

### บทที่ 3

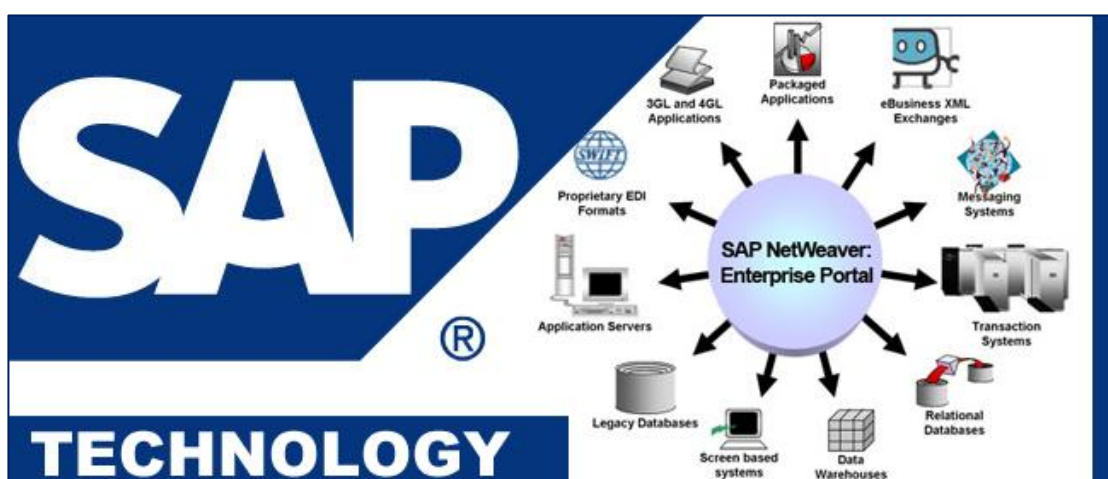
#### วิธีการดำเนินโครงการการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาการปฏิบัติงานด้านการตัดรับชำระหนี้ ผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง **คู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP ของ บริษัท เบทาโกรเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด สำนักงานนครราชสีมา** เป็นคู่มือที่จะช่วยเหลือในเรื่องของการทำงานระบบ SAP เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาและเพิ่มความถูกต้องในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน โดยวิธีการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน (PDCA)
3. โปรแกรมหรือเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำคู่มือในครั้งนี้ ผู้จัดทำโครงการได้ศึกษาการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สังเกตความต้องการและปัญหาในการตัดรับชำระหนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากระบบ SAP ในการตัดรับชำระหนี้ ช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ของธนาคาร กับยอดชำระหนี้ของลูกค้าที่ทางเจ้าหน้าที่สินเชื่อได้ดำเนินการส่งให้ โดยตรวจสอบความถูกต้องของ Profit Center และ G/L Account และการจัดทำรายงานการรับชำระประจำวันในระบบ SAP



ภาพที่ 9 ระบบ SAP

ที่มา : <http://preedeechanok.blogspot.com>






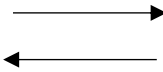
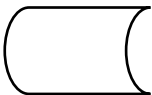
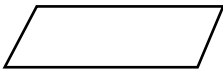

### 3. โปรแกรมและเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

โปรแกรมที่ใช้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการทำคู่มือการต้อนรับชำระหนี้ ของ บริษัท เบทาโกรเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด อีกทั้งยังมีการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือ มีรายละเอียดดังนี้

