

## บทที่ 4

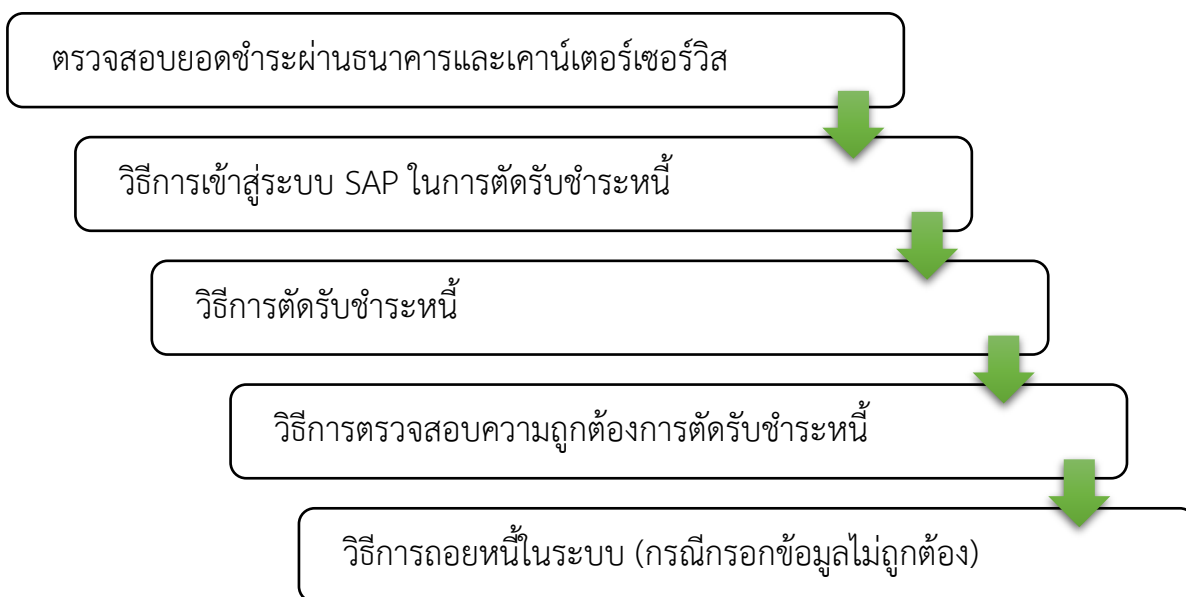
### การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ผู้จัดทำโครงการได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าร่วมอบรมสามารถตัดรับชำระหนี้ได้ มีการทำงานที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดและความล่าช้าของข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการดำเนินงาน
3. ผลการทำแบบทดสอบวัดความเข้าใจ
4. ผลการประเมินความพึงพอใจ

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดรับชำระหนี้ในระบบ SAP ของ บริษัท เบทาโกรเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด สำนักงานนครราชสีมา นั้น โดยมีการเปรียบเทียบก่อนและหลังดำเนินการ อีกทั้งยังมีแนวทางการแก้ไขผลของการดำเนินการ



#### ภาพที่ 11 ผลการวิเคราะห์คู่มือ

จากข้อมูลปัญหาการปฏิบัติงาน สามารถปรับปรุงแก้ไขเพื่อช่วยในปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและแม่นยำมากขึ้น และลดภาระงานตกค้างภายในสำนักงานได้มากอีกด้วย

## 2. ผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย และจุดประสงค์ของการทำโครงการที่ตั้งไว้ โดยการนำคู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP ที่สร้างขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานที่ไม่ได้เข้าร่วมอบรมสามารถตัดรับชำระหนี้ได้ มีการทำงานที่รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดและความล่าช้าของข้อมูล โดยเนื้อหาในเล่มมีดังต่อไปนี้



