



**การแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account
ของ บริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
Troubleshooting Billing System Line Official Account of
L.P.N. Development Public Co., Ltd.**

สุพัตรา ทารัญดา¹ กรวิทย์ ภูคลองแก้ว²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account ของบริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ที่พบปัญหาสูงสุดในการทำงานด้านต่างๆ อาทิ เช่น ด้านเอกสาร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน ซึ่งได้มีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานโดยนำระบบ Line Official Account เข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาในแต่ละด้าน เพื่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้ใช้ระบบให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามพึงพอใจในการใช้ระบบ Line Official Account วางบิล - รับเช็ค สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบัญชีมีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการจัดการเอกสาร เรียงตามลำดับ มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบเอกสาร การวางบิลและรับวางบิลเพื่อนำมาทำจ่ายในระบบเจ้าหน้าที่โปรแกรม SYmainRMS ของทางบริษัท ทำการตั้งหนี้ของทาง Supplier เพื่อบันทึกค่าใช้จ่ายให้ตรงเดือนและทำการตั้งจ่ายในรูปแบบ PO และรับของผ่านโปรแกรม SYmainRMS ของทางบริษัท

คำสำคัญ : การวางบิล , Line Official Account

Abstract

The study aimed to resolve the problem of the billing through Line Official Account, LPN Development Public Company Limited. The most common problems were as follows; document management, communication, and working process. The three mentioned problems were addressed by taking Line Official Account system to resolve the problems in each facet for getting the most beneficial to users. Personal characteristics of the respondents (10 representative samples) were analyzed. The questionnaire for using Line Official Account, Billing – Checking, was used as the implement of the study. Percentage, mean, and standard deviation were taken as the statistic of data analysis. The findings was illustrated that accounting staff were overall satisfied and

¹ อาจารย์สุพัตรา ทารัญดา อาจารย์ประจำคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น
² นักศึกษาคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น



on each facet at a high level, as follows; communication, working process, and document management, respectively. There were a continual development of the system and checking billing documents and receiving billing for payment in the system. Creditors in the program SYmainRMS of the company set up the debt of the supplier to record expenses for the due month, money would be withdrawn in term of PO, and received via the company's SYmainRMS program.

