

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาระบบ โปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย
The Development of Enterprise Resource Planning Program for Sale System



โดย

นางสาวธัญญกรณ์ โสโสม

รฟ.

ธ ๒๑๑ ๗

๒๕๕๐

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 102841
วัน,เดือน,ปี 20 ส.ค. 2552

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ ปีการศึกษา 2550 นั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้ง

b. 12045433.....
.i.....



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย
The Development of Enterprise Resource Planning Program for Sale System

โดย

นางสาวธนัญกรณ์ โสโสม รหัส 47040747

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับก (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา) ดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ประธานที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาตรี ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณ ผู้บริหารฝ่ายการขาย ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้ระบบของบริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามด้วยเป็นอย่างดี และทางบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ที่เอื้อเฟื้อรายละเอียดโปรแกรมอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ รวมทั้งคุณสมศักดิ์ เกตุณี เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์ต่างๆ

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ ที่เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง พี่สาวที่ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจที่ดีจึงทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ธัญญกรณ์ โสโสม

13 กุมภาพันธ์ 2551

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

เรื่อง การพัฒนาระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย

The Development of Enterprise Resource Planning Program for Sale System

นักศึกษา นางสาวนัญญกรณ์ โสโสม

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์

บทคัดย่อ

ในยุคปัจจุบันที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรนำโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งสามารถจัดการงานด้านต่างๆ ขององค์กรได้ตามความต้องการ ซึ่งโปรแกรม ERP Enterprise เป็นอีกโปรแกรมหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยโปรแกรมนี้เป็นโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานภายในองค์กรให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร ลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงลักษณะขั้นตอนการทำงานของระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร และข้อดี ข้อจำกัดของโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ผู้ดูแลระบบ และพนักงานผู้ใช้โปรแกรมของบริษัท ง่วนเชิงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตัดสินใจเลือกโปรแกรม ERP Enterprise มีสาเหตุจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูป ERP Enterprise สำหรับระบบงานขายเข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และให้การดำเนินงานด้านต่างๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นโปรแกรมที่ง่ายต่อการใช้งานและมีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ส่วนผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise ได้พบปัญหาจากการใช้โปรแกรม ส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ (User) เอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่สามารถนำออกจำหน่าย หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากทำงานไม่ถูกต้องตามขั้นตอน และยังมีปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบ ซึ่งเกิดจากระบบเครือข่าย (Network) ปัจจุบันได้แก้ไขปัญหาโดยการเสนอผู้บริหารระดับสูงให้มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานแก่พนักงาน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย (Network) ให้เพิ่มคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่าย (Server) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้โปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลดปัญหาความล่าช้าของระบบ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานโปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงาน และสามารถใช้โปรแกรม ERP Enterprise ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	6
บทที่ 2 การใช้โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย	8
ประวัติความเป็นมา	8
ลักษณะของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร	9
โครงสร้างของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร	13
โครงสร้างของระบบขาย	17
ลักษณะการใช้งานของระบบขาย	18
ขั้นตอนการใช้งานของระบบขาย	20
บทที่ 3 ผลการศึกษา	31
ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ERP Enterprise	31
ผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise	33
ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise	35
เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร	43

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	44
สรุป	44
ข้อเสนอแนะ	45
เอกสารอ้างอิง	48
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม	50
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลโปรแกรม	53
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม	56
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม	60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความดีและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามเพศ	35
2 ความดีและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามอายุ	35
3 ความดีและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามระดับการศึกษา	36
4 ความดีและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามตำแหน่งการทำงาน	36
5 ความดีและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	37
6 ความดีและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise	37
7 ความดีและร้อยละการใช้โปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานขาย นอกจากโปรแกรม ERP Enterprise	38
8 ความดีและร้อยละของระดับความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในการทำงาน	38
9 ความดีและร้อยละของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินงาน โปรแกรม ERP Enterprise	39
10 ความดีและร้อยละของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise	40
11 ความดีและร้อยละของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	การเชื่อมโยงของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร	10
2	ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรรวมงานทุกอย่างเข้าเป็นระบบเดียวกัน	11
3	การรวมระบบงานของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร	12
4	ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมีฐานข้อมูล (database) แบบสมมูลบัญชี	13
5	ผังการทำงานของระบบงานขาย	18
6	หน้าต่างโปรแกรม ERP Enterprise	20
7	หน้าต่างการบันทึกวันที่	21
8	หน้าต่างบันทึก Inquiry	21
9	หน้าต่างบันทึก Estimate	22
10	หน้าต่างการบันทึกใบเสนอราคา	23
11	หน้าต่างบันทึกอนุมัติใบเสนอราคา	24
12	หน้าต่างบันทึกใบสั่งจอง	24
13	หน้าต่างการบันทึกใบสั่งขาย	25
14	หน้าต่างบันทึกจัดของ	26
15	หน้าต่างบันทึกใบรับเงินมัดจำ	27
16	หน้าต่างบันทึกขายเชื่อ	27
17	หน้าต่างบันทึกขายสด	28
18	ตัวอย่างในการบันทึกขายเชื่อ	29
19	หน้าต่างบันทึกเพิ่มหนี้	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันการขยายตัวของธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว กระทั่งการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานภายในองค์กรไม่สามารถพัฒนาให้ทันความต้องการได้ ประกอบกับธุรกิจในปัจจุบันมีความต้องการที่หลากหลายและสลับซับซ้อนมากกว่าในอดีต ทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศไม่สามารถให้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพดังที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ปัจจุบันจึงมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) มาใช้งานมากขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้มีลักษณะการทำงานที่เชื่อมต่อและประสานงานกันทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่การนำโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) ดังกล่าวมาใช้งานนั้น นอกจากประโยชน์ที่ได้รับแล้ว ยังทำให้เกิดผลกระทบทำให้องค์กรต้องปรับตัว เช่น ปรับขั้นตอนการทำงาน ปรับโครงสร้างองค์กร หรือเพิ่ม/ลดจำนวนพนักงาน เป็นต้น

ระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบที่สามารถใช้ได้ทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลจากการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้ข้อมูลจัดเก็บอยู่ในที่เดียวกัน เพราะฉะนั้นส่วนงานต่างๆ ในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันด้วย ซึ่งระบบดังกล่าวจะช่วยทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานและข้อมูลขององค์กรมีการจัดให้เป็นมาตรฐาน อนุกรมวิธาน การนำระบบ โปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในองค์กรอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนลักษณะโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการดำเนินงานทางธุรกิจ เป็นต้น โปรแกรมดังกล่าวจะประกอบด้วยโปรแกรมประยุกต์หลายโปรแกรมรวมกันเป็นระบบที่ใหญ่ขึ้น โดยโปรแกรมประยุกต์ย่อยๆ นี้ จะทำงานเฉพาะอย่างแต่ใช้งานฐานข้อมูลร่วมกันเพื่อให้ข้อมูลขององค์กรไม่ซ้ำซ้อน เช่น ระบบงานด้านบัญชีและการเงิน (Finances and Accounting Application) จัดเก็บสารสนเทศด้านการบัญชีและการเคลื่อนไหวทางการเงิน ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources Application) จัดเก็บสารสนเทศด้านบุคลากร เงินเดือน ผลประโยชน์ต่างๆ ของบุคลากร ระบบบริหารการผลิต (Manufacturing Resources Application) จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผนการผลิต เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดดังกล่าวของข้อมูลสามารถทำได้ทีละจุดเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับหน่วยงานอื่นๆ เมื่อนำไปใช้งาน จะได้ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้ว ทำให้การบริหารข้อมูลมีประสิทธิภาพ

บริษัท ่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ซอสปรุงรส ซีอิ้วดำ น้ำจิ้มไก่ น้ำมันหอย เต้าเจี้ยว ตราวงเวียน และตราเรือ ซึ่งดำเนินกิจการมากกว่า 95 ปี เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีพนักงานเป็นจำนวนมาก โดยการบริหารและดำเนินงานในปัจจุบันนั้นได้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้อย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทั้งองค์กร นั่นคือโปรแกรม ERP Enterprise ของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ซึ่งเป็นโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานภายในองค์กรให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร ลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงลักษณะการทำงานของระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านงานขาย ในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ โปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านงานขาย ให้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น และยังเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประเภทต่างๆ เกี่ยวกับข้อดี ข้อจำกัดจากการใช้งาน โปรแกรมดังกล่าว เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมในระบบงานลักษณะนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะขั้นตอนการทำงานของระบบ โปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านงานขาย ในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร
2. เพื่อศึกษาข้อดี และข้อจำกัดต่างๆ จากการนำระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ด้านงานขาย ในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบ โปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านงานขาย ในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงลักษณะขั้นตอนการทำงานของระบบ โปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านงานขาย ในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สามารถทราบถึงข้อดี และข้อจำกัดต่างๆ จากการนำระบบโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ดำเนินงานขายในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร

3. สามารถทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบ โปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านงานขาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาระบบโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยใช้โปรแกรม ERP Enterprise เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่ได้รับการยอมรับจากหลายๆ บริษัทในการประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากบริษัท ง่วนเซีย อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด และเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายขายเท่านั้น ในการเลือกเก็บและรวบรวมข้อมูลจากบริษัทดังกล่าว เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีการติดตั้ง และมีการใช้โปรแกรม ERP Enterprise อย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทั้งองค์กร โดยใช้ช่วงเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.2550 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ.2551

การตรวจเอกสาร

นพวรรณ (2544) ศึกษาการนำซอฟต์แวร์ ERP (Enterprise Resource Planning) มาประยุกต์ใช้งานในองค์กรไทย พบว่า สภาพขององค์กรที่มีความพร้อมและความจำเป็นในการนำซอฟต์แวร์ ERP มาใช้งาน ต่อเมื่อองค์กรรู้สึกว่ามีปัญหาในการจัดการองค์กร เช่น ต้นทุนการดำเนินงานสูง ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ มีความล่าช้า และมีความผิดพลาด ขั้นตอนการทำงานซับซ้อนยุ่งยากลำบากร หรือเมื่อองค์กรต้องการสร้างความสามารถทางการแข่งขันให้สูงขึ้น แต่องค์กรควรพิจารณาทบทวนความต้องการหรือปัญหาของตนเองอย่างถี่ถ้วนก่อนการตัดสินใจนำซอฟต์แวร์ ERP มาใช้งาน องค์กรที่เหมาะสมกับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปได้แก่องค์กรที่มีขนาดใหญ่มีพนักงานตั้งแต่ 300 คนขึ้นไป มีการทำงานที่ซับซ้อน การพัฒนาซอฟต์แวร์โดยองค์กรเองไม่มีประสิทธิภาพ และมีความเสี่ยงต่อความล้มเหลวสูง แต่ในแง่การลงทุนพบว่าโครงการนี้มีการใช้เงินลงทุนมากเมื่อเทียบกับการพัฒนาซอฟต์แวร์เองในองค์กรแต่จะสามารถคืนทุนได้ในระยะเวลายาวไม่ใช่ระยะสั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภรินทร (2544) ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตกับการปรับระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ขององค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ E-Business พบว่า การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของการใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจ องค์กรต่างๆ ได้พิจารณาถึงผลกระทบนี้ ทำให้เกิดความตื่นตัวที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็น E-Business ทั้งกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร การติดต่อกับภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า และคู่ค้า โดยใช้ระบบ ERP เพื่อสามารถนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการบริหารองค์กรในระดับต่างๆ ทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง รวมถึงระดับปฏิบัติงานด้วย การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจได้ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องพิจารณาเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรให้สามารถใช้สารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบ ERP เป็นเพียงจุดเริ่มต้นเท่านั้น องค์กรจำเป็นต้องพิจารณาระบบอื่นๆ ด้วย เช่น ระบบงานส่วนหน้า (Front Office) ที่ใช้ในการขายสินค้าและบริการลูกค้า รวมถึงระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่เชื่อมโยงกับผู้จัดการสินค้าและบริการขององค์กร เพื่อให้การไหลเวียนของข้อมูลตั้งแต่ต้นทุน ซึ่งเป็นการซื้อขายและบริการ รวมถึงการบันทึกการขายทางบัญชี เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำสารสนเทศมาใช้ในการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะแข่งขันใน Electronic Business ได้

สุชาติ (2545) ศึกษาการสำรวจปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังจากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมของประเทศไทย พบว่า ช่วงเวลานำที่ใช้ในองค์กรมีผลกระทบต่อความแม่นยำในการคำนวณความต้องการใช้ ปริมาณสินค้าคงคลัง ซึ่งช่วงเวลานำเพื่อที่มีการกำหนดเพื่อไว้สำหรับการจัดซื้อและการผลิต ผลการศึกษายังพบต่อไปอีกว่าการวางแผนการผลิตที่ไม่เหมาะสมทำให้ไม่สามารถกำหนดปริมาณการผลิตได้อย่างแม่นยำ ซึ่งมีผลมาจากรูปแบบของการพยากรณ์ที่ใช้ในองค์กร โดยรวมถึงผลการพยากรณ์ที่นำไปใช้ และระดับโครงสร้างผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในองค์กรก็ส่งผลกระทบต่อความแม่นยำดังกล่าวด้วย นอกจากนี้สินค้าคงคลังที่ขาดต่อการนับจำนวนในการเบิกใช้และการบันทึกใช้ อันมีผลทำให้ ปริมาณของสินค้าคงคลังในระบบไม่ตรงกับความเป็นจริง สาเหตุเนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่มิได้มีการนำระบบการบริหารสินค้าคงคลัง แบบ ABC เข้าไปใช้ จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนดังกล่าวขึ้น

ศิริรัตน์ (2549) ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรด้วยระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ที่มีผลต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรด้วยระบบการวางแผนทรัพยากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ด้านความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และกำหนดกลยุทธ์การบริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและกำหนดทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์สูงสุด

วิธีการศึกษา

แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงลักษณะขั้นตอนการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัดต่างๆ จากการนำระบบโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ด้านงานขาย ของ บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์จากผู้ดูแลโปรแกรม และพนักงานผู้ใช้ โปรแกรม โดยศึกษาถึงลักษณะขั้นตอนการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัดต่างๆ จากการนำระบบโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ด้านงานขายของ บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงของทางบริษัท โปรซอฟท์คอมเทค จำกัด ที่ได้จัดทำขึ้น ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้ผลิตโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กรนี้ขึ้น และข้อมูลจากทางเว็บไซต์ www.prosoft.co.th รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ERP Enterprise ใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า (Structure Interview Schedule) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมโดยจะถามเกี่ยวกับแนวความคิดในการใช้โปรแกรม และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่นำโปรแกรม ERP Enterprise มาใช้งานในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุดที่ 2 ผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถาม (Questionnaire Schedule) ที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลระบบ ได้แก่ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับวิธีการทำงานและการควบคุมของโปรแกรม ข้อดี ข้อจำกัด รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากการนำโปรแกรมดังกล่าวมาใช้

ชุดที่ 3 ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็น (Scale Questions) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม รวมทั้งข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม ERP Enterprise

ประชากรที่ศึกษา

ประชากร ประกอบด้วย

1. ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ERP Enterprise ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายการขาย จำนวน 1 คน
2. ผู้ดูแลระบบโปรแกรม ERP Enterprise ได้แก่ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน
3. ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise ได้แก่ พนักงานฝ่ายขาย จำนวน 55 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลระบบโปรแกรม และพนักงานผู้ใช้โปรแกรมของบริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เก็บจากประชากรทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่สอดคล้อง และอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูล
ที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การใช้โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

ประวัติความเป็นมา

บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ประกอบธุรกิจประเภทผลิต พัฒนา และจำหน่าย โปรแกรมสำเร็จรูป (Software) ทางธุรกิจ ที่สำคัญได้แก่

1. Prosoft ERP Enterprise สำหรับการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงานทุกส่วนเข้าด้วยกัน
2. Prosoft WINSpeed โปรแกรมบัญชี (Accounting Software) สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย
3. Prosoft myAccount โปรแกรมบัญชี (Accounting Software) สำหรับธุรกิจขนาดเล็ก (SMEs) ง่ายต่อการใช้งานและบริหารองค์กร
4. Prosoft CRM บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่อให้ได้มาและรักษาลูกค้าไว้กับองค์กรอย่างยาวนาน
5. Prosoft HR-Pro โปรแกรมบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยในการจัดการบริหารงานบุคคลในองค์กร
6. Prosoft BioScan เครื่องสแกนลายนิ้วมือที่สามารถควบคุมเวลาการเข้าออกได้ 100%
7. Prosoft E-mail Marketing โปรแกรมส่งข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยทำการตลาดได้เป็นอย่างดี

ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ.2538 ด้วยทุนจดทะเบียน 15,500,000 บาท ในปัจจุบันมีพนักงานแบ่งออกเป็นฝ่ายดังนี้

1. ฝ่ายขาย (Sale) จำนวน 31 คน
2. ฝ่ายช่วยเหลือและสนับสนุน (Support) จำนวน 22 คน
3. ฝ่ายการจัดการและฝึกอบรม (Implement) จำนวน 13 คน
4. ฝ่ายโปรแกรมเมอร์ (Programmer) จำนวน 71 คน
5. ฝ่ายธุรการ (Admin) จำนวน 9 คน
6. ฝ่ายช่างเทคนิค (Technician) จำนวน 2 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

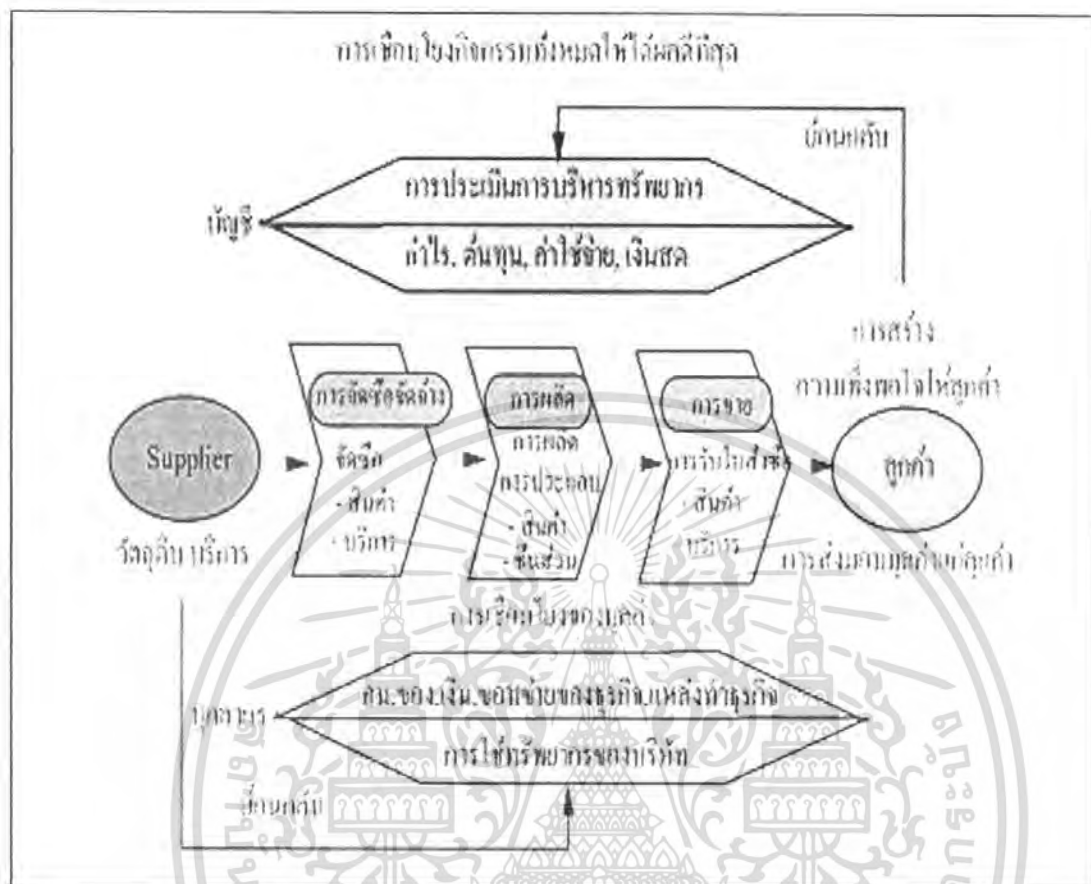
เมื่อปี พ.ศ. 2540 ทางบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ได้ขยายธุรกิจเพิ่มโดยจัดตั้งบริษัท สตาร์ซอฟท์เน็ต จำกัด ขึ้น โดยเป็นบริษัทในเครือบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด และเป็นบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) ระดับแนวหน้าของเมืองไทย มีผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการยอมรับจากวงการธุรกิจจำนวนมากว่าเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีคุณภาพ ราคาไม่แพง และเหมาะสมสำหรับธุรกิจขององค์กรที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศไทย รวมทั้งได้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) สำหรับการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ชื่อ “ERP Enterprise” ซึ่งเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยมีการทำงานที่ครอบคลุมงานทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานขององค์กรธุรกิจให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ทางบริษัทยังได้รับรางวัลคุณภาพมาตรฐาน (Thai Quality Software : TQS) จากสมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งประเทศไทย (The Association of Thai Software Industry : ATSI) และรางวัลระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานการบริการ ISO 9001 : 2000

ลักษณะของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

การวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจึงเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อีกทั้งยังช่วยให้สามารถวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กร โดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะช่วยให้การเชื่อมโยงทางแนวนอนระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต และการขายทำได้อย่างราบรื่น ผ่านข้ามกำแพงระหว่างแผนก และทำให้สามารถบริหารองค์กรรวมเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นระบบสารสนเทศขององค์กรที่นำแนวคิดและวิธีการบริหารของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กร ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรสามารถบูรณาการ (integrate) รวมงานหลัก (core business process) ต่างๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคล เข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยงกัน โดยเกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time) (ภาพที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 การเชื่อมโยงของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

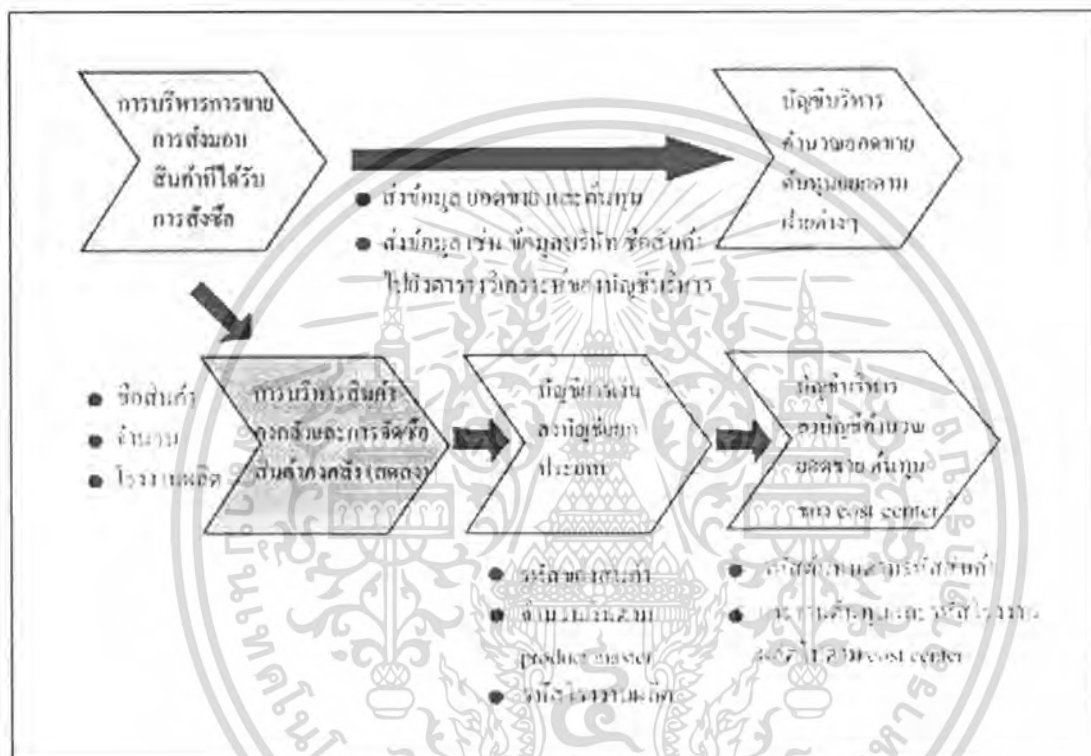
ที่มา : <http://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=nuenggolf&month=07-2007&date=12&group=3&gblog=2>

ลักษณะสำคัญของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

1. การบูรณาการระบบงานต่างๆ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จุดเด่นของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร คือ การบูรณาการระบบงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ตั้งแต่การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงิน และการบริหารบุคคล ซึ่งแต่ละส่วนงานจะมีความเชื่อมโยงในด้านการไหลของวัตถุดิบสินค้า (material flow) และการไหลของข้อมูล (information flow) ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรทำหน้าที่เป็นระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการงานในกิจกรรมต่างๆ ที่เชื่อมโยงกันให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด พร้อมกับสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่างๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาองค์กรได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรรวมงานทุกอย่างเข้าเป็นระบบเดียวกัน (ภาพที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

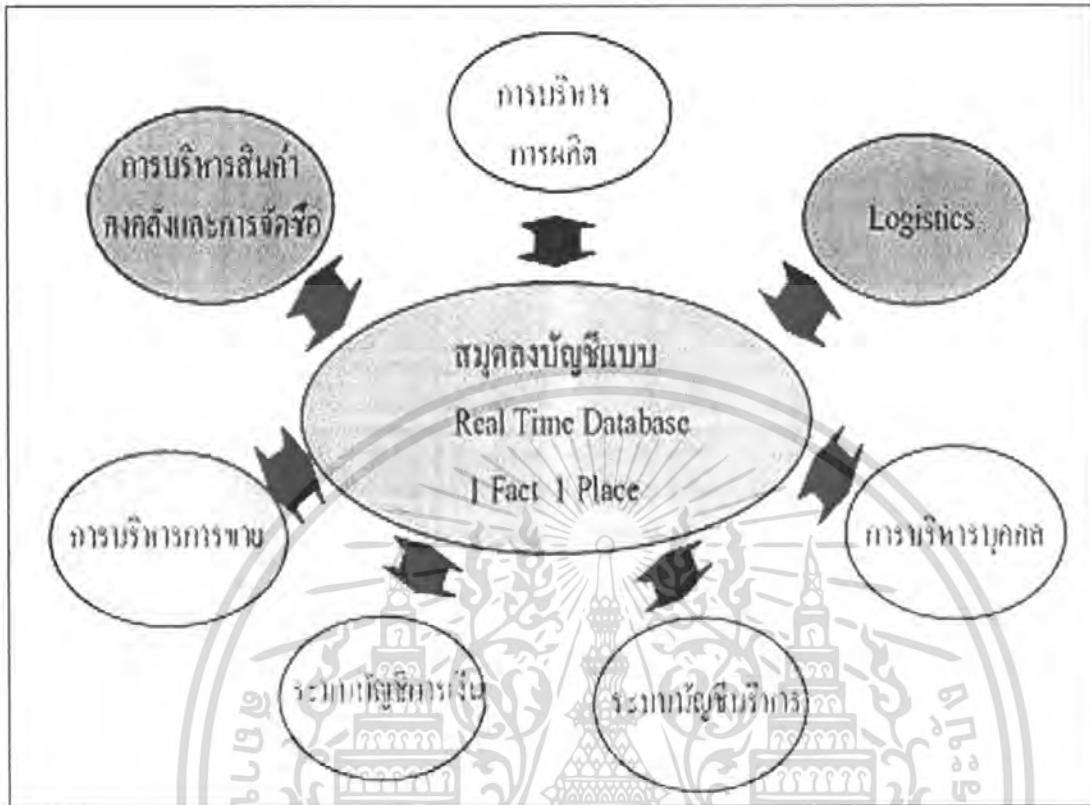
2. รวบรวมระบบงานแบบเกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time) ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การรวมระบบงานต่างๆ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะเกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time) เมื่อมีการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ช่วยให้สามารถทำการปิดบัญชีได้ทุกวัน เป็นรายวัน คำนวณต้นทุนและกำไร ขาดทุนของบริษัทเป็นรายวัน (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 การรวมระบบงานของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรแบบเกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (Real Time)

ที่มา : <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=1416>

3. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมีฐานข้อมูล (database) แบบสมุดลงบัญชี การที่ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรสามารถรวมระบบงานต่างๆ เข้าเป็นระบบงานเดียวแบบเกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (Real time) ได้นั้น เนื่องมาจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมีฐานข้อมูล (database) แบบสมุดลงบัญชี ซึ่งมีจุดเด่น คือ คุณสมบัติของการลงข้อมูลเพียง 1 ครั้ง (1 Fact 1 Place) ซึ่งต่างจากระบบแบบเดิมที่มีลักษณะของการลงข้อมูลหลายครั้ง (1 Fact Several Places) ทำให้ระบบช้าช้อน ขาดประสิทธิภาพ เกิดความผิดพลาดและขัดแย้งของข้อมูลได้ง่าย (ภาพที่ 4) นี่เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมีฐานข้อมูล (database) แบบสมุดลงบัญชี

ที่มา : <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=1416>

โครงสร้างของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ระบบการติดตั้ง (Setup System)

เป็นการตั้งค่าต่างๆ สำหรับระบบ เช่น รายละเอียดบริษัท รหัสและรายละเอียดสาขา หมวดสินค้า กลุ่มลูกค้า เขตการขาย เป็นต้น

ระบบการสั่งขาย (Sale Order System)

เป็นระบบสนับสนุนงานขายที่เชื่อมโยงกับระบบควบคุมสินค้าคงคลังแบบเชื่อมต่อตรง (on-line) ซึ่งสามารถตอบสนองการการขายสินค้าได้อย่างแม่นยำเกี่ยวกับปริมาณสินค้าที่มีอยู่ในคลัง เพราะสามารถเรียกดูรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับรายการสินค้าที่จะขายได้ในหน้าจอเดียวกัน เช่น สินค้ารายการนั้นถูกลูกค้ารายใดจองเอาไว้บ้าง เป็นจำนวนเท่าไร และถ้าสินค้ารายการนั้นกำลังทำการผลิตอยู่หรือดำเนินการจัดซื้ออยู่ สามารถดูได้ว่าสินค้ารายการนั้นๆ จะผลิตเสร็จหรือมาถึงคลังสินค้าเมื่อใด ซึ่งระบบการสั่งขาย (Sale Order System) มีองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

ขั้นต้นด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การจัดทำใบเสนอราคา
2. การยืนยันใบเสนอราคา ระบบจะเปลี่ยนใบเสนอราคาเป็นใบสั่งขายให้โดยอัตโนมัติ
3. การจัดทำใบสั่งขาย ระบบจะทำการควบคุมวงเงินเครดิตของลูกค้าได้
4. สามารถกำหนดอัตราภาษีตามที่ต้องการได้ เช่น ร้อยละ 0 ร้อยละ 7 เป็นต้น กำหนดค่า
ระวางสินค้า
5. การจองสินค้า
6. การจัดทำใบสั่งจัดสินค้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่คลังสินค้า ทำการจัดเตรียมสินค้าและบรรจุหีบ
ห่อเตรียมส่งให้ลูกค้า
7. มีระบบกำหนดราคาขายได้หลายระดับ และกำหนดส่วนลดแบบกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่ม
สินค้า
8. สามารถเรียกดูประวัติการขายสินค้าได้หลายรูปแบบ
ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง (Inventory Control System)
เป็นระบบควบคุมดูแลคลังสินค้าที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ เช่น ระบบงานขาย
ระบบงานจัดซื้อ และระบบการผลิต เป็นแบบเชื่อมต่อตรง (on-line) และสามารถบันทึกเกี่ยวกับการ
เคลื่อนไหว (การรับ-จ่าย) ของสินค้าเพื่อตรวจสอบ ยืนยันยอดกับฝ่ายบัญชี นอกจากนี้แล้วยังมี
ความสามารถอื่นๆ ได้แก่
 1. สามารถระบุประเภทสินค้า หมวดหรือกลุ่มสินค้า สำหรับรายงานวิเคราะห์ขายและอื่นๆ
 2. สามารถกำหนดยอดคงเหลือต่ำสุดและยอดคงเหลือสูงสุดของสินค้าเพื่อช่วยในการ
บริหารสินค้าคงคลัง
 3. สามารถทำระบบการบรรจุหีบห่อ (Packing) โดยสินค้ามีหลายหน่วยนับ เช่น ชิ้น โหล
หีบ
 4. สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสินค้าสำเร็จรูป สินค้าบริการ สินค้าประกอบและวัตถุดิบ
 5. มีระบบรองรับการดัดแปลงสินค้า
 6. สามารถบันทึกรายการเบิกใช้ เบิกผลิต เบิกสินค้าตัวอย่าง ตัดสินค้าชำรุด เบิกยืมและเบิก
อื่นๆ และรายการรับคืนจากเบิกต่างๆ ได้
 7. สามารถบันทึกโอนย้ายสินค้าระหว่างสาขา
 8. สามารถเรียกดูรายละเอียดการเคลื่อนไหวของสินค้าแต่ละรายการ
 9. สามารถเลือกวิธีการคิดต้นทุนได้ 2 แบบ คือ วิธีต้นทุนถ่วงเฉลี่ย (Moving Average) และ
วิธีเข้าก่อนออกก่อน (FIFO)
10. มีระบบบันทึกการตรวจนับสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. มีระบบการรับคืนสินค้า

ระบบการสั่งซื้อ (Purchase Order System)

เป็นระบบที่สนับสนุนการจัดซื้อที่ดึงข้อมูลการขายสินค้าที่บันทึกไว้ในฐานข้อมูลของระบบการสั่งขาย (Sale Order System) เพื่อนำมาจัดทำใบสั่งซื้อ และเมื่อสินค้าที่สั่งซื้อมาถึงและรับเข้าสู่คลังสินค้า ระบบจะทำการจองสินค้านั้นๆ ให้กับลูกค้าตามฐานข้อมูลโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้แล้วยังมีความสามารถอื่นๆ อีก ได้แก่

1. ระบบจัดซื้อจะช่วยให้กิจการมีการจัดระบบจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ โดยจะช่วยควบคุมปริมาณสินค้าคงคลังให้อยู่ในปริมาณที่เหมาะสม
2. สามารถสอบถามประวัติการซื้อ เช่น วันที่ ราคา จำนวนที่ซื้อของสินค้าจากที่เคยบันทึกซื้อไว้จากผู้ขายแต่ละรายเป็นการย้อนหลังได้
3. สามารถใช้แบบหลายสกุลเงิน (Multi Currency)
4. สามารถส่งข้อมูลใบสั่งซื้อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ได้
5. สามารถรับข้อมูลใบส่งสินค้า (Invoice) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) แล้วส่งผ่านเข้าระบบเพื่อทำการรับสินค้าเข้าคลังสินค้าโดยอัตโนมัติ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการคีย์ข้อมูลซ้ำในกรณีที่ผู้จัดจำหน่ายสามารถส่งสินค้าได้ครั้งละหลายใบสั่งซื้อและสินค้าหลายรายการ
6. มีระบบการคิดภาษีตามระบบของกรมศุลกากร
7. สามารถส่งข้อมูลกำหนดวันสินค้าเข้าให้กับระบบการสั่งขาย (Sale Order System) ได้

ระบบการผลิต (Manufacturing System)

เป็นระบบที่ควบคุมการผลิตและการเบิกวัตถุดิบเพื่อทำการผลิต นอกจากนี้แล้วยังมีความสามารถอื่นๆ อีก ได้แก่

1. มีการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบการสั่งขาย (Sale Order System) เพื่อนำมาจัดทำแผนการผลิตและวางแผนการผลิต
2. กำหนดสูตรการผลิตตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ และกำหนดสูตรเฉพาะผลิตภัณฑ์
3. สามารถควบคุมการผลิตแบบพิเศษ เช่น การผลิตสินค้าเฉพาะอย่างให้กับลูกค้าที่สั่งผลิต และมีความแตกต่างไปจากระบบการผลิตที่เป็นมาตรฐานที่มีอยู่
4. เมื่อมีการเบิกวัตถุดิบออกจากคลังเพื่อมาทำการผลิตสินค้า ระบบจะทำการตัดยอดวัตถุดิบและเมื่อผลิตเสร็จรับสินค้าเข้าระบบจะเพิ่มยอดสินค้าโดยอัตโนมัติ โดยที่ระบบจะตรวจสอบว่าสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วนั้นเป็นคำสั่งผลิตที่มาจากฐานข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบการสั่งขาย (Sale Order System) หรือไม่ ถ้าใช่ระบบจะทำการจองสินค้านั้นๆ ให้กับลูกค้าโดยอัตโนมัติ

ระบบการจัดการทางการเงิน (Financial Management System)

ประกอบด้วยระบบหลักๆ 3 ระบบ และสามารถทำงานโดยเป็นอิสระกัน ซึ่งประกอบด้วย

1. บัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable) มีความสามารถในด้าน

- 1.1 สามารถบันทึกการซื้อเงินเชื่อ
- 1.2 สามารถบันทึกเจ้าหนี้อื่น (นอกจากเจ้าหนี้การค้า) ได้
- 1.3 มีความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหารายละเอียดต่างๆ ของเจ้าหนี้แต่ละราย
- 1.4 สามารถดูใบส่งของค้างจ่าย แยกตามเจ้าหนี้
- 1.5 สามารถดูใบส่งของที่ครบกำหนดจ่ายชำระและที่เกินกำหนดจ่ายชำระ

2. บัญชีลูกหนี้ (Account Receivable) มีความสามารถในด้าน

- 2.1 สามารถดูยอดลูกหนี้คงค้าง
- 2.2 สามารถกำหนดช่วงวิเคราะห์ห้ออายุลูกหนี้ พร้อมทั้งแสดงระยะเวลาการชำระหนี้
เฉลี่ยเปรียบเทียบกับระยะเวลาการจ่ายสินเชื่อ (Credit Term) ที่อนุมัติ
- 2.3 สามารถวิเคราะห์ห้ออายุหนี้ (Aging Analysis) และการรับชำระหนี้ในอนาคตได้
(Forecast)
- 2.4 สามารถกำหนดระยะเวลาการจ่ายสินเชื่อ (Credit Term) และกำหนดการจ่าย
สินเชื่อ (Credit Limit) ผูกกับลูกหนี้รายตัว
- 2.5 สามารถออกใบเสร็จรับเงิน (ก่อนรับเงิน) ในกรณีที่ลูกค้าต้องการได้ใบเสร็จ
รับเงินก่อนจ่ายชำระ โดยยังไม่ตัดยอดลูกหนี้
- 2.6 ใบวางบิล 1 ใบ สามารถระบุใบกำกับได้หลายใบและสามารถวางบิลบางส่วน
ได้
- 2.7 สามารถเรียกดูรายงานใบวางบิลที่ถึงกำหนดชำระเงินได้
- 2.8 สามารถพิมพ์จดหมายทวงหนี้
- 2.9 ตรวจสอบและอนุมัติวงเงินเครดิตในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าเกินวงเงินเครดิต
- 2.10 บันทึกรายการรับชำระหนี้
- 2.11 สามารถจัดพิมพ์ใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน และใบลดหนี้/เพิ่มหนี้
- 2.12 การโอนหนี้จากบัญชีลูกค้ายรายหนึ่งไปยังบัญชีลูกค้ายรายอื่น
- 2.13 การจัดทำรายงานภาษีขาย

3. บัญชีแยกประเภท (General Ledger) มีความสามารถในด้าน

- 3.1 มีระบบเรียกดูข้อมูลใบสำคัญส่งจ่ายย้อนหลัง (Pre-Voucher) ซึ่งสามารถ

ตรวจสอบความถูกต้องก่อนทำการส่งเข้า General Ledger

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 สามารถพิมพ์เอกสารสารสำคัญต่างๆ เช่น ใบสำคัญตั้งเจ้าหน้าที่ ใบสำคัญรับใบสำคัญรายวันทั่วไป เป็นต้น

3.3 ระบบผังบัญชีมีการกำหนดหมวดหมู่ กลุ่ม และประเภท นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดผังบัญชีย่อย (Sub Account) อยู่ภายใต้เลขบัญชีเดียวได้ถึง 999 บัญชีย่อย

3.4 มีระบบการพิจารณาย้อนหลัง (Recurring) ทำให้ประหยัดเวลาในการลงบัญชี

3.5 มีการลงข้อมูลได้หลากหลายบริษัท (Multi – Company)

3.6 สามารถกำหนดรูปแบบรายงานได้เอง

3.7 สามารถเรียกดูรายงานต่างๆ

โครงสร้างของระบบขาย

โครงสร้างของระบบขาย (Sale Order System) ประกอบด้วย (ภาพที่ 5)

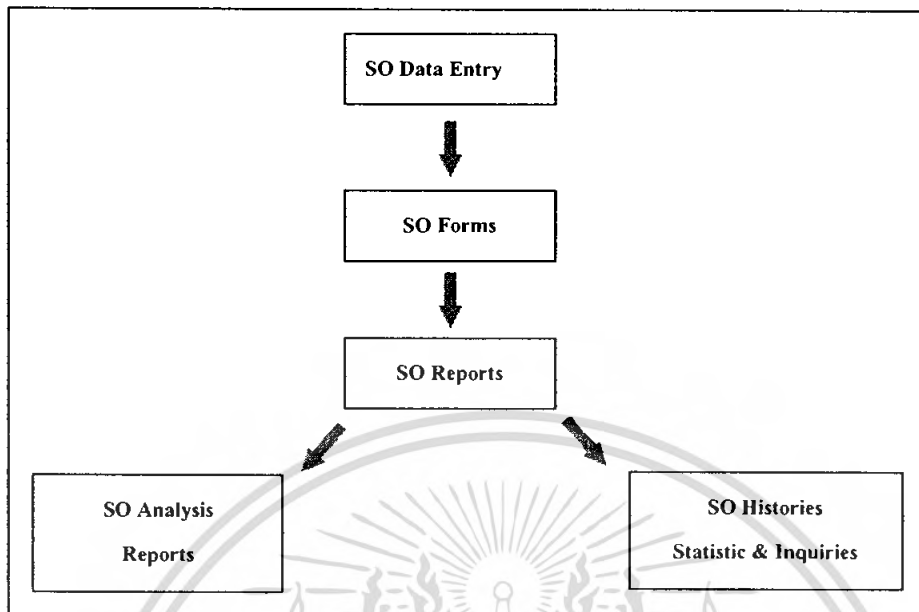
1. เมนูข้อมูลรายวัน (SO Data Entry) เป็นการดูรายละเอียดของข้อมูลลูกค้าแบบรายวันทั่วไปที่ใช้บันทึกข้อมูลรายการค้าประจำวันที่เกิดขึ้นในกิจการ ไม่ว่าจะเป็นรายการทางการซื้อ การขาย การรับชำระหนี้ การจ่ายชำระหนี้ หรือรายการปรับปรุงอื่นๆ

2. รายงานการขาย (SO Reports) เป็นการออกแบบรายงานที่ได้มีการขายเกิดขึ้นแล้ว เพื่อแสดงรายละเอียดของลูกค้าต่างๆ เช่น ในแต่ละเดือนมีสินค้าชนิดไหนขายได้ดีเป็นจำนวนมากเท่าไร เพื่อจะได้นำไปประมาณการเพื่อเตรียมสั่งซื้อสินค้ามาเพิ่มของฝ่ายการตลาด

3. รายงานวิเคราะห์การขาย (So Analysis Reports) เป็นการวัดผลการขายที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับเป้าหมายการขายที่ได้กำหนดไว้เพื่อทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลสถิติการขายจากระบบใบสั่งและใบส่งสินค้า นำมาสรุปเพื่อทำการวิเคราะห์การขายในรูปแบบต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ว่าลูกค้าแต่ละรายซื้อสินค้าอะไรบ้างเป็นจำนวนเท่าไร พนักงานขายแต่ละคนขายสินค้าอะไรบ้าง ยอดขายเท่าไร และมีผลกำไรอย่างไร สินค้ากลุ่มใดมียอดขายสูง ลูกค้าแต่ละกลุ่มซื้อสินค้าประเภทใดบ้าง เพื่อประโยชน์ในการประเมินและวางแผนการขายต่อไป

4. ประวัติการขาย (SO History, Statistic & Inquiries) เป็นการรายงานรายละเอียดการขายของลูกค้าต่างๆ เช่น รายชื่อลูกค้า ระยะเวลาการชำระหนี้ วันที่รับ-ส่งสินค้า เพื่อใช้ในการจัดทำผลสถิติและตรวจสอบข้อมูลต่อไป

5. พิมพ์ฟอร์ม (SO Forms) เป็นการจัดพิมพ์แบบฟอร์มรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้ารายนั้นๆ



ภาพที่ 5 ผังการทำงานของระบบงานขาย

ลักษณะการใช้งานของระบบขาย

การทำงานในระบบขายเป็นขั้นตอนหลังจากที่มีสินค้าในคลังสินค้าแล้ว ธุรกิจจะมีการทำรายการขายสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีทั้งขายสินค้าเป็นเงินสด และเป็นเงินเชื่อ โดยอาจจะออกเอกสารรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าหรือที่เรียกว่า ใบสั่งขาย ให้กับลูกค้าก่อนทำการขาย หรืออาจจะทำการขายโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการออกใบสั่งขาย และในบางครั้งถ้าสินค้าชำรุดจะมีการรับคืนสินค้าจากลูกค้าโดยออกใบลดหนี้ไปให้ลูกค้า หรือถ้าเป็นงานบริการจะถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายตั้งแต่นั้นตอนขายสด เป็นต้น การทำงานในระบบขายและวิเคราะห์ขายมีขั้นตอนการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การเตรียมฐานข้อมูลของระบบ เป็นการบันทึกฐานข้อมูลของทั้งระบบ รวมถึงระบบขาย (Sale Order System) ด้วย ตั้งแต่การเข้ารหัสผ่าน (Login) ผู้ใช้ รวมถึงการตั้งค่าต่างๆ เช่น วันที่ เวลา แต่เมื่อบันทึกแล้วจะเชื่อมโยงไปใช้กับระบบอื่นๆ ด้วย

2. การบันทึกการขายในระบบขายต่างๆ ประกอบด้วย

2.1 การบันทึกสำรวจความต้องการที่จะซื้อสินค้าของบริษัทสำหรับลูกค้าแต่ละราย

2.2 การคำนวณหาราคาสินค้าที่ต้องการจะขายให้ลูกค้าแต่ละราย เมื่อทราบความต้องการของลูกค้าแล้วจะต้องจัดทำใบเสนอราคาก่อนที่จะทำใบเสนอราคา ควรจะจัดทำเอกสารที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บอกถึงราคาสินค้าที่ต้องการขายว่าต้องตั้งราคาสินค้าเพื่อเสนอลูกค้าต้องการกำไรจากการขายสินค้าเป็นจำนวนเท่าใด ในหน้าค่างนี้โปรแกรมสามารถคำนวณประมาณการราคาของสินค้าที่ต้องการขายได้

2.3 บันทึกใบเสนอราคาที่บริษัทเสนอต่อลูกค้า

2.4 การบันทึกการขายการอนุมัติใบเสนอราคา การเสนอราคาไปยังลูกค้านั้นผู้เป็นหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจนั้นจะเป็นผู้ทำการอนุมัติเอกสารดังกล่าว เพื่อจะได้ทราบถึงราคาและเงื่อนไขการขายต่างๆ ที่ฝ่ายขายจะเสนอต่อลูกค้า ดังนั้นจึงมีการอนุมัติใบเสนอราคาก่อนที่เสนอต่อลูกค้าว่าถูกต้องและอนุมัติให้เสนอราคาได้

2.5 หลังจากที่ลูกค้าทำใบสั่งซื้อ (Purchase Order) มายังบริษัท พนักงานขายจะบันทึกใบสั่งจองเพื่อเป็นจองสินค้าที่จะขายให้แก่ลูกค้า จากนั้นจึงจะบันทึกการขายใบสั่งขายสินค้าต่อไป การบันทึกการขายสั่งจองจะมีผลต่อสินค้าคงคลังที่จะขาย (Sale Stock) คือ จำนวนสินค้าคงเหลือที่ฝ่ายขายสามารถจะขายให้แก่ลูกค้าได้

2.6 การบันทึกการขายใบสั่งขายสินค้า เพื่อเป็นการยืนยันการซื้อสินค้าของลูกค้า หลังจากที่ลูกค้าทำเอกสารใบสั่งซื้อ (Purchase Order) มาให้ทางบริษัท เสร็จแล้วมีการอ้างอิงเอกสารใบสั่งขายไปเปิดใบกำกับสินค้า (Invoice) ต่อไป

2.7 การบันทึกการขายการจัดของเพื่อเตรียมสินค้าที่จะส่งมอบให้ลูกค้าโดยโปรแกรมจะจัดของตามคลังสินค้าที่ระบุไว้ในเอกสารใบสั่งขาย

2.8 เมณูรับเงินมัดจำเพื่อบันทึกการขายที่ลูกหนี้การคำนวณเงินมัดจำสินค้าที่จะสั่งซื้อกับกิจการ เป็นการจ่ายเงินค่าสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า ประกันการสั่งซื้อสินทรายการเงินมัดจำล่วงหน้า สามารถตั้งใช้ร่วมกับรายการขายสินค้าและ รายการรับชำระหนี้ค่าสินค้า เพื่อเป็นการลดจำนวนเงินค่าสินค้าที่ลูกค้าจะต้องจ่ายชำระค่าสินค้าที่ซื้อไป โดยจะตั้งรายการรับเงินมัดจำไปใช้เต็มใบหรือบางส่วนได้

2.9 บันทึกการขายสินค้าที่บริษัทขายให้ลูกค้าเป็นเงินเชื่อ สามารถบันทึกการขายสินค้าได้ทั้งที่เป็นสินค้าปกติและสินค้าฝากขาย

2.10 บันทึกการขายสินค้าให้กับลูกค้า โดยรับชำระค่าสินค้าที่ขายให้ลูกค้าเป็นเงินสดที่ลูกค้าจ่ายชำระเงินค่าสินค้ายันทันทีที่ซื้อสินค้าจากกิจการ

2.11 บันทึกการขายรับคืนสินค้า หรือรายการลดหนี้ให้กับลูกค้า

2.12 บันทึกการขายเพิ่มหนี้จากการขายสินค้าให้กับลูกค้า

3. การพิมพ์รายงาน เพื่อเป็นการออกรายงานต่างๆ หลังจากที่ได้ทำการขายสินค้านั้นให้แก่ลูกค้าไปแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการใช้งานของระบบขาย

การเข้าสู่ระบบ (Login New User)

1. Login New User เป็นหน้าต่างสำหรับการเข้ารหัสผ่าน (Login) ผู้ใช้ระบบใหม่ หรือเป็นการเปลี่ยนฐานข้อมูล (Database) หรือบริษัทที่จะเข้าทำงาน โดยที่ไม่ต้องปิดโปรแกรมแล้วเข้ารหัสผ่าน (Login) ผู้ใช้ระบบใหม่ (ภาพที่ 6)



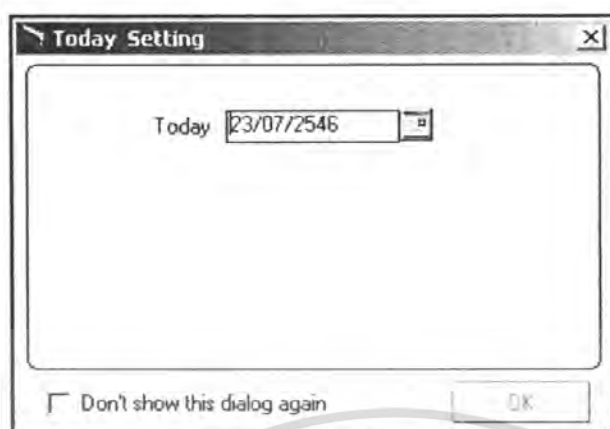
ภาพที่ 6 หน้าต่าง โปรแกรม ERP Enterprise

2. Set Today เป็นการแสดงวันที่ของ โปรแกรม เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลซึ่งวันที่เอกสารที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล (ภาพที่ 7) สามารถเลือกใช้ได้ 2 แบบ คือ

2.1 ใช้วันที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์

2.2 ใช้วันที่ของระบบ (Today Setting)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 หน้าต่างการบันทึกวันที่

ระบบขาย (Sale Order System) ประกอบด้วย 12 เมนู ดังนี้

1. Inquiry เพื่อบันทึกสำรวจความต้องการที่จะซื้อสินค้าของบริษัทสำหรับลูกค้าแต่ละราย (ภาพที่ 8)

หน้าต่างบันทึกจะแบ่งการบันทึกข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

Detail การบันทึกรายละเอียดข้อมูลของ Inquiry

More การบันทึกกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของแผนกเขตการขาย ค่าขนส่งเรียกเก็บปลายทาง

(Free On Board : FOB) ค่านายหน้า (Commission)

Rate การบันทึกอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description การบันทึกรายละเอียดคำอธิบายรายการ หมายเลข และเงื่อนไขต่างๆ

No	ชื่อสินค้า	รายละเอียด	หน่วย	ราคา
1	FG CT-PC00002	ชุดคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กใช้งาน	ชุด	7.00
2	RM-HD-S600000000	ฮาร์ดดิสก์ 40 GB	ตัว	3.00
3	RM-MU-A400001	เมาส์ออปติคัลสายขนาด 10 นิ้ว	ตัว	10.00
4				00
5				00
6				00
7				00
8				00
9				00
10				00
11				00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาพที่ 8 หน้าต่างบันทึก Inquiry
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

More การบันทึกรายละเอียดของรหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ ค่านายหน้า (Commission)

แผนก

Rate การบันทึกรายละเอียดของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description การบันทึกรายละเอียดคำอธิบายรายการ หมายเลข และเงื่อนไขต่างๆ

History เป็นการแสดงประวัติทางเดินของเอกสารเพื่อดูว่าเอกสารอ้างอิงไปใช้ที่ไหนบ้าง

The screenshot shows a 'Quotation' window with a table of items and summary statistics. The table has columns for Item No., Description, Unit, Price, Quantity, and Amount. The summary statistics are as follows:

Item No.	Description	Unit	Price	Quantity	Amount
1	RM-HD-SG-0000000001-ยาลดน้ำหนัก 50.0g	PC	881	00	00.00
2	RM-HD-SG-0000000001-ยาลดน้ำหนัก 40.0g	PC	881	00	00.00
3					00.00
4					00.00
5					00.00
6					00.00
7					00.00

