดมสมอง (Brainstorming)	18
2.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.2 บทสรุป.....	22
3.แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	23
3.1 แผนงานปฏิบัติงานรายละเอียดโครงการ	23
3.1.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	24
3.1.2 สร้างเครื่องมือในการใช้โครงการ	24
3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ	24
3.2.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดซื้อ	25
3.2.2 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการเบิกจ่ายเงินของงานโครงการ	26
3.2.3 เก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.2.4 วิเคราะห์ปัญหาที่พบ.....	27
3.2.5 แนวทางการแก้ไขปัญหา	28
3.2.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารของซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์.....	28

3.2.7 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์	32
3.2.8 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์	37
4.ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ	42
4.1 สรุปผลการดำเนินงานก่อนและหลังการปรับปรุง	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ	45
5.บทสรุปและข้อเสนอแนะ	54
5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ	50
5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา	51
5.3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน	52
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	57
ก. ประวัติโดยย่อของสถานประกอบการที่สหกิจศึกษา	58
ข. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน	63
ประวัติผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1.1	ความผิดพลาดจากการแนบเอกสารของงานโครงการ.....	2
1.2	ตารางแผนการดำเนินงาน.....	5
3.1	แผนงานขั้นตอนการปฏิบัติโครงการ.....	23
3.2	แนวทางการแก้ไขปัญหาในกระบวนการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์.....	28
3.3	ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเอกสารซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์.....	28
3.4	ผลสำรวจความต้องการรายละเอียดในการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์.....	30
3.5	ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์.....	32
3.6	ผลสำรวจแบบสอบถามการทำคู่มือการปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ.....	34
3.7	ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี.....	37
3.8	ผลสำรวจแบบสอบถามการทำคู่มือการปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี.....	39
4.1	ตารางเปรียบเทียบก่อน-หลังปรับปรุงการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์.....	47
4.2	ตารางเปรียบเทียบก่อน-หลังปรับปรุงจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตการทำงาน.....	49
4.3	ตารางเปรียบเทียบก่อน-หลังปรับปรุงจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตการทำงาน.....	51

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญรูป

รูปที่

หน้า

1.1	แสดงสัดส่วนของการเบิกจ่ายให้กับซัพพลายเออร์งานโครงการ.....	2
1.2	กราฟแสดงจำนวนความผิดพลาดของการแนบเอกสารที่เกิดขึ้น.....	3
2.1	โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร.....	7
3.1	สภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดซื้อ.....	25
3.2	สภาพปัจจุบันของการเบิกจ่ายเงินในส่วนของงานโครงการ.....	26
3.3	การวิเคราะห์ปัญหาและมาตรการตอบโต้.....	27
3.4	รูปแบบอีเมลที่ใช้เป็นช่องทางติดต่อกับซัพพลายเออร์ของบริษัทปัจจุบัน.....	29
3.5	แบบสอบถามความต้องการรายละเอียดในการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์.....	30
3.6	รูปแบบอีเมลที่ทำการตั้งค่าสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์.....	31
3.7	รายละเอียดข้อกำหนดที่สร้างให้กับซัพพลายเออร์.....	32
3.8	รูปแบบการจดบันทึกรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้ในการแนบในปัจจุบัน.....	33
3.9	แบบสอบถามการทำคู่มือการปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ.....	34
3.10	ผังกระบวนการของการแนบเอกสารเพื่อขออนุมัติ.....	35
3.11	ขอบเขตในการทำงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ.....	36
3.12	รูปแบบการจดบันทึกรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้ในการแนบในปัจจุบัน.....	38
3.13	แบบสอบถามการทำคู่มือการปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี.....	39
3.14	ผังกระบวนการของการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชี.....	40
3.15	ขอบเขตในการทำงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี.....	41
4.1	จำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารก่อนปรับปรุง.....	43
4.2	จำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารหลังปรับปรุง.....	43
4.3	รูปแบบอีเมลที่ใช้เป็นช่องทางติดต่อกับซัพพลายเออร์ก่อนปรับปรุง.....	46
4.4	รูปแบบอีเมลที่ใช้เป็นช่องทางติดต่อกับซัพพลายเออร์หลังปรับปรุง.....	46
4.5	รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนวก่อนปรับปรุง.....	48

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.6	รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนบหลังปรับปรุง.....48
4.7	รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนวก่อนปรับปรุง.....50
4.8	รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนบหลังปรับปรุง.....50
5.1	เปรียบเทียบความผิดพลาดในการแนบเอกสารก่อนและหลังปรับปรุง.....53

TNI

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 1

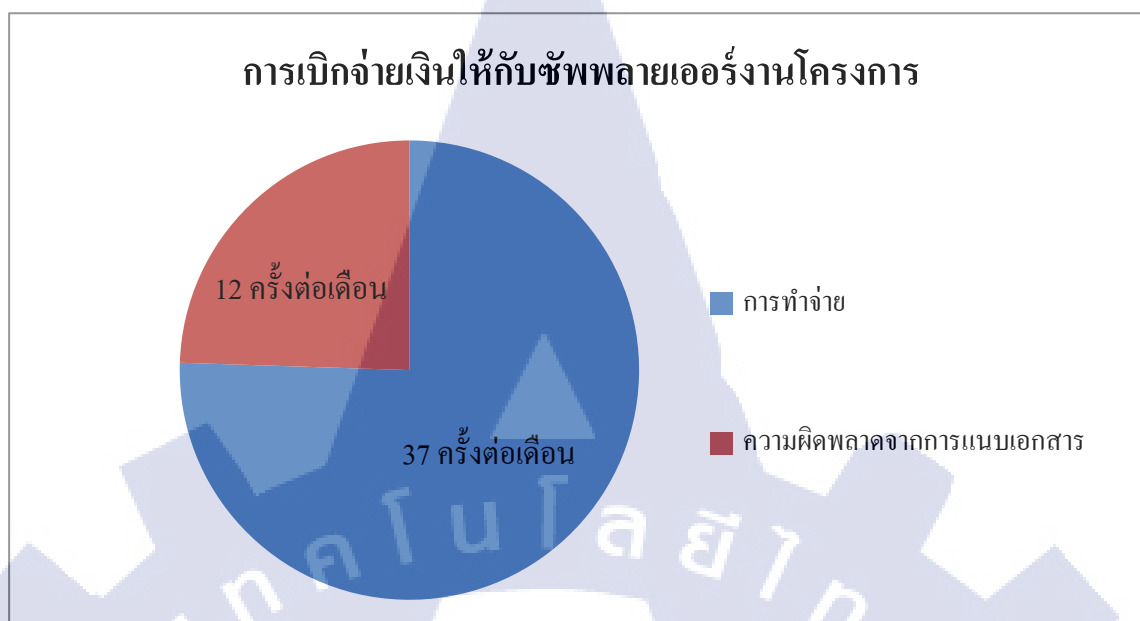
บทนำ

1.1 สถานะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าส่งออกสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งในทีนี้อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่น่าจับตามอง เนื่องจากประเทศไทยเริ่มมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งปัจจุบันบริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด เป็นบริษัทเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้า แบรินด์ฟู้จิอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มก้าวเข้าสู่ ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าในระดับผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ในระดับแนวหน้า

ในปัจจุบันในส่วนงานของแผนกจัดซื้อ จะเป็นหัวใจหลักๆที่สำคัญของบริษัท ในการเปิดใบสั่งซื้อ (PO) ของบริษัท จะทำการเปิดใบสั่งซื้อ (PO) ด้วยกัน 3 ส่วน คือ งานซื้อมาขายไป งาน Back Office งานโครงการ ซึ่งในปัจจุบันในกระบวนการจัดซื้อปัญหาหลักๆที่พบ คือ การทำเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment) ในส่วนของงานโครงการเพราะว่าในการทำเบิกจ่ายงานโครงการมีรายละเอียดในด้านเอกสารค่อนข้างละเอียดและเยอะ เมื่อทางบริษัทจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ซ้าก็จะทำให้เกิดผลกระทบที่มูลค่ามากและทำให้หน้านงานนั้นไม่สามารถดำเนินการทำงานต่อได้ในบางครั้ง หรือทำให้ระยะเวลาในการทำงานโครงการยืดเวลาออกไปอีกทำให้มีการรับผิดชอบในค่าเสียหาย

ปัจจุบันในการทำเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment) ในงานโครงการเกิดขึ้น 37 ครั้งต่อเดือน ความผิดพลาดของการแนบเอกสารเกิดขึ้น 12 ครั้งต่อเดือน ดังรูปที่ 1-1



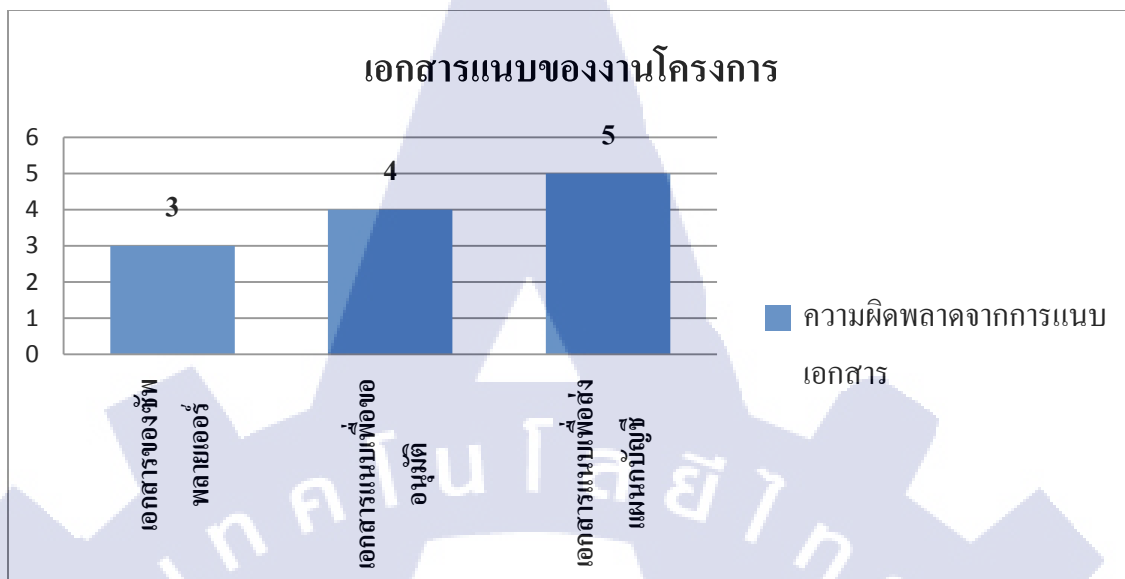
รูปที่ 1-1 แสดงสัดส่วนของการเบิกจ่ายให้กับซัพพลายเออร์งานโครงการ

จากรูปที่ 1-1 ความผิดพลาดที่เกิดจากการแนบเอกสารของงานโครงการ ซึ่งเอกสารต่างๆที่ใช้ในการแนบในส่วนขอเอกสารของงานโครงการมีอยู่ด้วยกัน 3 เอกสาร คือ เอกสารของซัพพลายเออร์ เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี ความผิดพลาดที่เกิดจากการแนบเอกสาร โดยแยกจำนวนความผิดพลาดที่เกิดจากการแนบเอกสารผิดพลาดเรียงลำดับ ดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 ความผิดพลาดจากการแนบเอกสารของงานโครงการ

เอกสารแนบของงานโครงการ	ความผิดพลาดจากการแนบเอกสาร
เอกสารของซัพพลายเออร์	3
เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ	4
เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี	5
รวม	12

จากตารางที่ 1-1 แสดงจำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารของโครงการที่เกิด โดยแยกจำนวนความผิดพลาดตามเอกสารของงานโครงการที่เกิดขึ้นโดยความผิดพลาดทั้งหมดเท่ากับ 12 ครั้งต่อเดือน



รูปที่ 1-2 กราฟแสดงจำนวนความผิดพลาดของการแนบเอกสารที่เกิดขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การจัดทำโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ จัดแบ่งขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

- 1.2.1 สร้างข้อกำหนดเวลาส่งใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษีให้กับซัพพลายเออร์
- 1.2.2 จัดทำคู่มือรายละเอียดเอกสารที่ใช้ในการแนบเพื่อขออนุมัติ
- 1.2.3 จัดทำคู่มือรายละเอียดเอกสารที่ใช้ในการแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

การศึกษาโครงการงานสหกิจศึกษาครั้งนี้ จัดแบ่งขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

ขอบเขตเนื้อหา

การปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment)

ขอบเขตด้านเวลา

วันจันทร์ที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึง 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.4.1 ศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้น ในพื้นที่แผนกจัดซื้อ โดยสังเกตวิธีการทำงานของกระบวนการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ และสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นและทำการจดบันทึกสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมหาสาเหตุของปัญหา

1.4.2 ศึกษางานวิจัย และทฤษฎีหลักการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการเบิกจ่ายให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment)

1.4.3 รวบรวมข้อมูลเอกสารของงานโครงการว่ามีเอกสารสำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการแนบและข้อมูลเกี่ยวกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการแนบเอกสารของงานโครงการ

1.4.4 วางแผนแนวทางการแก้ไข และดำเนินการปรับปรุง

1.4.5 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อน และหลัง

1.4.6 สรุปผลการดำเนินงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อลดการตกหล่นของเอกสารและส่งเอกสารได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

1.5.2 สามารถลดความผิดพลาดในการแนบเอกสารเพื่อขออนุมัติ

1.5.3 สามารถลดความผิดพลาดในการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนบัญชี

1.6 แผนงาน และระยะเวลาการดำเนินงาน

การปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา เรื่อง การปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment) ดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1-2 ตารางแผนการดำเนินงาน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา															
		พ.ย.-58				ธ.ค.-58				ม.ค.-59				ก.พ.-59			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	ศึกษาความสำคัญของปัญหา	→															
2	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหา		→	→													
3	ทบทวนผลการวิเคราะห์				→	→											
4	กำหนดขอบเขตของการปรับปรุง						→	→	→	→	→						
5	วางแผนในการแก้ไข										→	→	→	→			
6	ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข													→	→	→	→
7	ทดลองผลการแก้ไข													→	→	→	→
8	สรุปผลการดำเนินงาน													→	→	→	→

บทที่ 2

ทฤษฎี และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ในบทนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงมาตรฐานในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment) เพื่อนำมาใช้สนับสนุนโครงการและสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 หลักการทฤษฎีพื้นฐาน

2.1.1 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

2.1.2 ขอบเขตในการทำงาน (Job Description)

2.1.3 แบบสอบถาม (Questionnaire)

2.1.4 การระดมสมอง (Brainstorming)

2.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

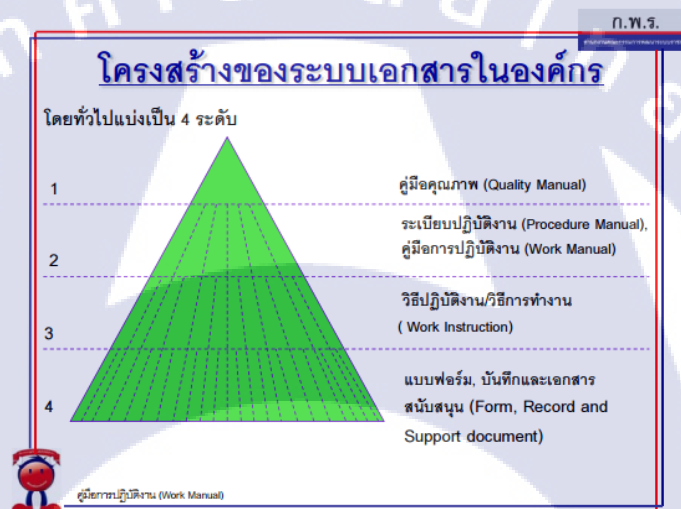
2.1.1 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

เสถียร คามิศักดิ์ (2553) คู่มือการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ ที่ระบุถึง ขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิธีควบคุมกระบวนการนั้น จัดทำขึ้น สำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับคนหลายคน และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือมีการ ปฏิบัติงานทำให้ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ลดข้อผิดพลาดจาก การทำงานที่ไม่เป็นระบบ ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงาน ฯลฯ ซึ่งในการจัดทำ ผู้ทำจะต้องมีทักษะในด้านการวิเคราะห์การสื่อสาร

เอกสาร คือ สิ่งหรือสื่อที่ใช้อธิบายถึงทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยอาจจะอยู่ใน ลักษณะต่าง ๆ เช่น ระเบียบปฏิบัติคู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รูปภาพ แบบฟอร์ม เป็นต้น

การจัดทำเอกสาร คือ การกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการ ติดต่อสื่อสารหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.1.1.1 โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร



รูปที่ 2-1 โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

ระดับที่ 1: คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ระบุรายละเอียดขององค์กร และนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ ขององค์กรประกอบด้วย กระบวนการต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรอ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติที่สนับสนุนนโยบายขององค์กรและกระบวนการ อธิบายปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการภายในองค์กร

โครงสร้างของคู่มือคุณภาพ ประกอบด้วย

- 1) วัตถุประสงค์/ขอบเขตขององค์กร
- 2) ข้อมูลแนะนำองค์กร ประวัติองค์กร
- 3) โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 4) นโยบายขององค์กร (นโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ)
- 5) ผังกระบวนการภายในองค์กร
- 6) รายละเอียดของแต่ละกระบวนการโดยสังเขป

ประโยชน์ของคู่มือคุณภาพ เป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจขององค์กรใช้อธิบายจุดประสงค์และโครงสร้างองค์กร สร้างความประทับใจให้แก่บุคคลทั่วไป ให้มีความมั่นใจมากขึ้นใช้อธิบายรายละเอียดของกระบวนการ เป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้ในการทบทวนและตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน

ระดับที่ 2: ระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure / Work Manual)

เอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job description) มีคำอธิบายงานที่ปฏิบัติ ประวัติความเป็นมา มีแผนกลยุทธ์การปฏิบัติกำหนดตัวชี้วัด การประเมินผล ซึ่งในแต่ละบท/เรื่อง/หัวข้อ ต้องมีความคิดหลัก วัตถุประสงค์ และเนื้อหา สารที่มีความสมบูรณ์มีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่อง มีกฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ หนังสือเวียน มติต่าง ๆ เอกสารที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์และวิชาการ เทคนิคหรือแนวทางใน การปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ต้องใช้ประกอบ การปฏิบัติงานมาแล้วและต้องจัดทำเป็นรูปเล่ม (เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิวิคควบคุมกระบวนการนั้น มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลังผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใครเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอนเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

ประโยชน์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลังผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสนลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบช่วยลดเวลาการสอนงาน

ระดับที่ 3: วิธีปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน (Work Instruction)

จะมีรายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็น ข้อมูลเฉพาะ คำแนะนำในการทำงานและรวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด

การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงานมีลักษณะดังนี้

- 1) มีการระบุถึงวัตถุประสงค์
- 2) ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน เขียนได้หลายลักษณะตามความเหมาะสมของงาน - ควรเขียนให้เข้าใจง่าย มีความยืดหยุ่นและรัดกุม
- 3) ใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานเอกสาร
- 4) อาจเป็นข้อความ Flow chart รูปภาพ รูปการ์ตูน หรือวิดีโอ

ประโยชน์ของเอกสารวิธีปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดและทำงานได้อย่างถูกต้องทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ทราบถึงเทคนิควิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 4: แบบฟอร์ม บันทึกและเอกสารสนับสนุน

เป็นเอกสารที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานนั้นๆ มีความสมบูรณ์แบบฟอร์ม (Forms) ใช้สำหรับลงบันทึกผลการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน บันทึก (Record) จะถูกเก็บไว้สำหรับการเรียกออกมาใช้และควรมีการควบคุมตามกระบวนการ ควบคุมบันทึก เอกสารสนับสนุน (Support document) เอกสารที่ใช้อ้างอิงหรืออธิบายรายละเอียดในการทำงานใน รูปแบบที่องค์กรมีใช้อยู่ เช่น พระราชบัญญัติพระราชกำหนด กฎหมาย หนังสือชี้แจง มาตรฐานต่าง ๆ เป็นต้น

ประโยชน์ของแบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุน

- 1) ช่วยให้งานนั้นๆ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน
- 2) เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- 3) ช่วยให้ไม่ทำงานผิดขั้นตอน
- 4) ช่วยป้องกันอุบัติเหตุ ทำงานได้อย่างปลอดภัย

2.1.2 ขอบเขตในการทำงาน (Job description)

สนั่น เถาขารี (2552) Job Description: JD คือ บทพรรณนางานเปรียบเสมือนป้ายชี้ทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน ช่วยให้เราได้ทราบถึงภารกิจ หน้าที่ ของตนเอง ทั้งยังช่วยกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของ Job description

1. เป็นเอกสารแสดงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. สะดวกในการศึกษางานในตำแหน่ง
3. ช่วยในการปรับปรุงวิธีการทำงาน
4. ช่วยทบทวนการกำหนดตำแหน่งงาน
5. ช่วยในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เราจึงต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขต เงื่อนไขการทำงาน และคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้นอย่างชัดเจน และมีหลักฐานอ้างอิงได้ ซึ่งก็คือ Job Description

ขั้นตอนในการเขียน Job Description

1. วิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในงานที่ศึกษานั้น ผลการวิเคราะห์จะได้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับงาน 3 ประการ คือ

1.1 การแสดงรายละเอียดงาน (Job Description)

1.2 การระบุลักษณะเฉพาะของงาน (Job Specification)

1.3 Job/Personnel Competency นำไปใช้ในการประเมินค่างานและการแยกประเภทงาน

2. กำหนดผู้รับผิดชอบในการเขียน Job Description ซึ่งอาจจะประกอบด้วย

2.1 ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่ดีที่สุดเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2 ผู้ดำรงตำแหน่งงาน เป็นผู้รู้รายละเอียดของงาน และสามารถให้ข้อมูลกับผู้บังคับบัญชาที่ทราบหน้าที่งานที่รับผิดชอบ แต่อาจจะมองเห็นภาพรวมของงานทั้งหน่วยงานไม่ชัดเจนเท่ากับผู้บังคับบัญชา

3. กำหนดดัชนีความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPIs)

KPIs คือ เครื่องมือที่ใช้วัดหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงในรูปของตัวเลขหรืออัตราส่วน เพื่อวัดหรือสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรหรือหน่วยงาน ต่าง ๆ

ประโยชน์ของ KPIs

1. ทราบถึงศักยภาพในการบริหารงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. เพื่อใช้ในการทบทวนและตั้งเป้าหมาย
4. เพื่อทราบจุดอ่อนหรือจุดที่ควรปรับปรุงขององค์กร
5. เพื่อการตัดสินใจ
6. เพื่อการจัดสรรทรัพยากร
7. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร
8. เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

4. ส่วนประกอบของการเขียน JD โดยมี KPI เป็นตัวชี้วัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของงานอื่น ๆ

ส่วนที่ 4 อำนาจในการตัดสินใจ

ส่วนที่ 5 สภาพการทำงาน

ส่วนที่ 6 คุณสมบัติประจำตำแหน่ง

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)

เป็นกระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบในงานที่ศึกษานั้น ผลการวิเคราะห์จะได้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับงาน 3 ประการ

1. การแสดงรายละเอียดงาน (Job Description)
2. การระบุลักษณะเฉพาะของงาน (Job Specification)
3. Job/Personnel Competency เพื่อนำไปใช้ในการประเมินค่างาน

เทคนิคในการเขียน Job Description

1. เขียนงานของ “ตำแหน่งงาน” ไม่ใช่ “ผู้ดำรงตำแหน่งงาน”
2. เขียนงานที่ปฏิบัติอยู่จริงในปัจจุบัน ไม่ใช่ อนาคตที่ยังไม่แน่นอน
3. เขียนให้ถูกต้องตรงกับงานที่ทำจริง ไม่ใช่ ความเห็นของผู้เขียน
4. เขียนให้ “เข้าใจ” ไม่ใช่ เพื่อ “ประทับใจ”
5. เขียนให้สั้นกระชับใช้เฉพาะคำที่จำเป็น แต่ได้ใจความไม่ฟุ่มเฟือย
6. ให้คำหรือข้อความที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ
7. เขียนให้สมบูรณ์และครอบคลุมงานทั้งหมด
8. ศัพท์เทคนิคหรือภาษาต่างประเทศให้วงเล็บคำศัพท์เดิมหรือทับศัพท์
9. ถ้าจำเป็นต้องอ้างอิงหน่วยงาน หรือบุคคลให้ใส่ชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่งงานของบุคคลนั้น
10. ไม่นำคุณสมบัติพิเศษเฉพาะตัวของผู้ดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นตัวกำหนดคุณสมบัติประจำตำแหน่งงานนั้น

2.1.3 แบบสอบถาม (Questionnaire)

มารยาท โยทองยศ (2551) แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัยชนิดหนึ่ง ที่นิยมนำมาใช้กันมากในหมู่นักวิจัย ทั้งนี้เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นวิธีที่สะดวก และสามารถทำได้อย่างกว้างขวาง แบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือประชากรเป้าหมายให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบัน และการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามสามารถทำได้ด้วยการสัมภาษณ์หรือให้ผู้ตอบ ตอบด้วยตนเอง สำหรับบทความนี้จะมุ่งเน้นที่การสร้างแบบสอบถามสำหรับผู้ตอบ ตอบด้วยตนเอง มีการกล่าวถึงโครงสร้างของแบบสอบถาม ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม และข้อเด่นข้อด้อยของการใช้แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบ ตอบด้วยตนเอง เพื่อให้ นักวิจัยหรือผู้ที่สนใจสามารถสร้างแบบสอบถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งผลการวิจัยที่ความถูกต้องและเชื่อถือได้มากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

โครงสร้างของแบบสอบถาม

โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

1. หนังสือนำหรือคำชี้แจง โดยมากมักจะอยู่ส่วนแรกของแบบสอบถาม อาจมีจดหมายนำอยู่ด้านหน้าพร้อมคำขอบคุณ โดยคำชี้แจงมักจะระบุถึงจุดประสงค์ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม การนำคำตอบที่ได้ไปใช้ประโยชน์ คำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถามพร้อมตัวอย่าง พร้อมทั้งจบลงด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้วิจัย หรืออาจเพิ่มข้อความที่ระบุว่าผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย
2. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว คำตอบที่ได้จะเป็นข้อเท็จจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น การที่จะถามข้อมูลส่วนตัวอะไรบ้างนั้นขึ้นอยู่กับกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยคู่ตัวแปรที่น่าสนใจจะศึกษานั้นมีอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัว เพื่อที่จะถามเฉพาะข้อมูลส่วนตัวที่จำเป็นในการวิจัยเรื่องนั้นๆ เท่านั้น

3. คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัด เช่น พฤติกรรม ปรากฏการณ์หรือความคิดเห็นของผู้ตอบในเรื่องนั้นๆ เป็นชุดคำถามที่ให้ผู้ตอบบอกถึงพฤติกรรม หรือ ปรากฏการณ์ หรือให้แสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะที่จะวัด

ผู้วิจัยจะต้องทราบว่าคุณลักษณะ หรือประเด็นที่จะวัดมีอะไรบ้าง โดยอาจได้จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวความคิดหรือสมมติฐานการวิจัย จากนั้นจึงศึกษาคุณลักษณะ หรือประเด็นที่จะวัดดังกล่าวให้เข้าใจละเอียดทั้งเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ ซึ่งอาจได้จากเอกสาร ตำราหรือผลการวิจัยต่างๆ ที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

ขั้นที่ 2 กำหนดประเภทของคำถาม

ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาประเภทของคำถามที่จะวัดคุณลักษณะที่ต้องการ ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเต็มที่ คำถามปลายเปิดจะนิยมใช้กันมากในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้าว่าคำตอบจะเป็นอย่างไร หรือใช้คำถามปลายเปิดในกรณีที่ต้องการได้คำตอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามปลายปิด
2. คำถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามที่ผู้วิจัยมีแนวคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้เท่านั้น คำตอบที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ล่วงหน้ามักได้มาจากการทดลองใช้คำถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิด แล้วนำมาจัดกลุ่มของคำตอบ หรือได้มาจากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือจากแนวความคิดของผู้วิจัยเอง และจากข้อมูลอื่นๆ

ขั้นที่ 3 การร่างแบบสอบถาม

เมื่อผู้วิจัยทราบถึงคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัด และกำหนดประเภทของข้อคำถามที่จะมีอยู่ในแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงลงมือเขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมทุกคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัด โดยเขียนตามโครงสร้างของแบบสอบถามที่ได้กล่าวไว้แล้ว และหลักการในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าต้องการจะถามอะไรบ้าง โดยจุดมุ่งหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่จะทำ
2. ต้องสร้างคำถามให้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ เพื่อป้องกันการมีข้อคำถามนอกประเด็น และมีข้อคำถามจำนวนมาก
3. ต้องถามให้ครอบคลุมเรื่องที่จะวัด โดยมีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะ ไม่มากหรือน้อยเกินไป แต่จะมากหรือน้อยเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่จะวัด ซึ่งตามปกติพฤติกรรมหรือเรื่องที่จะวัดเรื่องหนึ่งๆนั้น ควรมีข้อคำถาม 25-60 ข้อ
4. การเรียงลำดับข้อคำถาม ควรเรียงลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน และแบ่งตามพฤติกรรมย่อยๆ ไว้เพื่อให้ผู้ตอบเห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบ นอกจากนั้นต้องเรียงคำถามง่ายๆไว้เป็นข้อแรกๆ เพื่อชักจูงให้ผู้ตอบอยากตอบคำถามต่อ ส่วนคำถามสำคัญๆไม่ควรเรียงไว้ตอนท้ายของแบบสอบถาม เพราะความสนใจในการตอบของผู้ตอบอาจจะน้อยลง ทำให้ตอบอย่างไม่ตั้งใจ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการวิจัยมาก

ขั้นที่ 4 การปรับปรุงแบบสอบถาม

หลังจากที่สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยควรนำแบบสอบถามนั้นมาพิจารณาทบทวนอีกครั้งเพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข และควรให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจแบบสอบถามนั้นด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะและข้อวิพากษ์วิจารณ์ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เพื่อวิเคราะห์คุณภาพ

เป็นการนำเอาแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ เพื่อนำผลมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งการวิเคราะห์หรือตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทำได้หลายวิธี แต่ที่สำคัญมี 2 วิธี ได้แก่

1. ความเที่ยงตรง (Validity) หมายถึง เครื่องมือที่สามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการวัด โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ
 - 1) ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) คือ การที่แบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือพฤติกรรมที่ต้องการวัดหรือไม่ ค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพ คือ ค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC: Index of item Objective Congruence) หรือดัชนีความเหมาะสม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนขึ้นไป ประเมินเนื้อหาของข้อคำถามเป็นรายชื่อ
 - 2) ความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ (Criterion-related Validity) หมายถึง ความสามารถของแบบวัดที่สามารถวัดได้ตรงตามสภาพความเป็นจริง แบ่งออกได้เป็นความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์และความเที่ยงตรงตามสภาพ สถิติที่ใช้วัดความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ เช่น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Coefficient) ทั้งของ Pearson และ Spearman และค่า t-test เป็นต้น
 - 3) ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) หมายถึง ความสามารถของแบบสอบถามที่สามารถวัดได้ตรงตามโครงสร้างหรือทฤษฎี ซึ่งมักจะมีในแบบวัดทางจิตวิทยาและแบบวัดสติปัญญา สถิติที่ใช้วัดความเที่ยงตรงตามโครงสร้างมีหลายวิธี เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การตรวจสอบในเชิงเหตุผล เป็นต้น
2. ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง เครื่องมือที่มีความคงเส้นคงวา นั่นคือ เครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผลการวัดที่แน่นอนคงที่จะวัดกี่ครั้ง ผลก็จะได้เหมือนเดิม สถิติที่ใช้ในการหาความเชื่อมั่นมีหลายวิธี แต่ที่นิยมใช้กันคือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบาร์ช (Conbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจะใช้สำหรับข้อมูลที่มีการแบ่งระดับการวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale)

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

ผู้วิจัยจะต้องทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำหรือสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ ผู้ตอบอ่านเข้าใจได้ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ ซึ่งจะทำให้ผลงานวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 7 จัดพิมพ์แบบสอบถาม

จัดพิมพ์แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วเพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย โดยจำนวนที่จัดพิมพ์ควรไม่น้อยกว่าจำนวนเป้าหมายที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล และควรมีการพิมพ์สำรองไว้ในกรณีที่แบบสอบถามเสียหรือสูญหาย หรือผู้ตอบไม่ตอบกลับ

การใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีทั้งข้อเด่นข้อด้อย ดังนั้นการเลือกใช้จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระยะเวลาและงบประมาณที่ใช้ในการทำวิจัย ประชากรเป้าหมาย ลักษณะข้อมูลที่ต้องการ และอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยจะต้องนำมาพิจารณาประกอบกัน เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลและสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2.1.4 การระดมสมอง (brainstorming)

เทคนิคการระดมสมอง (Brainstorming)

เป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในโอกาสต่างๆ ในการพัฒนางาน ตั้งแต่ระดับการวางแผน การค้นหาปัญหา การหาทางออกของการแก้ปัญหา คุณค่าของเครื่องมือ ระดมสมอง ประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญก็คือความคิดอันเกิดจากการใช้ความคิด มีบ่อยครั้งที่ความคิดดีๆ เกิดขึ้นจากการได้ใช้ความคิด การคิดต่าง ดังนั้น การระดมสมองจึงเป็นเครื่องมือที่น่าสนใจมากๆ ตัวหนึ่ง

การระดมสมอง คืออะไร

การระดมสมอง คือ การแสดงความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา ซึ่งในพจนานุกรมได้ให้ความหมายว่า เป็นการคิดแบบไร้แบบแผน (Free-Form Thinking)

กฎในการระดมสมอง

1. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ
2. ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
3. ปริมาณยิ่งมากยิ่งดี ยังไม่จำเป็นต้องดูข้อเท็จจริงและเหตุผล (Free Thinking)
4. อนุญาตให้ออกนอกกลุ่มนอกทางได้
5. ห้ามวิจารณ์ในระหว่างที่มีการแสดงความคิดเห็น
6. หลีกเลี่ยงการปะทะคารม
7. เมื่อได้ผลแล้วควรทำการรวบรวมแล้วนำไปปรับปรุง

ใช้เทคนิคการระดมสมอง

1. เมื่อต้องการตั้งหัวข้อปัญหาเพื่อจะใช้ทำกิจกรรมใดๆ
2. เมื่อต้องการวิเคราะห์ปัญหา
3. เมื่อต้องการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้นๆ

กล่าวโดยรวมๆแล้ว เราสามารถใช้เทคนิคการระดมสมองได้หลายๆกรณี แต่หากนำไปใช้พร่ำเพรื่อไม่เป็นระบบ ก็จะทำให้มีประสิทธิภาพต่ำ และทำให้ผู้ร่วมความคิดเกิดความเบื่อหน่าย

ขั้นตอนในการระดมสมอง

ในช่วงของการระดมสมองนั้นถือได้ว่าเป็นการเดินทางเพื่อเสาะแสวงหาบางสิ่งบางอย่าง ที่ไม่เคยค้นพบมาก่อน การเดินทางแห่งการค้นพบนี้ ต้องการความคิดชนิดพิเศษ ยิ่งในช่วงแรก เราสามารถเปิดกว้างความคิดของเราได้เท่าไร โอกาสที่เราจะค้นพบแนวความคิดใหม่ก็มีมากขึ้นเท่านั้น โดยทั่วไปการระดมสมองนั้น ไม่ควรใช้เวลาเกิน 30-45 นาทีต่อครั้ง เพราะหากเกินจากนี้