Keywords : Billing , Line Official Account

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การทำธุรกิจในปัจจุบันที่มีการซื้อขาย ย่อมมีการรับ - ส่งเอกสารจำนวนมากอยู่แล้ว เช่น การส่งใบสั่งซื้อ การทำวางบิล ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างก็เช่นกันที่ต้องทำการซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องมีการวางบิลจากบรรดาซัพพลายเออร์ที่บริษัทเป็นประจำทุกเดือน และจะยังไม่ได้เงินทันทีที่ต้องรอไปอีก 1-2 เดือน หรืออาจมากกว่านั้น ถึงจะได้รับเงิน ซึ่งขั้นตอนก่อนที่ซัพพลายเออร์ต่างๆจะได้รับเงิน จะต้องจัดทำเอกสารที่เรียกว่า “ใบวางบิล” พร้อมกับ “ใบแจ้งหนี้” ส่งมาให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีของบริษัทตามรอบระยะเวลาที่กำหนดขึ้น ซึ่งเรียกว่าการวางบิล ซึ่งปัญหาที่มักพบบ่อยครั้งในการวางบิลก็คือการทำเอกสารไม่สมบูรณ์ เช่น การกรอกรายละเอียดต่างๆ ผิด กรอกรอกเอกสารไม่ครบถ้วน หรือกรอกข้อมูลไม่ตรงกับใบเสนอราคา หรือแม้กระทั่งการส่งเอกสารล่าช้า ส่งผลทำให้ได้รับเงินช้ากว่ากำหนดไปด้วย ดังนั้น การรับส่งเอกสารระหว่างผู้ซื้อ ผู้ขายเองถือว่ามี ความสำคัญอย่างมาก หากทำได้รวดเร็วโอกาสที่จะได้รับเงินตามกำหนดก็มีมากขึ้น และจะดีกว่าหากมีระบบรับ-ส่ง เอกสารที่สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ไม่ผิดพลาด เข้ามาช่วยในการทำงาน เหมือนกับ Bill Loader By BULK ในโปรแกรมที่จะช่วยในการทำงานของฝ่ายบัญชีให้สมารถขึ้นในยุคดิจิทัล องค์กรขนาดใหญ่ที่ประกอบกิจการ เกี่ยวกับงานรับงานรับเหมาก่อสร้างอย่างครบวงจรจึงมีการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และอื่นๆอีก มากมายเพื่อดำเนินการทางธุรกิจ การซื้อสินค้าจากเหล่าบรรดาซัพพลายเออร์ที่หลากหลายเจ้าจึงมีการกำหนดการวาง บิลขึ้น ซึ่งกิจวัตรประจำเดือนอย่างหนึ่งของพนักงานบัญชีของบริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) คือต้องทำการรับวางบิลจากซัพพลายเออร์ จำนวน 2 ครั้งต่อเดือน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ซัพพลายเออร์ทำเอกสารคือ “ใบวางบิล” และ “ใบกำกับภาษี” สำหรับการซื้อขายสินค้าแล้วนำมายื่น ต่อบริษัท
2. พนักงานบัญชีตรวจสอบเอกสารว่าถูกต้อง ครบถ้วน แล้วลงวันที่รับเอกสาร
3. นำเอกสารมาคีย์ลงบนโปรแกรม SYmainRMS ของทางบริษัท โดยแบ่งกันตามไต่จัดงานหรือ Project ที่รับผิดชอบ
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสรุปยอด แล้วนำไฟล์เอกสารส่งให้กับหัวหน้าแผนกเพื่อสรุปข้อมูล ของยอดการวางบิลรอบนั้น
5. หัวหน้างานรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
6. นำข้อมูลที่สรุปถูกต้องแล้ว มาคีย์ลงบนโปรแกรม SYmainRMS เพื่อทำเอกสารสำหรับจ่ายเงิน ให้กับซัพพลายเออร์แต่ละราย

จะเห็นได้ว่าขั้นตอนของการวางบิลนั้นค่อนข้างที่จะใช้เวลานานพอสมควร ทั้งการตรวจสอบเอกสาร การ คีย์ข้อมูลต่างๆ การรวบรวมข้อมูล และสรุปผล ซึ่งทำให้แผนกบัญชีเสียเวลาไปกับการวางบิลแต่ละรอบอย่างมาก



บางครั้งเพิ่งจะทำงานเสร็จรอบแรก ก็ต้องมารีบวางบิลรอบที่สองต่อ แผนกบัญชีจึงเสียเวลาอยู่กับการวางบิลแทบจะทั้งเดือนกว่าได้

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์และนักศึกษาศาขการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยนักศึกษาเข้าไปฝึกสหกิจที่บริษัท บริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคอันพียงจะเกิดขึ้นในการวางบิลของลูกค้าในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และสร้างเทคโนโลยี ช่วยลดปัญหาในการวางบิล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

โครงการสหกิจศึกษา (Co-operative Education) เป็นระบบที่ต้องการเน้นการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการและสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงโดยมีวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ความรู้ความสามารถนำทฤษฎีที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาศึกษาปัญหาและอุปสรรคอันพียงจะเกิดขึ้นในการวางบิลของลูกค้าในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และสร้างเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดปัญหาในการในการวางบิล
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการทำงานของระบบการวางบิล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบัญชีของบริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account ของ บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย
 - 1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือเพศ / อายุ / สถานภาพ ระดับการศึกษา / ตำแหน่ง / ระยะเวลาการทำงานหรืออายุงาน
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการจัดการเอกสาร
2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบัญชีของบริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2562)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2562 จนถึง วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ.2562 รวมระยะเวลา 4 เดือน