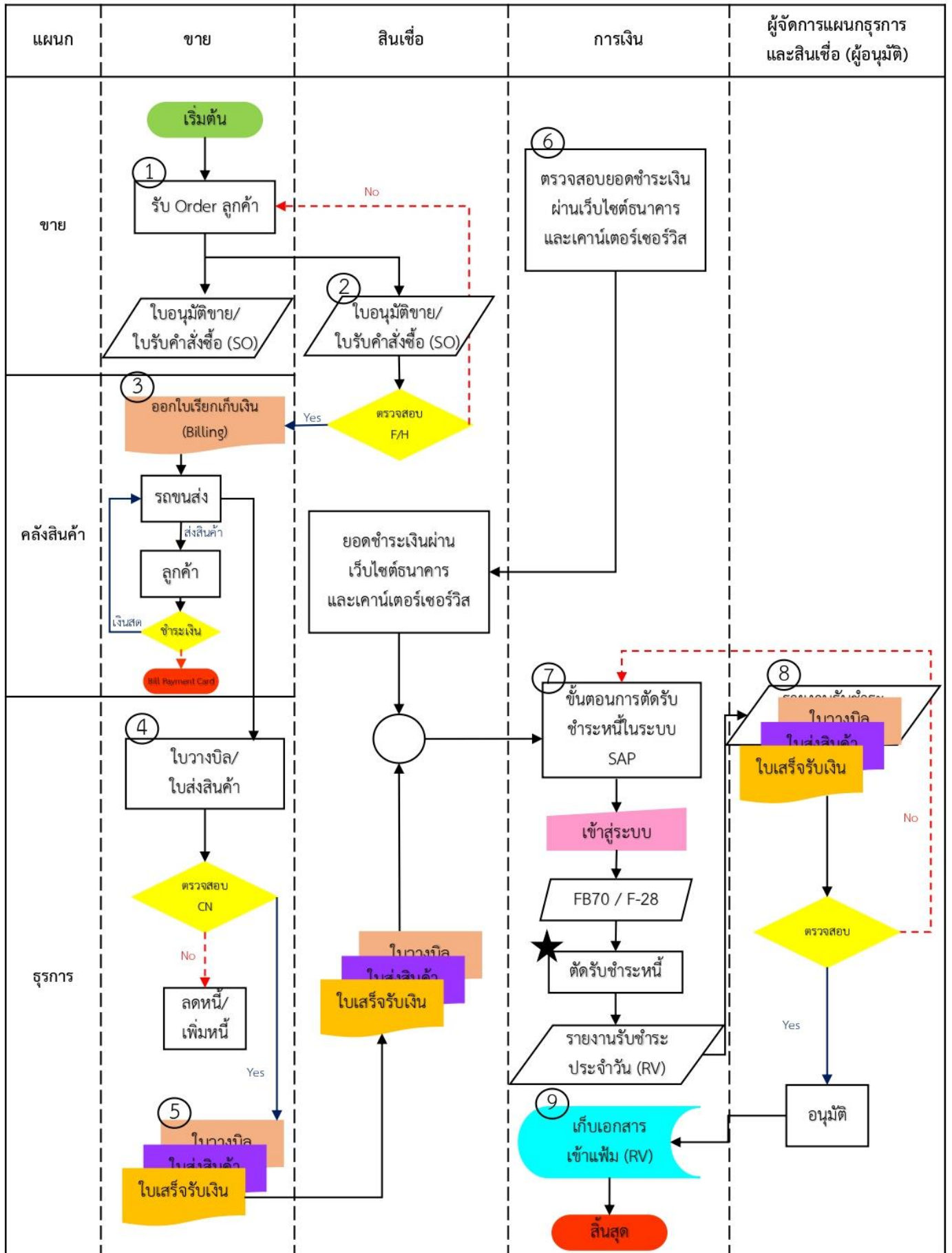
#### 3.1 โปรแกรมที่ใช้ในการดำเนินงาน

##### 3.1.1 แผนผังกระบวนการทำงาน Flow Chart

Flow Chart หรือ ผังงาน หมายถึง แผนภาพแสดงลำดับการเคลื่อนไหวหรือการกระทำ ของคนหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องในระบบต่าง ๆ ข้อดีของ Flow Chart ช่วยให้การแสดงภาพรวม และจัดลำดับขั้นตอนการทำงานในระบบได้อย่างเป็นระเบียบและถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน

ลำดับ	สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	การใช้งาน
1.		Terminator	ใช้เป็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของโปรแกรม
2.		Process	แสดงการประมวลผล เช่น กิจกรรม และการปฏิบัติงาน
3.		Decision	แสดงการตัดสินใจ หรือ เปรียบเทียบ
4.		Document	แสดงข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่ออกทางเครื่องพิมพ์ เช่น Print ใบเสร็จรับเงิน
5.		Multidocument	การแสดงผลหลายเอกสารพร้อมกัน
6.		On – page reference	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ
7.		Line	เส้นแสดงทิศทางการไหลของข้อมูล
8.		Stored data	ที่เก็บข้อมูล ใช้ในการเก็บข้อมูลทั่วไป
9.		Input/Output Symbol	แสดงผลการรับข้อมูลเข้าหรือแสดงผลลัพธ์โดยไม่ระบุชนิดของอุปกรณ์
10.			จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

# แผนผังการไหลของกระบวนการตัดรับชำระหนี้ (Flow Chart)



### 3.1.2 ระบบ SAP ในการตัดรับชำระหนี้

SAP คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตัวหนึ่ง ที่ทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับทรัพยากรขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยในส่วนของการตัดรับชำระหนี้ในระบบ SAP สามารถแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

- 1) กรณีรับชำระแบบปกติ
- 2) กรณีรับชำระแบบ Partial
  - 2.1) รับชำระเงินขาด ไม่ถึง 10.- บาท
  - 2.2) รับชำระเงินเกิน ไม่ถึง 10.- บาท
  - 2.3) รับชำระเงินเกิน มากกว่า 10.- บาท
  - 2.4) รับชำระเงินบางส่วน(ขาดมากกว่า 10.- บาท)
  - 2.5) รับชำระลูกหนี้หลายราย
  - 2.6) รับชำระลูกหนี้หลายราย+ชำระบางส่วน (Partial Pmt)+ค่าธรรมเนียม+ส่วนลด

### 3.1.3 Microsoft Office

เป็นชุดโปรแกรมสำนักงาน ซึ่งสามารถใช้งานได้ในระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์ วินโดวส์ และแอปเปิล แมคอินทอช มีการส่งเสริมให้ใช้บริการผ่านระบบเครื่องแม่ข่าย (Server) และ บริการผ่านหน้าเว็บ (Web Based) ในรุ่นใหม่ๆ ของไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ จะเรียกว่า ระบบสำนักงาน (Office system) โดยโปรแกรมที่นำมาใช้ในการจัดทำโครงการ ประกอบไปด้วย Microsoft Word, Microsoft Excel และ Microsoft Power Point เป็นต้น สามารถใช้งานสะดวก โปรแกรมมีความเสถียร สามารถเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ



ภาพที่ 10 Microsoft Office

ที่มา : Windows Latest, (2564)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้จัดทำโครงการ ได้ใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 15 ชุด ที่สร้างภายใต้พื้นฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP และใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามโดยมีขั้นตอนแบบสอบถามและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

3.2.1 แบบทดสอบความเข้าใจ การใช้งานคู่มือการตัดรับชำระหนี้ จำนวน 10 ข้อ

3.2.2 แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานแผนกบัญชีและบริหารที่มีต่อคู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้คู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในรูปแบบของคู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP

โดยพิจารณาระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำ