

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มาใช้งานด้านสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial และศึกษาปัญหาจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาที่พบนั้นเพื่อให้การทำงานในระบบฯ มีประสิทธิภาพสูงสุด

การศึกษานี้ทำการศึกษาโดยเข้าสู่เหตุการณ์การทำงานจริงในระบบฯ และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในระบบ รวมทั้งสิ้น 15 ท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทางด้านกระบวนการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial โดยอธิบายถึงแต่ละส่วนงานย่อย ซึ่งมีการทำงานที่เชื่อมโยงกันในระบบฯ พร้อมปัญหาที่พบในแต่ละส่วนงาน และส่งผลกระทบต่อส่วนงานอื่น ๆ

2. ข้อมูลผลกระทบและปัญหาที่ได้รับเมื่อมีการนำระบบโปรแกรม Navision Financial มาใช้ในงานสารสนเทศของบริษัทฯ พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ส่วนที่ 2 กระบวนการทำงานที่ต้องเข้าสู่ระบบฯ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่มีผลกระทบกับทำงานในระบบฯ และแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าวประกอบด้วย

- ปัญหาที่มีผลกระทบจากการทำงานในระบบ
- ปัญหาหลัก (องค์ประกอบของสารสนเทศ) ที่มีผลกระทบกับการทำงานในระบบมากที่สุด
- ปัญหาของแต่ละองค์ประกอบของสารสนเทศที่มีผลกระทบกับการทำงานในระบบฯ
- ปัญหาทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบ
- ปัญหาทางด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial
- ปัญหาทางด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล

- ปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจและความชำนาญของผู้ใช้งานในระบบ
- ปัญหาทางด้านข้อมูลนำเข้าจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง
- ปัญหาทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ
- แนวทางการแก้ปัญหา
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบ
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญของผู้ใช้งานในระบบฯ
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านข้อมูลนำเข้าจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง
  - แนวทางการแก้ปัญหาทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานในระบบฯ

### การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศทางการบัญชีโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial

จากการเข้าสู่เหตุการณ์และการสัมผัสแบบเจาะลึก กระบวนการทำงานในระบบสารสนเทศโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ซึ่งประกอบด้วยวงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี 4 วงจรดังนี้

1. วงจรรายได้ (Revenue Cycle)
2. วงจรค่าใช้จ่าย (Expenditure Cycle)
3. วงจรการผลิต (Production Cycle)
4. วงจรบัญชีแยกประเภท (General Ledger Cycle)

ในบทนี้ผู้ศึกษาจะขออธิบายถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละวงจรการค้า โดยสัมพันธ์กับฟังก์ชันงานในโปรแกรมที่ได้นำเสนอไปแล้วในบทที่ 3

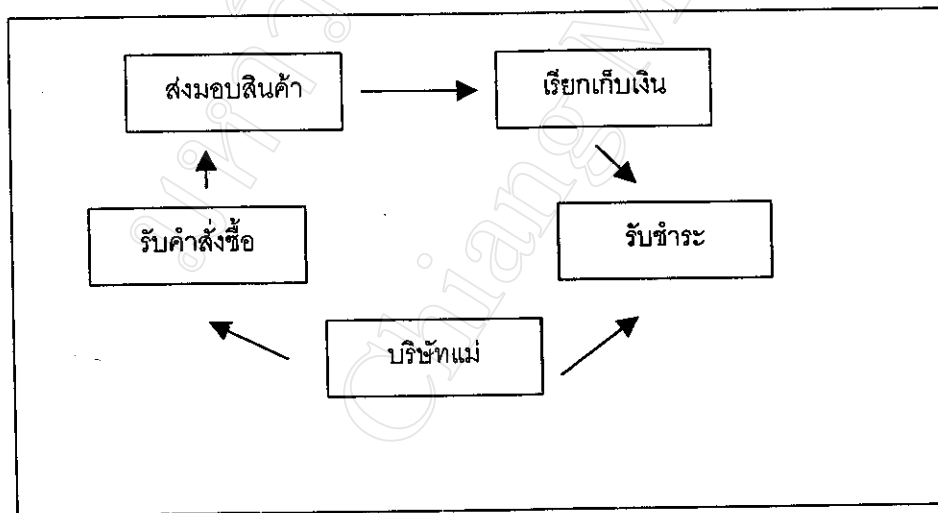
## 1. วงจรรายได้ (Revenue Cycle)

วงจรรายได้นี้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการค้าที่เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับรายได้ของบริษัท ซึ่งหมายถึง วงจรของกิจกรรมการรับคำสั่งซื้อสินค้า กิจกรรมการส่งมอบสินค้า กิจกรรมการเรียกเก็บเงิน และกิจกรรมการรับเงินจากลูกค้า วงจรรายได้นี้จะเริ่มต้นจากลูกค้าสั่งซื้อสินค้า และสิ้นสุดลงเมื่อได้รับชำระเงินค่าสินค้าจากลูกค้า

วงจรรายได้ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่

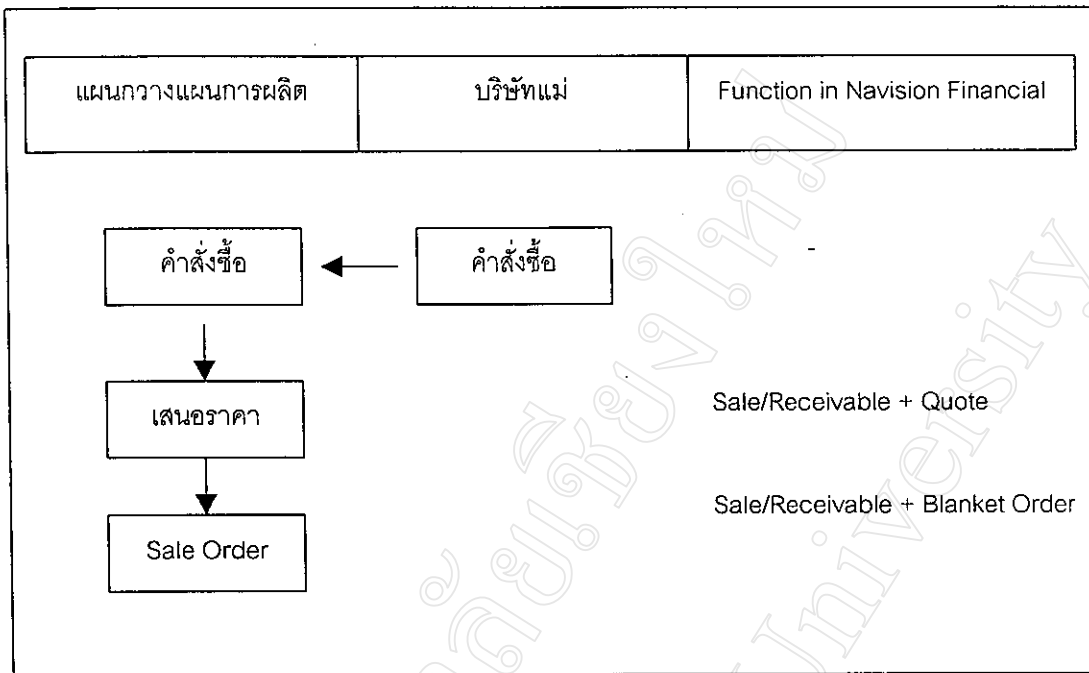
- 1.1 การรับคำสั่งซื้อ
- 1.2 การส่งมอบสินค้า
- 1.3 การเรียกชำระ
- 1.4 การรับชำระ

บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด มีรายการรายได้ทั้งหมดเกี่ยวข้องกับบริษัทแม่ (บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย จำกัด ประเทศเดนมาร์ก) รายการสั่งซื้อ ส่งมอบสินค้า เรียกชำระ และ การรับชำระ จึงเป็นรายการที่เกิดขึ้นกับบริษัทแม่ในประเทศเดนมาร์กทั้งสิ้น กิจกรรมในวงจรรายได้ของบริษัทฯ แสดงไว้ดังรูป 4.1



รูปที่ 4.1 แสดงกิจกรรมหลักในวงจรรายได้

## 1.1 การรับคำสั่งซื้อ



รูปที่ 4.2 แสดงกิจกรรมย่อยในกิจกรรมหลักการรับคำสั่งซื้อ

### กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นกระบวนการรับคำสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทแม่ โดยต้องมีการยืนยันราคาขายของรายการสินค้าที่บริษัทแม่สั่งซื้อ โดยการจัดทำการเสนอราคา ก่อนที่จะจัดทำเป็นใบสั่งซื้อ

### ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:

ผู้จัดการแผนกวางแผนการผลิต

### ระบบงานในโปรแกรม:

1. จัดทำใบเสนอราคาใน โมดูล Sale/Receivable เมนู Quote
2. จัดทำใบสั่งซื้อใน โมดูล Sale/Receivable เมนู Blanket Order

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. คำสั่งซื้อจากบริษัทแม่ (ส่งผ่านมาทาง Internet)
2. ใบเสนอราคา (ส่งผ่านไปทาง Internet) พร้อมจัดพิมพ์เพื่อจัดเก็บในแฟ้ม
3. ใบคำสั่งซื้อ (ส่งผ่านไปทาง Internet) พร้อมจัดพิมพ์เพื่อจัดเก็บในแฟ้ม

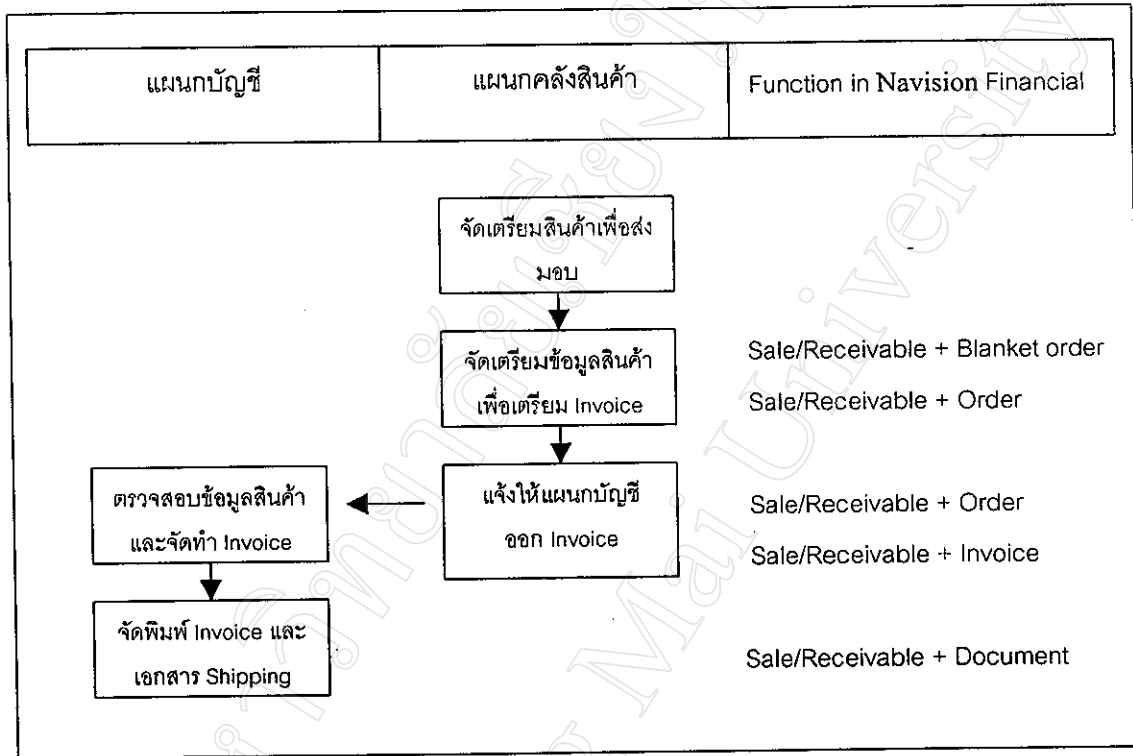
### ความถี่ในการเข้าระบบ:

- 1 ครั้ง/ 15 วัน (บริษัทได้รับคำสั่งซื้อทุก 15 วัน)

**ปัญหาที่พบ:**

ในบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อจากบริษัทแม่อย่างกระทันหันทำให้ต้องมีการ Revise รายการสินค้าใน Sale Order ใหม่ทั้งหมด และส่งผลกระทบต่อกระบวนการคำนวณวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตในระบบ MRP

**1.2 การส่งมอบสินค้า**



**รูปที่ 4.3 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการส่งมอบสินค้า**

**กระบวนการปฏิบัติงาน:**

เป็นกระบวนการจัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งมอบให้กับบริษัทแม่ โดยแผนกคลังสินค้าจะเป็นผู้จัดเตรียมสินค้าที่ผลิตเสร็จ พร้อมทั้งโอนข้อมูลจาก Blanket order มาเป็น Order ตามจำนวนที่ส่งมอบจริง (จำนวนใน Blanket Order เป็นจำนวนตามที่บริษัทแม่สั่งซื้อ จำนวนใน Order เป็นจำนวนจริงที่จะทำการส่งมอบ) พร้อมแจ้งให้แผนกบัญชีทราบเพื่อจัดทำ Invoice และเอกสารประกอบการขนส่งต่อไป

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:**

หัวหน้าแผนกคลังสินค้า

พนักงานบัญชี Sale/Receivable

ระบบงานในโปรแกรม:

1. โอนข้อมูลใน Blanket Order มาเป็น Order ตามจำนวนจริงที่ส่งมอบ ใช้โมดูล Sale/Receivable เมนู Blanket order และ Order
2. จัดทำ Invoice ใน โมดูล Sale/Receivable เมนู Invoice
3. จัดพิมพ์ Invoice และเอกสาร Shipping ใน โมดูล Sale/Receivable เมนู Document

เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

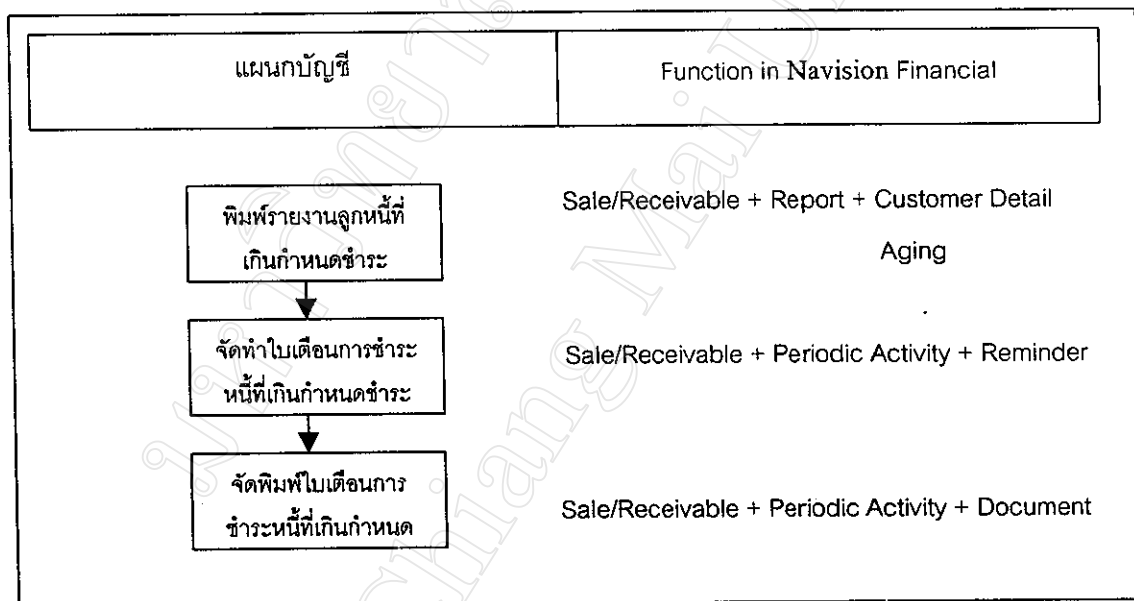
1. Invoice และเอกสาร Shipping เพื่อเตรียมใช้ในการส่งออก และเก็บรวบรวมใน File ขายสินค้า
- ความถี่ในการเข้าระบบ:

3 ครั้ง/สัปดาห์ (บริษัทจะทำการส่งออกสินค้า 3 ครั้งต่อสัปดาห์)

ปัญหาที่พบ:

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

### 1.3 การเรียกชำระ



รูปที่ 4.4 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการเรียกชำระหนี้

กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นกระบวนการติดตามหนี้ที่เกินกว่ากำหนดชำระ โดยปกติเงื่อนไขการชำระจะเป็น 30 วันหลังการขาย หากมีการเกินกำหนดชำระดังกล่าว จะจัดทำ Reminder เพื่อเตือนการชำระหนี้ไปยังบริษัทแม่

ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:

ผู้จัดการแผนกบัญชี

ระบบงานในโปรแกรม:

1. จัดพิมพ์รายงานหนี้ที่เกินกำหนดชำระ ในโมดูล Sale/Receivable เมนู Report ชื่อรายงาน Customer Detail Aging
2. จัดทำใบเตือนการชำระหนี้ในโมดูล Sale/Receivable เมนู Periodic Activity เมื่อย่อย Remider
3. จัดพิมพ์เอกสารเตือนการชำระหนี้ในโมดูล Sale/Receivable เมนู Document และส่งไปยังบริษัทแม่ทาง Internet

เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. เอกสารการเตือนการชำระหนี้ Reminder Note

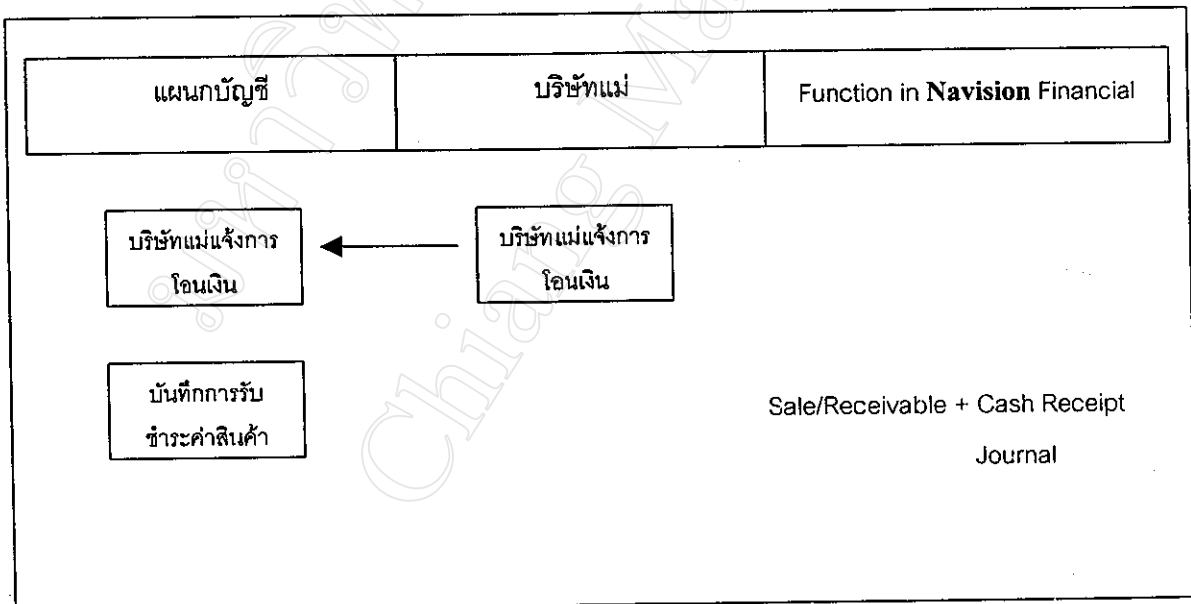
ความถี่ในการเข้าระบบ:

- 1 ครั้ง/สัปดาห์ (บริษัทจะทำการส่งใบเตือนการชำระหนี้ 1 ครั้งต่อสัปดาห์)

ปัญหาที่พบ:

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

#### 1.4 การรับชำระ



รูปที่ 4.5 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการรับชำระ

กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นกระบวนการรับชำระหนี้ค่าสินค้าจากบริษัทแม่

## ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:

พนักงานบัญชี Sale/Receivable

## ระบบงานในโปรแกรม:

1. บันทึกการรับชำระหนี้ใน โมดูล Sale/Receivable + Cash receipt Journal

## เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

ไม่มี

ความถี่ในการเข้าระบบ:

3 ครั้ง/สัปดาห์

ปัญหาที่พบ:

ไม่พบปัญหาที่เกี่ยวข้อง

## 2. วงจรค่าใช้จ่าย (Expenditure Cycle)

วงจรกิจกรรมค่าใช้จ่ายนี้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการค้าที่เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสั่งซื้อสินค้า กิจกรรมการรับสินค้า และกิจกรรมการจ่ายเงินชำระค่าสินค้าให้แก่บริษัทผู้จัดจำหน่าย รวมไปถึงการจ่ายชำระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าเช่า เป็นต้น วงจรนี้จะเริ่มต้นจากการสั่งซื้อสินค้า และสิ้นสุดเมื่อจ่ายชำระเงินค่าสินค้าให้แก่บริษัทผู้ขายสินค้า

วงจรกิจกรรมค่าใช้จ่ายนี้ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 ประการ ได้แก่

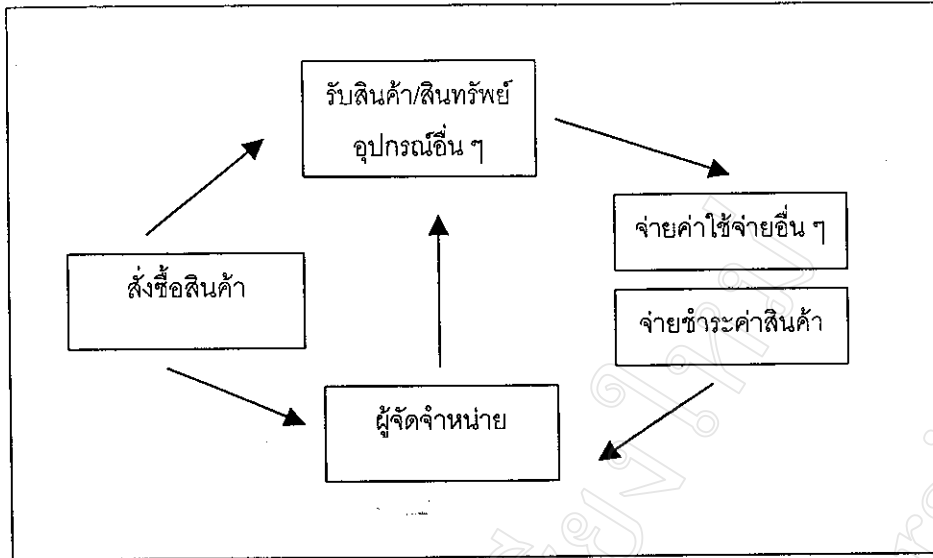
2.1 การสั่งซื้อ

2.2 การรับมอบสินค้า/สินทรัพย์และบันทึกค่าใช้จ่ายค้างจ่าย

2.3 การชำระค่าสินค้า/สินทรัพย์และค่าใช้จ่าย

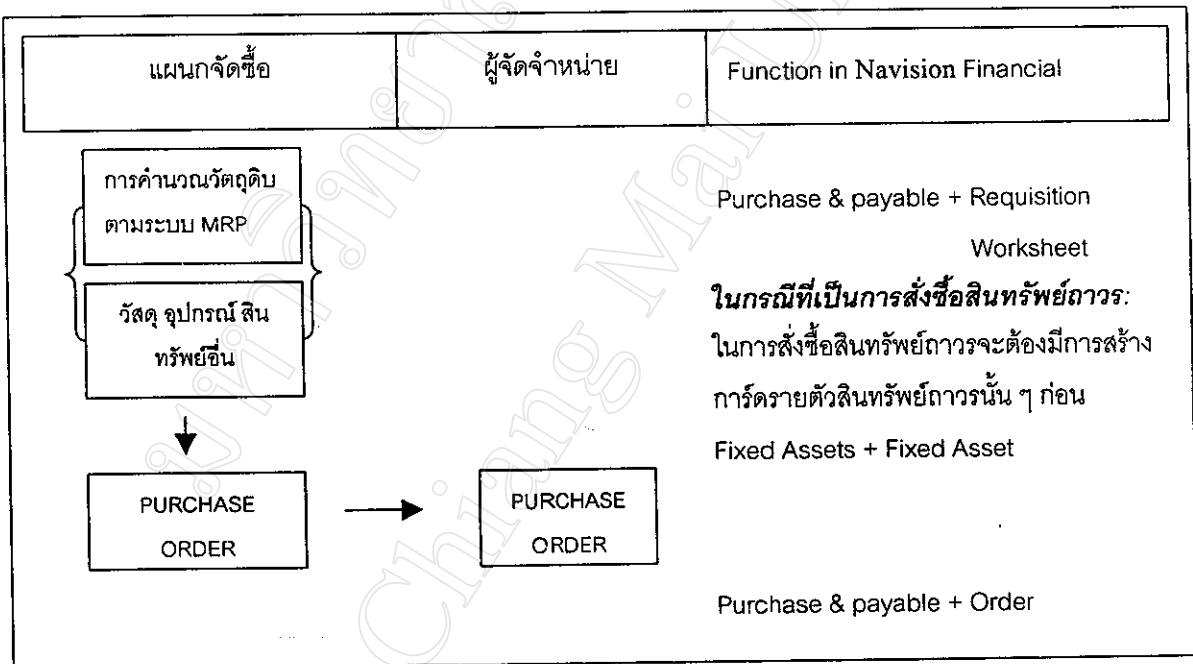
บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด มีรายการค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้จัดจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงบริษัทแม่ในประเทศเดนมาร์กด้วย อย่างไรก็ตามรายการซื้อสินค้าส่วนใหญ่ของบริษัทจะเป็นการนำเข้าสินค้าและวัตถุดิบจากผู้จัดจำหน่ายในต่างประเทศและบริษัทแม่ กิจกรรมในวงจรกิจกรรมค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ แสดงไว้ดังรูป 4.6





รูปที่ 4.6 แสดงกิจกรรมหลักในวงจรค่าใช้จ่าย

2.1 การสั่งซื้อสินค้า



รูปที่ 4.7 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการสั่งซื้อสินค้า

กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นกระบวนการจัดเตรียมการสั่งซื้อวัตถุดิบ ซึ่งโปรแกรมสามารถคำนวณวัตถุดิบที่ต้องใช้ในการผลิตได้ตามระบบ MRP รวมทั้งการจัดเตรียมการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ หรือสินทรัพย์อื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในแผนกต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อนำมาจัดทำเป็นใบสั่งซื้อเพื่อส่งไปยังผู้จัดจำหน่าย

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:**

แผนกจัดซื้อ

**ระบบงานในโปรแกรม:**

1. คำนวณวัตถุดิบที่ต้องใช้ในการผลิตใน โมดูล Purchase&Payable + Requisition Worksheet
2. ทำการโอนรายการที่คำนวณได้ใน Requisition Worksheet มาเป็น Purchase Order
3. บันทึกรายการวัสดุ อุปกรณ์ หรือสินทรัพย์อื่น ๆ ที่ต้องการสั่งซื้อใน โมดูล Purchase&Payable + Order ในกรณีที่สั่งซื้อสินทรัพย์ถาวร จำเป็นต้องมีการเข้าไปสร้างการ์ดรายตัวสินทรัพย์ถาวร โดยใช้เมนูคำสั่ง Fixed Assets + Fixed Asset ก่อนที่จะมีการบันทึกรายการสั่งซื้อใน โมดูล Purchase & Payable
4. จัดส่ง Purchase Order ไปยังผู้จัดจำหน่าย

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง:**

1. Purchase Order

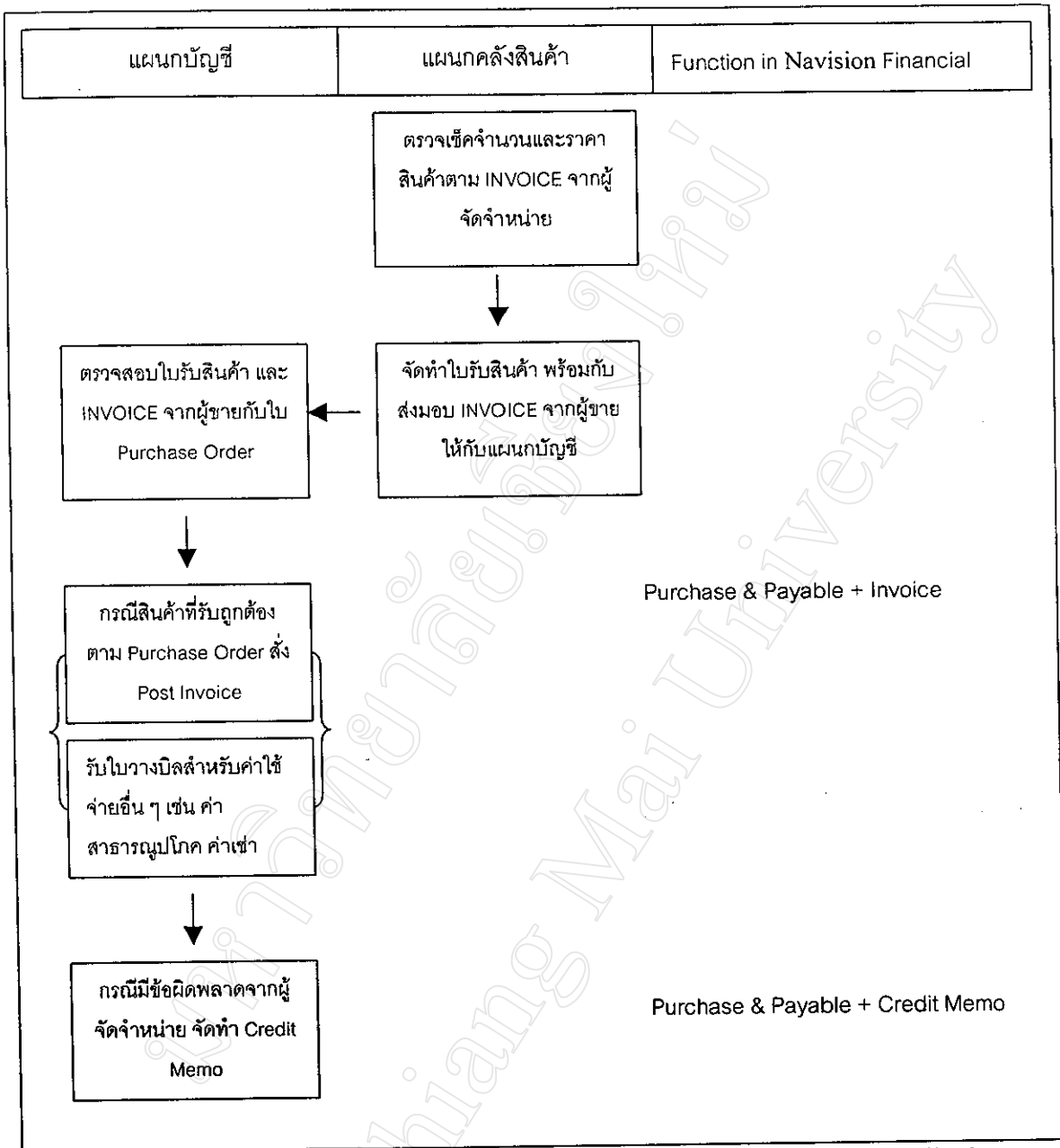
**ความถี่ในการเข้าระบบ:**

- 3 ครั้ง/สัปดาห์

**ปัญหาที่พบ:**

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

2.2 การรับมอบสินค้าและการบันทึกค่าใช้จ่ายค้างจ่าย



รูปที่ 4.8 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการรับมอบสินค้าและการบันทึกค่าใช้จ่ายค้างจ่าย

กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นกระบวนการรับมอบวัตถุดิบที่สั่งซื้อจากผู้จัดจำหน่าย โดยแผนกคลังสินค้าจะเป็นผู้ตรวจสอบจำนวนและราคาสินค้าตามใบกำกับสินค้าจากผู้จัดจำหน่าย และจัดทำใบรับสินค้า เพื่อส่งมอบให้แผนกบัญชีเป็นผู้ตรวจสอบรายการสินค้าในใบกำกับสินค้าจากผู้จัดจำหน่ายกับใบสั่งซื้อ หากไม่พบข้อผิดพลาดใด ๆ แผนกบัญชีจะทำการผ่านรายการในใบกำกับสินค้าดังกล่าวในโปรแกรม รวมทั้งการบันทึกรายการสำหรับค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ได้รับการวางบิลจากผู้จัดจำหน่าย เช่น ค่า

สาธารณูปโภค ค่าเช่า ค่ารักษาความปลอดภัย ค่ารักษาความสะอาด เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากพบว่า มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะจัดทำใบลดหนี้เพื่อส่งมอบให้กับผู้จัดจำหน่ายต่อไป

#### ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:

แผนกคลังสินค้า

แผนกบัญชีเจ้าหนี้

#### ระบบงานในโปรแกรม:

1. แผนกคลังสินค้าตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าที่ได้รับ พร้อมจัดทำใบรับมอบสินค้า
2. แผนกบัญชีตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าตามใบกำกับสินค้า และใบสั่งซื้อ รวมทั้งบันทึก รายการค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ได้รับการวางบิล ในกรณีที่ไม่พบข้อผิดพลาดใด ๆ ในใบกำกับสินค้า หรือใบวางบิลจึงส่งผ่านรายการใน โมดูล Purchase&Payable + Invoice
3. หากแผนกบัญชีตรวจสอบพบข้อผิดพลาดในรายการตามใบกำกับสินค้า จะจัดทำใบลดหนี้ใน โมดูล Purchase & Payable + Credit Memo

#### เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. ใบกำกับสินค้าจากผู้จัดจำหน่าย
2. ใบรับมอบสินค้า
3. ใบวางบิล
4. ใบลดหนี้