แล้ว จะทำให้พลังความคิดหมดไป และเริ่มเอาอารมณ์ส่วนตัวมาใช้แทน ที่แย่ที่สุดก็คือ เกิดความ
 เจ็บขึ้นในกลุ่มสมาชิก อย่างไรก็ตามได้แบ่งขั้นตอนในการระดมสมองจะเกิดขึ้นใน 3 ขั้นตอน
 ต่อไปนี้ คือ

การสำรวจปัญหา (Define Problem)

เมื่อต้องการปัญหาใหม่ โดยต้องการให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มหรือองค์กรมีส่วนร่วม เรา
 อาจทำการเปิดประเด็นคำถาม เพื่อให้สมาชิกขยายมุมมองร่วมกัน (Soft Divergent) เช่น บริษัท
 แห่งหนึ่งต้องการลดต้นทุนของบริษัทโดย “ลดความสูญเสีย” ในองค์กร โดยต้องการให้พนักงาน
 ทุกคนตระหนักถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นนั้น จึงทำการเปิดประเด็นว่า “มีความสูญเสียอะไรบ้างใน
 องค์กรของเรา”

จากนั้นเมื่อสมาชิกทำการระดมความคิดเห็นแล้ว ให้ทำการรวบรวมความคิดโดยการจัด
 กลุ่มให้กับความสูญเสียเหล่านั้น เพื่อระบุกลุ่มของความสูญเสียที่ชัดเจนขึ้น และพร้อมที่จะ
 ดำเนินการต่อไป

การสร้างความคิด (Generating Ideas)

หลังจากที่เราได้ประเด็นปัญหา (หัวข้อความสูญเสีย) จากข้อที่ 1 โดยสมมติว่าหัวข้อที่ได้
 คือ ความสูญเสียของการรอคอย จากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนการสร้างความคิดว่า “มีสาเหตุใดบ้างที่ทำให้
 เกิดการรอคอย”

การพัฒนาหนทางแก้ไข (Developing the Solution)

นำแนวคิดที่ได้จากข้อ 2 มาเปิดประเด็นอีกครั้งหนึ่ง เช่น สาเหตุของการรอคอย คือ
 “เครื่องจักรเสียบ่อย” เราก็มาทำการระดมสมองต่อว่า “มีวิธีใดบ้างที่จะแก้ไขปัญหาเครื่องจักรเสีย
 บ่อย”

ผลจากการระดมสมองเป็นการระบายความคิด ซึ่งค่อนข้างกระจัดกระจาย ดังนั้นจะต้องไป
 ทำการจัดระเบียบ หรือทำการรวบรวมความคิด (Hand Convergent) โดยการจัดทำแผนผังเครือญาติ
 (Affinity Diagram) หรือแผนผังแสดงเหตุผล (Cause & Effect Diagram) ต่อไป

2.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.5.1 ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระบบนี้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการรับ การส่ง การจัดเก็บ และการสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งยังช่วยลดอุปสรรคภัยจากการสื่อสาร การจัดเก็บ การสืบค้น เอกสารสูญหายง่าย และการสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างกระ다ษ พบว่าระบบสามารถช่วยจัดการเอกสารได้ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบได้ดี แต่มีจุดที่สามารถนำไปพัฒนาเพิ่มเติมได้คือ การเอาเทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

ในการดำเนินการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับข้างต้น รวมทั้งได้นำหลักการและแนวคิดต่างๆ ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางมาใช้ในการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบ

2.2.5.2 วรพรรณ พิทากร (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการและจัดการเอกสารสำหรับงานติดต่อการซ่อมบำรุงเครื่องมือ บริษัทลานนาไทย อิเล็กทรอนิกส์ คอมโพเนนท์ จำกัด (แอลทีไอซี) ได้ใช้โปรแกรมโลดัสไนต์เป็นเครื่องมือที่ใช้พัฒนาระบบบนเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์ 98 และใช้ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์ เอ็นที เซิร์ฟเวอร์ 4.0 ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ประมวลผลบนเครือข่ายภายในบริษัท

ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ช่วยติดตามงานเอกสารได้ดีและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ แต่พบข้อจำกัด คือ การเก็บข้อมูลยังมีความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากระบบไม่สามารถแยกประเภทของเครื่องมือเป็นกลุ่มได้ ทำให้ตารางข้อมูลเครื่องมือมีขนาดใหญ่ และค่าที่อยู่ในตารางในบางเขตข้อมูลไม่มีค่า ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการเรียกดูข้อมูลช้าเมื่อจำนวนข้อมูลมีมากขึ้น นอกจากนี้ระบบยังไม่สามารถประมาณค่าใช้จ่ายทั้งหมดของการสอบเทียบภายในบริษัทได้เพราะชั่วโมงการสอบเทียบที่เป็นมาตรฐานมีค่าเป็นค่าที่มีความเบี่ยงเบน สำหรับข้อจำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์พบว่าการใช้ฐานข้อมูลโลดัสไนต์ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาก จะต้องให้ความสำคัญกับพื้นที่เก็บข้อมูลในเครื่องเซิร์ฟเวอร์โลดัสโคมิโน จะราบรื่นเมื่อจัดให้ระบบทำงานแยกส่วนกัน กล่าวคือ ให้เซิร์ฟเวอร์หลักทำหน้าที่เก็บฐานข้อมูล และให้เซิร์ฟเวอร์อีกตัวหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2.2 บทสรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนั้นจะเป็นทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำโครงการสหกิจ โดยแบ่งออกเป็นห้าส่วนใหญ่ๆ ที่สำคัญเริ่มต้นจากทฤษฎีวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานของกระบวนการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ของบริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด โดยแบ่งออกเป็นการแนบเอกสาร 3ประเภท ได้แก่ เอกสารของซัพพลายเออร์ เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ เอกสารแนบเพื่อส่งแผนบัญชี ในส่วนทฤษฎีวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน โดยเนื้อหาในส่วนนี้จะระบุถึงวิธีการปฏิบัติงานในการแนบเอกสารการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ของงานโครงการ ต่อไปเป็นทฤษฎีแบบสอบถามและการระดมสมองจะเป็นการระบุถึงหลักการในการทำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเป็นการออกแบบการระดมความคิดเพื่อเป็นการตัดสินใจ

ส่วนการนำทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากบทที่สองไปประยุกต์ใช้ในโครงการสหกิจฉบับนี้ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดในบทที่สามต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

3.1 แผนงานปฏิบัติงานรายละเอียดโครงการ

โครงการสหกิจศึกษา เรื่อง การปรับปรุงมาตรฐานในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment) กรณีศึกษา บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด ทั้งนี้มีขั้นตอนในการศึกษา ดังแสดงใน

ตารางที่ 3-1 แผนงานขั้นตอนการปฏิบัติโครงการ

หัวข้อการปฏิบัติงาน		2558		2559	
		พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
การจัดทำโครงการสหกิจศึกษา การปรับปรุงมาตรฐานในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment)	1. ขั้นตอนการกำหนดหัวข้อโครงการ				
	1.1 ศึกษาสภาพการทำงานปัจจุบันของแผนกจัดซื้อ	→			
	1.2 ระบุหัวข้อปัญหา	→			
	1.3 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	→			
	1.4 กำหนดแนวทางการแก้ไขปรับปรุง	→			
	2. ขั้นตอนการปรับปรุงมาตรฐานในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์(RFP)				
	2.1 ศึกษาข้อมูลปัจจุบันในการทำการเบิกจ่ายเงิน	→		→	
	2.2 ออกแบบสำรวจความต้องการ			→	
	2.3 สรุปผลหลังการสำรวจ			→	→
	3. ผลการดำเนินงานและสรุปผลการดำเนินงาน				
	3.1 ผลการดำเนินงาน				→
	3.2 สรุปผลการดำเนิน				→
	4. บทสรุปและข้อเสนอแนะ				→
	4.1 บทสรุป				→
	4.2 ข้อเสนอแนะ				→

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานในแผนก จัดซื้อ จำนวน 3 ท่าน (คิดเป็น 100 %)

- Domestic Purchase Officer 3 คน

กลุ่มตัวอย่าง เอกสาร ใน กระบวนการทำเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ Request for Payment

1. เอกสารของซัพพลายเออร์ 2. เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ 3. เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี

3.1.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการทำโครงการครั้งนี้ได้แก่

- วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
- ขอบเขตในการทำงาน (Job description)
- แบบสอบถาม (Questionnaire)
- การระดมสมอง (Brain Storming)

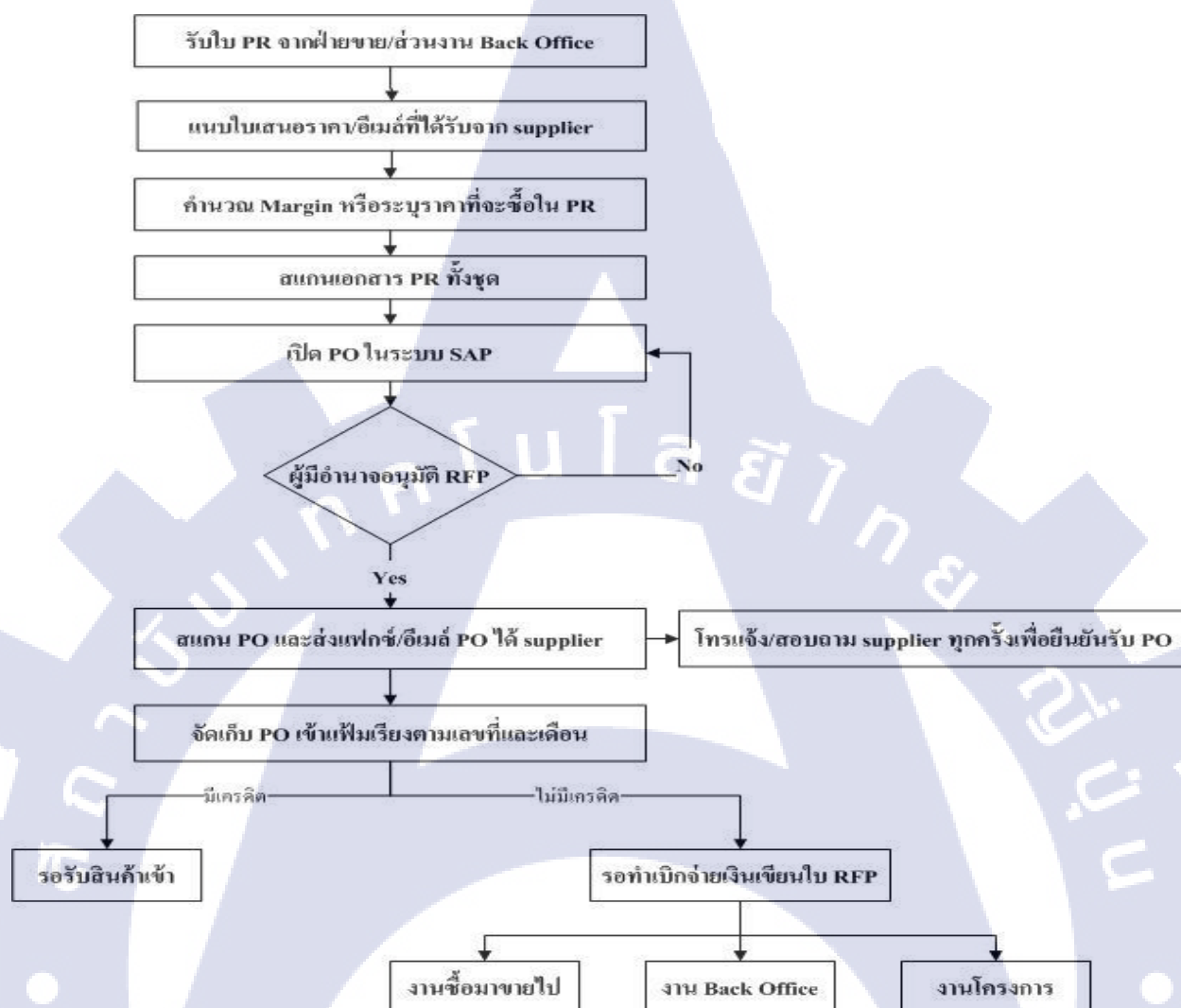
3.1.3 การเก็บ รวบรวมข้อมูล

1. ได้จากการ สัมภาษณ์บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในกิจกรรม และการปฏิบัติงาน ในงานนั้นๆ โดยพนักงานจะใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ในการอธิบาย เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของรายละเอียดการทำงานได้ง่ายขึ้นและชัดเจนยิ่งขึ้น การบันทึกข้อมูล ผู้จัดทำได้ใช้วิธีการ จดบันทึกลงในสมุด เพื่อให้แน่ใจว่า ข้อมูลที่ได้มานั้น มีความครบถ้วนสมบูรณ์
2. การแจกแบบสอบถาม ให้กับพนักงานทั้งหมด ในแผนก จัดซื้อ เพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานในการจัดทำคู่มือและวิธีการปฏิบัติงาน

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ

- 3.2.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดซื้อ
- 3.2.2 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการเบิกจ่ายเงินของงานโครงการ
- 3.2.3 เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2.4 วิเคราะห์ปัญหาที่พบ
- 3.2.5 แนวทางการแก้ไขปัญหา
- 3.2.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารของซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์
- 3.2.7 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์
- 3.2.8 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์

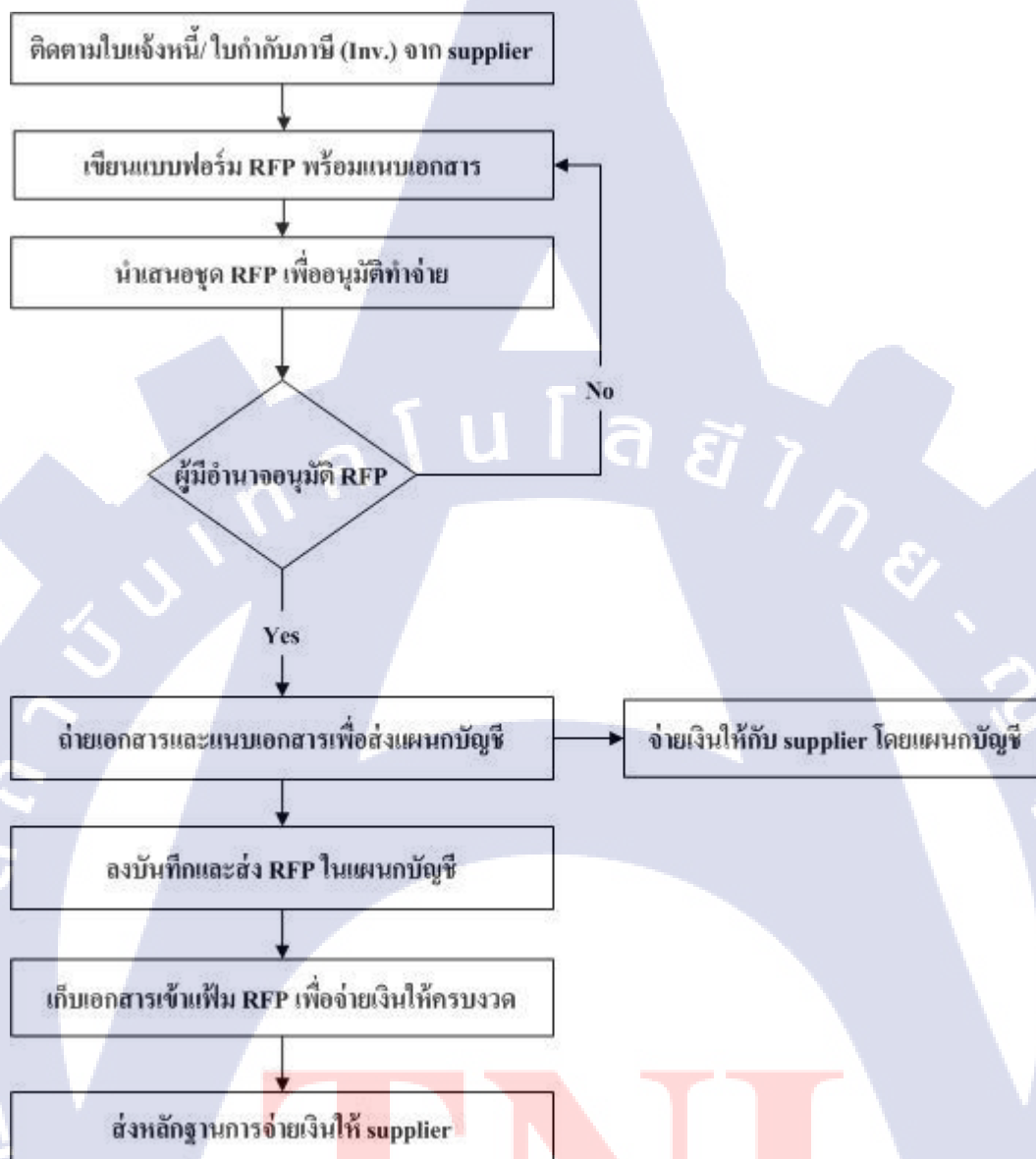
3.2.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดซื้อ



รูปที่ 3-1 สภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดซื้อ

จากรูปที่ 3-1 เป็นภาพรวมของกระบวนการจัดซื้อในระบบ SAP เมื่อหลังจากเปิดใบสั่งซื้อ (PO) แล้วสำหรับซัพพลายเออร์ที่มีเครดิตจะทำการรอรับสินค้าเข้าแต่สำหรับซัพพลายเออร์ที่ไม่มีเครดิตต้องมาดำเนินการในขั้นตอนการดำเนินการเบิกจ่ายเงินโดยทำการเขียนรายละเอียดการจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์พร้อมกับแนบเอกสารเพื่อส่งให้แผนกบัญชีจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ซึ่งการเขียนใบเบิกจ่ายเงินทำในส่วนงานทั้งหมด 3 งาน 1. งานซื้อมาขายไป 2. งาน Back Office 3. งานโครงการ ซึ่งปัจจุบันในส่วนของการทำใบเบิกจ่ายเงินและการแนบเอกสารนั้นเกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อยครั้งโดยเฉพาะในส่วนงานโครงการ