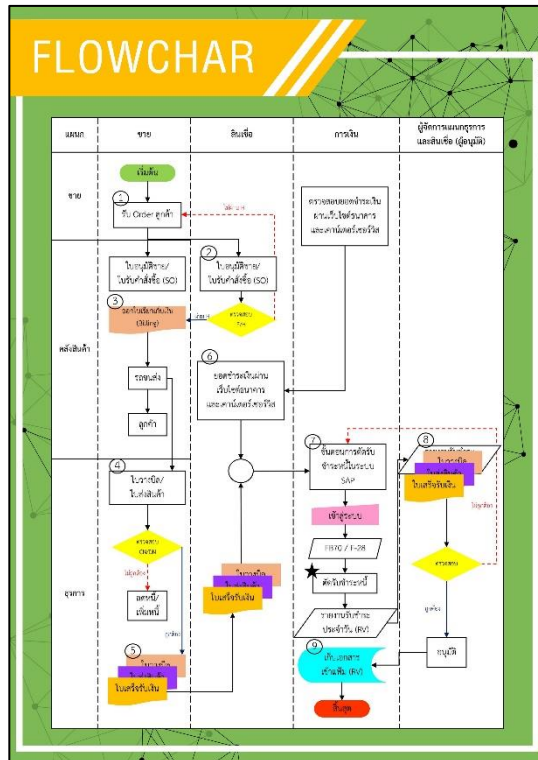
ภาพที่ 12 ปกของคู่มือ



ภาพที่ 13 คำนำของคู่มือ



ภาพที่ 14 สารบัญของคู่มือ



ภาพที่ 15 แผนผังการไหลของกระบวนการตัดรับชำระหนี้ Flow chart

## SAP สำคัญกับบริษัทอย่างไร ?

SAP (SYSTEM APPLICATION PRODUCTS IN DATA PROCESSING) คือ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร แนวคิดในการบริหารเพื่อวางแผนและจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริษัทฯ จึงได้มีการนำระบบ SAP มาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา

เพื่อช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลการบริหารธุรกิจหรือเมทาโทรส่วนต่าง ๆ โดยการเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดซื้อ การผลิต การขาย การขนส่ง บัญชี การเงิน และงานบุคคล เป็นต้น เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่ผลกำไรสูงสุดของบริษัท

### T - CODE

TRANSACTION CODE (T - CODE) ที่ใช้งานในระบบตัดรับชำระหนี้ มีดังนี้

- (1) **FB70** คือ การตัดหนี้
- (2) **F-28** คือ การตัดรับชำระหนี้
- (3) **ZTARRO05** คือ ACCOUNT RECEIVABLE REPORT หรือ การจัดทำรายงานรับชำระประจำวัน RV
- (4) **FAGLLO3** คือ G/L ACCOUNT LINE ITEMS (NEW) หรือ เรียกดู GL
- (5) **FBRA** คือ RESET CLEARED ITEMS REVERSA แบบปกติ หรือ การถอยหนี้ในระบบ

ภาพที่ 16 SAP สำคัญกับบริษัทอย่างไร และ T - code

### Account Bank

ธนาคาร	G/L Account	Profit Center
ธนาคารกสิกรไทย	KBANK	1212010051 120370000
ธนาคารกรุงเทพ	BBL	1212020051 120230000
ธนาคารไทยพาณิชย์	SCB	1212030051 120180000
ธนาคารกรุงไทย	KTB	1212040031 120310000
ธนาคารทหารไทย	TMB	1212050041 120550000
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	BAU	1212060021 120680000
ธนาคารออมสิน	GSB	1312170011 120510000
ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	BAAC	1212080021 120130000
7 - Eleven	SEVEN	1103010010 120440000
Tesco Lotus	LOTUS	1103010020 120620000

ภาพที่ 17 Account Bank และ Profit center

### คำอธิบายกรณีลูกค้าชำระเงินสด, เงินเกิน หรือชำระบางส่วน

กรณี	Pstky
Debit	40
Credit	50

ลำดับที่	กรณี	Pstky	Account
1.	ส่วนลด	40	6110100050
2.	รายได้อื่น ๆ	50	4902029990
3.	ค่ากิจกรรมส่งเสริมการขาย ณ จุดขาย	40	6105060040
4.	ลูกหนี้ SCB	50	1599080030
5.	ค่าธรรมเนียม	40	6110070040
6.	รับล่วงหน้า	50	2199060020
7.	Gift Card	40	2199060030



ภาพที่ 18 คำอธิบายกรณีลูกค้าชำระเงินสด, เงินเกิน หรือชำระบางส่วน

## คำจำกัดความ

คำจำกัดความ	คำอธิบาย	รหัส
T-CODE	TRANSACTION CODE (T-CODE) คือ รหัสหมายเลขของหน้าจอการทำงาน เช่น หน้าจอการสมัครรับชำระหนี้	F-28
COST CENTER	ศูนย์ต้นทุนนครราชสีมา	1203708001
PROFIT CENTER	ศูนย์กำไรนครราชสีมา	120370000
COMPANY CODE (BP)	บริษัท เบทาโกรเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด	1012
BUSINESS PLACE	สถานที่ของสำนักงาน นครราชสีมา	0006
กท	สำนักงานนครราชสีมา	

## คำสั่ง SAP

/o	Open session ใหม่
/n	ปิด program
/nex	logoff จากระบบ SAP
/i	ลบ session ที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน

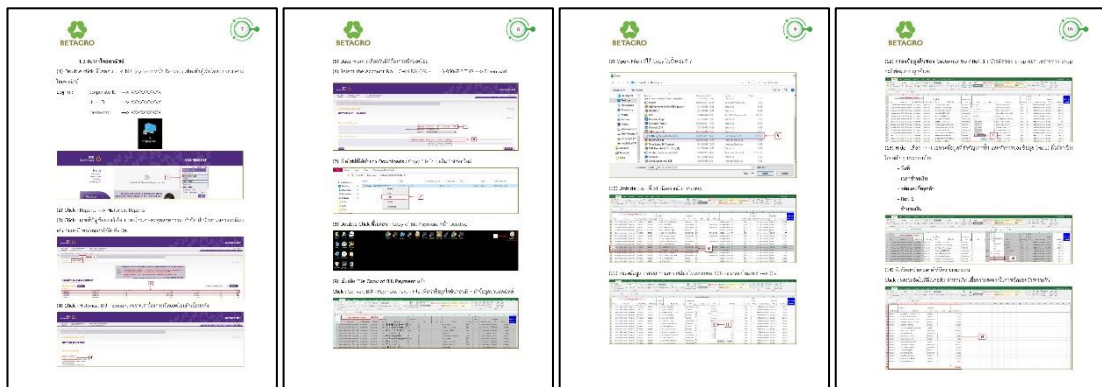
ภาพที่ 19 คำจำกัดความ และ คำสั่ง SAP

The image displays three sequential screenshots of the SAP user interface. The first screenshot shows a text-based help or instruction page with Thai text and a 'K-Dash Connect Plus' logo. The second screenshot shows a SAP transaction screen with a data table and various input fields. The third screenshot shows a detailed SAP data table with multiple columns of numerical and text data.

ภาพที่ 20 คู่มือหน้าที่ 1 – 3 การตรวจสอบยอดชำระผ่านธนาคารกสิกรไทย



ภาพที่ 21 คู่มือหน้าที่ 4 – 6 การตรวจสอบยอดชำระผ่านธนาคารกรุงเทพ



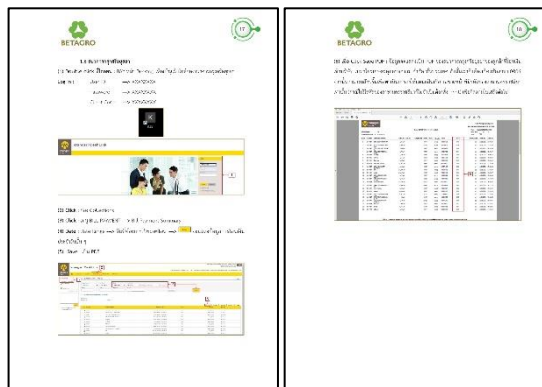
ภาพที่ 22 คู่มือหน้าที่ 7 – 10 การตรวจสอบยอดชำระผ่านธนาคารไทยพาณิชย์



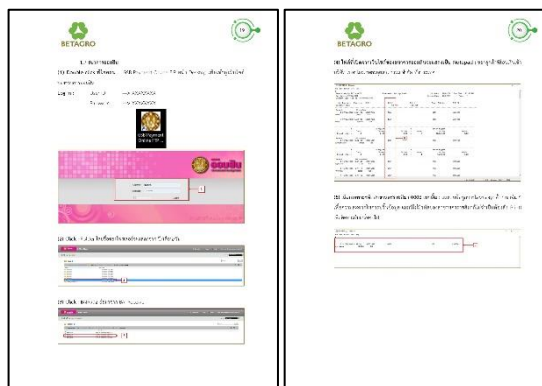
ภาพที่ 23 คู่มือหน้าที่ 11 – 13 การตรวจสอบยอดชำระผ่านธนาคารกรุงไทย



ภาพที่ 24 คู่มือหน้าที่ 14 – 16 การตรวจสอบยอดชำระผ่านธนาคารทหารไทย



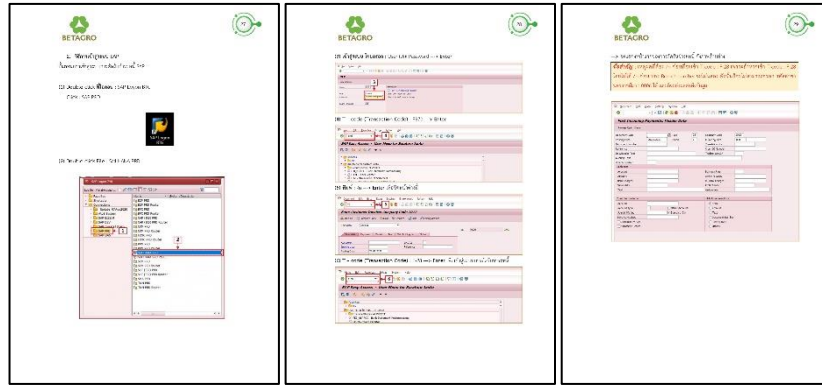
ภาพที่ 25 คู่มือหน้าที่ 17 – 18 การตรวจสอบยอดชำระผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา



ภาพที่ 26 คู่มือหน้าที่ 19 – 20 การตรวจสอบยอดชำระผ่านธนาคารออมสิน



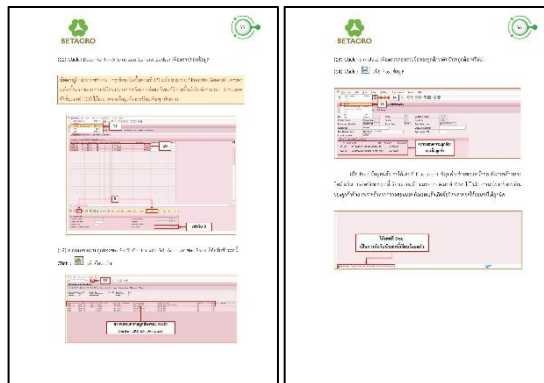
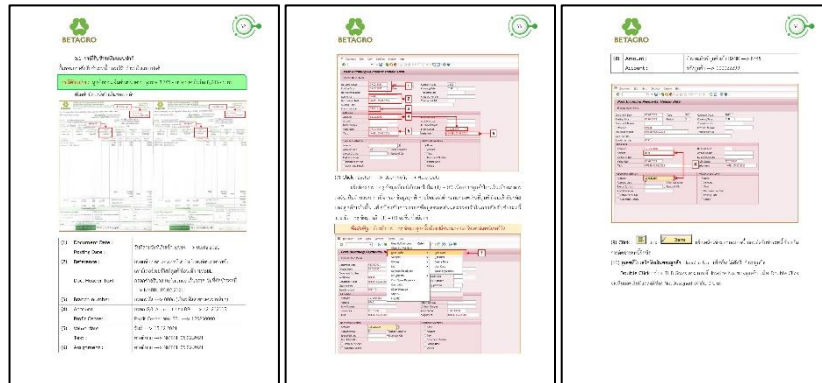




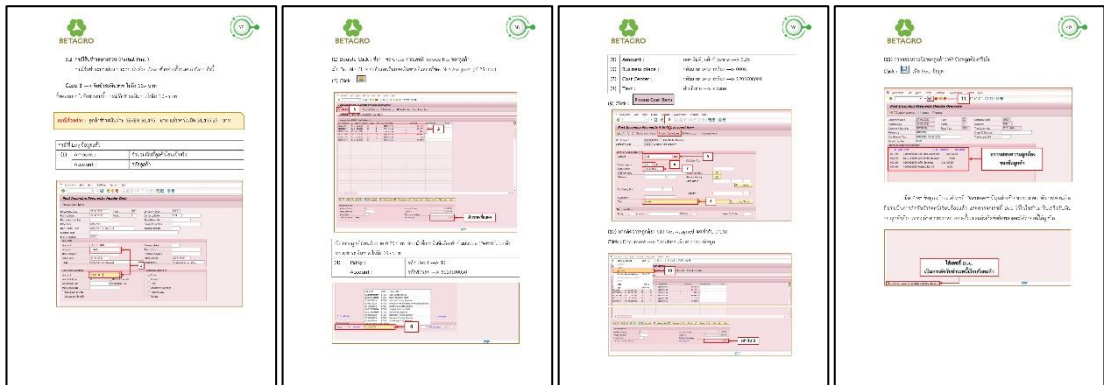
ภาพที่ 30 คู่มือหน้าที่ 27 – 29 วิธีการเข้าสู่ระบบ SAP



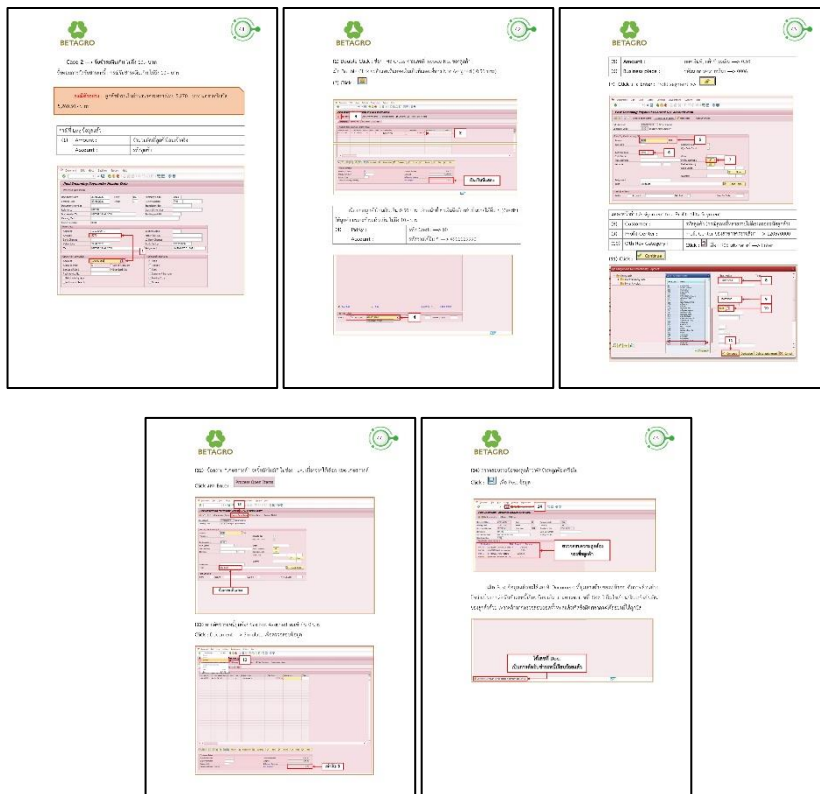
ภาพที่ 31 คู่มือหน้าที่ 30 – 31 การตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP



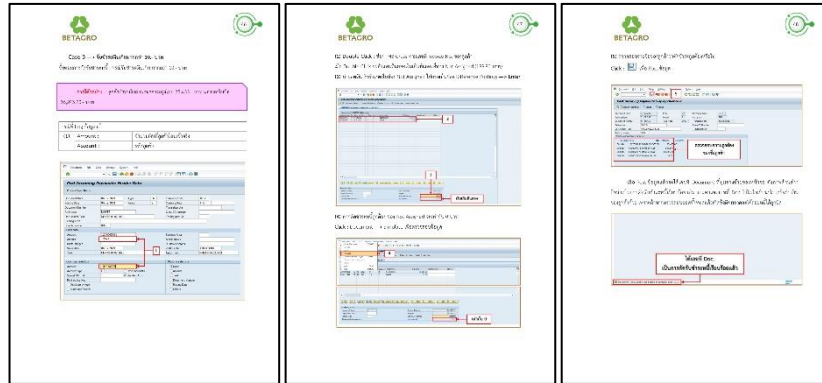
ภาพที่ 32 คู่มือหน้าที่ 32 – 36 กรณีการรับชำระแบบปกติ



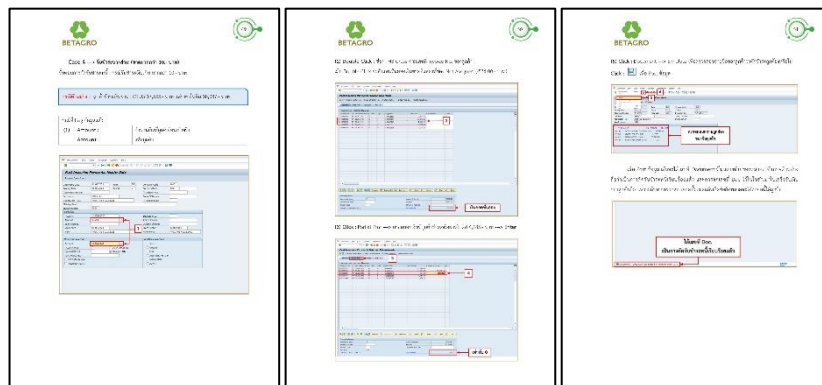
ภาพที่ 33 คู่มือหน้าที่ 37 – 40 กรณีการรับชำระแบบ Partial Case ที่ 1 การรับชำระเงินขาดไม่ถึง 10.- บาท



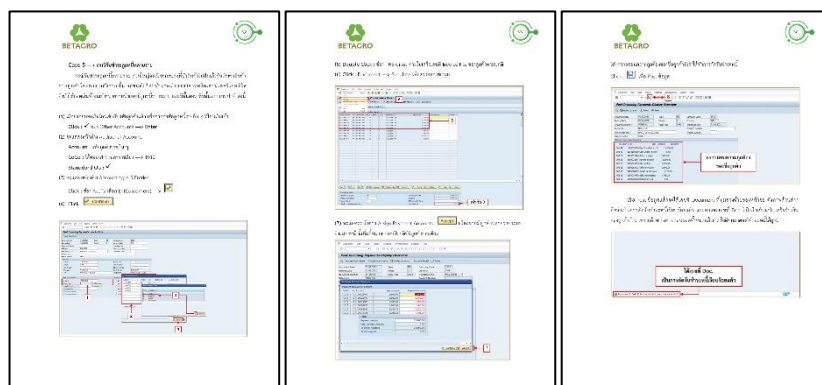
ภาพที่ 34 คู่มือหน้าที่ 41 – 45 กรณีการรับชำระแบบ Partial Case ที่ 2 การรับชำระเงินเกินไม่ถึง 10.- บาท



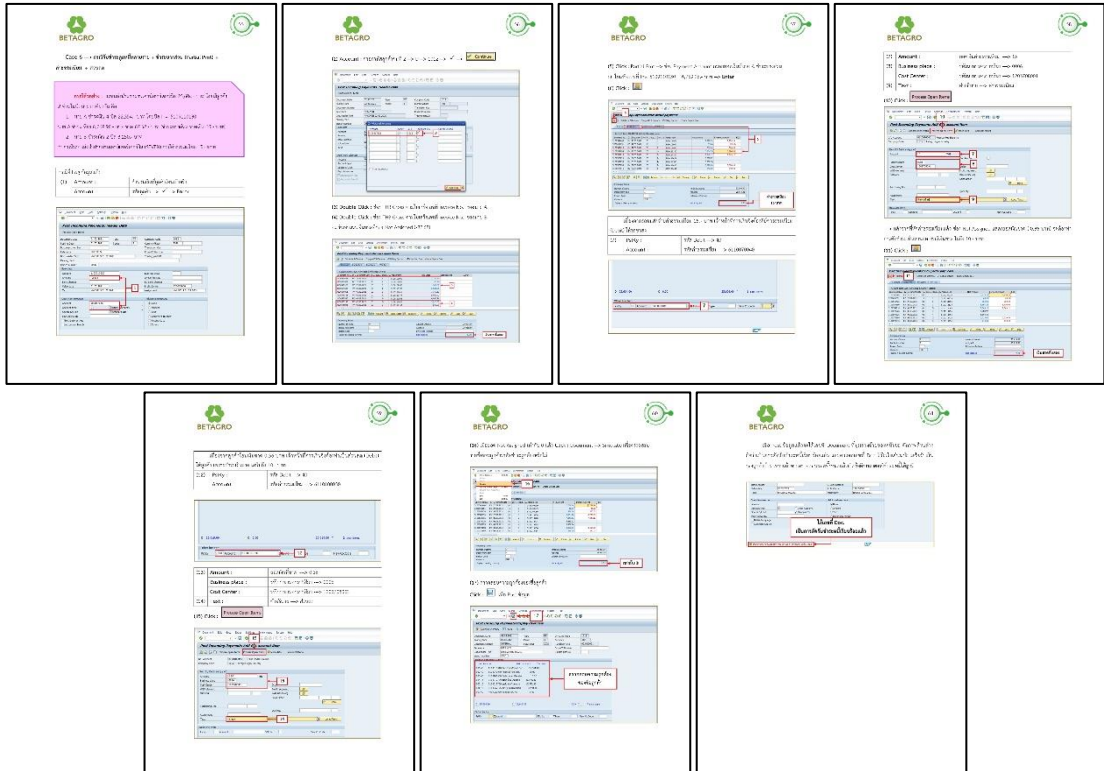
ภาพที่ 35 คู่มือหน้าที่ 46 – 48 กรณีการรับชำระแบบ Partial Case ที่ 3 การรับชำระเงินเกิน มากกว่า 10.- บาท



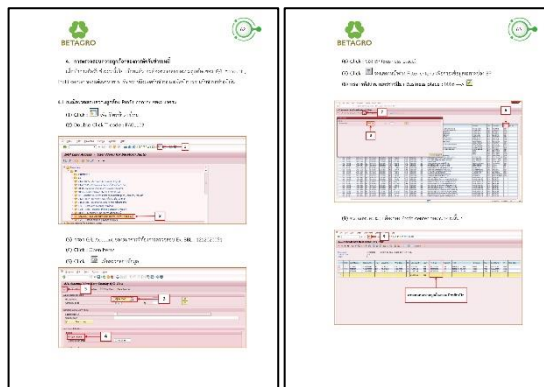
ภาพที่ 36 คู่มือหน้าที่ 49 – 51 กรณีการรับชำระแบบ Partial Case ที่ 4 การรับชำระบางส่วน



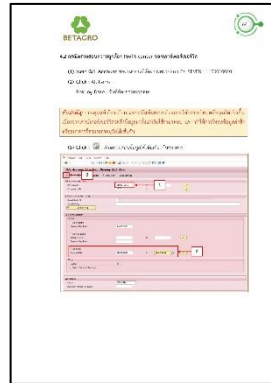
ภาพที่ 37 คู่มือหน้าที่ 52 – 54 กรณีการรับชำระแบบ Partial Case ที่ 5 การรับชำระลูกค้าหนี้หลายราย



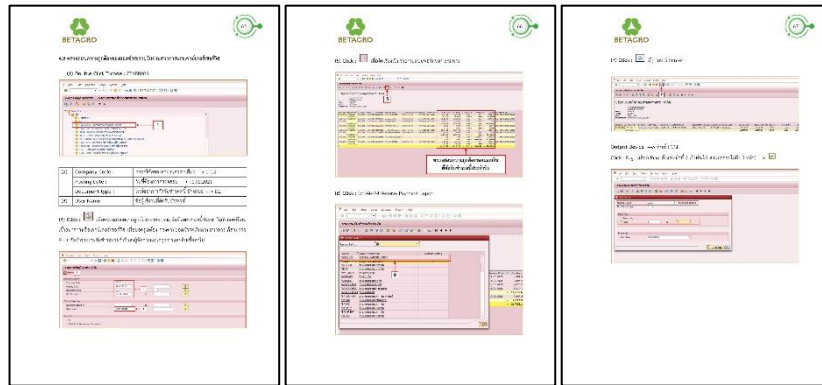
ภาพที่ 38 คู่มือหน้าที่ 55 – 61 กรณีการรับชำระแบบ Partial Case ที่ 6 การรับชำระลูกหนี้หลายราย + รับชำระบางส่วน (Partial) + ค่าธรรมเนียม + ส่วนลด



