แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดความสูญเสียจากการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบล่าช้ากรณีศึกษา บริษัท ABC (Thailand) Ltd.

The Guidelines Increase the Work Efficacy to Reduce Waste from the Recording the Money from Bank into the System Case Study Abc (Thailand) Ltd. Company

โสรยา เดชะวงศ์สุวรรณ[1]
วรรณรพี บานชื่นวิจิตร[2]
dr.wanrapee@gmail.com
[1]นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
soraya.dech@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาของค่าจ้างล่วงเวลาและชั่วโมงการทำงานของพนักงานที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา มีกลุ่มตัวอย่าง 7 คน สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบตรวจสอบความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนและระบบตั้งแต่เดือน มกราคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2563 และใช้ทฤษฎีการจัดการคุณภาพ ทฤษฎีการควบคุมและวิธีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ระบบลีน และแผนผังเหตุและผล เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบตรวจสอบรายการ ใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใช้เวลาทำงานส่วนใหญ่ในการบันทึกการชำระเงินในระบบเฉลี่ยอยู่ที่ 69.85 ชั่วโมงต่อสัปดาห์และปัญหาที่พบคือพนักงานส่วนใหญ่มีจำนวนการทำงานผิดพลาดจากการคีย์ข้อมูลจำนวนเงินเลขที่ใบแจ้งหนี้เข้าระบบมีจำนวนมาก โดยมีค่าร้อยละความผิดพลาดจากการคีย์ข้อมูลจำนวนเงินและเลขที่ใบแจ้งหนี้อยู่ที่ 26% และ 28% ตามลำดับ ปัญหาความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ลดลงที่พบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ความเครียดและสุขภาพของพนักงานมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นบริษัทควรพัฒนากระบวนการทำงานขั้นตอนการจับคู่การชำระเงินกับใบแจ้งหนี้ด้วยโปรแกรม Upload Cash Application from Excel เพื่อลดเวลาการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบและบันทึกข้อมูลถูกต้อง

คำสำคัญ: ความสูญเสียในกระบวนการทำงาน, ความสูญเสียของเวลา, ประสิทธิภาพในการทำงาน, การสูญเสียค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา

Abstract

The goal to studying the overtime wage and working hours of the employee is likely growth up. The way to improve the effectiveness of work and determine operational method. As result from 1. In depth interview 7 persons. 2. The checklist human and system

error occurred in January to June 2020. The theory of quality management control, Lean strategy and cause and effect diagram. The methods of data using descriptive statistics such as frequency, percentage and mean. The results shown that. The employee spent most of the time recording payments in the system average at 69.85 hours/week. The most problems are cause record amount of payment and many series of invoice numbers by hand. The errors are only 26% and 28%. The satisfaction of employee reduces. Also tended to increase stress and health of employees. The company would reengineer by Upload Cash Application from Excel program.

Keywords: Process of losing control, Work performance, Cost of overtime hours

บทนำ

ความสัมพันธ์ของชั่วโมงทำงานล่วงเวลากับค่าล่วงเวลาที่บริษัท เอบีซี ประเทศไทย จำกัดช่วงเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ.2563 จะพบปัญหาว่าอัตราการเติบโตของชั่วโมงทำงานล่วงเวลาและค่าล่วงเวลามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในส่วนของจำนวนใบแจ้งหนี้ถูกตัดบันทึกเข้าระบบ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากเดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ.2563 มีชั่วโมงทำงานล่วงเวลาต่อสัปดาห์เฉลี่ยอยู่ที่ 29.85 ชั่วโมง และมีค่าล่วงเวลาต่อสัปดาห์เฉลี่ยอยู่ที่ 3,581.48 บาทต่อชั่วโมงทำงานปกติต่อสัปดาห์เฉลี่ยอยู่ที่ 40 ชั่วโมง ซึ่งค่าล่วงเวลามีสัดส่วน 19.90% ของเงินเดือนพนักงาน ดังนั้นหากต้นทุนส่วนนี้ลดลงก็จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทเป็นอย่างมาก เพื่อลดความสูญเสียของบริษัทจากกรณีดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสูญเสียจากการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบล่าช้า

2. ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทำให้การบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบมีประสิทธิภาพ ลดความสูญเสียจากการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานล่วงเวลารายชั่วโมงจากการที่พนักงานต้องทำงานล่วงเวลา

วิธีการดำเนินงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย ผู้จัดการระดับกลาง 3 ท่าน และพนักงานที่เกี่ยวข้อง 4 ท่าน จากแผนก Account Receivable, Credit and Collections และ IT Corporate โดยทำการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสัมภาษณ์พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเชิงลึก และการสังเกตการณ์ โดยการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก แผ่นตรวจสอบรายการความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนและระบบ และข้อมูลสถิติเวลาที่พนักงานใช้บันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบ ประกอบกับการใช้โปรแกรม

สำเร็จรูปสำหรับสรุปผลการวิจัย เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวนความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนและระบบ ตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน พ.ศ.2563 ข้อมูลสถิติเวลาที่พนักงานใช้บันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบในปี พ.ศ.2563 ตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน โดยผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการประมวลผลและสรุป สาระสำคัญที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้ทำการศึกษาโดยใช้ภาษาของผู้ศึกษาที่เข้าใจง่าย โดยการนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางและแผนภูมิ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสัมภาษณ์

ประเด็นที่ 1 แนวโน้มสถานการณ์บันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัทล่าช้ามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจุบันบริษัทจำเป็นต้องลดอัตราการจ้างงาน เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทำให้พนักงานทำงานไม่เสร็จภายในเวลางาน ดังนั้นพนักงานต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จ ประเด็นนี้จึงเป็นประเด็นหลักที่ทำให้พนักงานบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัทล่าช้าและเป็นสาเหตุที่ทำให้ค่าล่วงเวลาจากการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

ประเด็นที่ 2 กรอบแนวคิด บทบาทของบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัท มีความสำคัญในการรับรู้รายได้ของบริษัท พนักงานจะบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัท หลัก ๆ คือความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล เป็นสิ่งที่พนักงานต้องพึ่งปฏิบัติหลายแผนกนำข้อมูลที่พนักงานบันทึกไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การขาย การตลาด การตั้งราคาสินค้า และการผลิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น ๆ จุดที่ควรเร่งแก้ไข คือ ปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานด้วยระบบคีย์ข้อมูลด้วยมือ มาเป็นใช้โปรแกรมช่วยทำงานในบางขั้นตอน โดยเฉพาะขั้นตอนการจับคู่การชำระเงินกับใบแจ้งหนี้ โดยข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านระบบบันทึกบัญชีของบริษัท จึงเป็นจุดอ่อนในกระบวนการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบของบริษัท

ประเด็นที่ 3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัท การนำเทคโนโลยีมาใช้ในจับคู่การชำระเงินและใบแจ้งหนี้ จะเป็นแนวทางเพื่อสร้างความยืดหยุ่น สามารถบันทึกใบแจ้งหนี้จำนวนหลายชุดได้ทันทีและใช้เวลาไม่นาน และผู้ใช้งานขอคำปรึกษาด้านการพัฒนาสำหรับโปรแกรมที่มีความเฉพาะด้าน โดยบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถส่งคำขอที่ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการแผนกมายังฝ่ายพัฒนาโปรแกรม ด้านการพัฒนาโปรแกรมในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและมีความเป็นไปได้ในอนาคต

ประเด็นที่ 4 บริษัทมีนโยบายการบริหารทรัพยากรและระบบปฏิบัติงานในกรณีฉุกเฉินที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยลดการทำงานซับซ้อนของแผนกงานต่าง ๆ อาทิ โปรแกรม Mark view ที่สามารถดึงข้อมูลใบสั่งซื้อจากเอกสารแฟกซ์เข้าไปในระบบ Oracle System ได้ภายใน 3 นาที ในกรณีที่โปรแกรมหยุดชะงัก ไม่สามารถใช้งานได้ พนักงานโทรหาเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบใช้เวลาแก้ไขเพียง 10-30 นาที กรณีระบบล่มปฏิบัติการล่ม จะใช้เวลาในการย้ายระบบปฏิบัติการสำรอง 1 ชั่วโมง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากการสังเกตการณ์

โดยใช้ข้อมูลสถิติเวลาบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัทและความผิดพลาดในงานจากคนและระบบเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 1 การเรียกรายงานการชำระเงินจากธนาคาร พบว่า มีระยะเวลารวม 130.01 ชั่วโมง/24 สัปดาห์หรือคิดเป็นร้อยละ 7.77 ของชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยใน 24 สัปดาห์ ไม่พบความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนและระบบ

ขั้นตอนที่ 2 บันทึกการชำระเงินใน Oracle System พบว่า มีระยะเวลารวม 528.14 ชั่วโมง/24 สัปดาห์ หรือคิดเป็นร้อยละ 31.58 ของชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยใน 24 สัปดาห์ พบความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนอยู่ที่ 26% จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 3 ขอรายละเอียดการชำระเงินจากพนักงานเร่งรัดหนี้สิน พบว่า มีระยะเวลารวม 301.30 ชั่วโมง/24 สัปดาห์ หรือคิดเป็นร้อยละ 18.01 ของชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยใน 24 สัปดาห์ ไม่พบความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนและระบบ

ขั้นตอนที่ 4 จับคู่การชำระเงินกับใบแจ้งหนี้ พบว่า มีระยะเวลารวม 713.24 ชั่วโมง/24 สัปดาห์ หรือคิดเป็นร้อยละ 42.65 ของชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยใน 24 สัปดาห์พบความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนอยู่ที่ 28% จากความผิดพลาดทั้งหมด

ในช่วง 24 สัปดาห์ พบความผิดพลาดที่เกิดจากระบบอันเนื่องมาจาก ระบบล่ม และฐานข้อมูลปฏิบัติการขัดข้องได้รับการแก้ไขจาก ฝ่ายไอที ที่ประจำอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์และประเทศไทย อยู่ที่ 8% และ 10% ตามลำดับและความผิดพลาดที่เกิดจากคนอันเนื่องมาจากการบันทึกวันที่ รหัสลูกค้าและประเภทการชำระเงินอยู่ที่ 10%, 10% และ 8% ตามลำดับ

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาทั้งหมด พบว่า บันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัทล่าช้าจะมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นในอนาคต จากการวิเคราะห์พบว่า ขั้นตอนการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัทพนักงานใช้เวลาทำงานเป็นระยะเวลานาน คือขั้นตอน การจับคู่การชำระเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัท ดังนั้นผู้ใช้งานจึงควรขอคำแนะนำแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง และลดความสูญเสียของบริษัทได้มากขึ้น

การวิเคราะห์แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) จากผลการสัมภาษณ์ของผู้จัดการและพนักงานที่เกี่ยวข้องและข้อมูลสถิติเวลาจากการทำงานและข้อมูลสถิติความผิดพลาดในงานที่เกิดจากคนและระบบในปี 2563 ตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน พบว่าสาเหตุที่ทำให้บันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบล่าช้า อันเนื่องมาจากการจับคู่การชำระเงินกับใบแจ้งหนี้มีปริมาณใบแจ้งหนี้หลายชุดโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1,000-2,000 ใบ เป็นคำตอบส่วนใหญ่จากแบบสัมภาษณ์

1. ด้านการวิธีปฏิบัติงาน พนักงานต้องคีย์ข้อมูลด้วยมือในทุกขั้นตอน และค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านผู้ปฏิบัติงาน ความเครียดจากการทำงาน แรงกดดันในการปฏิบัติงานอย่างหนักใช้ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินนำไปสู่โรคออฟฟิศซินโดรมในพนักงาน

3. ด้านระบบและอุปกรณ์ ในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมากจะส่งผลต่อระยะเวลาในการประมวลผลของระบบ และอายุการใช้งานอุปกรณ์ย่อมส่งผลต่อความเร็วในการประมวลผลด้วยเช่นกัน

ผลจากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสังเกตการณ์ สามารถนำมาสรุปแนวทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบล่าช้า อันเนื่องมาจากการจับคู่การชำระเงินกับใบแจ้งหนี้ดังต่อไปนี้

แนวทางเลือกที่ 1 ระบบ Auto Cash

พนักงานทำการจับคู่การชำระเงินกับรายการใบแจ้งหนี้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล พนักงานส่งอีเมลไปหาฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่สนับสนุนส่วนงาน Auto Cash โดยกรอกข้อมูลหัวเรื่องอีเมลระฐ Deposit Date, Amount, Customer Name ทำการจัดไฟล์ข้อมูลให้เรียบร้อยตามรูปแบบที่กำหนดไว้ ขั้นตอนนี้จะใช้เวลาในการรอให้ข้อมูลถูกอัปโหลดในระบบ ประมาณ 1-2 ชั่วโมงเนื่องจากต้องให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกดคำสั่งอัปโหลดข้อมูลเข้าระบบทุกครั้ง ไม่ได้เป็นระบบอัตโนมัติ

ข้อดี

1. ฝ่าย IT อัปโหลดข้อมูลการชำระเงินและรายละเอียดใบแจ้งหนี้ทั้งหมดเข้าระบบ
2. พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่อัปโหลดเข้าระบบ ประหยัดเวลาในการทำงาน