รวม	81,350.00
รวมภาษี	4,067.54
รวม	77,282.54
รวมภาษี	7.00
รวมเงิน	81,289.54

ภาพที่ 10 หน้าต่างการบันทึกใบเสนอราคา

4. เมนูบันทึกอนุมัติใบเสนอราคา (Approve Quotation) การบันทึกการขายการอนุมัติใบเสนอราคา การเสนอราคาไปยังลูกค้านั้นผู้เป็นหัวหน้า หรือผู้มีอำนาจนั้นจะเป็นผู้ทำการอนุมัติเอกสารดังกล่าว เพื่อจะได้ทราบถึงราคาและเงื่อนไขการขายต่างๆ ที่ฝ่ายขายจะนำเสนอต่อลูกค้า ดังนั้นจึงมีการอนุมัติใบเสนอราคาก่อนที่เสนอต่อลูกค้าว่าถูกต้องและอนุมัติให้เสนอราคาได้ (ภาพที่ 11)

หน้าต่างบันทึกจะแบ่งการบันทึกข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน คือ

Detail บันทึกรายละเอียดข้อมูลใบเสนอราคา

More บันทึกรายละเอียดรหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ ค่านายหน้า (Commission) เขต

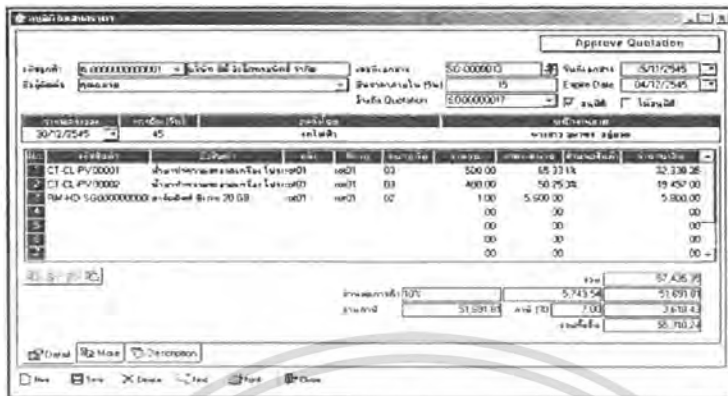
การขาย

Rate บันทึกรายละเอียดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description บันทึกรายละเอียดคำอธิบายรายการ หมายเลข และเงื่อนไขต่างๆ

History เป็นการแสดงประวัติทางเดินเอกสารเพื่อดูว่าเอกสารอ้างอิงไปใช้ที่ไหนบ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นาเบเซบระไซ่นด้านกรคำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 11 หน้าต่างบันทึกอนุมัติใบเสนอราคา

5. เมนูบันทึกใบสั่งจอง (Order Confirmation) หลังจากที่ถูกค่าทำใบสั่งซื้อ (Purchase Order) มายังบริษัท พนักงานขายจะทำการบันทึกใบสั่งจองเพื่อเป็นจองสินค้าที่จะขายให้แก่ลูกค้า จากนั้นจึงจะบันทึกการขายใบสั่งขายสินค้าต่อไป การบันทึกการขายสั่งจองจะมีผลคือสินค้าคงคลังที่จะขาย (Sale Stock) คือ จำนวนสินค้าคงเหลือที่ฝ่ายขายสามารถจะขายให้แก่ลูกค้าได้ (ภาพที่ 12)

หน้าต่างบันทึกใบสั่งจองแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

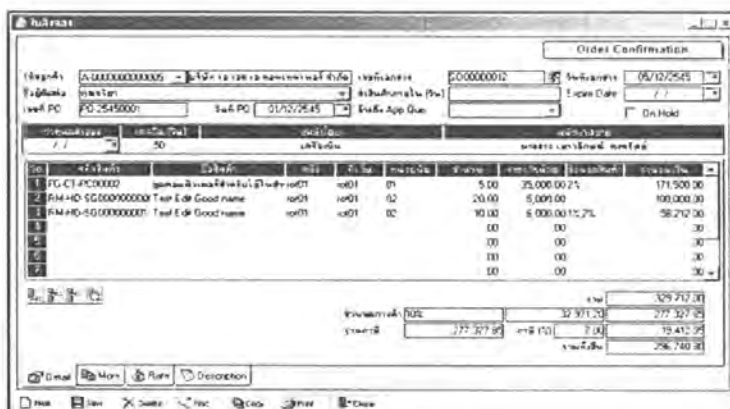
Detail บันทึกรายละเอียดข้อมูลใบสั่งจอง

More บันทึกรายละเอียดรหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ คำนวณหน้า (Commission) เขตการขาย

Rate บันทึกรายละเอียดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description บันทึกรายละเอียดอธิบายรายการ หมายเลข เงื่อนไขต่างๆ

History เป็นการแสดงประวัติทางเดินของเอกสารเพื่อดูว่าเอกสารอ้างอิง ไปใช้ที่ไหนบ้าง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ภาพที่ 12 หน้าต่างบันทึกใบสั่งจอง
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เมฆบันทึกใบสั่งขาย (Sale Order) การบันทึกรายการใบสั่งขายสินค้า เพื่อเป็นการยืนยัน การซื้อสินค้าของลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าทำเอกสารใบสั่งซื้อ (Purchase Order) มาให้ทางบริษัท เสร็จ แล้วมีการอ้างอิงเอกสารใบสั่งขายไปเปิดใบกำกับสินค้า (Invoice) ต่อไป (ภาพที่ 13)

หน้าตาบันทึกใบสั่งขายแบ่งการบันทึกออกเป็น 5 ส่วน คือ

Detail การบันทึกรายละเอียดข้อมูลใบสั่งขาย

More การบันทึกรายละเอียดรหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ ค่านายหน้า (Commission)

Rate การบันทึกรายละเอียดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description การบันทึกรายละเอียดการรายการอธิบาย หมายเหตุ เงื่อนไขต่างๆ เพิ่มเติม

History เป็นการแสดงประวัติทางเดินของเอกสาร เพื่อดูว่าเอกสารถูกอ้างอิงไปใช้ที่ใดบ้าง

No.	รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	หน่วย	ราคา	หน่วย	จำนวน	ราคา/หน่วย	จำนวนคิด	จำนวนเงิน
1	RM CS-WT00001	ตัวรับวิทยุใหม่	BC	BB1	02	1.00	5,000.00	1% 544	5,000.00
2	RM HD-SG000000001	ฮาร์ดดิสก์ 20 GB	BC	BB1	02	1.00	5,000.00	2%	4,900.00
3	RM HD-SG000000001	ฮาร์ดดิสก์ 40 GB	BC	BB1	02	1.00	5,000.00	500	5,500.00
4						0.00	0.00		0.00
5						0.00	0.00		0.00
6						0.00	0.00		0.00
7						0.00	0.00		0.00

รวม: 15,400.00
 ภาษี: 308.00
 รวม: 15,092.00
 ภาษี (%): 7.00
 รวม: 16,148.44

ภาพที่ 13 หน้าตาการบันทึกใบสั่งขาย

7. เมฆบันทึกจัดของ (Packing Slip) การบันทึกรายการจัดของเพื่อเตรียมสินค้าที่จะส่งมอบ ให้ลูกค้า โดยโปรแกรมจะจัดของตามคลังสินค้าที่ระบุไว้ในเอกสารใบสั่งขาย (ภาพที่ 14)

การบันทึกรายการ ต้องอ้างอิงเอกสาร “ใบสั่งขาย” เท่านั้น จะบันทึกรายการสินค้าเอง ไม่ได้โดยต้องระบุรหัสลูกหนี้และคลังสินค้าก่อน เมื่อระบุคลังสินค้าแล้วให้เลือกเอกสารใบสั่งขาย ที่ต้องการนำมาจัดของ โดยโปรแกรมจะแสดงรายการสินค้าเฉพาะที่ระบุคลังสินค้าตามที่เราเลือกมา จัดของเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จกนง

Picking Slip

รหัสลูกค้า: A-0001 - บริษัท ซีอีเอ็ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด วันที่ใบออก: F000000005 วันที่เอกสาร: 31/03/2546

คลัง: 8C - ไม้กวาด วันที่รับ So No: S000000014 - วันที่เอกสารรับ: 31/03/2546

ผู้ตรวจสอบ: -

No	รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	เลขที่เอกสารรับ	คลัง	หน่วยนับ	จำนวน
1	FG-C1-PC00002	ชุดควบคุมเครื่องใช้ในงานสำนักงาน	S000000014	BR1	01	20.00
2	F-001	ไม้กวาด	S000000014	BR1	04	15.00
3						.00
4						.00
5						.00
6						.00
7						.00
8						.00
9						.00
10						.00
11						.00
12						.00
13						.00
14						.00

File Edit View Print

ภาพที่ 14 หน้าต่างบันทึกจัดของ

8. รับเงินมัดจำ (Receive Deposit) เมื่อบริษัทรับเงินมัดจำ เพื่อบันทึกการขายรถทุกหนึ่การค้ำวางเงินค้ำมัดจำสินค้าที่จะส่งช้อกับกิจการ เป็นการจ่ายเงินค้ำสินค้าที่ถูกค้าส่งช้อสินค้าล่วงหน้า ประกันการส่งช้อสินค้า รายการเงินมัดจำล่วงหน้า สามารถดึงใช้ร่วมกับรายการขายสินค้าและรายการรับชำระหนี้ค้ำสินค้า เพื่อเป็นการลดจำนวนเงินค้ำสินค้าที่ถูกค้าจะต้องจ่ายชำระค้ำสินค้าที่ช้อไป โดยจะดึงรายการรับเงินมัดจำไปใช้เต็มใบหรือบางส่วนได้ (ภาพที่ 15)

บันทึกรับเงินมัดจำแบ่งการบันทึกข้อมูลออกเป็น 9 ส่วน คือ

Detail บันทึกรายละเอียดข้อมูลของเงินมัดจำ

More บันทึกรายละเอียดรหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ แผนก เขตการขาย

Rate บันทึกรายละเอียดของเงินตราต่างประเทศ (Multicurrency)

Description บันทึกคำอธิบายรายการ หมายเหตุ เงื่อนไขต่างๆ

CQ Receive บันทึกรายละเอียดเช็ครับ

Transfer In บันทึกรายละเอียดรับชำระเงินมัดจำโดยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร

Receive บันทึกรายละเอียดผลรวมสรุปเงินมัดจำที่ได้รับว่าได้มาในรูปแบบใดบ้าง

Vat บันทึกรายละเอียดภาษีขาย

GL การผ่านรายการบันทึกบัญชีรับเงินมัดจำไประบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger)

History เป็นการแสดงประวัติของเอกสารว่ามีการอ้างอิงรายการไปใช้ที่ใดบ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. เมนูบันทึกขายสด (Cash Sale) สำหรับบันทึกการขายสินค้าให้กับลูกค้าโดยรับชำระค่าสินค้าที่ขายให้ลูกค้าเป็นเงินสดที่ลูกค้าจ่ายชำระเงินค่าสินค้าทันทีที่ซื้อสินค้าจากกิจการ (ภาพที่ 17)

หน้าตาบันทึกจะแบ่งการบันทึกข้อมูลออกเป็น 11 ส่วน คือ

Detail การบันทึกรายละเอียดข้อมูล รายการขายเชื่อ

More การบันทึกรายละเอียดรหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ ค่านายหน้า (Commission)

แผนก

Rate การบันทึกรายละเอียดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description การบันทึกรายละเอียดคำอธิบายรายการ หมายเหตุ เงื่อนไขต่างๆ

Deposit การบันทึกรายละเอียดเงินมัดจำรับเพื่อค้ำมาตัดยอดขายที่ลูกค้าต้องชำระ

CQ Receive การบันทึกรายละเอียดเช็ครับ

Transfer In การบันทึกรายละเอียดเงินโอน

Receive การบันทึกรายละเอียดการรับชำระค่าสินค้า

Vat การบันทึกรายละเอียดภาษีขาย

GL การผ่านรายการบันทึกบัญชีขายเชื่อ ไประบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger)

History เป็นการแสดงประวัติของเอกสารที่มีการอ้างอิงรายการ ไปใช้ที่ได้นาง

The screenshot shows a 'Cash Sale' form with the following data:

Header: Cash sale, เลขที่ใบเสร็จ: 0000001, วันที่ใบเสร็จ: 05/01/2546, เลขใบกำกับ: 0000001, วันที่ใบกำกับ: 05/01/2546

ใบ	รหัสสินค้า	รายละเอียด	หน่วย	ปริมาณ	ราคา	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน
1	FG-C1-PC00002	คอมพิวเตอร์พีซีแบบตั้งโต๊ะ	PC	EMT	01	3.00	40,000.00
2	RM-HD-5G00001	ฮาร์ดดิสก์ 40 GB	HD	EB1	02	5.00	7,500.00
3	RM-MUA400001	เมาส์ cord wheel	BC	PH1	02	5.00	150.00
4						0.00	0.00
5						0.00	0.00
6						0.00	0.00
7						0.00	0.00

Summary fields: จำนวนเงินรวม: 133,750.00, จำนวนเงิน: 133,750.00, จำนวนภาษี: 9,327.53, รวมที่เก็บ: 142,577.53

ภาพที่ 17 หน้าตาบันทึกขายสด

11. เมนูบันทึกรับคืน, สดหนี้ (Credit Note) เพื่อบันทึกการขายการรับคืนสินค้าหรือรายการลดเอกสารซึ่งเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าให้กับลูกค้า (ภาพที่ 18)

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าต่างบันทึกจะแบ่งการบันทึกข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน คือ

Detail การบันทึกรายละเอียดข้อมูล รายการขายเชื่อ

More การบันทึกรายละเอียด รหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ ค่านายหน้า (Commission)