#### ความถี่ในการเข้าระบบ:

3 ครั้ง/สัปดาห์

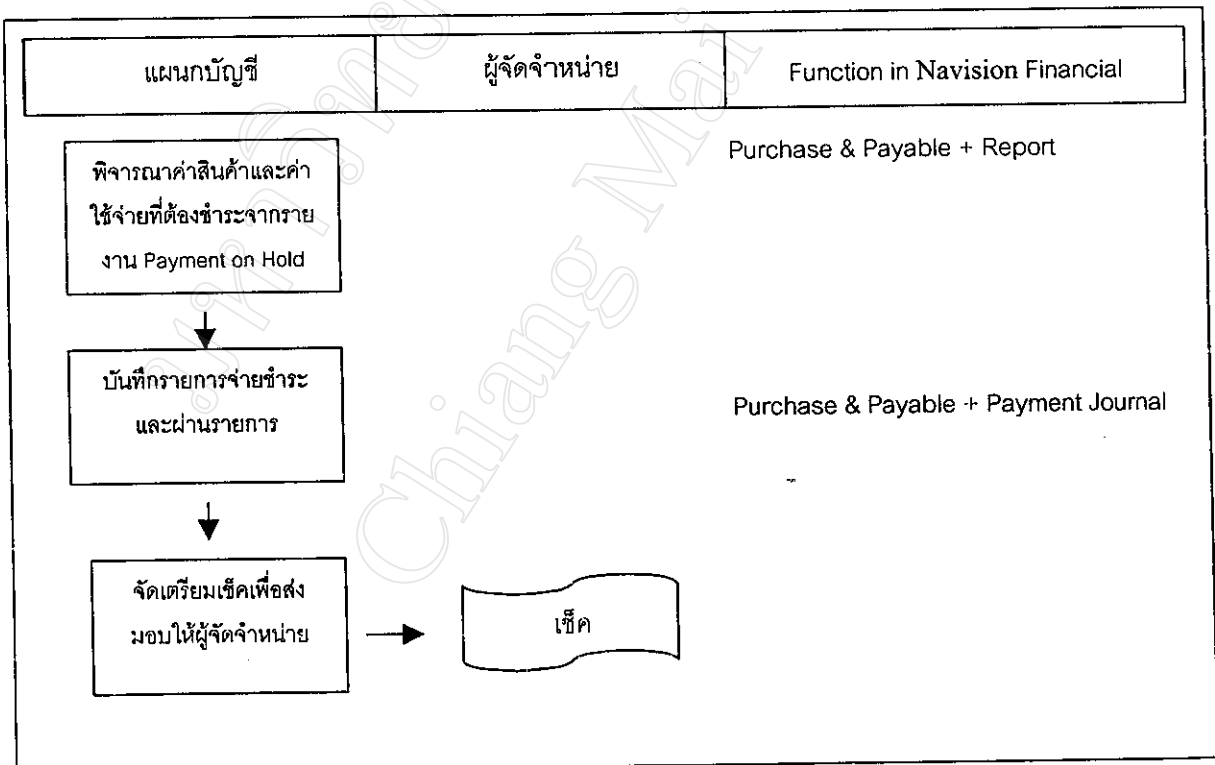
#### ปัญหาที่พบ:

1. ภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นจากสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งจะคำนวณโดยกรมศุลกากร ตัวเลข ภาษีที่คำนวณจากกรมศุลกากรจะใช้การปิดเศษทศนิยมในทุกรายการสินค้าในใบขนสินค้าขา เข้า ทำให้ตัวเลขไม่ตรงกับการคำนวณของโปรแกรม Navision ผู้ใช้เองก็ไม่สามารถแก้ไขตัว เลขภาษีให้ตรงกับตัวเลขของกรมศุลกากรได้
2. ระบบการบันทึกภาษีมูลค่าเพิ่มของโปรแกรม Navision จะบันทึกรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในราย งานภาษีซื้อ ตามจำนวนบรรทัดรายการสินค้าที่ซื้อ ทำให้ใบกำกับภาษี 1 ฉบับ ปรากฏรายการ ในรายงานภาษีซื้อมากกว่า 1 บรรทัด
3. ในกรณีที่เป็นการนำเข้าของบริษัท จำเป็นต้องมีการปันส่วนค่าใช้จ่ายนั้น ๆ ให้แต่ละแผนกของ บริษัท โปรแกรม Navision จะบันทึกรายการภาษีมูลค่าเพิ่มในรายงานภาษีซื้อ ตามจำนวน แผนกที่ทำการปันส่วนนั้น ทำให้ใบกำกับภาษี 1 ฉบับ ปรากฏรายการในรายงานภาษีซื้อ มากกว่า 1 บรรทัด

ในปัจจุบัน เนื่องจากระบบภาษีมูลค่าเพิ่มของโปรแกรม Navision มีข้อจำกัดดังที่ได้กล่าวไว้ในปัญหาที่พบข้อที่ 1-3 ทำให้บริษัทไม่สามารถใช้ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มของโปรแกรมได้ ต้องจัดทำรายงานภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยระบบมือ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก

4. ค่าขนส่งและภาษีศุลกากร ซึ่งต้องบันทึกเป็นต้นทุนของรายการสินทรัพย์ที่ซื้อ โปรแกรม Navision ไม่มีฟังก์ชันในการช่วยคำนวณการปันส่วนค่าขนส่งและภาษีศุลกากรดังกล่าว ปัจจุบันบริษัทยังต้องคำนวณการปันส่วนด้วยโปรแกรมสเปรดชีต แล้วจึงนำมาบันทึกลงในโปรแกรม Navision
5. ในการบันทึกรายการซื้อสินค้าจากต่างประเทศ การบันทึกราคาสินค้าต้องมีการแปลงค่าเงินตราต่างประเทศมาเป็นเงินบาท ด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่ระบุในใบขนสินค้าขาเข้า มักประสบปัญหาการปิดส่วนทศนิยมของโปรแกรม และทำให้ยอดรวมที่คำนวณโดยโปรแกรมไม่ตรงกับยอดรวมในใบกำกับสินค้า
6. ระบบในโปรแกรมไม่สามารถบันทึกรายการขายสินทรัพย์ถาวรในเมนูคำสั่ง Sale & Receivable + Invoice ทำให้ไม่สามารถออก Tax Invoice ต้องจัดทำด้วยระบบมือ

### 2.3 การจ่ายชำระค่าสินค้า/การจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ



รูปที่ 4.9 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการจ่ายชำระค่าสินค้าและค่าใช้จ่าย

### กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นกระบวนการเตรียมการจ่ายชำระค่าสินค้าตามกำหนดชำระ โดยแผนกบัญชีจะพิจารณารายการสินค้าและค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายชำระในแต่ละสัปดาห์ ตามรายงาน Payment on Hold ซึ่งจะระบุรายชื่อและจำนวนเงินที่ต้องจ่ายชำระ

### ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:

แผนกบัญชีเจ้าหนี้

### ระบบงานในโปรแกรม:

1. จัดเตรียมรายงาน Payment On Hold เพื่อพิจารณารายการจ่ายชำระหนี้ รายงานดังกล่าวอยู่ในโมดูล Purchase & payable + Report
2. ผู้จัดการแผนกบัญชีตรวจสอบจำนวนเงินตามรายงานและเอกสารพร้อมกับจัดเตรียมเช็คเพื่อจ่ายชำระให้กับผู้จัดจำหน่าย
3. แผนกบัญชีเจ้าหนี้บันทึกการจ่ายชำระในโมดูล Purchase & Payable + Payment Journal

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. รายงานยอดค้างชำระที่ถึงกำหนด Payment On Hold
2. เช็ค

### ความถี่ในการเข้าระบบ:

1 ครั้ง/สัปดาห์

### ปัญหาที่พบ:

1. ในการจ่ายชำระค่าสินค้าเจ้าหนี้ต่างประเทศ ซึ่งต้องจ่ายชำระเป็นเงินตราต่างประเทศ ระบบจ่ายชำระใน Navision จะทำการคำนวณตัวเลขเงินบาทโดยอัตโนมัติ แต่ในบางครั้งเกิดปัญหาการปิดเศษทศนิยม ทำให้รายการบัญชีไม่ดุลย์
2. ในการจ่ายชำระค่าสินค้าเจ้าหนี้ต่างประเทศ ซึ่งต้องจ่ายชำระเป็นเงินตราต่างประเทศ ระบบจ่ายชำระใน Navision จะทำการคำนวณกำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนโดยอัตโนมัติ แต่รายการจ่ายชำระเจ้าหนี้ต่างประเทศนี้จะไม่สามารถจัดพิมพ์ใบสำคัญจ่ายที่มีรายการบัญชีกำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนได้ ทำให้ตัวเลขในใบสำคัญไม่ดุล ต้องจัดทำใบสำคัญจ่ายด้วยระบบมือ
3. ใบสำคัญจ่ายที่จัดพิมพ์จากระบบมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถจัดพิมพ์รายการที่ยาวกว่า 1 หน้ากระดาษได้