ข้อเสีย

1. ต้องมีการจัดระเบียบข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด ขั้นตอนมีความซับซ้อน
2. ใช้เวลาในการอัปโหลด 1-2 ชั่วโมง

งบประมาณ ต้องใช้งบประมาณอยู่ที่ 69,748.80 บาท พัฒนาโปรแกรมให้ทันสมัยและตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้จริง และงบประมาณของพนักงานฝ่าย IT ในการอัปโหลดข้อมูลเข้าระบบในวันทำการอยู่ที่ 2,916.60 บาทต่อเดือน

แนวทางเลือกที่ 2 โปรแกรม Upload Cash Application from Excel

เมื่อพนักงานตรวจสอบข้อมูลใบแจ้งหนี้ที่ต้องการตัดกับการชำระเงินถูกต้อง ครบถ้วน เพียงคีย์ข้อมูล Payment Method, Receipt Number, Amount, Customer Code (Bill to) นำข้อมูลใบแจ้งหนี้ที่ต้องการบันทึกเข้าระบบในตาราง ตรวจสอบข้อมูลก่อนกดคำสั่ง Uploaded เมื่อขั้นตอนเสร็จสิ้นจะแสดงข้อความ Completed

ข้อดี

1. พนักงานสามารถอัปโหลดข้อมูลได้ด้วยตนเอง
2. ใช้เวลาในการดึงข้อมูล 3-5 นาที

ข้อเสีย แทบไม่มีข้อเสีย เพราะเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดชั่วโมงการทำงานของพนักงาน

งบประมาณ ต้องใช้งบประมาณอยู่ที่ 66,082.20 บาท โดยทำการพัฒนาโปรแกรมให้การทำงานเชื่อมต่อกับระบบบันทึกบัญชี ตามแผนปฏิบัติการที่ได้ตั้งไว้ เพื่อทำการประชุมหาข้อสรุป พัฒนาระบบและทำการทดสอบระบบจนมีความเสถียรภาพและสามารถใช้งานได้จริง

แนวทางเลือกที่ 3 การใช้ระบบการส่งข้อมูลอัตโนมัติ

บริการของธนาคาร Bank of America (BofA) การใช้งานโปรแกรมจะสร้างใบเสร็จรับเงินอัตโนมัติซึ่งประกอบไปด้วย การชำระเงินและรายการใบแจ้งหนี้ โดยใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ธนาคารได้รับจากลูกค้าสร้างขึ้นในระบบของบริษัทโดยอัตโนมัติ บริษัทคู่ค้ารายใหญ่ที่มีระบบรองรับและมีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่ดี พออาทิ Microsoft Corporation, Hewlett Packard Enterprise และ NetApp Inc.

ข้อดี

1. ระบบบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากธนาคาร (Electronic Data Interchange: EDI) เข้าระบบโดยอัตโนมัติ

2. พนักงานทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกเข้าระบบอัตโนมัติ

ข้อเสีย

1. บริษัทคู่ค้าต้องมีการจัดการโปรแกรมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

2. คู่ค้าต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลงทุนสูงทางด้านอุปกรณ์เครือข่าย

งบประมาณ บริษัทไม่มีการใช้งบประมาณเพิ่ม เนื่องจากบริษัทมีระบบการจัดการข้อมูลที่ได้มาตรฐานมีระบบ (Electronic Data Interchange : EDI) รองรับการทำงาน ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการส่วนใหญ่เป็นของคู่ค้าของบริษัท ซึ่งมีงบประมาณค่อนข้างสูงมากกว่า 313,300 บาทหรือ 10,000$ ต่อปี (อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ/บาทไทย ณ วันที่ 22 ตุลาคม 2563 = 31.33 อ้างอิงจากธนาคารกสิกรไทย)

งบประมาณในแต่ละแนวทางเลือก มาจากต้นทุนค่าแรงของพนักงานรายเดือนทำการแจกแจงเป็นค่าแรงรายชั่วโมงของพนักงาน 2 หน่วยงาน คือ พนักงานฝ่ายบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบอยู่ที่ 75 บาทต่อชั่วโมงหรือคิดเป็นเงินเดือนอยู่ที่ 18,000 บาท และพนักงานฝ่าย IT อยู่ที่ 145.83 บาทต่อชั่วโมงหรือคิดเป็นเงินเดือนอยู่ที่ 35,000 บาท ดังนั้นงบประมาณในแต่ละแนวทางเลือกขึ้นอยู่กับระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละแนวทางเลือก

ตารางที่ 1 แสดงชั่วโมงที่ใช้ในการดำเนินงานและข้อมูลงบประมาณในแต่ละแนวทางเลือก

แนวทางเลือก	ต้นทุนค่าแรงที่คิดตามระยะเวลาโครงการ					ต้นทุนค่าแรงที่คิดตามชั่วโมงทำงานจริง			งบประมาณทั้งหมด หน่วย:บาท
	Cash App.	ชม.	IT Corp.	ชม.	รวม	IT Corp.	ชม.	รวม	
ระบบ Auto Cash	75.00	230	145.83	360	69,748.80	145.83	20	2,916.60	72,665.40
โปรแกรม Upload Cash Application from Excel	75.00	220	145.83	340	66,820.20				

แนวทางเลือก	ต้นทุนค่าแรงที่คิดตามระยะเวลาโครงการ					ต้นทุนค่าแรงที่คิดตามชั่วโมงทำงานจริง			งบประมาณทั้งหมด หน่วย:บาท
	Cash App.	ชม.	IT Corp.	ชม.	รวม	IT Corp.	ชม.	รวม	
ระบบการทำงาน (Electronic Data Interchange)									

จากแนวทางการแก้ปัญหาที่เลือกคือ โปรแกรม Upload Cash Application from Excel สามารถนำมาตั้งเป็นดัชนีตัวชี้วัด โดยวัดจากจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานที่ใช้ในการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบเป็นหลัก ซึ่งในกรณีนี้เป้าหมายคือ จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานที่ใช้ในการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบ อยู่ที่ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า

แผนฉุกเฉิน

การลดระยะเวลาการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบของพนักงานให้อยู่ที่ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า เมื่อเทียบกับจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานทั้งหมดในการปฏิบัติงาน มีความเสี่ยงที่จะสูญเสียค่าล่วงเวลาที่บริษัทต้องจ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานล่วงเวลา อันเนื่องมาจากสาเหตุที่ได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมาคือ รายละเอียดการชำระเงินหรือปริมาณใบแจ้งหนี้มีจำนวนมาก พนักงานต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำลง จึงต้องมีแผนสำรองที่จะจัดหาโปรแกรมมาช่วยลดกระบวนการใช้พนักงานคีย์ข้อมูลรายการใบแจ้งหนี้จับคู่กับการชำระเงิน ทดแทนขั้นตอนการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความล่าช้าได้ เมื่อโปรแกรมขัดข้อง พนักงานสามารถติดต่อไปที่ฝ่ายพัฒนาระบบ ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมดูแลระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรม ปัญหาโปรแกรมขัดข้องมักจะมีความสัมพันธ์กับระบบปฏิบัติการหยุดทำงาน ฝ่ายพัฒนาระบบหรือ IT Department จะทำการย้ายระบบปฏิบัติการไปยังฐานข้อมูลสำรองใช้เวลาอยู่ที่ 1-2 ชั่วโมง พนักงานสามารถโปรแกรมทำงานได้ตามปกติ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีสังเกตการณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะช่วงเวลา 24 สัปดาห์เท่านั้น ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลในช่วงเวลา 1-3 ปีขึ้นไปเพื่อดูแนวโน้มในระยะกลางและระยะยาว และควรศึกษาลักษณะการทำงานของแผนกบัญชีแผนกอื่น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้วิธีการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบันทึกเงินจากธนาคารเข้าระบบบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชลลดา วรรณรักษ์. (2560). ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคในการจัดทำรายงาน SHEE & CSR ECO:กรณีศึกษาการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธิติวัฒน์ คชายั่งยืน. (2560). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการแก้ปัญหาให้ลูกค้าของบริษัท ให้คำปรึกษาด้านระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อนิรุทธ์ เรือนไทย. (2562). การนำข้อมูลทางบัญชีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของบริษัท (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Roberta, S. R., & Bermard, W. T. (2556). การจัดการดำเนินงาน [Operation management] (ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, ผู้แปลและเรียบเรียง) กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท้อป จำกัด

Kinichi, A., & Williams, B. (2552). องค์การและการจัดการ [Management 3/e] (กิ่งกาญจน์ วรนิทัศน์, ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์, บุตรีจารุโรจน์, ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, โศภชา อรัญวัฒน์, โสภน แย้มกลิ่นและ, เบญจมาภรณ์ อิศรเดช, ผู้แปลและเรียบเรียง)กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.

พลพธู ปียวรรณ, และ สุภาพร เชิงเอี่ยม. (2548). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ฉบับที่1 (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ:บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.