คำจำกัดความ

Line official account / Line oa คือ บริการสร้างบัญชีทางการของ Line ผู้ใช้บริการ หรือบริษัทสามารถสร้างบัญชีของตนเอง ส่งข้อความถึงผู้ให้บริการจำนวนมากที่เป็นเพื่อนกับบัญชีบริษัทรวมถึงโพสต์ข่าวสารบนไทม์ไลน์และอื่นๆ ระบบบัญชีเป็นระบบการจัดเก็บข้อมูลทางการเงินอันประกอบด้วยแบบฟอร์ม หรือเอกสารต่างๆ การบันทึกทางการบัญชี การรายงาน ตลอดจนวิธีการและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ได้นำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและการเงินของกิจการแห่งใดแห่งหนึ่งให้แก่ฝ่ายจัดการเพื่อช่วยให้ฝ่ายจัดการสามารถปฏิบัติหน้าที่อันอยู่ในความรับผิดชอบของตนให้ลุล่วงไปด้วยดีและเพื่อเสนอข้อมูลแก่บุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการนั้น เช่น ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้และส่วนราชการเป็นต้นทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการวางระบบบัญชีเจ้าหนี้

บัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable: AP) หมายถึง กระบวนการทางบัญชีหลังมีการซื้อสินค้าหรือบริการและเมื่อหนี้ครบกำหนดส่งรายการหนี้ให้ฝ่ายการเงิน เพื่อดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ ทางการเงิน ตั้งแต่รับวางบิล เตรียมจ่ายให้เจ้าหนี้ จ่ายโดยเงินสด , เช็ค และการโอนเงินผ่าน ธนาคาร ควบคุมการจ่ายเงินชำระหนี้ให้เจ้าหนี้ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงช่วยในการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ (Data) ของเจ้าหนี้ เช่น วงเงินเครดิต (Credit Limit), เงื่อนไขการชำระเงิน (Terms of Payment) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าต่าง ๆ ช่วยให้ทราบถึงสถานะของหนี้สิน (Aging) ที่มีอยู่กับเจ้าหนี้แต่ละราย แสดงประวัติการซื้อสินค้า มีรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย, ภงด3, ภงด53, Payment Voucher เป็นต้น โดยสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์กระแสเงินสดออกจากบริษัท และออกรายงานให้กับผู้บริหาร

บันทึกรายละเอียดกำหนดเบื้องต้น หมายถึง กำหนดรายละเอียดก่อนใช้งาน การกำหนดเพียงครั้งแรกเมื่อทำการติดตั้งโปรแกรมใหม่ กำหนดประเภทเอกสาร เช่น PCH จ่ายเป็นเงินสด, PCQ จ่ายเป็นเช็คตั้งรหัสเจ้าหนี้, รหัสธนาคาร เลขที่เอกสารแต่ละประเภทรูปแบบรายงานกำหนดเอง

บันทึกการตั้งเจ้าหนี้หมายถึง เมื่อซื้อสินค้าหรือบริการ ซื้อเชื่ออื่น ๆ ได้รับเครดิตกับผู้ขาย เช่น เครดิต 30, 60 วัน และทำการตั้งเจ้าหนี้ เพื่อควบคุม การ์ดเจ้าหนี้รายละเอียดการตั้งหนี้ดังนี้

1. บันทึกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของกิจการ ที่ต้องการให้มีผลต่อการ์ดเจ้าหนี้
2. สามารถอ้างอิงเอกสารจากใบสั่งซื้อ เพื่อบันทึกการตั้งเจ้าหนี้อื่น ๆ
3. สามารถกำหนดวันจ่ายชำระหนี้ต่อเจ้าหนี้ได้
4. สามารถตั้งหนี้ต่างประเทศ โดยแยกอัตราแลกเปลี่ยนแต่ละประเทศแตกต่างกันออกไป
5. สามารถตั้งหนี้แบบมีใบกำกับภาษี และไม่มีใบกำกับภาษี
6. สามารถบันทึกรายละเอียดสินค้าหรือบริการได้ไม่จำกัดรายการ
7. สามารถพิมพ์แก้ไขแบบฟอร์มตั้งเจ้าหนี้จากระบบได้กำหนดรายงานของแต่ละกิจการได้เอง