3.2.2 ศึกษาสภาพปัจจุบันของการเบิกจ่ายเงินในส่วนของงานโครงการ



รูปที่ 3-2 สภาพปัจจุบันของการเบิกจ่ายเงินในส่วนของงานโครงการ

จากรูปที่ 3-2 เป็นภาพรวมกระบวนการการเบิกจ่ายเงินในส่วนของงานโครงการซึ่งในปัจจุบันในส่วนของการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์มีจำนวนมากขึ้นในแต่ละเดือนทำให้เกิดปัญหาในการจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ช้าเกินกำหนดทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานหน้างานทำให้น้ำงานไม่สามารถทำงานได้ละทำให้การทำงานเกิดการล่าช้า

3.2.3 เก็บรวบรวมข้อมูล

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อ ขั้นตอนในการแนบเอกสารต่างๆในส่วนของการโครงการ เช่น เอกสารของซัพพลายเออร์ ได้แก่ ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ รูปถ่ายส่งมอบงาน เลขบัญชีของซัพพลายเออร์ เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ ได้แก่ ใบแจ้งหนี้/สำเนาบัตรประชาชน รูปถ่ายส่งมอบงาน ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ เลขบัญชีของซัพพลายเออร์ ชุด PO ต้นฉบับ ใบ RFP เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี ได้แก่ ใบ RFP ใบแจ้งหนี้/สำเนาบัตรประชาชน ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ รูปถ่ายส่งมอบงาน BOQ PO ของบริษัท PR ของบริษัท PO ของลูกค้า/ใบเสนอราคายืนยันสั่งซื้อ เลขบัญชีของซัพพลายเออร์

พนักงานจะบันทึกไว้ในกระดาษ หรือสมุดที่พนักงานเตรียมไว้ และเมื่อเอกสารทั้ง 3 เอกสารจะต้องส่งให้กับแผนกบัญชีเพื่อทำการจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ พบว่ามีความผิดพลาดในเอกสารของซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์ เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์ เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์ ทำให้การจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์มีความล่าช้าเกินกำหนด ทำให้พนักงานได้รับของช้า ทำให้พนักงานทำงานไม่ได้ และทำให้พนักงานหรืองานโครงการที่ทำอยู่นั้นเกิดการยืดเวลาออกไปและจะทำให้ลูกค้าเกิดการไม่พอใจในการทำงานของบริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด ดังนั้น จึงได้จัดทำสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์ที่เป็นมาตรฐานในการติดต่อทางอีเมลในเรื่องการส่งเอกสารกลับมาให้ทางบริษัท และได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานในส่วนของการแนบเพื่อขออนุมัติ และเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี

3.2.4 วิเคราะห์ปัญหาที่พบ



รูปที่ 3-3 การวิเคราะห์ปัญหา และมาตรการตอบโต้

3.2.5 แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

ตารางที่ 3-2 แนวทางการแก้ไข้ปัญหาในกระบวนการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์

ปัญหาย่อยที่ 1	แนวทางแก้ไข
เอกสารของซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์	สร้างข้อกำหนดรายละเอียดเอกสารให้กับซัพพลายเออร์
ปัญหาย่อยที่ 2	แนวทางแก้ไข
เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์	จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน (Work Instruction + Job description)
ปัญหาย่อยที่ 3	แนวทางแก้ไข
เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์	จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน (Work Instruction + Job description)

3.2.6 ดำเนินการแก้ไข้ปัญหาเอกสารซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์

ตารางที่ 3-3 ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไข้เอกสารซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไข	ทฤษฎีในการทำงาน/วิธีการ
3.3.6.1 ศึกษาข้อมูลปัจจุบัน	เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ
3.3.6.2 ออกแบบสำรวจความต้องการ	การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3.3.6.3 สรุปผลการตัดสินใจ	ทฤษฎี การระดมสมอง

3.2.6.1 ขั้นตอนศึกษาข้อมูลปัจจุบัน

ในการศึกษาข้อมูลปัจจุบันในส่วนของเอกสารของซัพพลายเออร์ ต้องทำการเก็บรวบรวมเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จะใช้ในการแนบ ซึ่งต้องเก็บข้อมูล ในส่วนของเอกสารจะต้องใช้เอกสารอะไร จำนวนกี่ชุดมีรายละเอียดอย่างไร เพื่อเตรียมเอกสารให้สมบูรณ์ ซึ่งเอกสารสำคัญของซัพพลายเออร์ที่ต้องส่งให้กับบริษัทมีทั้งหมด 5 ชุด ดังนี้ ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ รูปถ่ายส่งมอบงาน เลขบัญชีของซัพพลายเออร์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารของซัพพลายเออร์ใช้ทฤษฎีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ



รูปที่ 3-4 รูปแบบอีเมลที่ใช้เป็นช่องทางติดต่อกับซัพพลายเออร์ของบริษัทในปัจจุบัน

ปัจจุบันบริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด ในการติดต่อกับซัพพลายเออร์ในส่วนของการโครงการจะทำการติดต่อผ่านทางอีเมลและเป็นช่องทางที่ทางซัพพลายเออร์ส่งเอกสารให้กับบริษัทซึ่งปัจจุบัน ไม่มีการกำหนดรายละเอียดเอกสาร กำหนดระยะเวลาวันและเวลาในการส่งเอกสารของซัพพลายเออร์ให้กับทางบริษัททำให้เกิดการล่าช้า

3.2.6.2 ขั้นตอนออกแบบสำรวจความต้องการ

ในการที่จะสร้างข้อกำหนดรายละเอียดเอกสารให้กับซัพพลายเออร์ทางอีเมลนั้น ต้องทราบรายละเอียดข้อมูลควรระบุข้อมูลอะไรลงในข้อกำหนด และควรมีอะไรเพิ่มเติมขึ้นมาบ้างเพื่อทำให้การส่งเอกสารของซัพพลายเออร์ไม่ซ้ำเกินกำหนดและยังทำให้ใช้งานได้สะดวกมากขึ้น โดยการออกแบบสำรวจความต้องการนี้ใช้ทฤษฎีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามความต้องการรายละเอียดในการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์	
พนักงานแผนกจัดซื้อ	
พนักงานคนที่ 1	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบแจ้งหนี้ รูปส่งมอบงาน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 2. ระบุระยะวันส่งเอกสารที่ชัดเจน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุช่วงระยะเวลาส่งเอกสารที่ชัดเจน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ต้องการให้ระบุรายละเอียดต่างๆให้ชัดเจนเพราะจะทำให้การทำงานเร็วขึ้นและไม่ต้องมาเสียเวลาในการตามเอกสารจาก Supplier บ่อยๆ.....
พนักงานคนที่ 2	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบแจ้งหนี้ รูปส่งมอบงาน ☐ ต้องการ ☒ ไม่ต้องการ 2. ระบุระยะวันส่งเอกสารที่ชัดเจน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุช่วงระยะเวลาส่งเอกสารที่ชัดเจน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....อยากให้มียาละเอียดเอกสารที่สำคัญระหว่างเรากับบริษัท....
พนักงานคนที่ 3	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบแจ้งหนี้ รูปส่งมอบงาน ☐ ต้องการ ☒ ไม่ต้องการ 2. ระบุระยะวันส่งเอกสารที่ชัดเจน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุช่วงระยะเวลาส่งเอกสารที่ชัดเจน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ไม่มี.....

รูปที่ 3-5 แบบสอบถามความต้องการรายละเอียดในการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์

หลังจากที่ออกแบบสอบถามสำรวจความต้องการรายละเอียดที่ต้องการให้สร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์โดยรายละเอียดที่สอบถามความต้องการมีดังนี้ ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน ระบุระยะวันส่งเอกสารที่ชัดเจน ระบุช่วงระยะเวลาส่งเอกสารที่ชัดเจน จากการสำรวจพบว่า พนักงานของแผนกจัดซื้อทั้ง 3 คน มีความต้องการดังตารางนี้

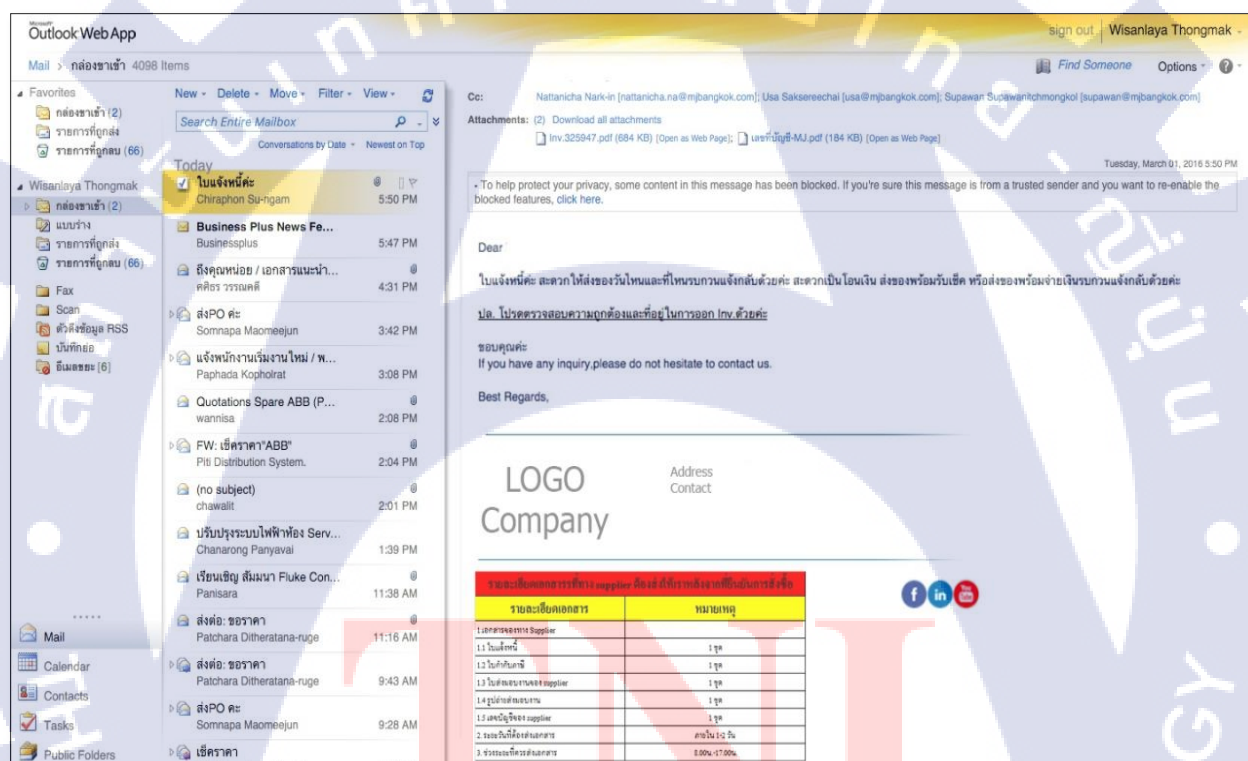
ตารางที่ 3-4 ผลสำรวจความต้องการรายละเอียดในการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์

รายละเอียดที่สำคัญ	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบแจ้งหนี้ รูปถ่ายส่งมอบงาน	2	1
2. ระบุระยะวันส่งเอกสารที่ชัดเจน	3	0
3. ระบุช่วงระยะเวลาส่งเอกสารที่ชัดเจน	3	0
รวม	8	1

จากผลสำรวจพบว่า พนักงานแผนกจัดซื้อมีความต้องการให้สร้างข้อกำหนดรายละเอียดเอกสารให้กับซัพพลายเออร์เพื่อให้ซัพพลายเออร์ส่งเอกสารให้กับเราได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและเป็นการทำให้การทำงานสะดวกมากขึ้น

3.2.6.3 ขั้นตอนสรุปผลการตัดสินใจ

ในขั้นตอนสรุปผลการตัดสินใจหลังจากที่ได้ทำการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการในรายละเอียดของการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์ซึ่งจากการสำรวจพนักงานของแผนกจัดซื้อความต้องการไปในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยเลยเห็นว่าควรที่จะทำการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์อย่างชัดเจนโดยขั้นตอนสรุปผลการตัดสินใจในการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์นี้ใช้ทฤษฎีการระดมสมอง (Brain Storming)



รูปที่ 3-6 รูปแบบอีเมลที่ทำการตั้งค่าสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์

จากรูปที่ 3-6 เป็นรูปแบบอีเมลที่ได้ทำการตั้งค่าเพิ่มรายละเอียดการสร้างข้อกำหนดรายละเอียดเอกสารให้กับซัพพลายเออร์โดยตารางที่แนบลงไปอีเมลดังกล่าวจะกำหนดรายละเอียดของเอกสารที่ต้องการแนบ ระยะเวลาและเวลาในการส่งเอกสารให้กับบริษัท ซึ่งรายละเอียดในตารางมีดังนี้

รายละเอียดเอกสารที่ทาง supplier ต้องส่งให้เราหลังจากที่ยืนยันการสั่งซื้อ	
รายละเอียดเอกสาร	หมายเหตุ
1. เอกสารของทาง supplier	
1.1 ใบแจ้งหนี้	1 ชุด
1.2 ใบกำกับภาษี	1 ชุด
1.3 ใบส่งมอบงานของ supplier	1 ชุด
1.4 รูปถ่ายส่งมอบงาน	1 ชุด
1.5 เลขบัญชีของ supplier	1 ชุด
2. ระยะเวลาที่ต้องส่งเอกสาร	ภายใน 1-2 วัน
3. ช่วงระยะที่ควรส่งเอกสาร	8.00น.-17.00น.

รูปที่ 3-7 รายละเอียดข้อกำหนดที่สร้างให้กับซัพพลายเออร์

ซึ่งรายละเอียดข้อกำหนดที่สร้างให้กับซัพพลายเออร์นี้ทางพนักงานจัดซื้อไม่จำเป็นต้องแนบตารางนี้ไปทุกครั้ง แต่ทำการตั้งค่าแนบตารางนี้ลงในอีเมลแต่ละครั้งแรก และเมื่อเราติดต่อกับซัพพลายเออร์ตารางข้อกำหนดนี้จะแสดงอยู่ในอีเมลของพนักงานทันที

3.2.7 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์

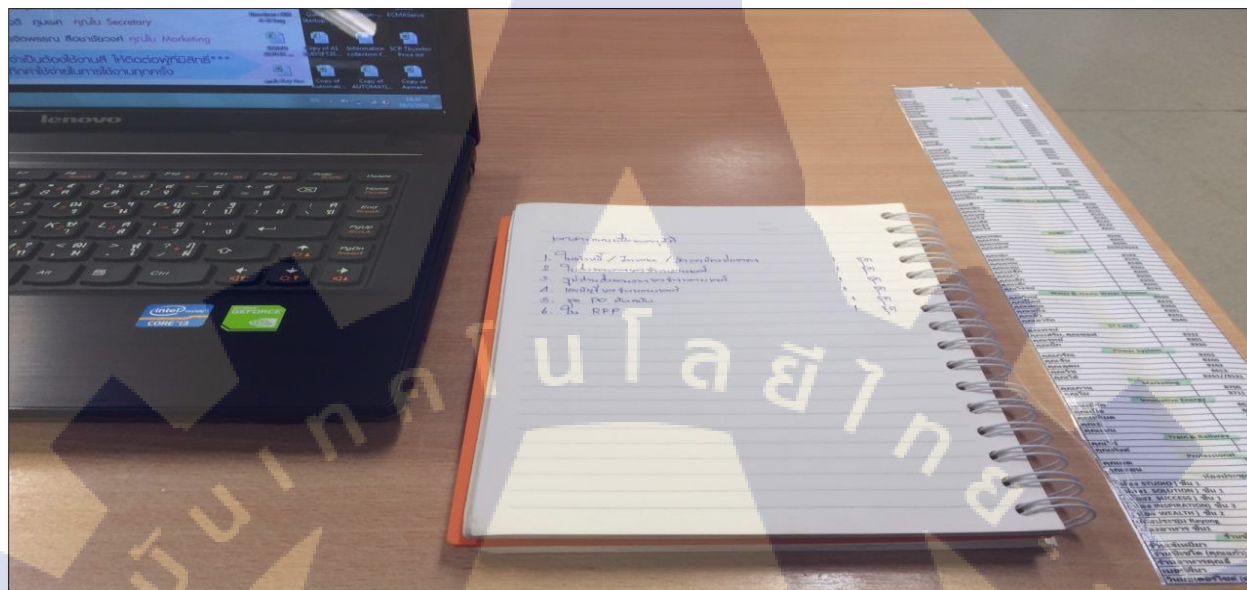
ตารางที่ 3-5 ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไข	ทฤษฎีในการทำงาน/วิธีการ
3.3.7.1 ศึกษาข้อมูลปัจจุบัน	เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ
3.3.7.2 ออกแบบสำรวจความต้องการ	การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3.3.7.3 สรุปผลการตัดสินใจ	ทฤษฎี วิธีการปฏิบัติงาน

3.2.7.1 ขั้นตอนศึกษาข้อมูลปัจจุบัน

ในปัจจุบันในการเปิดใบสั่งซื้อ (PO) สำหรับซัพพลายเออร์ที่ไม่มีเครดิตจะต้องทำการมาเขียนใบเบิกจ่ายเงิน (RFP:Reguest For Payment) เพื่อชี้แจงรายละเอียดในการจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ เพื่อที่จะทำการยื่นเอกสารต่างๆที่ได้จากซัพพลายเออร์รวมถึงใบเบิกจ่ายเงินที่ได้เขียนรายละเอียดเพื่อยื่นให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติ เช่นลายเซ็นเพื่ออนุมัติการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ แต่ในปัจจุบันเกิดปัญหาในการแนบเอกสารผิดพลาดบ่อยครั้งเกิดจากเอกสารในการแนบเพื่อขออนุมัติมีหลายเอกสารทำให้พนักงานแนบเอกสารไม่ครบ แนบเอกสารผิด หรือ ได้เอกสารจากซัพพลายเออร์ล่าช้า ทำให้การเบิกจ่ายเงินล่าช้าเกินกำหนด ซึ่งเอกสารที่ต้องแนบ

เพื่อขออนุมัติทั้งหมด 6 ชุด ดังนี้ ใบแจ้งหนี้/สำเนาบัตรประชาชน ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ รูปถ่ายส่งมอบงาน เลขบัญชีของซัพพลายเออร์ ชุด PO ต้นฉบับ ใบ RFP โดยปัจจุบันพนักงานใช้วิธีการจดบันทึกลงในสมุดโดยการศึกษาข้อมูลเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติใช้ทฤษฎี เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ



รูปที่ 3-8 รูปแบบการจดบันทึกรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนบในปัจจุบัน

จากรูปที่ 3-8 เป็นรูปแบบการทำงานของพนักงานในปัจจุบันในการจะดูรายละเอียดในการแนบเอกสารในแต่ละครั้ง ซึ่งใช้ในการจดบันทึกลงสมุด ซึ่งในบางครั้งเมื่อต้องการแนบเอกสารทำให้บางครั้งเปิดหาหน้าที่จดยละเอียดเอกสารที่ต้องแนบหาไม่เจอ หรือ บางครั้งเกิดการสูญหาย ทำให้ต้องมาทำการจดบันทึกใหม่อีกครั้ง ซึ่งทำให้เกิดปัญหา พนักงานทำงานล่าช้า ไม่มีความสะดวกในการทำงาน

3.2.7.2 ขั้นตอนออกแบบสำรวจความต้องการ

ในการที่จะทำคู่มือในการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ ต้องทราบรายละเอียดข้อมูลควรระบุข้อมูลอะไรลงในคู่มือในการปฏิบัติงานและต้องทราบถึงรายละเอียดของขอบเขตในการทำงานของแผนกจัดซื้อ และควรมีอะไรเพิ่มเติมขึ้นมาบ้างเพื่อทำให้ความผิดพลาดจากการแนบเอกสารผิด การแนบเอกสารไม่ครบ นั้นมีความผิดพลาดน้อยลงและยังทำให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยการออกแบบสำรวจความต้องการนี้ใช้ทฤษฎีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามการทำคู่มือปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ	
พนักงานแผนกจัดซื้อ	
พนักงานคนที่ 1	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 2. ระบุจำนวนชุดเอกสารที่ต้องการ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ต้องการให้ระบุรายละเอียดต่างๆของเอกสารให้ชัดเจน.....
พนักงานคนที่ 2	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 2. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ควรมีรายละเอียดในการแนบเอกสารและขั้นตอนที่ชัดเจน.....
พนักงานคนที่ 3	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 2. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ควรทำรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน.....

รูปที่ 3-9 แบบสอบถามการทำคู่มือปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ

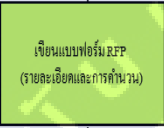
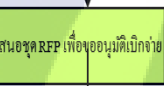
จากรูปที่ 3-9 หลังจากที้ออกแบบสอบถามความต้องการรายละเอียดเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ โดยรายละเอียดที่สอบถามความต้องการมีดังนี้ ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ระบุจำนวนชุดเอกสารที่ต้องการ ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร จากการสำรวจพบว่า พนักงานของแผนกจัดซื้อทั้ง 3 คน มีความต้องการดังตารางนี้

ตารางที่ 3-6 ผลสำรวจแบบสอบถามการทำคู่มือปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ

รายละเอียดที่สำคัญ	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้	3	0
2. ระบุจำนวนชุดเอกสารที่ต้องการ	3	0
3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร	3	0
รวม	9	0

จากผลสำรวจพบว่า พนักงานแผนกจัดซื้อมีความต้องการให้ทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือขอบเขตในการทำงาน โดยให้ระบุรายละเอียดเอกสารต่างๆ ให้ชัดเจนและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้มีความสะดวกในการทำงานและการทำงานมาความรวดเร็วขึ้น

3.2.7.3 ขั้นตอนสรุปผลการตัดสินใจ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ทำการติดตามใบแจ้งหนี้และใบกำกับภาษีจาก supplier อยู่ตลอดเวลาให้ทันระยะเวลาดำเนินการที่กำหนด	โซติกา	
2		ทำการเขียนใบ RFP ตามคู่มือการปฏิบัติงานและแนบเอกสารที่สำคัญให้ถูกต้อง	โซติกา	1. ใบแจ้งหนี้/Invoice/สำเนาบัตรประชาชน 1 ชุด 2. ใบส่งมอบงานของ supplier 1 ชุด 3. รูปถ่ายส่งมอบงานของ supplier 1 ชุด 4. เลขบัญชีของ supplier 1 ชุด 5. ชุด PO ต้นฉบับ 1 ชุด 6. ใบ RFP 1 ชุด
3		หลังจากแนบเอกสารที่ได้มาจาก supplier แล้วจะนำเสนอให้กับผู้บริหารเพื่อทำการอนุมัติให้จ่ายเงินได้	โซติกา	
4		กรณีงาน โครงการ ต้องมี 5 ฝ่ายเซ็น 1. ผู้จัดทำ 2. หัวหน้าจัดซื้อ 3. ผู้จัดการแผนก (เจ้าของ PR) 4. ผู้บริหาร 5. ผู้จัดการแผนกบัญชี	โซติกา	

รูปที่ 3-10 ผังกระบวนการของการแนบเอกสารเพื่อขออนุมัติ

จากรูปที่ 3-10 แผนผังกระบวนการของการแนบเอกสารเพื่อขออนุมัติ ซึ่งในแผนผังจะทำการระบุรายละเอียดงาน ผู้ที่ต้องรับผิดชอบ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการแนบเอกสารเพื่อขออนุมัติ ซึ่งเป็นการระบุรายละเอียดต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานทราบถึงและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย

Job description Domestic
(เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ)

1. งานทำจ่าย (Request for Payment : RFP)

เอกสารที่ต้องทำจ่าย คือ PO ที่ไม่มีเครดิตต้องชำระเป็นเงินสด / เช็ค เช่น กรณีซื้อสินค้าครั้งแรกต้องชำระเป็นเงินสด / เช็ค หรือ การจ่ายมัดจำ, ค่าจ้าง เป็นต้น

1.1 **ติดตามใบแจ้งหนี้**, invoice, สำเนาบัตรประชาชน, ใบส่งมอบงาน, รูปภาพประกอบการส่งมอบงานทั้งก่อนและหลังการส่งมอบ

1.2 เขียนรายละเอียดคร่าวๆ พร้อม**คำนวณยอดเงินที่ต้องชำระ** ตามแบบฟอร์ม RFP

1.2.1 ส่งชื่อ / จ้างในนามบริษัท หรือ บุคคล **มี Vat หรือ ไม่ Vat**

1.2.2 **ต้องคำนวณการหัก ณ ที่จ่าย** รายละเอียดการหัก ดังนี้ (ค่าขนส่งหัก 1%, ค่าโฆษณาหัก 2%, ค่าจ้างหรือบริการหัก 3%, ค่าเช่าหัก 5%)

1.2.3 **ระบุยอดเงิน และ งวดที่ต้องชำระ**

1.3 เสนอเงินเพื่ออนุมัติให้ทำจ่าย โดยแบ่งดังนี้

1.3.1 กรณี**ซื้อสินค้า มี 3 สายเซ็น** (ผู้จัดทำ, ผจก.แผนกจัดซื้อ, คุณนุ้ย)

1.3.2 กรณีเป็น**ค่าจ้าง มีหลายเซ็นครบคือ 5 สายเซ็น** (ผู้จัดทำ, ผจก.แผนกจัดซื้อ, คุณนุ้ย, คุณศิริ ผจก.บัญชี/คุณรัตน์)

1.4 เอกสารที่ต้องการแนบพร้อมเพื่อขออนุมัติ

1.4.1 ใบแจ้งหนี้/invoice/สำเนาบัตรประชาชน	จำนวน 1 ชุด
1.4.2 ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์	จำนวน 1 ชุด
1.4.3 รูปถ่ายส่งมอบงานของซัพพลายเออร์	จำนวน 1 ชุด
1.4.4 เลขบัญชีของซัพพลายเออร์	จำนวน 1 ชุด
1.4.5 ชุด PO ต้นฉบับ	จำนวน 1 ชุด
1.4.6 ใบ RFP	จำนวน 1 ชุด

***** ควรตรวจสอบเอกสารในการแนบทุกครั้งก่อนนำเอกสารอื่นเพื่อขออนุมัติ *****

รูปที่ 3-11 ขอบเขตในการทำงานของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ

จากรูปที่ 3-11 เป็นรายละเอียดของขอบเขตในการทำงานในการทำเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติซึ่งในขอบเขตของการทำงานจะมีรายละเอียดของขั้นตอนในการทำงานที่ละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเข้าใจในกระบวนการทำงานของการแนบเอกสารเพื่อขออนุมัติมากขึ้น

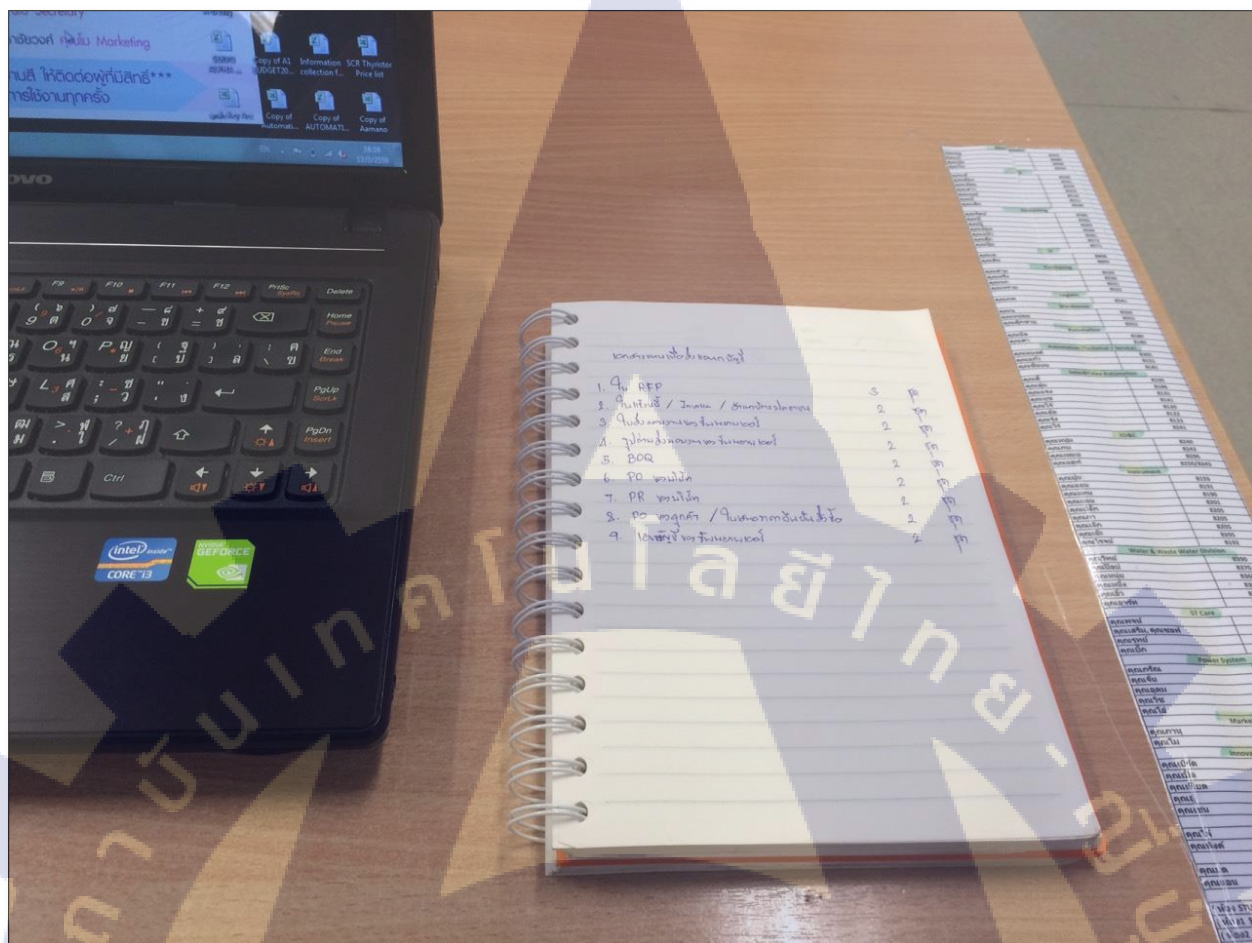
3.2.8 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์

ตารางที่ 3-7 ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไข	ทฤษฎีในการทำงาน/วิธีการ
3.3.8.1 ศึกษาข้อมูลปัจจุบัน	เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ
3.3.8.2 ออกแบบสำรวจความต้องการ	การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3.3.8.3 สรุปผลการตัดสินใจ	ทฤษฎี วิธีการปฏิบัติงาน

3.2.8.1 ขั้นตอนศึกษาข้อมูลปัจจุบัน

ในปัจจุบันหลังจากที่เอกสารเพื่อขออนุมัติได้ทำการอนุมัติจากผู้มีอำนาจในอนุมัติ ก็จะมาเตรียมเอกสารในส่วนของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีเพื่อให้บัญชีจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ ซึ่งในขั้นตอนการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชียังมีรายละเอียดของเอกสารจำนวนมาก ทำให้ปัจจุบันในการที่พนักงานแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชียังแนบเอกสารผิดบ้าง แนบเอกสารไม่ถูกบ้าง แนบเอกสารไม่ครบบ้าง เมื่อเกิดปัญหาเอกสารไม่สมบูรณ์ทางแผนกบัญชีก็จะตีเอกสารทั้งชุดกลับมา ทำให้แผนกจัดซื้อต้องมานั่งตรวจสอบเอกสารในชุดที่มีปัญหาใหม่ ทำให้งานในส่วนการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ในเอกสารชุดนี้ล่าช้าทำให้ในบางครั้งเกิดจากจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ช้าเกินกำหนดและยังทำให้เสียเวลาในการทำงานในส่วนของการงานอื่นๆของแผนกจัดซื้อ ซึ่งเอกสารที่ต้องแนบเพื่อขออนุมัติมีทั้งหมด 9 ชุด ดังนี้ ใบ RFP ใบแจ้งหนี้/สำเนาบัตรประชาชน ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ รูปถ่ายส่งมอบงาน ใบ BOQ ใบ PO ของบริษัท ใบ PR ของบริษัท ใบ PO ของลูกค้า/ใบเสนอราคายืนยันสั่งซื้อ เลขบัญชีของซัพพลายเออร์ โดยปัจจุบันพนักงานใช้วิธีการจดบันทึกลงในสมุดโดยการศึกษาข้อมูลเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติใช้ทฤษฎี เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ



รูปที่ 3-12 รูปแบบการจัดบันทึกรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนบในปัจจุบัน

3.2.8.2 ออกแบบสำรวจความต้องการ

ในการที่จะทำคู่มือในการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี ต้องทราบรายละเอียดข้อมูลควรจะมีข้อมูลอะไรลงในคู่มือในการปฏิบัติงานและต้องทราบถึงรายละเอียดของขอบเขตในการทำงานของแผนกจัดซื้อ และควรมีอะไรเพิ่มเติมขึ้นมาบ้างเพื่อทำให้ความผิดพลาดจากการแนบเอกสารผิด การแนบเอกสารไม่ครบ นั้นมีความผิดพลาดน้อยลงและยังทำให้ใช้งานได้สะดวกมากขึ้น โดยการออกแบบสำรวจความต้องการนี้ใช้ ทฤษฎีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามการทำคู่มือปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี	
พนักงานแผนกจัดซื้อ	
พนักงานคนที่ 1	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 2. ระบุจำนวนชุดเอกสารที่ต้องการ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ต้องการให้ระบุรายละเอียดต่างๆของเอกสารให้ชัดเจน.....
พนักงานคนที่ 2	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 2. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ควรมีรายละเอียดในการแนบเอกสารและขั้นตอนที่ชัดเจน.....
พนักงานคนที่ 3	1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 2. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ 3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ ข้อเสนอแนะ.....ควรทำรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน.....

