

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice)

ของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด

นางสาวพิมพ์ภัส บุญประเสริฐ รหัสนิติศ 6109029, อาจารย์นิภาพรรณ อนันต์พลศักดิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และลดระยะเวลาในการฝึกอบรมการเรียนรู้งาน เนื่องจากเกิดปัญหาในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) จากกระบวนการที่ซับซ้อน ผู้วิจัยจึงสนใจในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด ผลของการวิจัยปรากฏว่า การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ได้ สามารถนำไปปฏิบัติตามในกระบวนการผ่านระบบ SAP ที่ซับซ้อนได้โดยไม่เกิดข้อผิดพลาด ลดความสับสน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการช่วยฝึกอบรมสามารถพนักงานใหม่ นักศึกษาฝึกงาน และผู้ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องของความเข้าใจและลดระยะเวลาในการฝึกอบรมหรือการสอนงาน เนื่องจากค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานเท่ากับ 4.4 เติม 10 คะแนน และค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างหลังจากการศึกษาคู่มือปฏิบัติงานเท่ากับ 9.2 เติม 10 คะแนน เมื่อทำการทดสอบ t-Test: Paired Two Sample for Means ผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่า t Stat = -5.57988666, ค่าความน่าจะเป็น = 0.003 และ ค่าระดับนัยสำคัญ = 0.05 ดังนั้น ค่าความน่าจะเป็นน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 กล่าวคือ คะแนนแบบทดสอบก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานและแบบทดสอบหลังจากการศึกษาคู่มือปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

1. บทนำ

บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด เป็นบริษัทเทคโนโลยีนวัตกรรมยานยนต์ และเป็นศูนย์วิจัยและพัฒนาที่สำคัญของบริษัทวาลีไอ ในโครงการวิจัยผลิตภัณฑ์คอนเดนเซอร์ระบบระบายความร้อน และฮีตเตอร์ เนื่องจากการพัฒนาที่ดี ส่งผลให้บริษัทเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงส่งผลให้มีฐานลูกค้าจำนวนมากทั้งในประเทศและนอกประเทศ ดังนั้น การตกลงการชำระเงินและการส่งมอบสินค้าจึงมีความแตกต่างกันออกไป ส่งผลให้มีรายละเอียดในการออกเอกสาร

ใบแจ้งหนี้ (Invoice) หลากหลายรูปแบบและมีรายละเอียดมาก ข้อตกลงการชำระเงินและสถานที่ส่งมอบสินค้าขึ้นอยู่กับบริษัทผู้ซื้อและบริษัทผู้ขาย ซึ่งแต่ละบริษัทกำหนดข้อตกลงที่แตกต่างกัน ใบแจ้งหนี้ (Invoice) เป็นเอกสารที่ผู้ประกอบการออกให้กับผู้ซื้อสินค้า เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงจำนวนเงินที่ต้องชำระ จำนวนราคาของสินค้า และวันที่ที่กำหนดในการชำระสินค้า เป็นเอกสารสำหรับการชำระเงิน ส่วนใหญ่มักใช้กับธุรกิจขนส่งที่มีการส่งสินค้าจำนวนมากและมีการส่งสินค้าหลายรอบ หรือธุรกิจที่มีการวางแผนเครดิตในการชำระเงิน ซึ่งลูกค้าแต่ละรายจะมีวิธีการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้อาจเกิดข้อผิดพลาดหลายประการในการออกเอกสารนี้ สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ในการออกเอกสารนี้ หรือนักคิดที่ไม่ชำนาญในการออกเอกสารดังกล่าวผ่านระบบ SAP ซึ่งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นส่วนมากเป็นการกรอกรายละเอียดผิดพลาด กรอกรายละเอียดไม่ครบถ้วน กรอกรายละเอียดสลับกับใบแจ้งหนี้รูปแบบต่าง ๆ มีการจำวิธีการทำสลับกันในแต่ละรูปแบบ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือหรือสื่อการเรียนรู้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจง่ายและถูกต้องชัดเจน รวมถึงลดระยะเวลาในการฝึกอบรม ส่งผลให้ป้องกันความผิดพลาดในการทำงานและความเข้าใจง่ายของผู้ที่จะศึกษา หรือฝึกการออกเอกสารของพนักงานใน บริษัท วาติโอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด เนื่องจากหากเกิดข้อผิดพลาดในการออกเอกสารนี้แล้ว ไม่สามารถแก้ไขใหม่ได้ เมื่อดำเนินการทำการออกเอกสารไปแล้ว ข้อมูลจะขึ้นในระบบทันที รวมถึงในระบบหรือเว็บไซต์ของลูกค้า ซึ่งส่งผลให้บริษัทถูกหักคะแนนจากบริษัทลูกค้า

2. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในกิจการ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพและเครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) ให้แก่ ผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ภายนอกของกิจการ (ACCOUTING INFORMATION SYSTEMS, 2562)

SAP (System Application and Products in Data Processing) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท ERP ในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของประเทศเยอรมนี ซึ่งหลักการของ ERP คือการบูรณาการข้อมูลเข้าด้วยกัน ระบบ SAP จึงเป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานย่อยแบบเรียลไทม์ ช่วยให้ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงสอดคล้องกันระหว่างส่วนงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

ช่วยลดงานการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน เพิ่มความถูกต้องของข้อมูลมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบ SAP ประกอบด้วยโมดูลที่สำคัญ เช่น โมดูลทางการขาย และการกระจายสินค้า โมดูลทางการจัดการวัตถุดิบ โมดูลทางการบัญชี โมดูลทางการจัดการสินทรัพย์ โมดูลทางด้าน Flow ของกระบวนการทำงาน โมดูลทางการบริหารทางการเงิน เป็นต้น (ปรัชญาวุฒิ ขันดีโชติ และ ชัยรัตน์ สุริยะอาภา, 2561)

ERP (Enterprise Resource Planning System) คือ การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรอย่างสูงสุด ระบบ ERP จึงหมายถึงระบบสารสนเทศในองค์กรที่นำแนวคิดของ ERP มาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กร โดยสามารถบูรณาการ (Integrate) รวมงานหลัก (Core business process) ต่าง ๆ ในองค์กรทั้งหมด ตั้งแต่การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงิน และการบริหารงานบุคคล เข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยงกันแบบเรียลไทม์ (Real time) ทำให้องค์กรรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่าง ๆ ได้ในทันที และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อในการตัดสินใจแก้ปัญหาขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว

ระบบ ERP ได้ถูกพัฒนาขึ้นตามมาตรฐานที่เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practice) ในอุตสาหกรรม หมายถึง มีการกำหนดในส่วนของกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Process) ที่มีการทดสอบและสำรวจมาแล้วว่าเป็นแนวทางที่ดีที่สุดอุตสาหกรรม ดังนั้นระบบ ERP จึงมีบทบาทที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรทั้งหมดขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

การดำเนินงานในองค์กรโดยทั่วไป มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้มีส่วนเสีย ทำให้ทุกองค์กรเผชิญกับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้จากทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาว่าควรจัดการกับความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นได้อย่างไร เพื่อให้องค์กรสามารถรักษาหรือเพิ่มมูลค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย "ความไม่แน่นอน" ที่อาจเกิดขึ้นสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งหมายถึง "ความเสี่ยง" ที่อาจทำให้องค์กรเสียหาย หรือ "โอกาส" ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร

ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความไม่แน่นอน คือ การไม่สามารถคาดการณ์อนาคตได้อย่างแน่นอนถึงโอกาสเกิดและผลกระทบของเหตุการณ์นั้น ๆ

ความเสี่ยง (Risk) ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนในอนาคต ซึ่งอาจมีผลกระทบในเชิงลบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

โอกาส (Opportunity) โอกาส คือ เหตุการณ์ที่มีผลกระทบในเชิงบวกต่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

ประเภทของความเสียหาย

ความเสียหายแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายรูปแบบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่ปรากฏ (Objective Risk) และความเสี่ยงตามความรู้สึก (Subjective Risk)

ความเสี่ยงที่ปรากฏ คือ ความเสี่ยงที่สามารถวัดได้ อยู่ในรูปของการแจกแจงเป็นตัวเลขหรือค่าสถิติ อีกนัยหนึ่งคือความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรม เช่น ความเสี่ยงที่สามารถวัดเป็นค่าความเสียหายในรูปของตัวเงิน ชีวิต และทรัพย์สิน

ความเสี่ยงที่เกิดตามความคิดความรู้สึก คือ ความเสี่ยงที่ไม่สามารถวัดได้ด้วยตัวเลขทางสถิติ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่แตกต่างกันไปตามความรู้สึกของแต่ละคน นอกจากนี้ยังแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่เปลี่ยนไปของแต่ละคนด้วย เช่น ความเสี่ยงด้านภาวะผู้นำ ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

2. ความเสี่ยงที่แท้จริง (Pure Risk)

ความเสี่ยงที่มีอยู่ในธรรมชาติ ไม่ใช่ความเสี่ยงที่สร้างขึ้น ซึ่งความเสี่ยงประเภทนี้มีอยู่ 2 กรณี คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความสูญเสีย และความเสี่ยงที่ไม่สูญเสีย ความเสี่ยงประเภทนี้ไม่สามารถทำอะไรให้ได้ ความเสี่ยงที่แท้จริงสามารถแบ่งได้เป็นประเภทของความเสียหายเกี่ยวกับตัวบุคคล ความเสี่ยงเกี่ยวกับทรัพย์สิน และความเสี่ยงเกี่ยวกับกฎหมาย

3. ความเสี่ยงพื้นฐานและความเสี่ยงเฉพาะ

ความเสี่ยงพื้นฐาน คือ ความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียและส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมากหรือสังคมโดยรวม เช่น การเกิดแผ่นดินไหวหรือเหตุการณ์วิกฤตเศรษฐกิจ การวางแผนการควบคุมความเสี่ยงพื้นฐานต้องอาศัยนโยบายระดับประเทศ

ความเสี่ยงเฉพาะ คือ ความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียที่กระทบต่อตัวบุคคล หรือเฉพาะองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น การวางแผนการป้องกันหรือควบคุมความเสี่ยงจึงเป็นแผนระดับจุลภาค เช่น ระดับองค์กร หรือตัวบุคคล

ความหมายของการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง คือ การกำหนดนโยบาย โครงสร้าง และกระบวนการ เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรนำไปปฏิบัติการกำหนดกลยุทธ์และปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร กระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ประเมินผลกระทบต่อองค์กรและกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับ

ได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในระดับหนึ่งว่าการดำเนินการในองค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

คู่มือเป็นหนังสืออ้างอิงประเภทหนึ่งจัดทำขึ้น เพื่อรวบรวมเรื่องราวและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์ โน้มน้าวเฉพาะด้าน ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่น่าสนใจด้านใดด้านหนึ่ง หรือเรื่องในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างกว้าง ๆ สามารถใช้เป็นคู่มือศึกษาเรื่องที่น่าสนใจได้เป็นอย่างดี หรืออาจจะใช้คู่มือในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแหล่งอ้างอิงข้อเท็จจริงที่จะตอบคำถามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ประเภทของคู่มือ ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. คู่มือช่วยปฏิบัติงาน เป็นหนังสือที่ทำหน้าที่แนะแนวทาง แนะนำ เช่น หนังสือแนะนำอาชีพ คู่มือเลี้ยงสัตว์ คู่มือซ่อมรถ เป็นต้น
2. หนังสือรวบรวมความรู้เบ็ดเตล็ด เป็นหนังสือที่ให้คำอธิบายในสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น หนังสือสิ่งแรกในเมืองไทย
3. หนังสือคู่มือ เป็นหนังสือที่ให้คำอธิบายและตีความหมายของเรื่องราวของเนื้อหาวิชาใดวิชาหนึ่ง ในแง่มุมหลาย ๆ ด้าน
4. หนังสือที่ให้เรื่องราวหรือเนื้อหาโดยย่อ เป็นหนังสือที่ให้ความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะเรื่องที่สำคัญโดยย่อ (เกริกเกียรติ สุวรรณโณ, 2555)

3. วิธีการดำเนินงาน



รูปภาพที่ 1 วิธีการดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมคู่มือ โดยการสร้างแบบทดสอบวัดผลความรู้ก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานและหลังจากการศึกษาคู่มือปฏิบัติการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของคู่มือและทดสอบความเข้าใจของผู้ที่ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ มีการจัดเก็บข้อมูลจากการสอบถามผู้ที่มีหน้าที่ในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด

ข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ งานเขียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวน และทำการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการสร้างคู่มือในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice)

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำคะแนนจากการทำแบบทดสอบก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานและแบบทดสอบหลังจากศึกษาคู่มือปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบ t-Test: Paired Two Sample for Means

สรุปวิธีการดำเนินงาน

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่าการออกเอกสารใบแจ้งหนี้โดยใช้โปรแกรม SAP ของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด มีรายละเอียดและความซับซ้อนในการใช้งานในระดับสูง ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งานที่ยากสำหรับพนักงานทั่วไปที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญหรือพนักงานใหม่ที่ไม่เคยใช้งาน โปรแกรม SAP ในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ผู้วิจัยจึงมีการศึกษาและจัดทำคู่มือการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) สำหรับ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการออกเอกสารโดยโปรแกรม SAP ได้มากที่สุด และป้องกันข้อผิดพลาดในกระบวนการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice)