ภาพที่ 39 คู่มือหน้าที่ 62 – 63 การตรวจสอบความถูกต้องของการตัดรับชำระหนี้ กรณีตรวจสอบความถูกต้อง Profit center ของธนาคาร

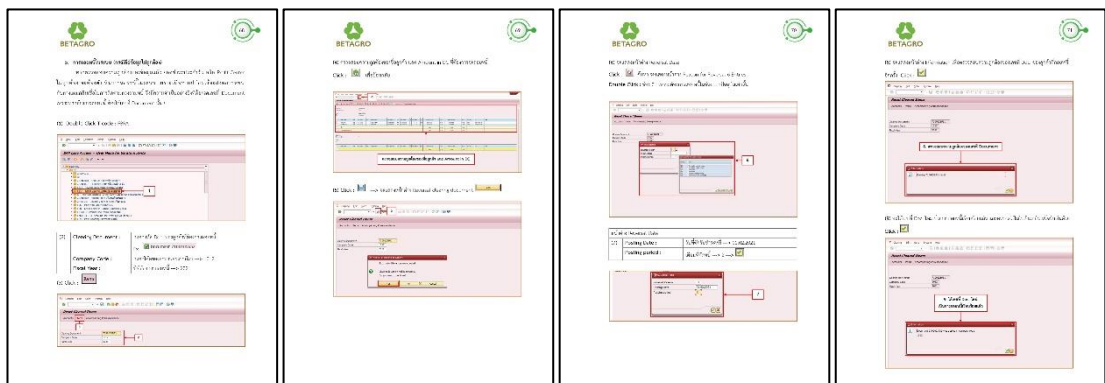


ภาพที่ 40 คู่มือหน้าที่ 64 การตรวจสอบความถูกต้องของการตั้งค่ารับชำระหนี้  
กรณีตรวจสอบความถูกต้อง Profit center ของเคาน์เตอร์เซอร์วิส



ภาพที่ 41 คู่มือหน้าที่ 65 - 67

การตรวจสอบความถูกต้องของยอดชำระรายวันผ่านธนาคารและเคาน์เตอร์เซอร์วิส



ภาพที่ 42 คู่มือหน้าที่ 68 - 71 การถอยหนี้ในระบบ (กรณีคีย์ข้อมูลไม่ถูกต้อง)

## เครือเบทาโกร



เครือเบทาโกร ก่อตั้งเมื่อ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2510  
เพื่อดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารสัตว์  
มีโรงงานแห่งแรกที่ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ  
ต่อมาขยายธุรกิจด้านการเกษตรและธุรกิจอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันเครือเบทาโกรเป็นกลุ่มบริษัทชั้นนำในธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร  
ครบวงจรของประเทศไทย ครอบคลุมทั้งธุรกิจอาหารสัตว์ ปศุสัตว์ ผลิตภัณฑ์สำหรับ  
สุขภาพสัตว์ ไปถึงผลิตภัณฑ์อาหารคุณภาพเพื่อการส่งออกและจำหน่ายในประเทศ  
ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างหลากหลาย ภายใต้แนวคิด **"เพื่อคุณภาพชีวิต"**  
ธุรกิจเครือเบทาโกร

มุ่งสู่ธุรกิจอาหารทั้งจำหน่ายในประเทศและส่งออกจากฐานการผลิต  
ด้านอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารครบวงจร

**ประกอบด้วย 5 สายธุรกิจ ดังนี้**

1. สายธุรกิจเครื่องปศุสัตว์และธุรกิจอาหารสัตว์
2. สายธุรกิจไก่
3. สายธุรกิจสุกร
4. สายธุรกิจสุขภาพสัตว์
5. สายธุรกิจอื่น ๆ