รูปที่ 3-13 แบบสอบถามการทำคู่มือการปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี

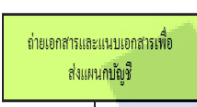
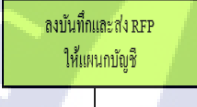
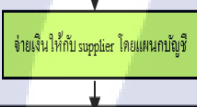
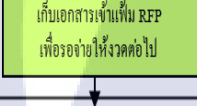
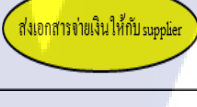
จากรูปที่ 3-13 หลังจากที้ออกแบบสอบถามความต้องการรายละเอียดเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี โดยรายละเอียดที่สอบถามความต้องการมีดังนี้ ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้ ระบุจำนวนชุดเอกสารที่ต้องการ ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร จากการสำรวจพบว่า พนักงานของแผนกจัดซื้อทั้ง 3 คน มีความต้องการดังตารางนี้

ตารางที่ 3-8 ผลสำรวจแบบสอบถามการทำคู่มือการปฏิบัติงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี

รายละเอียดที่สำคัญ	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1. ระบุเอกสารแนบที่ชัดเจน เช่น ใบ RFP ใบแจ้งหนี้	3	0
2. ระบุจำนวนชุดเอกสารที่ต้องการ	3	0
3. ระบุขั้นตอนในการแนบความสำคัญของเอกสาร	3	0
รวม	9	0

จากผลสำรวจพบว่า พนักงานแผนกจัดซื้อมีความต้องการให้ทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือขอบเขตในการทำงาน โดยให้ระบุรายละเอียดเอกสารต่างๆ ให้ชัดเจนและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้มีความสะดวกในการทำงานและการทำงานมาความรวดเร็วขึ้น

3.2.8.3 ขั้นตอนสรุปผลการตัดสินใจ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5		ทำการถ่ายเอกสารตามคู่มือการปฏิบัติงานและแนบเอกสารที่สำคัญเพื่อส่งให้แผนกบัญชีจ่ายเงินให้กับ supplier	โซดิกา	1. ใบ RFP 3 ชุด 2. ใบแจ้งหนี้/Inv./สำเนาบัตรประชาชน 2 ชุด 3. ใบส่งมอบงานของ supplier 2 ชุด 4. รูปถ่ายส่งงาน 2 ชุด 5. BOQ 2 ชุด 6. PO ของบริษัท 2 ชุด 7. PR ของบริษัท 2 ชุด 8. PO ของลูกค้า/ใบเสนอราคาอื่นอันสั่งซื้อ 2 ชุด 9. เลขบัญชีของ supplier 2 ชุด
6		เมื่อถ่ายเอกสารและแนบเอกสารต้องการลงบันทึกที่แผนกบัญชีเพื่อเป็นการเช็ควันที่จัดซื้อส่งเอกสาร	โซดิกา	
7		ทำการจ่ายเงินให้กับ supplier โดยแผนกบัญชี	โซดิกา	
8		ทำการเก็บใบเบิกจ่ายเงิน (RFP) เข้าแฟ้ม RFP แต่ถ้าโครงการที่จ่ายเงินครบแล้วจะเก็บเข้าแฟ้ม PO	โซดิกา	
9		ทำการส่งหลักฐานการโอนเงินให้กับ supplier เพื่อเป็นการยืนยันการจ่ายเงิน	โซดิกา	

รูปที่ 3-14 ผังกระบวนการของการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชี

จากรูปที่ 3-14 แผนผังกระบวนการของการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชี ซึ่งในแผนผังจะทำการระบุรายละเอียดงาน ผู้ที่ต้องรับผิดชอบ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชี ซึ่งเป็นการระบุรายละเอียดต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานทราบถึงและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย

Job description Domestic
(เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี)

2. งานถ่ายเอกสารส่งแผนกบัญชี เพื่อรับสินค้าเข้า และ เพื่อดังนั้นเพื่อทำจ่าย โดยแบ่งเป็นดังนี้
(ให้ถ่ายเอกสารส่งบัญชีทุกวัน ชั่วสุดในวันถัดไป)

2.1 ถ่ายเอกสาร Invoice ส่งแผนกบัญชีเพื่อรับสินค้าเข้า (ซื้อมาขายไป) ประกอบด้วย

- | | | |
|-------|--|--|
| 2.1.1 | ต้นฉบับใบกำกับภาษี (Invoice) ทั้งชุด (อาจจะมี 1 แผ่นหรือมากกว่านี้) ส่งบัญชีทั้งชุด
ตรวจสอบใบกำกับภาษีด้วยว่ารายการสินค้า, จำนวน, ยอดเงินตรงกับ PO
หรือไม่ รวมทั้งมีลายเซ็นผู้รับสินค้าหรือไม่ ทุกครั้ง ก่อนถ่ายเอกสารส่งบัญชี | |
| 2.1.2 | ใบกำกับภาษี (ถ่ายเอกสารเฉพาะต้นฉบับ เท่านั้น) | จำนวน 3 ชุด
(ถ่ายเอกสาร 3 ชุด ส่งบัญชี 2 ชุด เก็บสำเนาไว้กับต้นฉบับ PO 1 ชุด) |
| 2.1.3 | PO เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 1 ชุด |
| 2.1.4 | PR เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 1 ชุด |
| 2.1.5 | PO ของลูกค้า / ใบเสนอราคาของลูกค้ายืนยันสั่งซื้อ | จำนวน 1 ชุด |

2.2 ถ่ายเอกสาร Request for Payment (RFP) ส่งแผนกบัญชีเพื่อทำจ่าย ประกอบด้วย

- | | | |
|-------|---|--|
| 2.2.1 | แบบฟอร์ม RFP | จำนวน 3 ชุด
(ส่งบัญชี 2 ชุด (ต้นฉบับและสำเนา) เก็บสำเนาไว้กับต้นฉบับ PO 1 ชุด) |
| 2.2.2 | ใบแจ้งหนี้ / Invoice / สำเนาบัตรประชาชน | จำนวน 2 ชุด
(ต้นฉบับหรือสำเนา โดยส่งทางแฟกซ์หรืออีเมลก็ได้ เมื่อได้ตัวจริง / ต้นฉบับ
ส่งมอบให้บัญชี (คุณแป๋ว) ตามหลัง) |
| 2.2.3 | ใบส่งมอบงาน (งาน Project หรือ งานอาคาร) | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.4 | รูปภาพส่งมอบงาน (งาน Project หรือ งานอาคาร) | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.5 | BOQ (งาน Project) | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.6 | PO เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.7 | PR เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.8 | PO ลูกค้า / ใบเสนอราคาของลูกค้ายืนยันสั่งซื้อ | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.9 | เลขที่บัญชีของ Supplier ที่จะให้โอนเงิน | จำนวน 2 ชุด |

*** ควรตรวจสอบเอกสารในการแนบทุกครั้งก่อนนำเอกสารยื่นเพื่อส่งแผนกบัญชี ***

รูปที่ 3-15 ขอบเขตในการทำงานของเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี

จากรูปที่ 3-15 เป็นรายละเอียดของขอบเขตในการทำงานในการทำเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีซึ่งใน
ขอบเขตของการทำงานจะมีรายละเอียดของขั้นตอนในการทำงานที่ละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้
พนักงานเข้าใจในกระบวนการทำงานของการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชีมากขึ้น

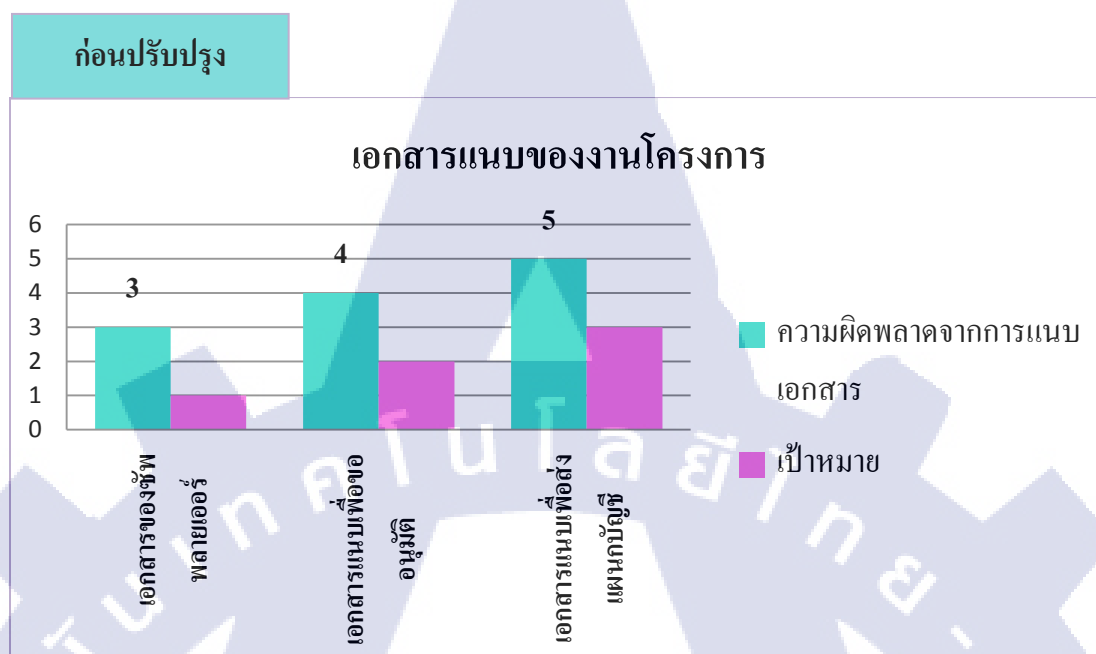
บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

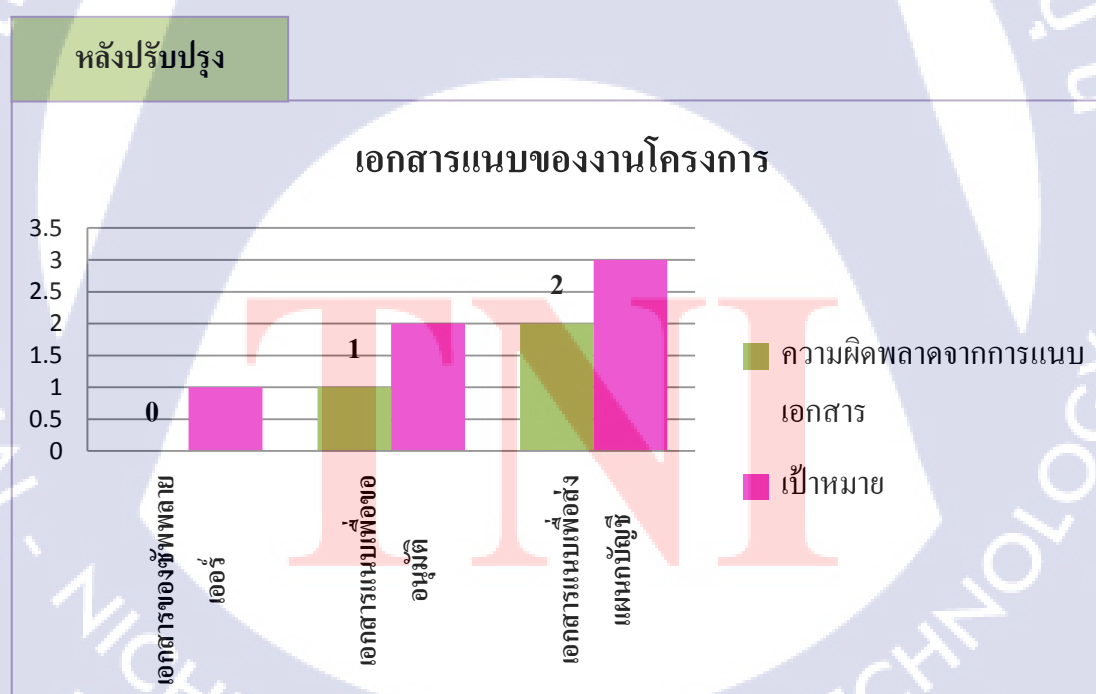
หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขแล้ว ในบทที่ 4 นี้จะแสดงผลการจัดทำมาตรฐานในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment) และในบทที่ 3 เป็นขั้นตอนการดำเนินการของการดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ (Request For Payment) เพื่อเป็นการลดความผิดพลาดในการแนบเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน จากขั้นตอนการดำเนินงานบทที่ 3 จะสามารถแสดงผลการดำเนินงานดังนี้

4.1 สรุปผลการดำเนินงานก่อนและหลังการปรับปรุง

จากการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในทุกขั้นตอน ทำให้สามารถสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์ในส่วนของเอกสารซัพพลายเออร์ได้เป็นมาตรฐานในการควบคุมเอกสารและสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานในส่วนของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีของแผนกจัดซื้อได้สำเร็จ ทำให้จำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารที่เกิดขึ้นทั้งหมด 12 ครั้งต่อเดือน โดยก่อนปรับปรุงแยกเป็นเอกสารของซัพพลายเออร์เกิดขึ้น 3 ครั้งต่อเดือน เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ 4 ครั้งต่อเดือน เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี 5 ครั้งต่อเดือน ซึ่งตั้งเป้าหมายจำนวนความผิดพลาดลดลงเหลือ 6 ครั้งต่อเดือน



รูปที่ 4-1 จำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารก่อนปรับปรุง



รูปที่ 4-2 จำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารหลังปรับปรุง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 จากผลวิเคราะห์เอกสารของซัพพลายเออร์ไม่สมบูรณ์

จากการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์ที่เป็นมาตรฐานการติดต่อทางอีเมล พบว่าเอกสารของซัพพลายเออร์ที่ต้องส่งตอบกลับมาให้กับบริษัทอยู่ในช่วงระยะวันและเวลาที่กำหนดทำให้พนักงานสามารถทำงานในขั้นตอนต่อไปได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น หากไม่มีการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์ที่เป็นมาตรฐานจะทำให้เกิดปัญหา คือ เอกสารที่ต้องได้จากซัพพลายเออร์ล่าช้าและทำให้พนักงานไม่มีเอกสารที่จะทำให้ขั้นตอนต่อไปไม่ได้

4.2.2 จากผลวิเคราะห์เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์

จากการจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน พบว่าพนักงานทราบวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานและหน้าที่ที่ชัดเจนของตนเอง และในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสะดวกมากขึ้นและทำให้สามารถลดความผิดพลาดในการแนบเอกสารลดลงซึ่งในการทำงานในทุกๆครั้งจะเป็นไปตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน หากไม่มีคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานที่เป็นมาตรฐานจะทำให้เกิดปัญหา คือ แนบเอกสารผิดแนบเอกสารไม่ถูกแนบเอกสารไม่ครบทำให้เอกสารโดนตีกลับมายังแผนกจัดซื้อทำให้เสียเวลาในการทำงาน

4.2.3 จากผลวิเคราะห์เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์

จากการจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน พบว่าพนักงานทราบวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานและหน้าที่ที่ชัดเจนของตนเอง และในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสะดวกมากขึ้นและทำให้สามารถลดความผิดพลาดในการแนบเอกสารลดลงซึ่งในการทำงานในทุกๆครั้งจะเป็นไปตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานที่เป็นมาตรฐาน หากไม่มีคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานที่เป็นมาตรฐานจะทำให้เกิดปัญหา คือ แนบ

เอกสารผิดแบบเอกสารไม่ถูกแนบเอกสารไม่ครบทำให้เอกสาร โดนตีกลับมาซึ่งแผนกจัดซื้อทำให้เสียเวลาในการทำงาน

4.3 วิจัยข้อมูลโดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานหรือการจัดทำโครงการ

4.3.1 จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์ คือ เป็นการควบคุมเอกสารเอกสารที่ทางซัพพลายเออร์ทำการส่งเอกสารได้ตรงตามระยะเวลากำหนดและลดการตกหล่นของการส่งเอกสารตอบกลับ

4.3.2 อีกจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติการจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน คือ ซึ่งในการจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานสามารถควบคุมการปฏิบัติงานเอกสารได้ทั้งสองส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือ เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ และส่วนที่สอง คือ เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี ซึ่งจะสามารถลดความผิดพลาดในการแนบเอกสารและทำในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน

ตารางที่ 4-1 ตารางเปรียบเทียบก่อน-หลังปรับปรุงการการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์

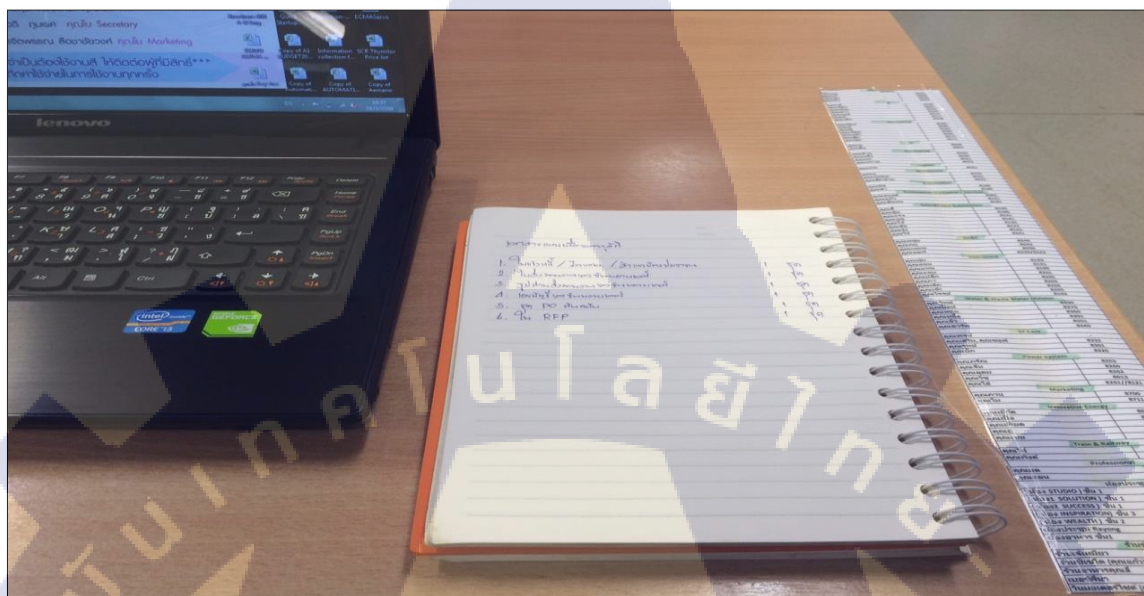
ก่อนปรับปรุง			หลังปรับปรุง		
วันที่	การทำเบิกจ่ายเงิน (Request For Payment)	จำนวนความผิดพลาด	วันที่	การทำเบิกจ่ายเงิน (Request For Payment)	จำนวนความผิดพลาด
1	1	0	1	1	0
2	2	1	2	2	0
3	1	0	3	1	0
4	1	0	4	1	0
5	3	0	5	3	0
6	2	0	6	2	0
7	1	0	7	1	0
8	2	0	8	2	0
9	0	0	9	0	0
10	0	0	10	0	0
11	1	0	11	1	0
12	2	0	12	2	0
13	1	0	13	1	0
14	2	1	14	2	0
15	0	0	15	0	0
16	1	0	16	1	0
17	3	0	17	3	0
18	0	0	18	0	0
19	0	0	19	0	0
20	2	0	20	2	0
21	2	1	21	2	0
22	1	0	22	1	0
23	1	0	23	1	0
24	2	0	24	2	0
25	2	0	25	2	0
26	0	0	26	0	0
27	0	0	27	0	0
28	0	0	28	0	0
29	2	0	29	2	0
30	2	0	30	2	0
รวม	37	3	รวม	37	0

จากตารางที่ 4-1 เป็นตารางแสดงจำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารของซัพพลายเออร์ ก่อนปรับปรุงความผิดพลาดเกิดขึ้น 3 ครั้งต่อเดือน หลังปรับปรุง เกิดขึ้น 0 ครั้งต่อเดือน