4. ผลการศึกษา

จากการทำแบบทดสอบก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานและแบบทดสอบหลังจากศึกษาคู่มือปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี ผลคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานคือ 4.4/10 คะแนน และผลคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบหลังจากศึกษาคู่มือปฏิบัติงานคือ 9.2/10 คะแนน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนจากการทำแบบทดสอบของกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์โดยการทดสอบ t-Test: Paired Two Sample for Means ได้ผลลัพธ์ดังนี้

t-Test: Paired Two Sample for Means		
	Pre-Test (10)	Post-Test (10)
Mean	4.4	9.2
Variance	1.8	0.7
Observations	5	5
Pearson Correlator	-0.534522484	
Hypothesized Mean	0	
df	4	
t Stat	-5.57988666	
P(T<=t) one-tail	0.002528794	
t Critical one-tail	2.131846786	
P(T<=t) two-tail	0.005057589	
t Critical two-tail	2.776445105	

รูปภาพที่ 2 ผลลัพธ์การทดสอบ t-Test: Paired Two Sample for Means

จากการวิเคราะห์คะแนนของแบบทดสอบก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานและคะแนนการทำแบบทดสอบหลังจากการศึกษาคู่มือปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่า t Stat = -5.57988666, ค่าความน่าจะเป็น (P) = 0.003 และ ค่าระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05 ดังนั้นค่าความน่าจะเป็น (P) น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ (α) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่า คู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ผ่านระบบ SAP และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางสำหรับพนักงานใหม่ นิสิตฝึกสหกิจ และผู้ที่ศึกษาในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงานและสามารถลดเวลาในการฝึกอบรมการเรียนรู้ ซึ่งจากการทดสอบ t-Test: Paired Two Sample for Means แสดงให้เห็นว่าคู่มือปฏิบัติงานสามารถเพิ่มความรู้ให้กับกลุ่มตัวอย่างได้ ส่งผลให้คู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด อีกทั้งยังป้องกันความผิดพลาดจากการดำเนินงาน ส่งผลให้ลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับบริษัทได้

คู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสาร Invoice ของ

บริษัท วาลีโอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด

การออกเอกสาร Invoice ของ บริษัท วาลีโอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด มีการออกเอกสาร Invoice ทั้งหมด รูปแบบ มีดังนี้

รูปแบบที่ 1 AAT หรือ Auto Alliance (Thailand)

รูปแบบ AAT แสดงชื่อในระบบคือ AUTO ALLIANCE (THAILAND) สถานที่รับคือ FS3 และ FS4 เป็นการคิด Vat 0% ดังนั้นจึงต้องมีใบขน

1. คลิกที่ช่อง ในรายการที่ต้องการออก Invoice ขานี้แทน Individual billing document

รูปภาพที่ 3 ตัวอย่างหนังสือคู่มือปฏิบัติงาน

5. สรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลีโอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด โดยระบบ SAP ในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ได้พบปัญหาในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ได้แก่ ระบบ SAP มีความซับซ้อนและใช้งานยาก และบริษัทดังกล่าวมีรูปแบบการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ที่หลากหลาย ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด เช่น การกรอกรายละเอียดผิดพลาด กรอกรายละเอียดไม่ครบถ้วน กรอกรายละเอียดสลับกับใบแจ้งหนี้รูปแบบต่าง ๆ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะไม่สามารถแก้ไขได้หรือสามารถแก้ไขได้ยาก ส่งผลให้บริษัทเกิดความเสียหาย ผู้วิจัยจึงสนใจในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลีโอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบทดสอบก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 คน พบว่า คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 เต็ม 10 คะแนน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานออกเอกสาร (Invoice) ของ บริษัท วาลีโอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด ให้กลุ่มตัวอย่างทำการศึกษา

และได้จัดทำแบบทดสอบหลังจากการศึกษาคู่มือปฏิบัติงาน พบว่าคะแนนของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.2 เต็ม 10 คะแนน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยคะแนนแบบทดสอบของกลุ่มตัวอย่างก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานและหลังจากการศึกษาคู่มือปฏิบัติงาน ปรากฏว่าคะแนนอยู่ในระดับสูง เนื่องจากคะแนนของกลุ่มตัวอย่างระหว่างก่อนศึกษาคู่มือปฏิบัติงานและหลังจากศึกษาคู่มือปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน โดยใช้เครื่องมือ t-Test: Paired Two Sample for Means ในการวัดผล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่า $t_{Stat} = -5.57988666$, ค่าความน่าจะเป็น (P) = 0.003 และค่าระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05 ดังนั้น ค่าความน่าจะเป็น (P) น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ (α) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ของ บริษัท วาลี โอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด ได้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสามารถสร้างมาตรฐานในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) และส่งผลให้ป้องกันความเสียหายที่จะเกิดกับบริษัทและลดสามารถความผิดพลาดและระยะเวลาในการศึกษาหรือการจัดการสอนงานให้แก่พนักงานใหม่ของ บริษัท วาลี โอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับการดำเนินงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ผ่านระบบ SAP ของ บริษัท วาลี โอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด โดยมีจุดประสงค์คือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ผ่านระบบ SAP และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ศึกษาในการออกเอกสารใบแจ้งหนี้ (Invoice) ให้ไม่มีข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงาน จากการศึกษาพบว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้ศึกษาคู่มือปฏิบัติงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยวัดจากการทำแบบสอบถามก่อนศึกษาคู่มือและแบบสอบถามหลังจากศึกษาคู่มือ โดยวัดผลด้วยวิธีการทดสอบ t-Test: Paired Two Sample for Means ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือ ค่า $t_{Stat} = -5.57988666$, ค่าความน่าจะเป็น (P) = 0.003 และ ค่าระดับนัยสำคัญ (α) = 0.05 ดังนั้น ค่าความน่าจะเป็น (P) น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ (α) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