### 3. วงจรการผลิต (Manufacturing Cycle)

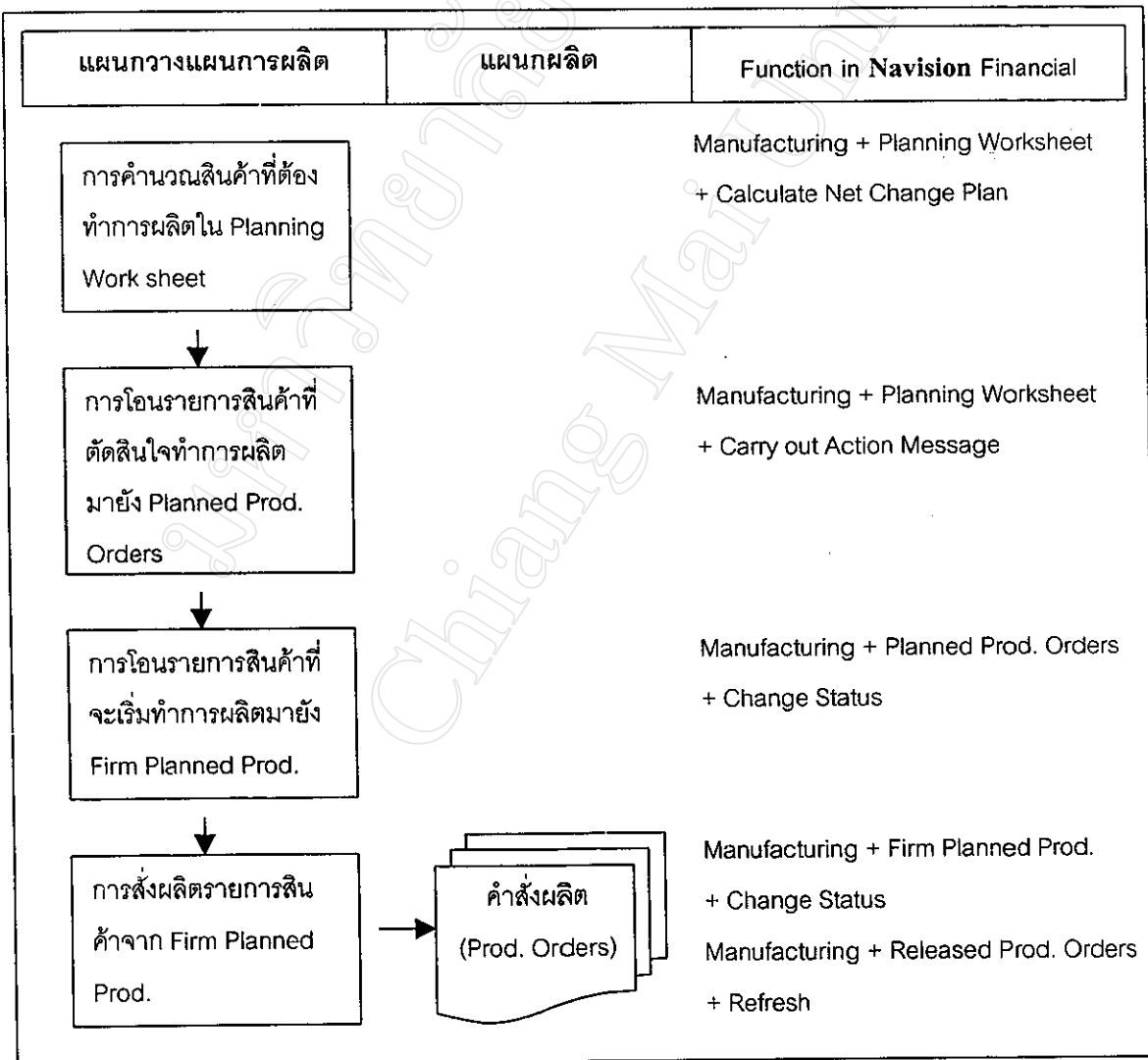
วงจรการผลิตนี้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิตที่เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการวางแผนการผลิตและการสั่งผลิต การบันทึกรายการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต การรับคืนรายการวัตถุดิบจาก

การผลิต การบันทึกสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปจากการผลิต วงจรนี้จะเริ่มต้นจากการวางแผนการผลิต และสิ้นสุดเมื่อผลิตสินค้าเสร็จเพื่อเตรียมจำหน่ายให้แก่บริษัทแม่ในประเทศเดนมาร์ก วงจรค่าใช้จ่ายนี้ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่

- 3.1 การวางแผนการผลิต และการสั่งผลิต
- 3.2 การเบิกจ่ายวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต
- 3.3 การรับคืน/เบิกเพิ่มวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต
- 3.4 การบันทึกสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูป

บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด ทำการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อที่ได้รับจากบริษัทแม่ (บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย จำกัด ประเทศเดนมาร์ก) รายการสินค้าที่ผลิตมีทั้งสินค้าที่ผลิตจากทองคำ ทองคำขาว และเงิน กิจกรรมในวงจรผลิตของบริษัทฯ แสดงไว้ดังรูป 4.10

3.1 การวางแผนการผลิตและการสั่งผลิต



รูปที่ 4.10 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการวางแผนการผลิตและการสั่งผลิต

### กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นกระบวนการเตรียมการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อจากบริษัทแม่ โดยแผนกวางแผนการผลิตจะเป็นผู้ทำการคำนวณรายการสินค้าที่ต้องทำการผลิต พิจารณาลำดับรายการสินค้าที่จะต้องทำการผลิตจากรายการที่คำนวณ รวมทั้งเป็นผู้ออกคำสั่งผลิตไปยังแผนกผลิตด้วย ซึ่งจำนวนฉบับของคำสั่งผลิต จะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจำนวนขั้นตอนการผลิตของสินค้านั้น ๆ

### ผู้ปฏิบัติงานในระบบ

แผนกวางแผนการผลิต

แผนกผลิต

### ระบบงานในโปรแกรม:

1. การคำนวณรายการสินค้าที่จะทำการผลิตซึ่งคำนวณจากข้อมูลจำนวนสินค้าที่ระบุไว้ในเมนู Sale Order หักลบกับจำนวนสินค้าสำเร็จรูปและจำนวนสินค้าระหว่างผลิตที่อยู่ในระบบ การคำนวณสินค้าที่จะทำการผลิตนี้ทำงานในโมดูล Manufacturing + Planning Worksheet + Calculate Net Change Plan
2. แผนกวางแผนการผลิตจะเป็นผู้เลือกสินค้าที่ต้องการผลิตจากรายการคำนวณข้างต้น แล้วทำการโอนรายการสินค้าดังกล่าวมายัง Planned Prod. Orders โดยใช้คำสั่ง Manufacturing + Planning Worksheet + Carry out Action Message
3. แผนกวางแผนการผลิตจะเป็นผู้เลือกสินค้าที่จะทำการผลิตที่เลือกผลิตไว้ใน Planned Prod. Orders ตามลำดับความสำคัญ และความพร้อมในการผลิต แล้วทำการโอนรายการสินค้าดังกล่าวมายัง Firm Planned Prod. Orders โดยใช้คำสั่ง Manufacturing + Planned Prod. Orders + Change Status
4. ขั้นตอนสุดท้ายของการวางแผนการผลิต แผนกวางแผนการผลิตจะทำการโอนรายการที่ตัดสินใจผลิตไปยัง Released Prod. Orders. โดยใช้คำสั่ง Manufacturing + Firm Planned Prod. Orders + Change Status และใช้คำสั่ง Manufacturing + Released Prod. Orders + Change Status เพื่อสั่งให้โปรแกรมเปิดงานผลิต ในทางสารสนเทศทางบัญชีในขั้นตอนนี้จะเป็นการเปิดบัญชีคุมงานผลิตรายตัวเพื่อรอบันทึกรายการวัตถุดิบ ค่าแรงคิดเข้างาน และค่าใช้จ่ายในการผลิตคิดเข้างานต่อไป
5. แผนกวางแผนการผลิตจะทำการสั่งพิมพ์คำสั่งผลิต (Prod. Orders) เพื่อให้แผนกผลิตนำไปเบิกวัตถุดิบที่ต้องใช้ในการผลิต รวมทั้งใช้บันทึกจำนวนชั่วโมงการผลิต และจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ในแต่ละขั้นตอน

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. คำสั่งผลิต (Prod. Orders)



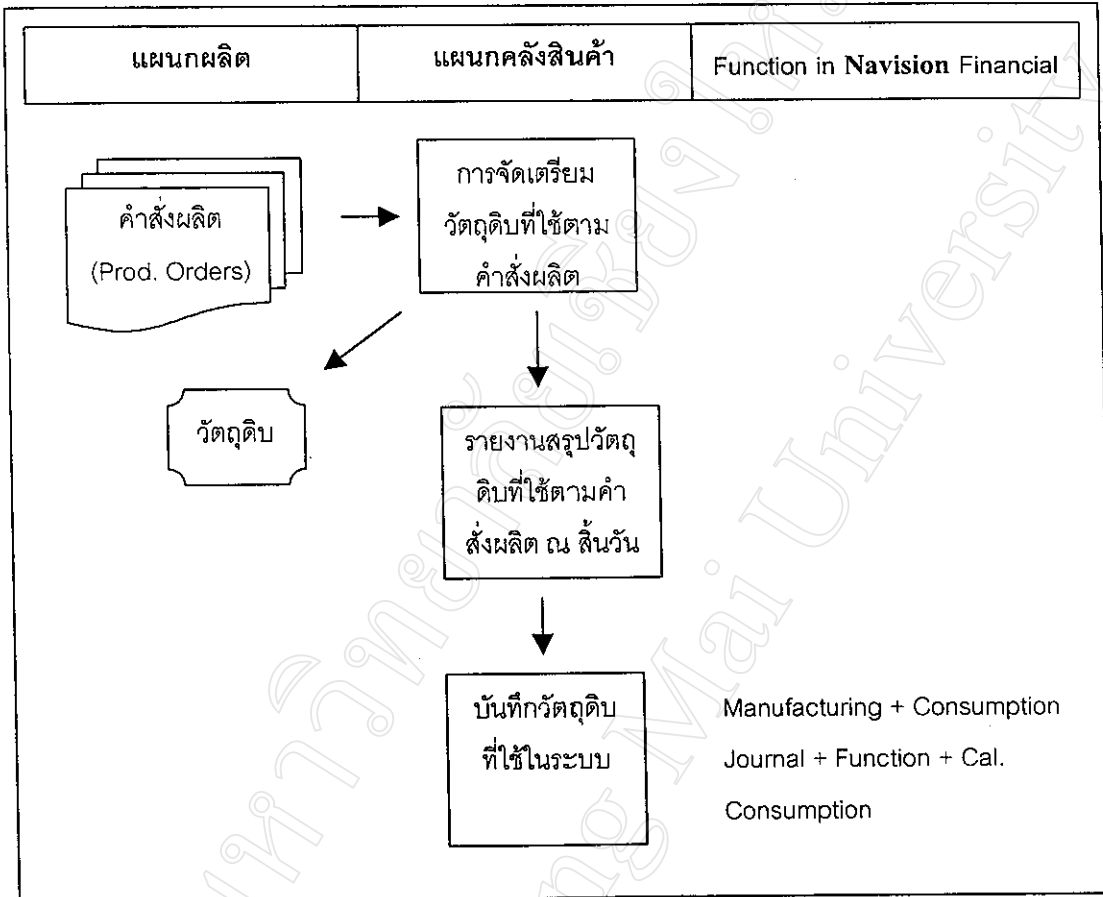
ความถี่ในการเข้าระบบ:

แผนกวางแผนการผลิตจะทำการสั่งผลิต 80 – 120 ครั้ง/วัน

ปัญหาที่พบ:

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

### 3.2 การเบิกจ่ายวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต



รูปที่ 4.11 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการเบิกจ่ายวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

กระบวนการปฏิบัติงาน:

เป็นการเริ่มต้นกระบวนการการผลิต เมื่อแผนกวางแผนการผลิตทำการสั่งพิมพ์คำสั่งผลิต (Prod. Orders) พนักงานผลิตผู้รับผิดชอบคำสั่งผลิตจะนำไปสั่งผลิตนั้นมาเบิกวัตถุดิบที่ต้องใช้ตามคำสั่งผลิตที่แผนกคลังสินค้าเพื่อนำไปผลิตต่อไป ในแผนกคลังสินค้าจะทำการส่งมอบวัตถุดิบให้กับพนักงาน และจัดทำรายงานสรุปวัตถุดิบตามคำสั่งผลิตประจำวันเพื่อทำการผ่านบัญชีวัตถุดิบ ในขั้นตอนการผ่านรายการนี้ต้นทุนวัตถุดิบที่ใช้จะถูกบันทึกเข้าไปยังบัญชีคุมงานผลิตรายตัวเป็นต้นทุนงานระหว่างผลิต-วัตถุดิบ

## ผู้ปฏิบัติงานในระบบ

แผนกผลิต

แผนกคลังสินค้า

ระบบงานในโปรแกรม:

1. การผ่านรายการวัตถุดิบเพื่อบันทึกต้นทุนวัตถุดิบเป็นต้นทุนงานระหว่างผลิตในบัญชีคุมงานผลิตรายตัว จะจัดทำ ณ สิ้นวันในแต่ละวัน โดยใช้คำสั่ง Manufacturing + Consumption Journal + Function + Cal. Consumption ซึ่งโปรแกรมจะทำการคำนวณจำนวน และรายการวัตถุดิบที่ต้องใช้ในแต่ละคำสั่งผลิตโดยอัตโนมัติตามที่กำหนดไว้ใน Bill of Material (BOM) ในโมดูล Manufacturing + Manufacturing BOM แผนกคลังสินค้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบจำนวนวัตถุดิบที่ใช้จริง ซึ่งอาจมีน้อยกว่าหรือมากกว่าที่คำนวณได้จากโปรแกรม

เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. คำสั่งผลิต (Prod. Orders)
2. รายงานสรุปวัตถุดิบที่ใช้ตามคำสั่งผลิต ณ สิ้นวัน

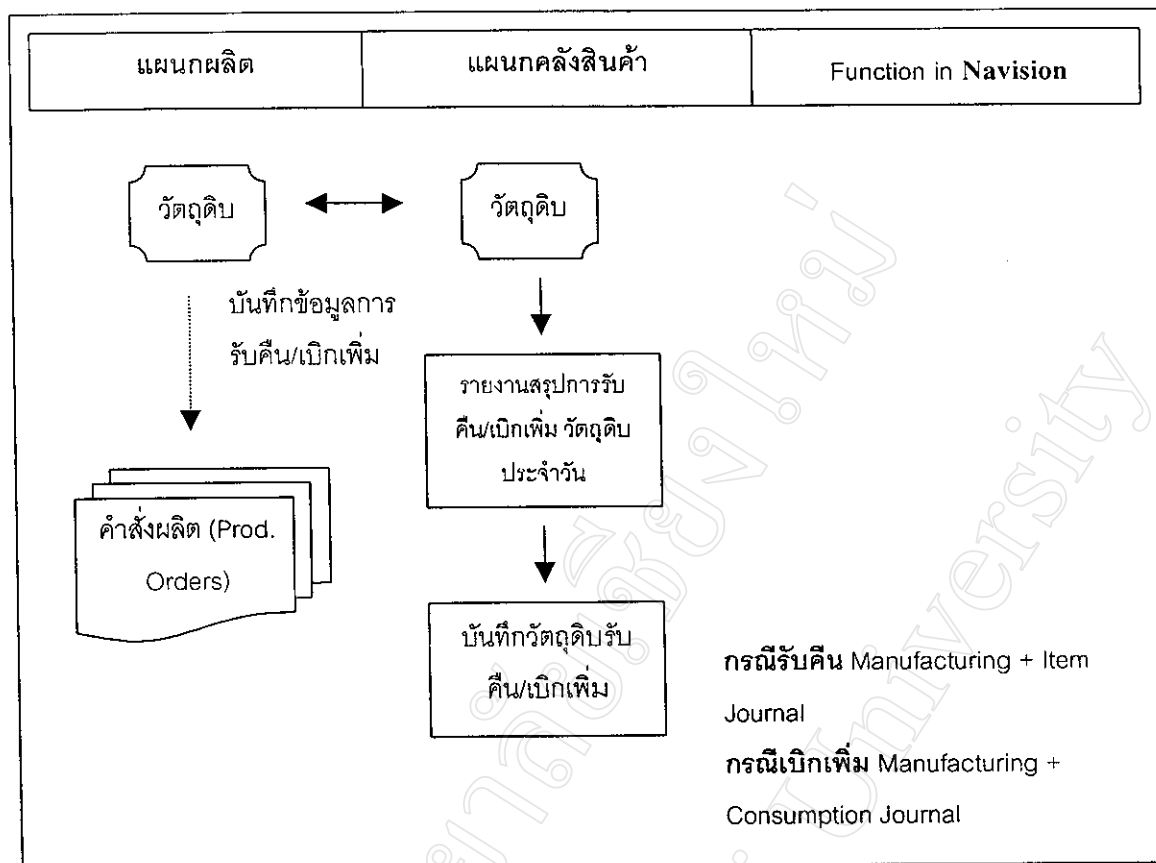
ความถี่ในการเข้าระบบ:

แผนกคลังสินค้าทำรายการผ่านบัญชีวัตถุดิบที่ใช้ 1 ครั้ง ณ สิ้นวัน

ปัญหาที่พบ:

1. การผ่านรายการวัตถุดิบที่ต้องใช้ในการผลิต บางครั้งต้องมีการแก้ไขจำนวนวัตถุดิบที่แตกต่างไปจาก Bill of Material ด้วยระบบมือ บางครั้งจึงอาจเกิดความผิดพลาดในการบันทึก แต่ในบางครั้งเป็นความผิดพลาดที่โปรแกรมควรมีระบบตรวจสอบและป้องกันโดยอัตโนมัติ (Validity Check) เช่น หน่วยของสินค้าเป็นชิ้น แต่บันทึกผิดพลาดเป็นทศนิยม แต่โปรแกรมกลับยังให้ผ่านรายการบัญชีโดยไม่มีระบบเตือนแต่อย่างใด

### 3.3 การรับคืน/เบิกเพิ่ม วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต



รูปที่ 4.12 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการรับคืน/เบิกเพิ่มวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