แผนก

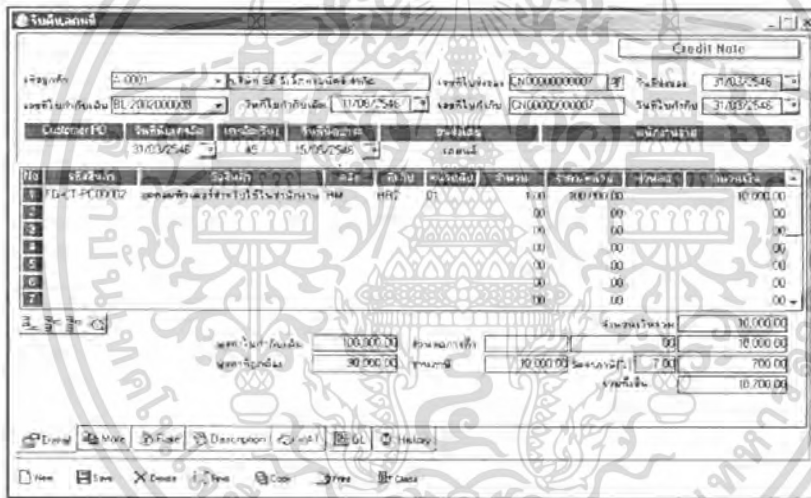
Rate การบันทึกรายละเอียดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description การบันทึกรายละเอียดคำอธิบายรายการ หมายเลข เงื่อนไขต่างๆ

Vat การบันทึกรายละเอียดภาษีขาย

GL การผ่านรายการบันทึกบัญชีลดหนี้ไประบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger)

History เป็นการแสดงประวัติของเอกสารว่ามีการอ้างอิงรายการ ไปใช้ที่ใบบัง



ภาพที่ 18 ตัวอย่างในการบันทึกขายเชื่อ

12. เมนูบันทึกเพิ่มหนี้ (Debit Note) เพื่อบันทึกรายการเพิ่มหนี้จากการขายสินค้าให้กับลูกค้า (ภาพที่ 19)

หน้าต่างบันทึกจะแบ่งการบันทึกข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน คือ

Detail การบันทึกรายละเอียดข้อมูล รายการขายเชื่อ

More การบันทึกรายละเอียด รหัสกลุ่มภาษี สถานที่ส่งของ ค่านายหน้า (Commission)

แผนก

Rate การบันทึกรายละเอียดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi currency)

Description การบันทึกรายละเอียดคำอธิบายรายการ หมายเลข เงื่อนไขต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของบริษัทฯ เพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Vat การบันทึกรายละเอียดภาษีขาย

GL การผ่านรายการบันทึกบัญชีลดหนี้ไประบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger)

History เป็นการแสดงประวัติของเอกสารว่ามีการอ้างอิงรายการ ไปใช้ที่ใดบ้าง

ใบตัดหนี้ (Debit Note)

เลขที่เอกสาร: 2-0003 วันที่ออกใบตัดหนี้: 20/03/2546
 เลขที่ใบกำกับหนี้: 01-2002000003 วันที่ใบกำกับหนี้: 17/03/2546 เลขที่ใบกำกับ: 06N-000001 วันที่ใบกำกับ: 20/03/2546

No	รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	หน่วย	ปริมาณ	ราคาต่อหน่วย	จำนวนเงิน
1	PM4HC SG00001	ฮาร์ดดิสก์ SATA 40 GB	BC	BR1 02	1.00	3,700.00
2	PM4ME AS00001	เคสใส่ฮาร์ดดิสก์	BC	BR1 02	1.00	4,700.00
3					0.00	0.00
4					0.00	0.00
5					0.00	0.00
6					0.00	0.00
7					0.00	0.00

สรุปยอดรวม: จำนวนเงินรวม: 8,400.00

ยอดตัดไปบัญชี: 67,200.00 ยอดคงเหลือ: 75,800.00

ยอดตัดหนี้: 8,400.00 ยอดคงเหลือ: 8,400.00

ยอดตัดหนี้: 8,400.00 ยอดคงเหลือ: 8,400.00

ยอดตัดหนี้: 8,400.00 ยอดคงเหลือ: 8,400.00

ยอดตัดหนี้: 8,400.00 ยอดคงเหลือ: 8,400.00

ภาพที่ 19 หน้าตัดบันทึกเพิ่มหนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษารวบรวมระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย โดยใช้โปรแกรม ERP Enterprise เป็นการศึกษาถึงลักษณะขั้นตอนการทำงาน ข้อดี และข้อจำกัด ต่างๆ จากการนำระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ด้านงานขาย รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้โปรแกรมที่มีต่อการนำโปรแกรม ERP Enterprise มาใช้ในการดำเนินงาน โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม จาก บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ERP Enterprise

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise

ส่วนที่ 4 เป็นการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย

ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ERP Enterprise

แนวความคิดในการนำโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย มาใช้งานในองค์กร

จากการดำเนินงานโดยระบบเดิมของ บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด นั้นเกิดปัญหาในการดำเนินงาน คือ ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของรายงานการขายได้ทันที ข้อมูลดังกล่าวมีความผิดพลาด ซ้ำซ้อน และไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขายได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังขาดความคล่องตัว ความสะดวก และความรวดเร็ว ในการดำเนินงาน สำหรับการนำโปรแกรม ERP Enterprise มาใช้งานนั้น สืบเนื่องจากการที่ผู้บริหารมีแนวความคิดว่า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารที่งานขายและการนำเสนอการขาย โดยอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงาน อีกทั้งสามารถติดตามการทำงานของพนักงานขายได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อมูลการติดต่อกับลูกค้าและสินค้าแต่ละรายได้ เพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์ในการขายได้อย่างชัดเจนว่าจะสามารถปิดการขายได้หรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้ยอดขายต่อพนักงานขายแต่ละราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นใบเขียวประเข่งนี้ตนการค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มสูงขึ้น ระยะเวลาในการปิดการขายสั้นลง รวมทั้งไม่ต้องเสียเวลาไปกับระบบงานเอกสารที่ต้องทำในแต่ละวัน เนื่องจากระบบสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น เกิดการสูญเสียลูกค้าน้อยลง และส่งผลให้รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้น ส่วนวัตถุประสงค์ที่ได้นำไปโปรแกรม ERP Enterprise เข้ามาใช้งานในองค์กรนั้น เนื่องจากต้องการให้ข้อมูลต่างๆ ของรายงานการขายมีความถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด รวมทั้งเพื่อให้สามารถทราบข้อมูลของลูกค้าแต่ละราย ตลอดจนรายละเอียดของสินค้าต่างๆ ของพนักงานขายได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องรอข้อมูลจากฝ่ายขาย

การใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย และผลที่คาดว่าจะได้รับ

การนำโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย เข้ามาใช้งาน ในองค์กรนั้น เพื่อจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบงานขายทั้งหมด เช่น รายละเอียดของข้อมูลลูกค้า รายงานการขาย สินค้า และพนักงานขายสินค้านั้นๆ ในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสามารถทำให้ข้อมูลเป็นระบบที่สัมพันธ์และสามารถเชื่อมโยงกัน โดยเกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time) ผู้ใช้งานสามารถป้อนข้อมูล และเรียกดูข้อมูลได้อย่างทันที ซึ่งส่งผลให้ข้อมูล ไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด และขัดแย้งของข้อมูลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในส่วนของพนักงานที่ใช้โปรแกรม ERP Enterprise นั้น ต้องมีการฝึกอบรม และเรียนรู้การใช้โปรแกรมก่อนการใช้งาน โดยให้ทางบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้ผลิตโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กรนี้ขึ้น เป็นฝ่ายในการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ของ โปรแกรมให้แก่พนักงาน ส่วนผลที่คาดว่าจะได้รับการนำโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งลดความผิดพลาดของความซ้ำซ้อนของข้อมูล สามารถจัดการกับปัญหาด้านข้อมูลของรายงานการขายเพื่อสามารถนำมาจัดทำรายงานวิเคราะห์การขาย รวมทั้งยังได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ช่วยลดต้นทุนในด้านต่างๆ เช่น เวลา แรงงาน และทรัพยากร เป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่ฝ่ายการขายขององค์กร ตลอดจนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้โดยง่ายและถูกต้องอีกด้วย

ข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

ข้อดีของโปรแกรม ERP Enterprise คือ เป็นโปรแกรมที่สามารถทราบข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและลูกค้าแต่ละราย สามารถใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายได้ และยังเป็นโปรแกรมที่เข้าใจง่ายไม่ซ้ำซ้อน ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวกและรวดเร็วในการทำงาน รวมถึงสามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมได้ในระยะเวลาอันสั้น ดังนั้นในการดำเนินงาน เช่น การกรอกข้อมูลรายละเอียดของสินค้า พนักงานสามารถเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินการได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังสามารถบูรณาการระบบงานขายกับระบบอื่นๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดระบบงานที่เกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time) สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรม ERP Enterprise นั้น ส่วนใหญ่เกิดจากความล่าช้าของระบบเครือข่าย (Network) ส่งผลให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และในบางขั้นตอนของกระบวนการทำงานมักเกิดการติดขัด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องแจ้งให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขต่อไป ในส่วนของการตอบกลับ (Feed back) ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรมคือ พนักงานได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และทำให้ผลการดำเนินงานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นด้วย แต่ยังพบข้อจำกัดจากการทำงานของโปรแกรมฯ คือ ผู้ใช้ยังมีความสับสนเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมฯ อยู่บ้าง ซึ่งเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เองที่ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมอย่างแท้จริง อาจทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าลง

ความพึงพอใจจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

ผลจากการศึกษาถึงความพอใจของผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมฯ ดังกล่าว เนื่องจากที่ผ่านมาโปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน ทำให้การทำงานของพนักงานที่บันทึกด้วยมือ (Manual) มีจำนวนลดลง นอกจากนี้การนำโปรแกรมฯ เข้ามาใช้งานยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนในด้านเอกสารได้อีกด้วย

ผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise จำนวน 5 คน เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 32 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรเฉลี่ย 3 ปี ซึ่งทำงานอยู่ในส่วนของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีตำแหน่งเป็น IT Manager จำนวน 1 คน ตำแหน่ง Network Administrator จำนวน 2 คน และตำแหน่ง Technician จำนวน 2 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และการควบคุมโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงาน

ขาย

การติดตั้งโปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ทางบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด เป็นผู้ออกแบบโปรแกรมและเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียว โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งระบบ จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมเป็นระยะเวลาประมาณ 3 ปี ไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับงานขายอื่นนอกจากโปรแกรม ERP Enterprise โดยก่อนการดำเนินงานได้ศึกษาจากคู่มือและได้รับการฝึกอบรมจากทางบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด พนักงานผู้ควบคุมดูแลโปรแกรมจะต้องมีหน้าที่ในการควบคุม ติดตั้งโปรแกรมหลัก การแก้ปัญหาการใช้งานเบื้องต้น ลงข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีรายชื่อของสินค้าและประสานงานกับบริษัทผู้จำหน่าย

ส่วนวิธีการควบคุมกำหนดระดับสิทธิในการใช้โปรแกรม คือ กำหนดให้พนักงานฝ่ายขายมีสิทธิใช้งานในระดับผู้ใช้ (User) คือ สามารถใช้งานได้เฉพาะในส่วนของตนเองเท่านั้น แต่ในพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise มีหน้าที่ในการควบคุมชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่ง กำหนดสิทธิให้กับพนักงานฝ่ายขายในการเข้าถึงข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จัดทำรายงาน การเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเสนอผู้บริหารฝ่ายการขาย

จากการทำงานในส่วนของการดูแลโปรแกรมฯ พบว่า ปัญหาจากการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ (User) เอง เนื่องจากทำงานไม่ถูกต้องตามขั้นตอน และยังมีปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบ ซึ่งเกิดจากระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งปัจจุบันได้แก้ไขปัญหามาโดยการเสนอผู้บริหารระดับสูง ให้มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานแก่พนักงาน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย (Network) ให้เพิ่มคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่าย (Server) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้โปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลดปัญหาความล่าช้าของระบบ สำหรับความคิดเห็นของพนักงานผู้ดูแลโปรแกรมฯ เกี่ยวกับข้อดี คือ โปรแกรมฯ สามารถทำให้การจัดการงานขายดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ สะดวกและรวดเร็ว ส่วนข้อจำกัดคือ การเรียกดูข้อมูลที่สำคัญๆ จะสามารถทำได้ตามระดับตำแหน่ง โดยจะมีข้อมูลบางส่วนที่เป็นของผู้บริหาร ที่พนักงานไม่สามารถทำการเรียกดูและเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้พนักงานผู้ใช้โปรแกรมฯ ควรมีการฝึกอบรมและเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมฯ ให้เข้าใจอย่างแท้จริง จะสามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดจากผู้ใช้ (User) จะลดน้อยลง

ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โปรแกรม

1. เพศ

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำนวน 55 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 และเพศชายจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	39	70.9
ชาย	16	29.1
รวม	55	100.0

2. อายุ

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 35 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25 - 29 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 อายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	4	7.3
25 - 29 ปี	17	30.9
30 - 35 ปี	28	50.9
มากกว่า 35 ปี	6	10.9
รวม	55	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา คือ จบการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	12.7
ปริญญาตรี	46	83.6
ปริญญาโท	2	3.7
รวม	55	100.0

4. ตำแหน่งการทำงาน

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงานขาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมา คือ ตำแหน่งพนักงานส่งเสริมการตลาด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และตำแหน่งพนักงานประสานงานฝ่ายขาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามตำแหน่งการทำงาน

ตำแหน่งการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานขาย	42	76.4
พนักงานส่งเสริมการตลาด	11	20.0
พนักงานประสานงานฝ่ายขาย	2	3.6
รวม	55	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ระยะเวลาในการทำงาน

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานกับองค์กรนี้เป็นระยะเวลา 3 - 4 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ ระยะเวลาทำงานมากกว่า 4 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ระยะเวลาทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ ระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	9.1
1 - 2 ปี	11	20.0
3 - 4 ปี	21	38.2
มากกว่า 4 ปี	18	32.7
รวม	55	100.0

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

1. ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise เป็นระยะเวลา 3 - 4 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการใช้งาน 1 - 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลาใช้น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และระยะเวลามากกว่า 4 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise

ระยะเวลาในการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	7	12.7
1 - 2 ปี	11	20.0
3 - 4 ปี	31	56.4
มากกว่า 4 ปี	6	10.9
รวม	55	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การใช้โปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานขาย นอกจากโปรแกรม ERP Enterprise

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้โปรแกรมอื่นนอกจากโปรแกรม ERP Enterprise จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และไม่เคยใช้โปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานขาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การใช้โปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานขาย นอกจากโปรแกรม ERP Enterprise

เคยใช้โปรแกรมอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	34	61.8
ไม่เคย	21	38.2
รวม	55	100.0

3. ความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในการทำงานในระดับปานกลาง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในการทำงานในระดับมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในการทำงานในระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และมีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในการทำงานในระดับมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในการทำงาน

ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	4	7.3
มาก	13	23.6
ปานกลาง	33	60.0
น้อย	5	9.1
รวม	55	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4 .เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินงาน โปรแกรม ERP Enterprise

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ส่วนใหญ่ดำเนินงานด้วยคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 และดำเนินงานด้วยคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินงาน โปรแกรม ERP Enterprise

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)	43	78.2
คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC)	12	21.8
รวม	55	100.0

5. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise ในการดำเนินงาน

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการใช้งาน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบ ซึ่งเกิดจากระบบเครือข่าย (Network) การทำงานของระบบยังค่อนข้างทำงานได้ช้า เมื่อโปรแกรมเกิดปัญหาขึ้นผู้ใช้จะไม่สามารถทำงานได้จนกว่าจะแก้ปัญหาของโปรแกรมได้

6. วิธีการแก้ไขปัญหาคือการเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise ในการดำเนินงาน

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการใช้งานเหล่านั้น ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบ ซึ่งเกิดจากระบบเครือข่าย (Network) ปัจจุบันได้แก้ไขปัญหาโดยการเสนอผู้บริหารระดับสูงให้มีการให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย (Network) ให้เพิ่มคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่าย (Server) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้งานโปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลดปัญหาความล่าช้าของระบบ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อดีในระดับมากที่สุด คือ 1) มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน 2) ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน 3) สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน 4) มีความถูกต้องของข้อมูล 5) สามารถสร้างระบบฐานข้อมูล (database) ถูกค่าให้กับระบบงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6) สามารถบูรณาการระบบงานขายกับระบบอื่นๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาติเห็นมาใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7) มีระบบการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ 8) มีความพอใจการทำงานของโปรแกรม 9) มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก และ 10) เกิดระบบงานที่เกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time) ส่วนผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อดีในระดับมาก คือ 1) มีความสะดวกในการใช้งาน 2) มีความสะดวกในการติดตั้ง 3) ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร 4) สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ และ 5) มีระบบการช่วยเหลือต่อโปรแกรม ส่วนผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อดีในระดับปานกลาง คือ 1) สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ และ 2) การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
- มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน	47 (85.5)	5 (9.1)	3 (5.5)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
- ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน	41 (74.5)	11 (20.0)	2 (3.6)	1 (1.8)	- (0.0)	55 (100.0)
- สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน	36 (65.5)	13 (23.6)	6 (10.9)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
- มีความถูกต้องของข้อมูล	36 (65.5)	13 (23.6)	6 (10.9)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
- สามารถสร้างระบบฐานข้อมูล (database) ถูกค่าให้กับระบบงาน	30 (54.5)	17 (30.9)	8 (14.5)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
ขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
- สามารถบูรณาการระบบงานขายกับระบบอื่นๆ ขององค์กรได้	29 (52.7)	15 (27.3)	11 (20.0)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
อย่างมีประสิทธิภาพ						
- มีระบบการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	28 (50.9)	6 (10.9)	14 (25.5)	7 (12.7)	- (0.0)	55 (100.0)
- มีความพอใจการทำงานของโปรแกรม	27 (49.1)	18 (32.7)	9 (16.4)	1 (1.8)	- (0.0)	55 (100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
- มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก	26 (47.3)	15 (27.3)	8 (14.5)	6 (10.9)	- (0.0)	55 (100.0)
- เกิดระบบงานที่เกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time)	19 (34.5)	17 (30.9)	13 (23.6)	5 (9.1)	- (0.0)	54 (98.2)
- มีความสะดวกในการใช้งาน	10 (18.2)	32 (58.2)	13 (23.6)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
- มีความสะดวกในการติดตั้ง	15 (27.3)	28 (50.9)	12 (21.8)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
- ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร	18 (32.7)	25 (45.5)	12 (21.8)	- (0.0)	- (0.0)	55 (100.0)
- สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ	20 (36.4)	23 (41.8)	11 (20.0)	- (0.0)	- (0.0)	54 (98.2)
- มีระบบการช่วยเหลือต่อโปรแกรม	7 (12.7)	21 (38.2)	18 (32.7)	9 (16.4)	- (0.0)	55 (100.0)
- สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ	13 (23.6)	17 (30.9)	19 (34.5)	5 (9.1)	- (0.0)	54 (98.2)
- การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	16 (29.1)	15 (27.3)	22 (40.0)	2 (3.6)	- (0.0)	55 (100.0)

หมายเหตุ คิวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อจำกัดในระดับน้อยที่สุด คือ 1) ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการใช้งาน และ 2) ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อน ส่วนผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อจำกัดในระดับน้อย คือ 1) โปรแกรมประมวลผลช้า และ 2) ต้องมีเวลาในการฝึกฝนอบรมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อจำกัดในระดับปานกลาง คือ 1) โปรแกรมมีราคาสูง และ 2) หากโปรแกรมทำให้ระบบล่ม ส่งผลให้การใช้งานหยุดชะงัก (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
- ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการใช้งาน	- (0.0)	- (0.0)	3 (5.5)	24 (43.6)	28 (50.9)	55 (100.0)
- ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อน	- (0.0)	4 (7.3)	15 (27.3)	17 (30.9)	19 (34.5)	55 (100.0)
- โปรแกรมประมวลผลช้า	- (0.0)	- (0.0)	7 (12.7)	32 (58.2)	16 (29.1)	55 (100.0)
- ต้องมีเวลาในการฝึกฝนอบรมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	- (0.0)	8 (14.5)	16 (29.1)	21 (38.2)	10 (18.2)	55 (100.0)
- โปรแกรมมีราคาสูง	8 (14.5)	15 (27.3)	19 (34.5)	12 (21.8)	1 (1.8)	55 (100.0)
- หากโปรแกรมทำให้ระบบล่มส่งผลให้การใช้งานหยุดชะงัก	7 (12.7)	18 (32.7)	19 (34.5)	11 (20.0)	- (0.0)	55 (100.0)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย

1. โปรแกรมประมวลผลซ้ำและบางขั้นตอนของกระบวนการทำงานมักเกิดการติดขัด เนื่องจากโปรแกรมนี้มีการทำงานที่เชื่อมต่อกันทั้งองค์กร และมีการใช้งานในอีกหลายๆ แผนก อาจจะทำให้เกิดการประมวลผลซ้ำและติดขัดได้ ทั้งนี้ควรแก้ไขโดยการเพิ่มความเร็วในระบบให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ และให้ผู้ดูแลระบบตรวจสอบความพร้อมของระบบก่อนการใช้งาน

2. ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อน เนื่องจากโปรแกรมห้างกล่าว เป็นโปรแกรมที่มีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน มีลักษณะการทำงานหลายขั้นตอน ซึ่งวิธีการแก้ไข ควรส่งเรื่องขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อนให้ทางบริษัทผู้ผลิตทราบ และจัดการแก้ไขปรับปรุงการใช้งานโปรแกรมใหม่

3. หากโปรแกรมทำให้ระบบล่ม ส่งผลให้การใช้งานหยุดชะงัก เนื่องจากโปรแกรมมีการใช้งานที่เชื่อมต่อกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งหากโปรแกรมเพียงโปรแกรมเดียวเกิดการขัดข้อง จะทำให้ระบบล่ม แล้วส่งผลให้การใช้งานหยุดชะงัก ควรแก้ไขโดยการจัดคุณสมบัติของระบบความต้องการของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ERP Enterprise เป็นโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อเกิดการเชื่อมโยงข้อมูลจากการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ให้มีความสัมพันธ์กันและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร ลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กร เพราะฉะนั้นส่วนงานต่างๆ ในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และเป็นการรวมระบบงานต่างๆ เข้าเป็นระบบงานเดียวแบบเกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (Real time) ซึ่งระบบดังกล่าวจะช่วยทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานและข้อมูลขององค์กรมีการจัดให้เป็นมาตรฐาน ถูกต้องและแม่นยำมาก โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะขั้นตอนการทำงาน ข้อดี และข้อจำกัดต่างๆ ของระบบโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย โดยใช้โปรแกรม ERP Enterprise โดยได้ศึกษาจาก จาก บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ซึ่งได้มีการสัมภาษณ์ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม และสอบถามผู้ดูแล โปรแกรม รวมทั้งผู้ใช้โปรแกรม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ERP Enterprise

สาเหตุที่ได้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูป ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และให้การดำเนินงานด้านต่างๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อนการนำโปรแกรม ERP Enterprise เข้ามาใช้งานนั้น เกิดปัญหาในการดำเนินงาน คือ ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ของรายงานการขายได้อย่างทันที ข้อมูลด้านรายละเอียดลูกค้าแต่ละรายและสินค้าแต่ละชนิดมีความผิดพลาด และไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังขาดความคล่องตัว ความสะดวก และความรวดเร็วในการดำเนินงาน สำหรับการนำโปรแกรม ERP Enterprise มาใช้งานนั้นมีแนวความคิดและวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานขายขององค์กร ให้ข้อมูลมีความถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด สามารถทราบข้อมูลได้ตลอดจนรายละเอียดต่างๆ ของงานขายได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังเห็นว่าการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้มีข้อดีหลายประการ เช่น ประหยัดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาโปรแกรม การดูแลรักษาโปรแกรม การฝึกอบรมพนักงาน การปรับปรุงโปรแกรม และการนำโปรแกรมไปใช้

โดยไม่ต้องรอข้อมูลจากฝ่ายขาย รวมทั้งให้มีความคล่องตัว ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดงานในรูปแบบเอกสารให้น้อยลง ในการนำโปรแกรม ERP Enterprise เข้ามาใช้งานในองค์กรนั้น เพื่อจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานขายทั้งหมด ผู้ใช้งานสามารถป้อนข้อมูล และเรียกดูข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดของข้อมูลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในส่วนของพนักงานที่ใช้โปรแกรม ERP Enterprise นั้นต้องมีการฝึกอบรมและเรียนรู้การใช้โปรแกรมอย่างแท้จริง โดยจัดเตรียมบุคลากรให้พร้อมในการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงาน ส่วนผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรม ERP Enterprise เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถจัดการกับปัญหาด้านข้อมูลรายการขายสินค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์รายการขาย รวมทั้งยังได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ช่วยลดต้นทุนในด้านต่างๆ เช่น เวลา แรงงาน และทรัพยากร เป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่องค์กร ตลอดจนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้โดยง่ายและถูกต้องอีกด้วย

ข้อดีของโปรแกรม ERP Enterprise คือ เป็นโปรแกรมที่ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรม ERP Enterprise นั้น ส่วนใหญ่มาจากความล่าช้าของระบบเครือข่าย (Network) ส่งผลให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงานเกิดการติดขัด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องแจ้งให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ในส่วนของการตอบกลับ (Feed back) ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม คือ พนักงานได้รับความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และทำให้ผลการทำงานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้นด้วย ปัญหาส่วนใหญ่แล้วเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เองที่ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมอย่างแท้จริง อาจทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาดส่งผลให้การทำงานล่าช้าลง โดยภาพรวมแล้วผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมดังกล่าว เนื่องจากที่ผ่านมาโปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน นอกจากนี้การนำโปรแกรม ERP Enterprise เข้ามาใช้งานยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนในด้านเอกสารได้อีกด้วย

ผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise

จากการศึกษาผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise มีจำนวน 5 คน พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 32 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานในองค์กรเฉลี่ย 3 ปี ซึ่งทำงานอยู่ในส่วนของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานขาย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากโปรแกรม ERP Enterprise โดยก่อนการดำเนินงานได้ศึกษาจากคู่มือและได้รับการฝึกอบรมจากทางบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้ผลิต โปรแกรม ERP Enterprise นี้ ปัญหาจากการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ (User) เอง เนื่องจากทำงานไม่ถูกต้องตามขั้นตอน และยังมีปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบ ซึ่งเกิดจากระบบเครือข่าย (Network) ปัจจุบันได้แก้ไขปัญหาโดยการเสนอผู้บริหารระดับสูงให้มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานแก่พนักงาน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย (Network) ให้เพิ่มคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่าย (Server) เพื่อผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้โปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลดปัญหาความล่าช้าของระบบ สำหรับความคิดเห็นของพนักงานผู้ดูแลโปรแกรมฯ เกี่ยวกับข้อดี คือ โปรแกรมฯ สามารถทำให้การจัดการงานขายดำเนินงานเป็น ไปอย่างมีระบบ มีความถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว ส่วนข้อจำกัด คือ การเรียกดูข้อมูลที่สำคัญ จะสามารถทำได้ตามระดับตำแหน่ง โดยจะมีข้อมูลบางส่วนที่เป็นของผู้บริหารที่พนักงานไม่สามารถทำการเรียกดูและเข้าถึงข้อมูลได้

ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise

ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 35 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งพนักงานขาย มีการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise เป็นระยะเวลา 3 - 4 ปี เคยใช้โปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานขาย นอกจากโปรแกรม ERP Enterprise มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในการทำงานในระดับปานกลาง และดำเนินงานด้วยคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการใช้งาน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบ ซึ่งเกิดจากระบบเครือข่าย (Network) การทำงานของระบบยังค่อนข้างทำงานได้ช้า เมื่อโปรแกรมเกิดปัญหาขึ้นผู้ใช้จะไม่สามารถทำงานได้จนกว่าจะแก้ปัญหาของโปรแกรมได้ ปัจจุบันได้แก้ไขปัญหาโดยการเสนอผู้บริหารระดับสูงให้มีการให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย (Network) ให้เพิ่มคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่าย (Server) เพื่อผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้งานโปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลดปัญหาความล่าช้าของระบบ ผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อดีในระดับมากที่สุด คือ มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน มีความถูกต้องของข้อมูล สามารถสร้างระบบฐานข้อมูล (database) ลูกค้าให้กับระบบงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบูรณาการระบบงานขายกับระบบอื่นๆ ขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีความพอใจการทำงานของโปรแกรม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก เกิดเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตหนาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบงานที่เกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time) มีความสะดวกในการใช้งาน มีความสะดวกในการติดตั้ง ส่วนผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อดีในระดับมาก คือ ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ มีระบบการช่วยเหลือต่อโปรแกรม และผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อดีในระดับปานกลาง คือ สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อจำกัดในระดับน้อยที่สุด คือ ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการใช้งาน ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อน ส่วนผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อจำกัดในระดับน้อย คือ โปรแกรมประมวลผลช้า ต้องมีเวลาในการฝึกฝนอบรมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นต่อข้อจำกัดในระดับปานกลาง คือ โปรแกรมมีราคาสูง หากโปรแกรมทำให้ระบบล่ม ส่งผลให้การใช้งานหยุดชะงัก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดการฝึกฝนอบรมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากโปรแกรมมีลักษณะขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน จึงควรมีการอบรมการใช้งานให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพ

2. เนื่องจากโปรแกรมมีราคาสูง จึงควรมีการอบรมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดข้อผิดพลาดจากการใช้งานและเกิดความคุ้มค่าแก่การลงทุน ทั้งนี้อาจต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการใช้งาน เนื่องจากการใช้งานของโปรแกรมอาจจะต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ หากผู้ที่ไม่มีความรู้ทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์จะสามารถเรียนรู้ได้ แต่อาจจะใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้นานพอสมควร

3. สำหรับการศึกษาในเรื่องการพัฒนาการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise ในครั้งต่อไป ควรมีการสอบถามข้อมูลจากผู้ดูแลและผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise เพิ่มเติม เพื่อช่วยประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้ผลิตโปรแกรม ERP Enterprise นี้ ได้นำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาโปรแกรม ERP Enterprise ให้มีความสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น

4. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งที่ใช้โปรแกรม ERP Enterprise ในองค์กร และศึกษาจากบริษัทเดียว ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไม่ละเอียดมากนัก ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากฝ่ายอื่นๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

นพวรรณ รักษ์ดิษฐกรรมกุล. 2544. การศึกษาการนำซอฟต์แวร์ Enterprise Resource Planning (ERP) มาประยุกต์ใช้งานในองค์กรไทย. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด. 2547. คู่มือฝึกอบรมโปรแกรม ERP Enterprise. กรุงเทพมหานคร: เอกสารแผ่นปลิว.

ภริณธร ดันสุเทพวิรวงศ์. 2544. เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตกับการปรับระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ขององค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ E-Business. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาติ เค้นกิจกุล. 2545. การสำรวจปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังจากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิริรัตน์ สัจจะมโน. 2549. ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรด้วยระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ที่มีผลต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

<http://products.prosoft.co.th/ModuleDetail.aspx?pid=93&gid=89&mid=0> (5 สิงหาคม 2550)

<http://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=nuenggold&month=072007&date=12&group=3&gblog=2> (3 กันยายน 2550)

<http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=1416> (9 สิงหาคม 2550)

<http://www.nppointasia.com/ERP%20of%20NPPPointAsia.pdf> (8 สิงหาคม 2550)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม

เรื่อง การพัฒนาระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย
ของ บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วันที่สัมภาษณ์..... เริ่มเวลา..... น. สิ้นสุดเวลา..... น.

1. ก่อนการนำระบบ โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขายมาใช้ ทางหน่วยงาน
ของท่านประสบกับปัญหาใด

.....
.....
.....
.....

2. แนวความคิดในการนำระบบ โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขายมาใช้ใน
หน่วยงานของท่านคืออะไร

.....
.....
.....
.....

3. วัตถุประสงค์ที่ต้องการนำเอาระบบ โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขายมาใช้
ในหน่วยงานของท่านคืออะไร

.....
.....
.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ระบบโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย สามารถช่วยจัดการงานในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย มาใช้ในหน่วยงานของท่าน

- ความคุ้มค่า.....
- ความสะดวก.....
- ความประหยัด (เวลา,แรงงาน,ทรัพยากร)
- ความถูกต้องของงาน.....
- บุคลากร.....
- อื่นๆ

7. ข้อดีของระบบ โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย ที่มีต่อหน่วยงานของท่าน

.....

.....

.....

.....

8. ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการ ใช้ระบบ โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ผลตอบรับที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรมในหน่วยงานของท่าน ได้แสดงความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับระบบโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

.....

.....

.....

.....

10. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานเมื่อนำระบบโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย เข้ามาใช้งานในหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด

- ลดต้นทุนในการดำเนินงาน.....
- การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น.....
- ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน.....
- สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย.....



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย
บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่องการพัฒนาบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร
สำหรับระบบงานขาย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวธัญภรณ์
โสโสม นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาบบโปรแกรมการ
วางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางาน
ด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้
กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัจจุบันท่านทำงานในอยู่ในบริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
ตำแหน่ง.....
5. ท่านทำงานในแผนกนี้มาเป็นระยะเวลา.....ปี

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงานและการควบคุมดูแลโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

1. ท่านทำหน้าที่ดูแลโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย เป็นระยะเวลา
.....ปี
2. อายุการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise ที่ท่านดูแลอยู่ในปัจจุบัน โดยประมาณ
.....
3. ท่านเคยดูแลโปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบงานขาย นอกจากโปรแกรม ERP Enterprise
หรือไม่
 เคย (โปรดระบุ.....)
 ไม่เคย
4. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องการดูแลโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงาน
ขาย อะไรบ้าง

5. ปัญหาเกี่ยวกับการดูแลโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย โดยส่วนใหญ่ที่
พบมีอะไรบ้าง

6. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านมีวิธีในการจัดการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไรบ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการดูแลโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย
ในหน่วยงานของท่าน (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย
บริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ
เรื่องการพัฒนาบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร
สำหรับระบบงานขาย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวชนัญภรณ์
โสโตสม นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาบบโปรแกรมการ
วางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางาน
ด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้
กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 29 ปี

30 – 35 ปี

มากกว่า 35 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัจจุบันท่านทำงานในแผนกการขายอยู่ในบริษัท ง่วนเชียงอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด
ตำแหน่ง.....
5. ท่านทำงานในแผนกนี้มาเป็นระยะเวลา
- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="radio"/> 1-2 ปี |
| <input type="radio"/> 3-4 ปี | <input type="radio"/> มากกว่า 4 ปี |

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

1. ท่านใช้โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด
- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="radio"/> 1-2 ปี |
| <input type="radio"/> 3-4 ปี | <input type="radio"/> มากกว่า 4 ปี |
2. ท่านเคยใช้โปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบงานขาย นอกจากโปรแกรม ERP Enterprise หรือไม
- เคย (โปรดระบุ.....)
- ไม่เคย
3. ท่านมีความรู้ความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย ในระดับใด
- | | |
|----------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ปานกลาง |
| <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> มากที่สุด |
4. ปัจจุบันท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์แบบใด เพื่อใช้ในการดำเนินงานโดยโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย
- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Workstation | <input type="radio"/> PC |
| <input type="radio"/> Notebook | <input type="radio"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
5. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย โดยส่วนใหญ่ที่พบมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย ในหน่วยงานของท่าน (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

รายการ	5	4	3	2	1
1. มีความสะดวกในการติดตั้ง					
2. มีระบบช่วยเหลือต่อโปรแกรม					
3. สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ					
4. มีความสะดวกในการใช้งาน					
5. การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
6. สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ					
7. มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน					
8. สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน					
9. มีระบบการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ					
10. ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน					
11. มีความถูกต้องของข้อมูล					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	5	4	3	2	1
12. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก					
13. ลดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสาร					
14. มีความพอใจการทำงานของโปรแกรม					
15. สามารถบูรณาการระบบงานขายกับระบบอื่นๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16. เกิดระบบงานที่เกิดขึ้นในเวลาจริงอย่างทันที (real time)					
17. สามารถสร้างระบบฐานข้อมูล (database) ถูกค่าให้กับระบบงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งาน โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

รายการ	5	4	3	2	1
1. โปรแกรมประมวลผลช้า					
2. ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อน					
3. โปรแกรมมีราคาสูง					
4. ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการใช้งาน					
5. ต้องมีเวลาในการฝึกฝนอบรมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ					
6. หากโปรแกรมทำให้ระบบล่ม ส่งผลให้การใช้งานหยุดชะงัก					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

***** ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม

เรื่อง การพัฒนาระบบโปรแกรมการวางแผนทรัพยากรองค์กร สำหรับระบบงานขาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับที่ แบบสอบถาม	001-100	01-55 ขาย

*ส่วนที่ 1 * ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1.น้อยกว่า 25 ปี 2. 25 - 29 ปี 3. 30 - 35 ปี 4. มากกว่า 35 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1. ต่ำกว่า ป.ตรี 2. ป.ตรี 3. ป.โท 4. ป.เอก	เลือกได้ 1 ข้อ
4	DEP	Ratio	บริษัทที่ทำงาน แผนก	ตอบตามจริง	ตอบตามจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
5	WORK	Ordinal	ระยะเวลาในการ ทำงาน	1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี 3. 3-4 ปี 4. มากกว่า 4 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

***ส่วนที่ 2* ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย**

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	A1	Ordinal	ระยะเวลาในการ ใช้โปรแกรม	1. น้อยกว่า 1 เดือน 2. 1-2 ปี 3. 3-4 ปี 4. มากกว่า	เลือกได้ 1 ข้อ
2	A2	Nominal	เคยใช้โปรแกรมที่ อื่น	1. เคย 2. ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
3	A3	Ordinal	ความชำนาญใน การใช้โปรแกรม	1. น้อย 2. ปานกลาง 3. มาก 4. มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
4	A4	Nominal	เครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้ ในการดำเนินงาน	1. Workstation 3. PC 2. Notebook 4. อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5	A5	Ratio	ปัญหาเกี่ยวกับการ ใช้งานโปรแกรม	ตอบตามจริง	ตอบตามจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	A6	Ratio	วิธีการแก้ไข ปัญหา	ตอบตามจริง	ตอบตามจริง
7	A7	Ratio	ข้อเสนอแนะ สำหรับการพัฒนา	ตอบตามจริง	ตอบตามจริง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงาน
ขาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1	Ordinal	- ความสะดวกใน การติดตั้ง	B1-B19 มีค่าที่เป็นไปได้	สเกลลำดับ ความสำคัญ
2	B2	Ordinal	- ส่วนช่วยเหลือ ต่อโปรแกรม	ในความหมาย ต่อไปนี้	
3	B3	Ordinal	- สามารถเชื่อมต่อ ได้หลายรูปแบบ	5. มากที่สุด 4. มาก	
4	B4	Ordinal	- สะดวกในการใช้ งาน	3. ปานกลาง 2. น้อย	
5	B5	Ordinal	- เชื่อมโยงข้อมูล มีประสิทธิภาพ	1. น้อยที่สุด	
6	B6	Ordinal	- รองรับได้หลาย ระบบปฏิบัติการ		
7	B7	Ordinal	- กำหนดสิทธิและ ความปลอดภัย		
8	B8	Ordinal	- ลดขั้นตอนและ ปริมาณเอกสาร		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
9	B9	Ordinal	- แก้ไขและ เพิ่มเติมข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพ	B1-B19 มีค่าที่เป็นไปได้ ในความหมาย ต่อไปนี้	สเกลลำดับ ความสำคัญ
10	B10	Ordinal	- ลดการทำงานที่ ซ้ำซ้อน	5. มากที่สุด	
11	B11	Ordinal	- ความถูกต้องของ ข้อมูล	4. มาก	
12	B12	Ordinal	- มีขั้นตอนการ ดำเนินงานสะดวก	3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	
13	B13	Ordinal	- ลดความ ผิดพลาดในการ บันทึกหรือจัดเก็บ		
14	B14	Ordinal	- ความพอใจการ ทำงานของ โปรแกรม		
15	B15	Ordinal	- บูรณาการ ระบบงานขายกับ ระบบอื่นๆ ได้		
16	B16	Ordinal	- เกิดขึ้นในเวลา จริงอย่างทันที (real time)		
17	B17	Ordinal	- สร้างระบบ ฐานข้อมูล (database) ให้กับ		
18	B18	Ordinal	ระบบงานขาย		
19	B19	Ordinal	- อื่น ๆ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

***ส่วนที่ 3* ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งานโปรแกรม ERP Enterprise สำหรับระบบงานขาย**

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	C1	Ordinal	- โปรแกรม ประมวลผลซ้ำ	C1-C7 มีค่าที่เป็นไปได้	สเกลลำดับ ความสำคัญ
2	C2	Ordinal	- ขั้นตอนยุ่งยาก และสลับซับซ้อน	ในความหมาย ต่อไปนี้	
3	C3	Ordinal	- โปรแกรมมีราคา สูง	5. มากที่สุด 4. มาก	
4	C4	Ordinal	- ใช้ความ เชี่ยวชาญเฉพาะ ด้าน	3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	
5	C5	Ordinal	- มีเวลาในการ ฝึกฝนอบรมอย่าง สม่ำเสมอ		
6	C6	Ordinal	- หากโปรแกรมทำ ให้ระบบล่ม ส่งผล ให้การใช้งาน หยุดชะงัก		
7	C7	Ordinal	- อื่นๆ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้