**"อาหารปลอดภัย คือ  
หัวใจของเบทาโกร"**

ภาพที่ 43 เกี่ยวกับเครือเบทาโกร



**BETAGRO**





"QUALITY OF LIFE"  
Do it for prosperity

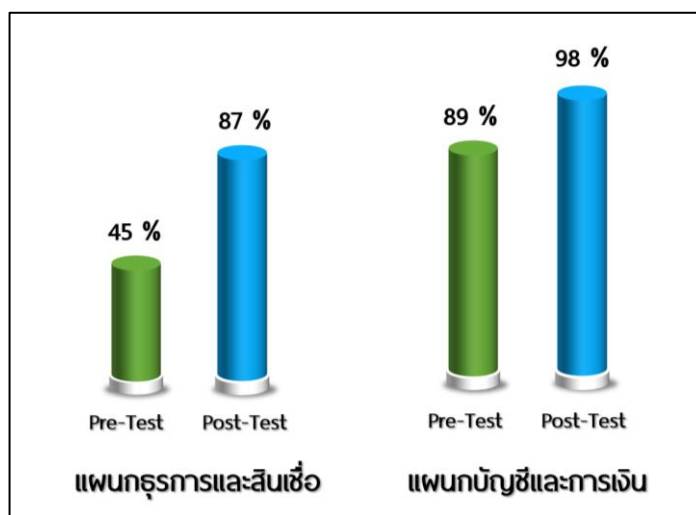
FOSTER EMPLOYEE SKILLS  
THROUGHOUT THE ORGANIZATION

HIGH QUALITY  
PRODUCTS  
TO CUSTOMERS

ภาพที่ 44 ปกหลังของคู่มือ

### 3. ผลการทำแบบทดสอบความเข้าใจ

จากการทดสอบประสิทธิภาพของคู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP กลุ่มเป้าหมายที่เลือกให้ทดสอบมีทั้งหมด 2 กลุ่ม ประกอบด้วย แผนกธุรการและสินเชื่อ จำนวน 4 คน และ แผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 6 คน ซึ่งทั้ง 2 แผนกมีอายุงานเฉลี่ยอยู่ที่ 5 ปี และ 12 ปี ตามลำดับ



สรุปผลการทดสอบความเข้าใจ ผู้ทดสอบทั้ง 2 แผนกมีความรู้และความเข้าใจในการตัดรับชำระหนี้ หลังจากศึกษาคู่มือการตัดรับชำระหนี้ เนื่องจากคู่มือช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้รับความรู้เบื้องต้น มีการจัดเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอนอย่างมีหลักเกณฑ์ ทั้งนี้ ผู้จัดทำ ได้ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบทดสอบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น



#### 4. ผลการประเมินความพึงพอใจของคู่มือ

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	10	100
<b>เพศ</b>		
ชาย	1	10
หญิง	9	90
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	2	20
31 - 35 ปี	5	50
36 - 40 ปี	2	20
40 ปีขึ้นไป	1	10
<b>ตำแหน่งการปฏิบัติงาน</b>		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	1	10
ธุรการบัญชี	2	20
นักบัญชี	2	20
นักบัญชีอาวุโส	2	20
ผู้อำนวยการบัญชี	1	10
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี และการเงิน	1	10

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40 เป็นเพศชายจำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 10 อายุอยู่ระหว่าง 31 - 35 ปี และตำแหน่งงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 แผนก คือ แผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และแผนกธุรการและสินเชื่อ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้คู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP

โดยนำผลค่าเฉลี่ยที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.51-2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.51-3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.51-4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.51-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้คู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจในการใช้คู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. คู่มือช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้รับความรู้เบื้องต้นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.00	0.47	มาก
2. การจัดเนื้อหาของคู่มือ อ่านแล้วเข้าใจง่าย ตรงต่อความต้องการ	4.10	0.57	มาก
3. การจัดเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอน สอดคล้อง และเชื่อมโยงได้อย่างชัดเจน	4.20	0.63	มาก
4. คู่มือช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถตรวจสอบเอกสาร ได้อย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	4.20	0.63	มาก
5. คู่มือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น	4.60	0.70	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้คู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.22$  , SD = 0.64) พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ คู่มือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ( $\bar{x} = 4.60$  , SD = 0.70) รองลงมา คือ มีการจัดเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอน และสามารถตรวจสอบเอกสารได้อย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ( $\bar{x} = 4.20$  , SD = 0.63) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในรูปแบบของคู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP

โดยนำผลค่าเฉลี่ยที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.51-2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.51-3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.51-4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.51-5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจโดยรวมในรูปแบบของคู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจในการใช้คู่มือการตัดรับชำระหนี้ ระบบ SAP	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สีสีนรูปแบบของรูปเล่มมีความสวยงาม	4.40	0.69	มาก
2. ขนาดของรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.20	0.63	มาก
3. รูปแบบตัวอักษรมีความเหมาะสมชัดเจน	4.20	0.63	มาก
4. เนื้อหามีความเหมาะสม ครอบคลุม	4.00	0.47	มาก
5. ความรู้จากคู่มือสามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริง	4.30	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในรูปแบบของคู่มือการตัดรับชำระหนี้ระบบ SAP โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.22$  , SD = 0.64) พบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สีสีนรูปแบบของรูปเล่มมีความสวยงาม ( $\bar{x} = 4.40$  , SD = 0.69) รองลงมา คือ ความรู้ที่ได้จากคู่มือสามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริง ( $\bar{x} = 4.30$  , SD = 0.67) ตามลำดับ