จ่ายชำระหนี้ หมายถึง เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาจ่าย จากรายการตั้งเจ้าหนี้ หรือค่าใช้จ่ายประจำวันสามารถแบ่งการชำระได้ 2 ประเภทรายละเอียดการจ่ายชำระหนี้ดังนี้

1. จ่ายชำระโดยดึงรายการจากการตั้งการ์ดเจ้าหนี้ ต้องมีการตั้งเจ้าหนี้
2. จ่ายชำระแบบไม่ตั้งหนี้หรือค่าใช้จ่ายประจำวัน จ่ายเป็นเช็คหรือเงินสด รายการที่ต้องจ่ายทันที

จ่ายชำระโดยดึงรายการจากการตั้งการ์ดเจ้าหนี้

3. สามารถดึงรายการจากการตั้งเจ้าหนี้ได้มากกว่า 1 รายการ
4. สามารถจ่ายชำระได้ไม่เต็มจำนวนเงินได้จ่ายชำระแบบไม่ตั้งหนี้
5. สามารถสั่งพิมพ์แบบฟอร์มออกจากระบบได้ เช่น ใบสำคัญจ่ายเช็ค
6. สามารถสั่งพิมพ์ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย พร้อมมีแบบฟอร์มหนังสือรับรอง หัก ณ ที่จ่าย



7. สามารถสั่งพิมพ์หน้าเช็คได้ทุกธนาคารและกำหนดตำแหน่งของเช็คได้เอง
8. สามารถบันทึกบัญชีแยกประเภทให้อัตโนมัติ โดยนำเลขที่บัญชีจากการกำหนดเจ้าหน้าที่เบื้องต้น
9. ระหว่างการบันทึกข้อมูล ไม่ต้องทำการแก้ไขเลขที่บัญชีใหม่
10. สามารถบันทึกสินค้าและบริการได้ไม่จำกัดจำนวนรายการ
11. สามารถดูกำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนได้
12. สามารถทราวยละเอียดภาษีหัก ณ ที่จ่ายได้

พิมพ์เช็ค หมายถึง รายละเอียดชื่อ, จำนวนเงิน, วันที่สั่งจ่าย รับโอนข้อมูลจากการชำระเจ้าหน้าที่

1. สามารถโอนรายการเข้าสู่ระบบ Cheque and Bank
2. สามารถพิมพ์ลงหน้าเช็คได้ทุกธนาคาร กำหนดตำแหน่งพิมพ์ได้
3. สามารถแก้ไขชื่อ ในกรณีที่ต้องการสั่งจ่ายเป็นชื่อบุคคล

การจัดการระบบบัญชีเจ้าหน้าที่หรือระบบซื้อเป็นเรื่องสำคัญ ถ้ามีการจัดการเอกสารที่ดีจะเกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจอีกทั้งยังช่วยให้กิจการสามารถตรวจสอบและควบคุมความเป็นไปในกิจการได้จะค้นหาภายหลังก็สะดวก ซึ่งการวางระบบบัญชีเกี่ยวกับการจัดซื้อ มีขอบเขตดังนี้

1. การซื้อสินค้าสำเร็จรูปวัสดุการผลิตเครื่องมือเครื่องใช้จะต้องได้รับการอนุมัติและเป็นไปตามระเบียบของการจัดซื้อ
2. การรับของมีการตรวจสอบปริมาณและคุณภาพ ตรงกับการสั่งซื้อ
3. การจ่ายเงิน ต้องมั่นใจว่าเป็นสินค้าตามวิธีการและระเบียบของการจัดซื้อ
4. ของที่ได้รับมาแล้วมีระบบการควบคุมที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีประมวลผลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account โดยใช้วิธีประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินงานวิจัย โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม

สรุปผลการศึกษา

จากการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย แก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account ของบริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามความพึงพอใจใน



การใช้ระบบ Line Official Account วางบิล - รับเช็ค ทั้งหมด 10 ความคิดเห็น มาจัดทำสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ โดยเครื่องมือที่ใช้วัดค่าได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี จำนวน 10 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 8 คน (ร้อยละ 80.00) และเพศชายจำนวน 2 คน (ร้อยละ 80.00) อายุ 20 - 25 ปี (ร้อยละ 60.00) 26 - 30 ปี (ร้อยละ 30.00) และ 31 - 35 ปี (ร้อยละ 10.00) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 70.00) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 30.00) ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน พนักงานบัญชี (ร้อยละ 60.00) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (ร้อยละ 20.00) และหัวหน้าฝ่ายบัญชี (ร้อยละ 20.00) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี (ร้อยละ 80.00) น้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 10.00) และ 3 - 4 ปี (ร้อยละ 10.00)

2. พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีจำนวน 10 คน ได้แสดงความเห็นความพึงพอใจของการใช้งาน Line Official Account การวางบิล - รับเช็คประเมินผลความพึงพอใจ ระบบ Line Official Account วางบิล - รับเช็ค ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในด้านของการสื่อสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับ (\bar{X} =4.32) เป็นลำดับแรกลำดับต่อจะเป็นในส่วนของด้านกระบวนการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับ (\bar{X} =4.23) เป็นลำดับที่สอง และเป็นในส่วนของด้านการจัดการเอกสารโดยภาพรวม อยู่ในระดับ (\bar{X} =4.12) เป็นลำดับที่สามซึ่งทั้งสามด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบLine Official Account วางบิล - รับเช็ค อยู่ในระดับมาก และยังมีมีการพัฒนาระบบอีกต่อไป

ซึ่งในการแก้ไขปัญหาได้จัดทำตามกระบวนการ PDCA โดยเริ่มจาก ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งได้รับรู้ถึงปัญหาของด้านการวางบิลว่ามีปัญหาในหลายๆด้าน อาทิเช่น ด้านเอกสาร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงานและได้มีคิดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุง โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลและกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจการสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน ชั่วโมงการทำงาน และเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติ มีการลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ Line Official Account เข้ามาแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองในด้านต่างๆที่ได้ตั้งไว้ในขั้นตอนการวางแผน และต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้ ขั้นตอนการตรวจสอบ มีการประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบว่าในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ จึงได้จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพึงพอใจ แก่บุคคลที่ได้ใช้ระบบ Line Official Account การวางบิล - รับเช็ค เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป ขั้นตอนการดำเนินงาน จะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบความพึงพอใจในการใช้ระบบ Line Official Account การวางบิล - รับเช็ค พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง การแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account ของบริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account



ของบริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการจัดการเอกสาร เรียงตามลำดับ มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบเอกสารการวางบิลและรับวางบิลเพื่อนำมาทำจ่ายในระบบเจ้าหน้าที่ในโปรแกรม SYmainRMS ของทางบริษัท ทำการตั้งหนี้ของทาง Supplier เพื่อบันทึกค่าใช้จ่ายให้ตรงเดือนและทำการตั้งจ่ายในรูปแบบ PO และรับของผ่านโปรแกรม SYmainRMS ของทางบริษัท

2. พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าระบบมีความง่าย และสะดวกต่อการติดต่อกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =4.41) การตอบกลับจากทางผู้ใช้บริการมีความครบถ้วน อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =4.38) และภาษาที่ผู้ใช้บริการในระบบมีความเป็นทางการ ตรงประเด็นและสื่อความหมายชัดเจนอยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} = 4.18) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมิต พิฑูรพงศ์ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย จำกัด พบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กรช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์นั้นยังสามารถสื่อสารด้วยภาพ และเสียง ทำให้เข้าใจเรื่องกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการสื่อสารของพนักงาน บริษัทกับลูกค้าของบริษัททำให้การสื่อสารรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ ปัญหาหลักของทางบริษัทคือ เรื่องของการสื่อสารไม่ชัดเจน และไม่เข้าใจระหว่างบุคคล ปัญหาเกิด จากการสื่อสารด้วยข้อความโดยการพิมพ์ไม่ชัดเจนและถูกต้อง การเข้าใจไม่ตรงกัน การเข้าใจผิด การแก้ปัญหา ก็คือ จะต้องแก้ไขด้วยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โนโทรคยเพื่อความชัดเจน และถูกต้อง ปัญหาหลักของทางลูกค้าคือ การไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ เช่น ai, dwg เป็นต้น ซึ่งจะต้อง ใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ ซึ่ง จะไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอก และจะต้องกลับมาที่บริษัท เพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์

3. พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นด้านกระบวนการทำงานเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าระบบช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =4.42) ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =4.33) ความง่ายของการใช้งานของระบบ อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =4.28)ระบบการจัดการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =4.17) ความเหมาะสมของเมนูการใช้งานอยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =3.95) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาสุกาญจน์ งามโฉม (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงระบบบัญชีและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบัญชีของธุรกิจสิ่งทอ พบว่าการพัฒนาระบบบัญชีให้ได้มาตรฐานจะต้องทำการออกแบบระบบการทำงานและระบบบัญชีที่เป็นมาตรฐานทำแบบฟอร์มที่ละขั้นตอนในการเขียน ลดขั้นตอนที่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและหาข้อแก้ไขถึงระบบการทำงานที่เป็นปัญหา รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานในระบบต่างๆ ขององค์กรธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. พนักงานบัญชีมีความคิดเห็นด้านการจัดการเอกสารเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าระบบมีการช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} = 4.29) การให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาของเอกสารต่างๆ อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} = 4.11) พบว่า ความเหมาะสมของขั้นตอนในการส่งเอกสารที่มีข้อผิดพลาด อยู่ในระดับมาก คือ (\bar{x} =3.98) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วันทสิทธิ์ เขียวเซ็น (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบันทึกข้อมูลรายได้ด้วยโปรแกรม SYmainRMS พบว่าการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลรายได้ของบริษัท ซึ่งจะได้ข้อมูลรายได้ที่เป็นเอกสารจะเอามาให้ฝ่ายบัญชีครั้งละหลายๆ ซึ่งต้องนำเอกสารมาบันทึกบัญชีลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อที่จะแยกเอกสารเป็นชุดให้อยู่เป็นหมวดหมู่ และจัดทำเลขเอกสารเพื่อที่ง่ายต่อการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร โดยไม่ต้องจดบันทึกข้อมูลด้วยมือ ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ส่งพิมพ์เอกสารจากโปรแกรมสำเร็จรูปได้



เลย และส่วนข้อเสียคือ ในการบันทึกบัญชีนั้นอาจจะเสียข้อมูลลงไปไม่หมด ซึ่งทำให้ยอดไม่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งต้องเข้าไปแก้ไขในระบบใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ Line Official Account ของบริษัท แอล.พี.เอ็น.ดี เวิลด์โอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. ลดปัญหาและอุปสรรคอันพียงจะเกิดขึ้นในการวางบิลของลูกค้าในธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์และสร้างเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดปัญหาในการในการวางบิล
2. ควบคู่กับระบบการวางบิลด้วยโปรแกรมอื่นที่นิยมประกอบด้วย
3. เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการวางบิลผ่านระบบ

เอกสารอ้างอิง

กานดา พูนลาภทวี. (2530). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : พิสิทธ์เซ็นเตอร์

การใช้ระบบ line official account. [ระบบออนไลน์] สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 2562 จาก

:<https://digitalcontent.top/knowledge/how-to-start-using-the-line-official-account>

ณธษา กาญจนกันตกุล. (2559). การปรับปรุงระบบบัญชีและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบัญชีของธุรกิจสิ่งทอ.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

วันทสิทธิ์ เขียวเข็น. (2559). การบันทึกข้อมูลรายได้ด้วยโปรแกรม SYmainRMS. รายงานการปฏิบัติงาน

สหกิจศึกษา ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.

สมิธ พิฑูรพงศ์. (2561). การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์พาณิชย์

จำกัด. ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัลบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุธาสิณี โพธิจันทร์. (2556). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. โปรดักทีวิตีแวลด์ปีที่ 19

ฉบับที่ 115 (มี.ค.-เม.ย 2558) หน้า 93-97.

ประวัติความเป็นมาของบริษัทบริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวิลด์โอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) :

<https://www.lpn.co.th>