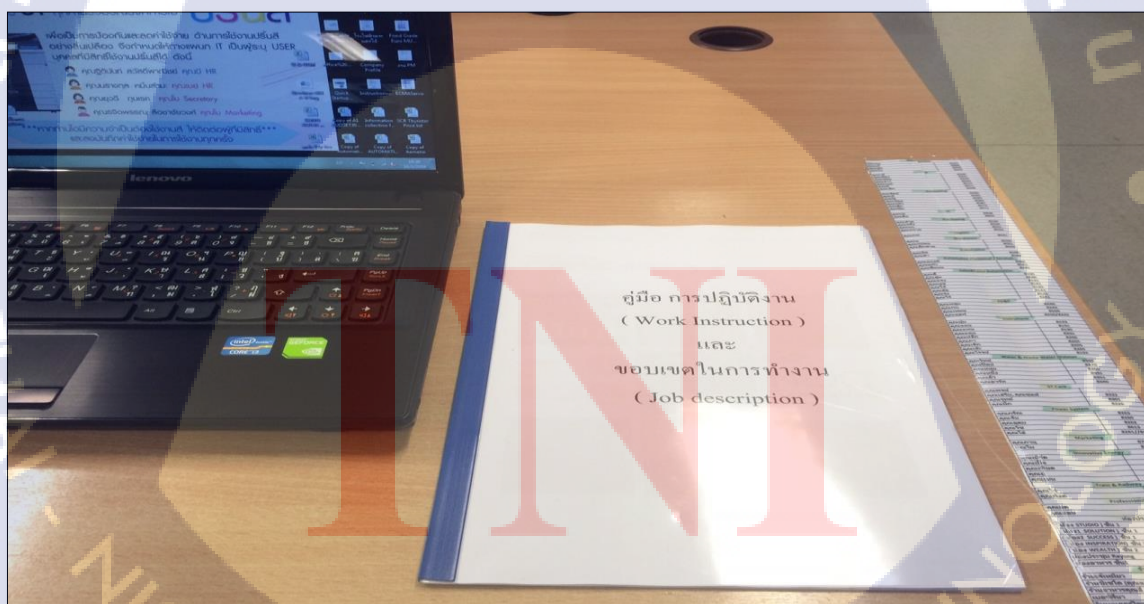
4.3.1.2 อุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขเฉพาะหน้า

- อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในการทำการตั้งค่าอีเมลเพื่อที่จะนำตารางรายละเอียดในการสร้างข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์ยังไม่รู้วิธีการตั้งค่าเพื่อแนบตารางรายละเอียดแนบไปกับอีเมล
- แนวทางการแก้ไขเฉพาะหน้า สอบถามการตั้งค่าจากพี่แผนก IT และสอนการตั้งค่าการแนบตารางรายละเอียดข้อกำหนดให้กับซัพพลายเออร์และผู้เกี่ยวข้องก็ทำการปฏิบัติตาม

4.3.2.1 ข้อมูลโดยเปรียบเทียบเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติไม่สมบูรณ์



รูปที่ 4-5 รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนบก่อนปรับปรุง



รูปที่ 4-6 รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนบหลังปรับปรุง

ตารางที่ 4-2 ตารางเปรียบเทียบก่อน-หลังปรับปรุงจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตการทำงาน

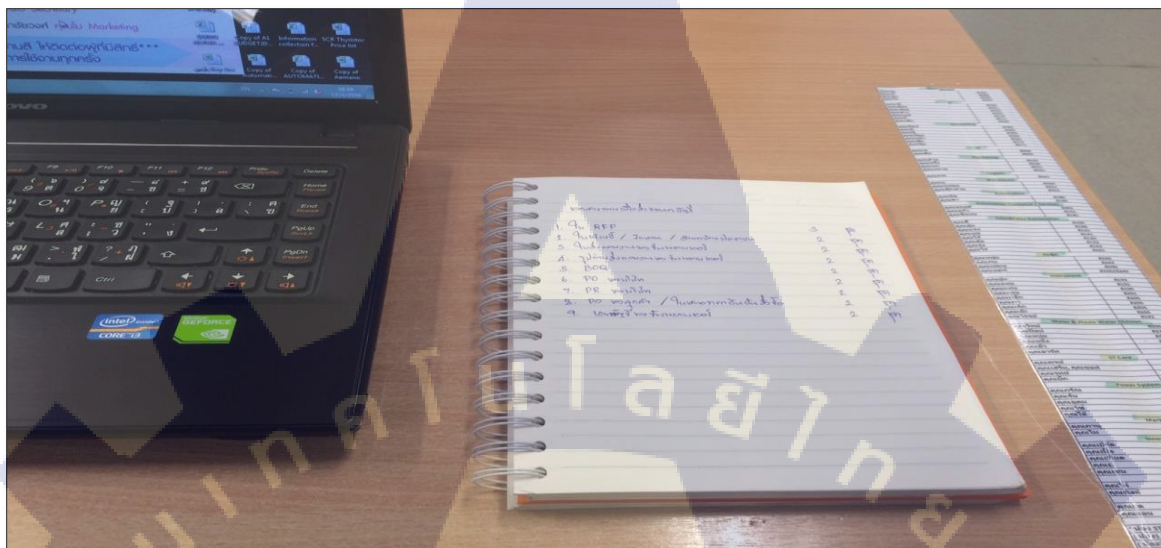
ก่อนปรับปรุง			หลังปรับปรุง		
วันที่	การเบิกจ่ายเงิน (Request For Payment)	จำนวนความผิดพลาด	วันที่	การเบิกจ่ายเงิน (Request For Payment)	จำนวนความผิดพลาด
1	1	0	1	1	0
2	2	1	2	2	0
3	1	0	3	1	0
4	1	0	4	1	0
5	3	0	5	3	0
6	2	0	6	2	0
7	1	1	7	1	0
8	2	0	8	2	0
9	0	0	9	0	0
10	0	0	10	0	0
11	1	0	11	1	0
12	2	0	12	2	0
13	1	0	13	1	0
14	2	1	14	2	0
15	0	0	15	0	0
16	1	0	16	1	0
17	3	0	17	3	0
18	0	0	18	0	0
19	0	0	19	0	0
20	2	0	20	2	0
21	2	1	21	2	0
22	1	0	22	1	0
23	1	0	23	1	0
24	2	0	24	2	0
25	2	0	25	2	1
26	0	0	26	0	0
27	0	0	27	0	0
28	0	0	28	0	0
29	2	0	29	2	0
30	2	0	30	2	0
รวม	37	4	รวม	37	1

จากตารางที่ 4-2 เป็นตารางแสดงจำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารเพื่อขออนุมัติ
ก่อนปรับปรุงความผิดพลาดเกิดขึ้น 4 ครั้งต่อเดือน หลังปรับปรุง เกิดขึ้น 1 ครั้งต่อเดือน

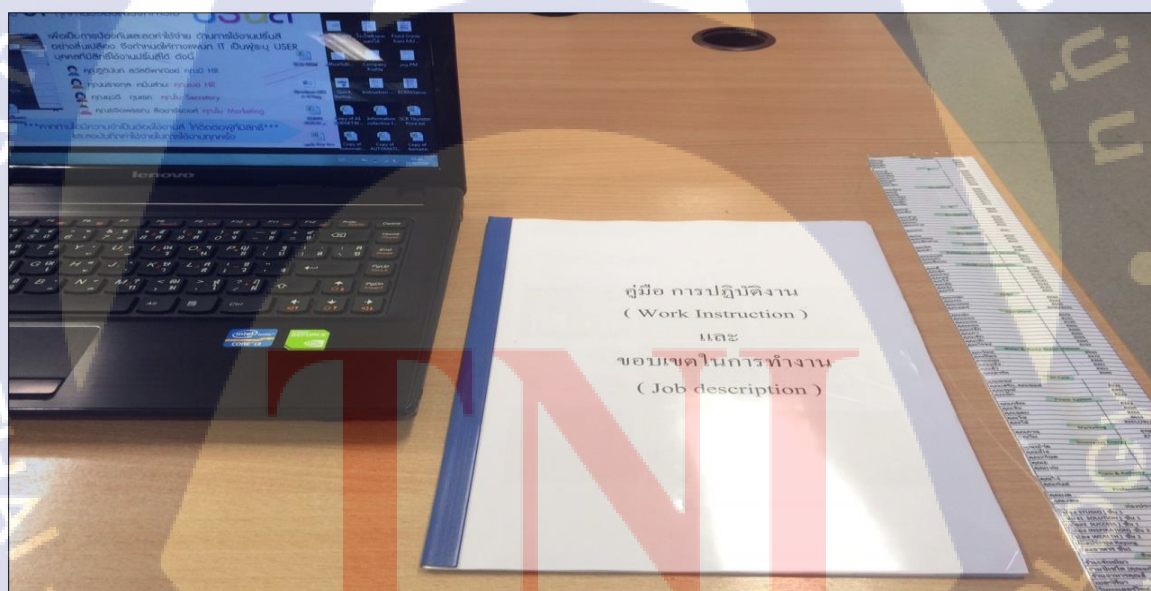
4.3.2.2 อุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขเฉพาะหน้า

- อุปสรรคในการปฏิบัติงาน พนักงานบางคนไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในด้านเอกสารและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- แนวทางการแก้ไขเฉพาะหน้า ทำการเก็บข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงและจากการสังเกตจากพนักงานที่มีความชำนาญ

4.3.2.3 ข้อมูลโดยเปรียบเทียบเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชีไม่สมบูรณ์



รูปที่ 4-7 รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนวก่อนปรับปรุง



รูปที่ 4-8 รูปแบบรายละเอียดเอกสารที่ต้องใช้แนบหลังปรับปรุง

ตารางที่ 4-3 ตารางเปรียบเทียบก่อน-หลังปรับปรุงจัดทำคู่มือวิธีการปฏิบัติงานและขอบเขตการทำงาน

ก่อนปรับปรุง			หลังปรับปรุง		
วันที่	การทำเบิกจ่ายเงิน (Request For Payment)	จำนวนความผิดพลาด	วันที่	การทำเบิกจ่ายเงิน (Request For Payment)	จำนวนความผิดพลาด
1	1	0	1	1	0
2	2	1	2	2	0
3	1	0	3	1	0
4	1	0	4	1	0
5	3	0	5	3	0
6	2	0	6	2	0
7	1	0	7	1	0
8	2	0	8	2	1
9	0	0	9	0	0
10	0	0	10	0	0
11	1	0	11	1	0
12	2	0	12	2	0
13	1	0	13	1	0
14	2	1	14	2	0
15	0	0	15	0	0
16	1	0	16	1	0
17	3	1	17	3	0
18	0	0	18	0	0
19	0	0	19	0	0
20	2	0	20	2	0
21	2	1	21	2	0
22	1	0	22	1	0
23	1	0	23	1	0
24	2	0	24	2	0
25	2	0	25	2	1
26	0	0	26	0	0
27	0	0	27	0	0
28	0	0	28	0	0
29	2	1	29	2	0
30	2	0	30	2	0
รวม	37	5	รวม	37	2

จากตารางที่ 4-3 เป็นตารางแสดงจำนวนความผิดพลาดจากการแนบเอกสารเพื่อส่งแผนกบัญชี ก่อนปรับปรุงความผิดพลาดเกิดขึ้น 5 ครั้งต่อเดือน หลังปรับปรุง เกิดขึ้น 2 ครั้งต่อเดือน

4.3.2.4 อุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขเฉพาะหน้า

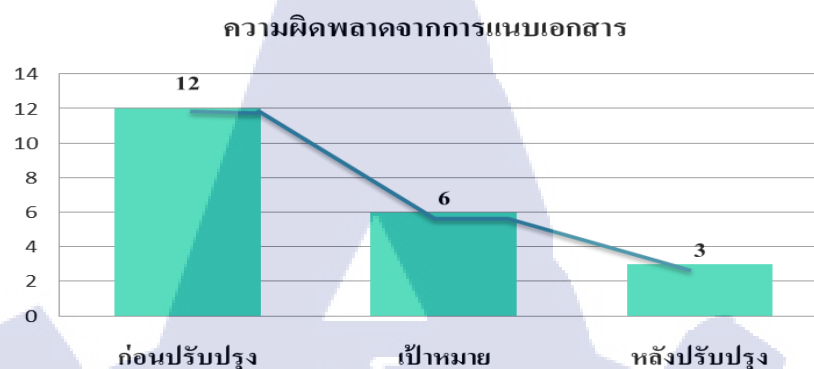
- อุปสรรคในการปฏิบัติงาน พนักงานบางคนไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในด้านเอกสาร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- แนวทางการแก้ไขเฉพาะหน้า ทำการเก็บข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงและจากการสังเกตจากพนักงานที่มีความชำนาญ

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการดำเนินงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้สิ่งต่างๆมากมายที่ไม่สามารถค้นหาได้จากห้องเรียน ทั้งได้ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมการปฏิบัติงานในองค์กรและได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกับองค์กร และการที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อ ทำให้นักศึกษาได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่จากการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งในงานประจำและงานในการจัดกิจกรรมต่างๆ การดำเนินงานวิจัยนี้ได้รับการอนุเคราะห์ จากบริษัท เอส ที คอนโทรล จำกัด ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัยและสถานที่ในการทดลอง เพื่อปรับปรุงกระบวนการการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์ให้ได้มาตรฐาน และเพื่อลดปัญหาความผิดพลาดของการแนบเอกสารผิด จากวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างข้อกำหนดให้ กับซัพพลายเออร์ในการส่งเอกสารและการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสร้างความน่าเชื่อถือในการรับเหมางานในแต่ละโครงการหลังจากการดำเนินงาน โดยดำเนินการสร้างข้อกำหนดรายละเอียดเอกสารให้กับซัพพลายเออร์และการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน พบว่า ความผิดพลาดในการแนบเอกสารลดลงจากเดิม การทำจ่ายเกิดขึ้น 37 ครั้งต่อเดือน ความผิดพลาดเกิดขึ้น 6 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังรูปที่ 5.1



รูปที่ 5-1 เปรียบเทียบความผิดพลาดในการแนบเอกสารก่อนและหลังปรับปรุง

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

5.2.1 ในระยะแรกควรทำการศึกษาสภาพการทำงานปัจจุบันขององค์กรและหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน สหกิจศึกษา เพื่อทำความเข้าใจถึงวัฒนธรรมและขั้นตอนในการดำเนินงานภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถเห็นถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรได้

5.2.2 นำความรู้และทฤษฎีต่างๆมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือ การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

5.2.3 ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ที่ทำให้เกิดปัญหาเหล่านั้น เพื่อให้สามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างตรงจุด

5.2.4 การทำงานบางส่วนนักศึกษายังขาดความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เข้าใจมากยิ่งขึ้นจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะการดำเนินงาน

5.3.1 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงาน

ปัจจุบันในส่วนของเอกสารแนบเพื่อขออนุมัติและเอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี พนักงานจะแนบเอกสารส่ง เอกสารจำนวนหลายชุด จึงมีโอกาสนับเอกสารผิดพลาดได้บ่อยครั้ง เมื่อเอกสารผิดพลาด ต้องกลับมาแก้เอกสารต้องมาจัดเอกสารใหม่ ต้องทำงานซ้ำ ดังนั้น ควรเรียงความสำคัญของเอกสารตามคู่มือในการปฏิบัติงานและรวบรวมเอกสารไว้เพื่อรอส่งเอกสาร จะมีเวลาตรวจเอกสาร และมีเวลาแก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงาน ให้ทันเวลา และการทำงานควรมีการรายงาน ส่งให้กับหัวหน้างานตรวจสอบ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในอนาคต สามารถพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้ เพื่อการทำงานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

1. ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, (2552), **การเขียนขอบเขตในการทำงาน (Job description)**,
[Online], Available: <https://prakal.wordpress.com/2009/08/31-job-description>
[วันที่สืบค้น: 22 กุมภาพันธ์].
2. มารยาท โยทองยศ, (2551), **แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**, [Online], Available:
http://www.bcn.ac.th/web/2007/KM_ResearchA2.pdf [วันที่สืบค้น: 25 กุมภาพันธ์].
3. วรวรรณ พิทากร, (2547), **การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์**, [Online],
Available: http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php?id
[วันที่สืบค้น: 26 กุมภาพันธ์].
4. ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ, (2550), **การพัฒนาการจัดการเอกสารสำหรับงานติดต่อการซ่อมบำรุง**,
[Online], Available: http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php?id
[วันที่สืบค้น: 26 กุมภาพันธ์].
5. เสถียร คามศักดิ์, (2553), **การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน**, [Online], Available:
http://kmcerner.lib.cmu.ac.th/kmcerner/sites/default/files/file_cop2556/7.2-4.1_KnowledgeAsset56_Allin1.pdf [วันที่สืบค้น: 22 กุมภาพันธ์].
6. เอกวินิต พรหมรักษา, (2550), **ทฤษฎีการระดมสมอง (Brainstorming)**, [Online], Available:
<http://promruca-dba04.blogspot.com/brainstorming.html> [วันที่สืบค้น: 23 กุมภาพันธ์].



ภาคผนวก ก
ประวัติโดยย่อของสถานประกอบการที่สหกิจศึกษา

TNI

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อองค์กร : บริษัท เอสที คอนโทรล จำกัด

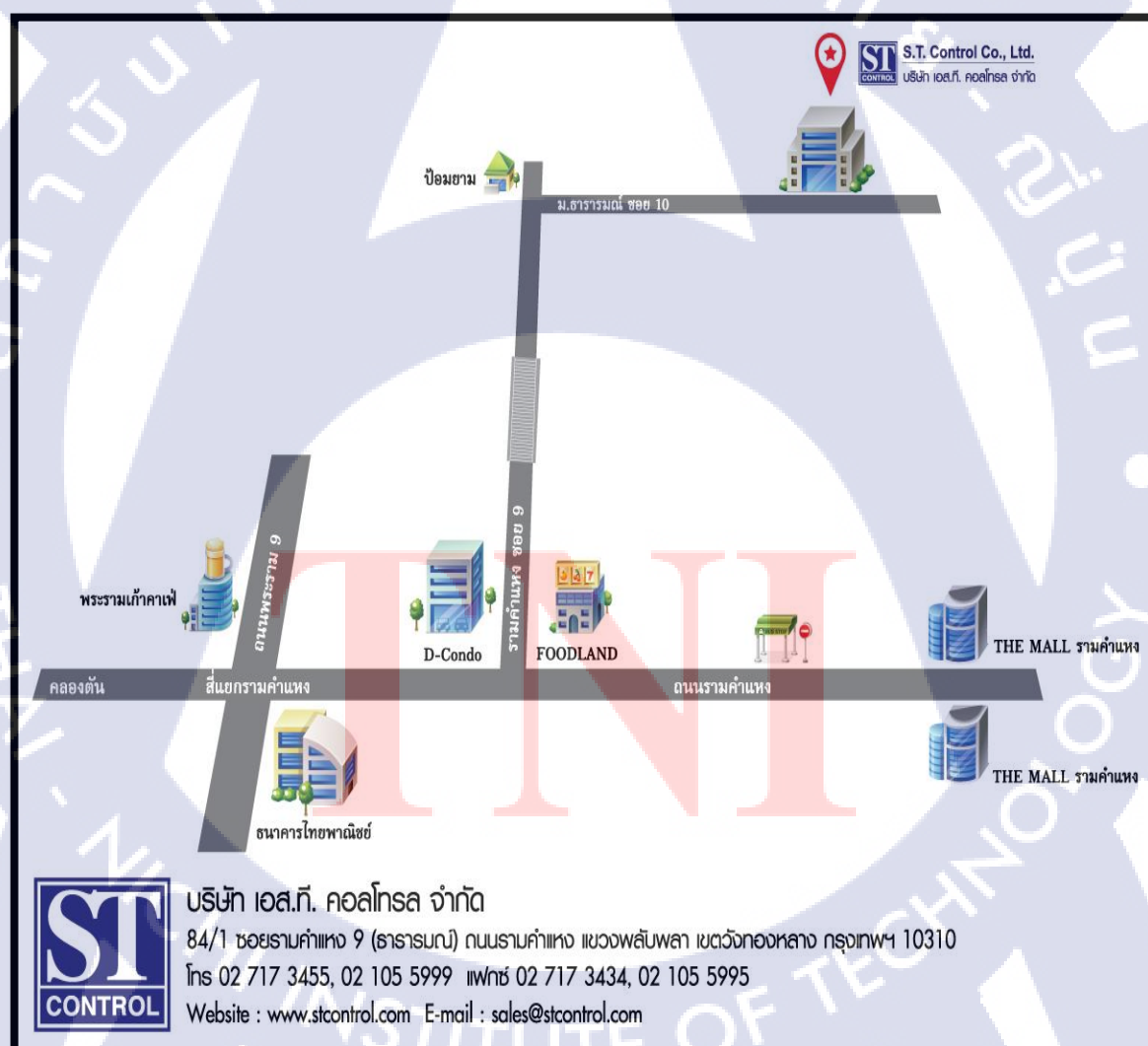
สถานที่ตั้ง : 84/1 ซอยรามคำแหง 9 (ธารารมณ) ถนนรามคำแหง แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง
กทม. 10310

โทรศัพท์ : 0-2105-5999, 0-2717-3455

โทรสาร : 0-2105-5995

E-mail : info@stcontrol.com

Web Site : <http://www.stcontrol.com/>



1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท เอส.ที. คอนโทรล จำกัด ก่อตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2539 จากการรวมตัวของวิศวกรที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้าน Drive & Automation บริษัทฯ จัดจำหน่ายสินค้าที่มีบริการครบวงจร ตั้งแต่ขึ้นตั้งแต่ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์, ระบบควบคุมกระแสไฟฟ้าภายในโรงงาน นิคมอุตสาหกรรม รวมทั้งระบบความปลอดภัยของอาคารสำนักงานต่างๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นบริษัทฯ ได้ประยุกต์ใช้การผสมผสานกันอย่างลงตัวระหว่างวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีใหม่ๆ และความเป็นผู้ชำนาญการสั่งสมประสบการณ์มาเป็นระยะเวลา กว่า 18 ปี

ปัจจุบัน บริษัท เอส.ที. คอนโทรล จำกัด ได้ขยายธุรกิจที่เติบโตขึ้น โดยครอบคลุมสินค้าและบริการที่ใช้กับโรงงาน ทุกประเภทของอุตสาหกรรม ในขณะเดียวกันก็ได้ก่อตั้ง บริษัทในเครือทั้งหมด 2 บริษัท โดยแบ่งตามประเภทของสินค้าและบริการ ดังนี้

1. บริษัท เอส.ที. คอนโทรล จำกัด
2. บริษัท เอสที แอดวานซ์เทคโนโลยี จำกัด

ทางด้านสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมต่างๆ ได้ครบวงจร บริษัทฯ จึงได้ขยายงานด้านต่างๆ เพื่อครอบคลุมงานทุกประเภท ได้แก่

- กลุ่มสินค้าและบริการด้านออโตเมชัน (Automation)
- กลุ่มสินค้าและบริการด้านเครื่องมือวัดอุตสาหกรรม (Instrument)
- กลุ่มสินค้าและบริการด้านไฟฟ้ากำลัง (Electric Distribution & Control)
- กลุ่มงานบริการด้านงานราชการ (HVAC)
- กลุ่มสินค้าและบริการด้านความปลอดภัยและอาคารสูง (BA&S)
- กลุ่มงานบริการตรวจสอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม (STCARE)
- กลุ่มงานบริการงานโปรเจ็ค (Project)

วิสัยทัศน์

“เราจะเป็นหนึ่งในผู้นำด้านการจัดจำหน่ายสินค้าอุตสาหกรรมครบวงจรและบริการด้านวิศวกรรมที่สมบูรณ์แบบ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้”

พันธกิจของบริษัท

ก้าวเป็นหนึ่งในผู้นำระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท



ภาพที่ 1.2 ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท

กลุ่มสินค้าและบริการด้านออโตเมชัน (Automation) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท คือ

- อินเวอร์เตอร์ (Inverter)
- เซอร์โว (Servo Motor)
- พีแอลซี (PLC)
- ทัชสกรีน (Touch Screen (POD))



1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

โครงสร้างองค์กรประกอบไปด้วย คณะกรรมการบริษัทซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุด รองลงมาได้แก่ กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป และฝ่ายต่างๆตามลำดับ



1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน

แผนก : จัดซื้อ

หน้าที่ : Admin Officer

งานที่ได้รับมอบหมาย

1. งานขาย (Back Office)

1.1 ตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์

1.2 เปิดใบสั่งซื้อ (PO)

1.3 เขียนใบ Request For Payment

2. งานโครงการ (Project)

2.1 เปิดใบสั่งซื้อ (PO) เพื่อซื้อสินค้าเข้าโครงการ

2.2 ตรวจสอบเอกสารของซัพพลายเออร์ตรวจสอบเอกสาร และติดตามเอกสาร

1.5 ที่ปรึกษา และตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ : นางสาว พัชรา ดิถีรัตนฤกษ์

ตำแหน่ง : Domestic Purchase Officer

ชื่อ : นางสาว โชติกา ไชยวงษ์

ตำแหน่ง : Domestic Purchase Officer

ชื่อ : นางสาว วิศัลยา ทองมาก

ตำแหน่ง : Domestic Purchase Officer

TNI

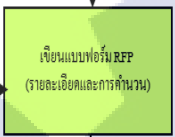
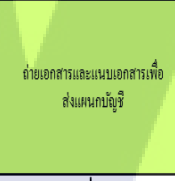
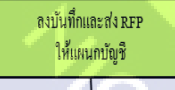
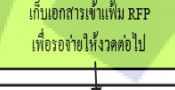
TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ภาคผนวก ข

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขอบเขตในการทำงานเอกสารโครงการ

TNI

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการเบิกจ่ายเงินให้กับซัพพลายเออร์

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ทำการติดตามใบแจ้งหนี้และใบกำกับภาษีจาก supplier อยู่ตลอดเวลาให้ทันระยะเวลาดำเนินการกำหนด	โชติกา	1. ใบแจ้งหนี้ 1 ชุด 2. ใบกำกับภาษี 1 ชุด 3. ใบส่งมอบงานของ supplier 1 ชุด 4. รูปถ่ายส่งมอบงาน 1 ชุด 5. เลขบัญชีของ supplier 1 ชุด
2		ทำการเขียนใบ RFP ตามคู่มือการปฏิบัติงานและแนบเอกสารที่สำคัญให้ถูกต้อง	โชติกา	1. ใบแจ้งหนี้/Invoice/สำเนาบัตรประชาชน 1 ชุด 2. ใบส่งมอบงานของ supplier 1 ชุด 3. รูปถ่ายส่งมอบงานของ supplier 1 ชุด 4. เลขบัญชีของ supplier 1 ชุด 5. ชุด PO คัดฉบับ 1 ชุด 6. ใบ RFP 1 ชุด
3		หลังจากแนบเอกสารที่ได้มาจาก supplier แล้วก็จะนำเสนอให้กับผู้บริหารเพื่อทำการอนุมัติให้จ่ายเงินได้	โชติกา	
4		กรณีสงานโครงการ ต้องมี 5 ลายเซ็น 1. ผู้จัดทำ 2. หัวหน้าจัดซื้อ 3. ผู้จัดการแผนก (เจ้าของ PR) 4. ผู้บริหาร 5. ผู้จัดการแผนกบัญชี	โชติกา	
5		ทำการถ่ายเอกสารตามคู่มือการปฏิบัติงานและแนบเอกสารที่สำคัญเพื่อส่งให้แผนกบัญชีจ่ายเงินให้กับ supplier	โชติกา	1. ใบ RFP 3 ชุด 2. ใบแจ้งหนี้/Inv./สำเนาบัตรประชาชน 2 ชุด 3. ใบส่งมอบงานของ supplier 2 ชุด 4. รูปถ่ายส่งงาน 2 ชุด 5. BOQ 2 ชุด 6. PO ของบริษัท 2 ชุด 7. PR ของบริษัท 2 ชุด 8. PO ของลูกค้า/ใบเสนอราคาชิ้นอื่นส่งซื้อ 2 ชุด 9. เลขบัญชีของ supplier 2 ชุด
6		เมื่อถ่ายเอกสารและแนบเอกสารต้องการลงบันทึกที่แผนกบัญชีเพื่อเป็นการเช็ควันที่จัดซื้อส่งเอกสาร	โชติกา	
7		ทำการจ่ายเงินให้กับ supplier โดยแผนกบัญชี	โชติกา	
8		ทำการเก็บใบเบิกจ่ายเงิน (RFP) เข้าแฟ้ม RFP แต่ถ้าโครงการที่จ่ายเงินครบแล้วจะเก็บเข้าแฟ้ม PO	โชติกา	
9		ทำการส่งหลักฐานการโอนเงินให้กับ supplier เพื่อเป็นการยืนยันการชำระเงิน	โชติกา	

การจัดทำคู่มือขอบเขตในการทำงานของการแนบเอกสารงานโครงการ (เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ)

Job description Domestic
(เอกสารแนบเพื่อขออนุมัติ)

1. งานทำจ่าย (Request for Payment : RFP)

เอกสารที่ต้องทำจ่าย คือ PO ที่ไม่มีเครดิตต้องชำระเป็นเงินสด / เช็ค เช่น
กรณีซื้อสินค้าครั้งแรกต้องชำระเป็นเงินสด / เช็ค หรือ การจ่ายมัดจำ, ค่าจ้าง เป็นต้น

1.1 ติดตามใบแจ้งหนี้, Invoice, สำเนาบัตรประชาชน, ใบส่งมอบงาน,

รูปภาพประกอบการส่งมอบงานทั้งก่อนและหลังการส่งมอบ

1.2 เขียนรายละเอียดคร่าวๆ พร้อมคำนวณยอดเงินที่ต้องชำระ ตามแบบฟอร์ม RFP

1.2.1 ส่งชื่อ / จ้างในนามบริษัท หรือ บุคคล มี Vat หรือ ไม่ Vat

1.2.2 ต้องคำนวณการหัก ณ ที่จ่ายรายละเอียดการหัก ดังนี้ (ค่าขนส่งหัก 1%,
ค่าโฆษณาหัก 2%, ค่าจ้างหรือบริการหัก 3%, ค่าเช่าหัก 5%)

1.2.3 ระบุยอดเงิน และ วงกตที่ต้องชำระ

1.3 เสนอเงินเพื่ออนุมัติให้ทำจ่าย โดยแบ่งดังนี้

1.3.1 กรณีซื้อสินค้า มี 3 รายการ (ผู้จัดทำ, ผจก.แผนกจัดซื้อ, คุณนุ้ย)

1.3.2 กรณีเป็นค่าจ้าง มีลายเซ็นครบคือ 5 รายการ (ผู้จัดทำ, ผจก.แผนกจัดซื้อ, คุณนุ้ย,
คุณศิริ ผจก.บัญชี/คุณรัตน์)

1.4 เอกสารที่ต้องการแนบพร้อมเพื่อขออนุมัติ

1.4.1 ใบแจ้งหนี้/invoice/สำเนาบัตรประชาชน จำนวน 1 ชุด

1.4.2 ใบส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ จำนวน 1 ชุด

1.4.3 รูปถ่ายส่งมอบงานของซัพพลายเออร์ จำนวน 1 ชุด

1.4.4 เลขบัญชีของซัพพลายเออร์ จำนวน 1 ชุด

1.4.5 ชุด PO ต้นฉบับ จำนวน 1 ชุด

1.4.6 ใบ RFP จำนวน 1 ชุด

*** ควรตรวจสอบเอกสารในการแนบทุกครั้งก่อนนำเอกสารยื่นเพื่อขออนุมัติ ***

TNI

การจัดทำคู่มือขอบเขตในการทำงานของการแนบเอกสารงานโครงการ (เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี)

Job description Domestic
(เอกสารแนบเพื่อส่งแผนกบัญชี)

2. งานถ่ายเอกสารส่งแผนกบัญชี เพื่อรับสินค้าเข้า และ เพื่อดังนี้เพื่อทำจ่าย โดยแบ่งเป็นดังนี้
(ให้ถ่ายเอกสารส่งบัญชีทุกวัน ช้าสุดในวันถัดไป)

2.1 ถ่ายเอกสาร Invoice ส่งแผนกบัญชีเพื่อรับสินค้าเข้า (ซื้อมาขายไป) ประกอบด้วย

- | | | |
|-------|--|-------------|
| 2.1.1 | ต้นฉบับใบกำกับภาษี (Invoice) ทั้งชุด (อาจจะมี 1 แผ่นหรือมากกว่านี้) ส่งบัญชีทั้งชุด
ตรวจสอบใบกำกับภาษีด้วยว่ารายการสินค้า, จำนวน, ยอดเงินตรงกับ PO
หรือไม่ รวมทั้งมีลายเซ็นผู้รับสินค้าหรือไม่ ทุกครั้ง ก่อนถ่ายเอกสารส่งบัญชี | |
| 2.1.2 | ใบกำกับภาษี (ถ่ายเอกสารเฉพาะต้นฉบับ เท่านั้น)
(ถ่ายเอกสาร 3 ชุด ส่งบัญชี 2 ชุด เก็บสำเนาไว้กับต้นฉบับ PO 1 ชุด) | จำนวน 3 ชุด |
| 2.1.3 | PO เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 1 ชุด |
| 2.1.4 | PR เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 1 ชุด |
| 2.1.5 | PO ของลูกค้า / ใบเสนอราคาของลูกค้ายืนยันสั่งซื้อ | จำนวน 1 ชุด |

2.2 ถ่ายเอกสาร Request for Payment (RFP) ส่งแผนกบัญชีเพื่อทำจ่าย ประกอบด้วย

- | | | |
|-------|--|-------------|
| 2.2.1 | แบบฟอร์ม RFP
(ส่งบัญชี 2 ชุด (ต้นฉบับและสำเนา) เก็บสำเนาไว้กับต้นฉบับ PO 1 ชุด) | จำนวน 3 ชุด |
| 2.2.2 | ใบแจ้งหนี้ / Invoice / สำเนาบัตรประชาชน
(ต้นฉบับหรือสำเนา โดยส่งทางแฟกซ์หรืออีเมลก็ได้ เมื่อได้ตัวจริง / ต้นฉบับ
ส่งมอบให้บัญชี (คุณแป้ว) ตามหลัง) | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.3 | ใบส่งมอบงาน (งาน Project หรือ งานอาคาร) | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.4 | รูปภาพส่งมอบงาน (งาน Project หรือ งานอาคาร) | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.5 | BOQ (งาน Project) | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.6 | PO เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.7 | PR เอส.ที.คอนโทรล | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.8 | PO ลูกค้า / ใบเสนอราคาของลูกค้ายืนยันสั่งซื้อ | จำนวน 2 ชุด |
| 2.2.9 | เลขที่บัญชีของ Supplier ที่จะให้โอนเงิน | จำนวน 2 ชุด |

*** ควรตรวจสอบเอกสารในการแนบทุกครั้งก่อนนำเอกสารยื่นเพื่อส่งแผนกบัญชี ***

ประวัติผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ – สกุล

นางสาว มินตรา เละหนับ

วัน เดือน ปีเกิด

31 ธันวาคม 2536

ที่อยู่ปัจจุบัน

50/85 ซอย ตลาดพร้าว 114 ถนน ตลาดพร้าว

เขต วังทองหลาง

แขวง พลับพลา กทม. 10310

โทรศัพท์มือถือ

08-5947-2234

E-Mail

nuda_jah@hotmail.com



ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

ประถมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2549

โรงเรียนพระยาประเสริฐสุนทราศรัย (กระจ่าง สิงหเสนี)

ระดับมัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2555

โรงเรียนอิสลามสันติชน

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2558

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

- ไม่มี -

ประวัติการฝึกอบรม

1. Human Resources Program for SME-Getting to know Japan

2. ระบบคุณภาพและการผลิต บริษัท ควอลิตี้ พลัส เอสเทติก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

3. หลักการ MONOZUKURI ณ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ - ไม่มี -