แสดงให้เห็นว่าการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ สามารถลดระยะเวลาในการฝึกอบรม เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และป้องกันการผิดพลาดในการดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรือวัลย์ เผ่าผึ้ง (2548) ได้วิจัยการพัฒนาคู่มือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน คิด วิเคราะห์ และเขียนสื่อความสำหรับครูภาษาไทย พบว่าครูภาษาไทยมีความต้องการคู่มือการจัดกิจกรรมส่งเสริม

การอ่าน คิด วิเคราะห์ และสื่อสำหรับครูภาษาไทย ทั้งนี้เพราะครูภาษาไทยส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมความสามารถของนักเรียนด้านการอ่าน คิด วิเคราะห์ และเขียนสื่อความ รวมทั้งยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการวัดประเมินผลการอ่าน คิด วิเคราะห์ และเขียนสื่อความ ซึ่งครูภาษาไทยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมการอ่าน คิด วิเคราะห์ และเขียนสื่อความ หลังศึกษาคู่มือมากกว่าก่อนศึกษาคู่มืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากคู่มือมีความชัดเจน ระบุวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน แจกแจงรายละเอียดขอบข่ายของเนื้อหาชัดเจนครอบคลุมวัตถุประสงค์ มีคำแนะนำการใช้คู่มืออย่างละเอียด เข้าใจง่ายด้วยรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ รายละเอียดสอดคล้องกับเนื้อหาไม่ยากเกินไป มีการจัดลำดับขั้นตอนของเนื้อหาจากยากไปถึงง่าย ของกิจกรรมที่นำเสนอสอดคล้องกับระดับช่วงชั้นของผู้เรียน ซึ่งคุณครูสามารถประยุกต์ใช้ได้ จึงส่งผลให้คุณครูมีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เป็นระบบมากขึ้น รวมถึงการสามารถจัดการทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับทักษะกระบวนการ ตลอดจนสามารถวางแผนและดำเนินการวัดผลประเมินได้

6. กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิภาพรธรรม อนันต์พลศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณวิภาวดี เคนไชยวงศ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องของ บริษัท วาลีไอสยาม เทอร์มอลซิสเต็มส์ จำกัด แผนกโลจิสติกส์ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และความช่วยเหลือต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

7. เอกสารอ้างอิง

สุนิตย์ เย็นสบาย. (2543). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับหนังสืออ้างอิง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

ศิลปาบรรณาคาร.

เครือวัลย์ เผ่าผึ้ง. (2548). *การพัฒนาคู่มือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน คิด วิเคราะห์และเขียนสื่อความสำหรับครูภาษาไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เกริกเกียรติ สุวรรณโณ. (2555). *ปัจจัยเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงในการทำงานด้านการบินของนักบินผู้บังคับ 411 กองบิน 41*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิยะดา ชนสรรวานิช. (2558). *การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. เข้าถึงได้จาก https://1tambon.kku.ac.th/files/km_items/files/65/1.2

ปรัชญาวุฒิ ขันติโชติ และชัชรัตน์ สุริยะอาภา. (2561). *การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

กัญฐณา คิชู้แก้ว พิมพ์ลักษณ์ พุ่มช่วย และ ศิริพร เผ่าถนอม. (2561). *ความพึงพอใจการนำ SAP มาใช้ในการปฏิบัติงาน*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก.

ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS. (2562). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการบัญชี*. เข้าถึงได้จาก <https://mint-orawant.blogspot.com/2019/10/1.html>

กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

(2563). *Enterprise Resource Planning (ERP)*. เข้าได้ถึงจาก

<https://ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/1330-erp>