**กระบวนการปฏิบัติงาน:**

ในกรณีที่มีวัตถุดิบประกอบบางรายการที่ต้องใช้ เกิดความเสียหายต้องเบิกชดเชย หรือในกรณีที่วัตถุดิบหลักในการผลิตเกิดความเสียหายไม่คุ้มค่าเวลาในการเริ่มผลิตใหม่ต้องคืนวัตถุดิบประกอบ พนักงานผู้รับผิดชอบการผลิตจะนำไปส่งผลิตที่เก็บไว้กับชิ้นงานมายังแผนกคลังสินค้า เพื่อแจ้งการเบิกวัตถุดิบเพิ่มเติม หรือส่งคืนวัตถุดิบ พนักงานคลังสินค้าจะทำการส่งมอบและรับคืนวัตถุดิบ พร้อมกับบันทึกจำนวนวัตถุดิบดังกล่าวในใบส่งผลิต ณ สิ้นวันพนักงานคลังสินค้าจะจัดทำรายงานสรุปวัตถุดิบรับคืน/เบิกเพิ่มประจำวันเพื่อทำรายการผ่านบัญชีวัตถุดิบ ในขั้นตอนการผ่านรายการนี้ ต้นทุนวัตถุดิบที่รับคืน/เบิกเพิ่ม จะถูกบันทึกเข้าไปยังบัญชีคุมงานผลิตรายตัวเพื่อบันทึกลด/เพิ่มต้นทุนงานระหว่างผลิต-วัตถุดิบ

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ**

แผนกผลิต

แผนกคลังสินค้า

### ระบบงานในโปรแกรม:

1. การผ่านรายการวัตถุดิบรับคืน/เบิกเพิ่มเพื่อบันทึกลด/เพิ่มต้นทุนวัตถุดิบเป็นต้นทุนงานระหว่างผลิตในบัญชีคุมงานผลิตรายตัว จะจัดทำ ณ สิ้นวันในแต่ละวัน โดยในกรณีที่เป็นการรับคืนจะใช้คำสั่ง Manufacturing + Item Journal และกรณีการเพิ่มวัตถุดิบเพิ่มเติมจะใช้คำสั่ง Manufacturing + Consumption Journal

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. คำสั่งผลิต (Prod. Orders)
2. รายงานสรุปการรับคืน/เบิกเพิ่ม วัตถุดิบประจำวัน

### ความถี่ในการเข้าระบบ:

แผนกคลังสินค้าทำรายการผ่านบัญชีวัตถุดิบที่รับคืน/เบิกเพิ่ม 1 ครั้ง ณ สิ้นวัน

### ปัญหาที่พบ:

การรับคืนวัตถุดิบซึ่งระบบงานในโปรแกรม จะใช้คำสั่งที่ Manufacturing + Item Journal ซึ่งแตกต่างจากการเบิกวัตถุดิบเพิ่มเติมซึ่งจะจัดทำที่ Manufacturing + Consumption Journal ซึ่งจะสังเกตว่าการบันทึกวัตถุดิบเพิ่มเติมจะจัดทำในคำสั่งเดียวกับการเบิกจ่ายวัตถุดิบครั้งแรก การบันทึกการรับคืนวัตถุดิบใน Manufacturing + Item Journal นี้จะให้ผลแตกต่างไปจากการบันทึกการใช้วัตถุดิบใน Manufacturing + Consumption Journal

การผ่านรายการการเบิกใช้วัตถุดิบครั้งแรก และการเบิกวัตถุดิบเพิ่มเติม ซึ่งจัดทำใน Manufacturing + Consumption Journal ต้นทุนวัตถุดิบที่เบิกใช้ครั้งแรกและเบิกเพิ่มเติม จะถูกบันทึกเป็นต้นทุนงานระหว่างผลิต-วัตถุดิบทั้งในบัญชีคุมงานผลิตรายตัว และบัญชีแยกประเภททั่วไป-งานระหว่างผลิต

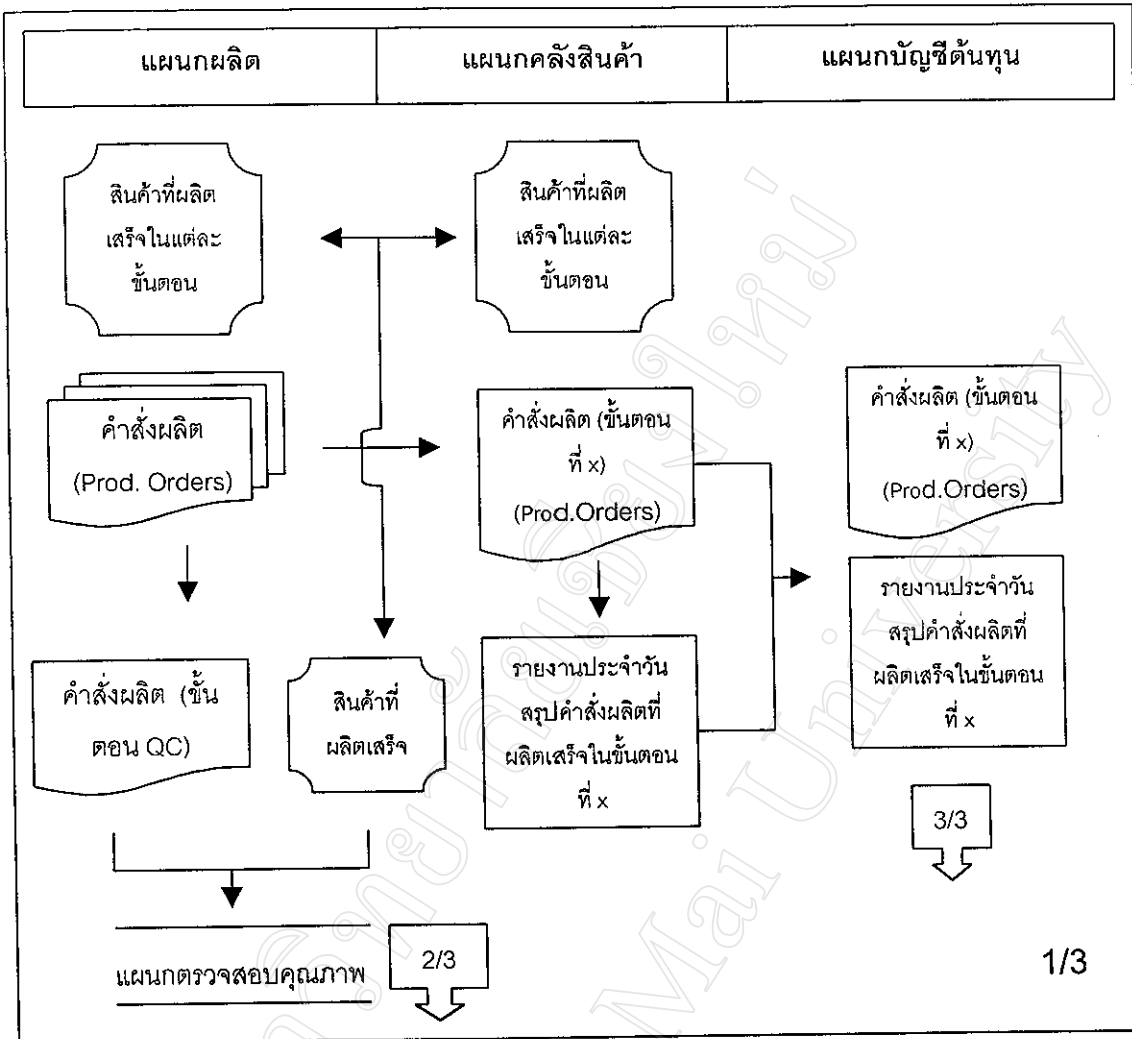
สำหรับการผ่านรายการรับคืนวัตถุดิบ ซึ่งจัดทำใน Manufacturing + Item Journal ต้นทุนวัตถุดิบที่รับคืนมานี้จะถูกบันทึกลดบัญชีต้นทุนงานระหว่างผลิตในบัญชีแยกประเภททั่วไป-บัญชีปรับปรุง (ไม่ใช่บัญชีแยกประเภททั่วไป-งานระหว่างผลิต) แต่สำหรับบัญชีคุมงานผลิตรายตัวจะไม่ถูกบันทึกลดต้นทุนดังกล่าว อย่างไรก็ตามในขั้นตอนสินค้าสำเร็จรูป โปรแกรมจะทำการโอนต้นทุนทั้งหมดไปยังสินค้าสำเร็จรูปตามต้นทุนที่ระบุในบัญชีคุมงานผลิตรายตัว จึงทำให้ต้นทุนรวมในงบการเงินถูกต้อง (อธิบายไว้ในรูปที่ 4.14) แต่รายงานต้นทุนรายละเอียดสินค้าซึ่งสั่งพิมพ์จากเมนู Report จะเป็นจำนวนต้นทุนในบัญชีคุมงานผลิตรายตัว ดังนั้นหากรายการรับคืนวัตถุดิบมีจำนวนเป็นสาระสำคัญอาจสร้างความผิดพลาดในการตัดสินใจของผู้ใช้รายงานได้

บัญชีคุมงานผลิตรายตัว		บัญชีแยกประเภททั่วไป	
● บันทึกการเบิกใช้วัตถุดิบครั้งแรก			
งานระหว่างผลิต-วัตถุดิบ	100	งานระหว่างผลิต-วัตถุดิบ	100
● บันทึกการเบิกใช้วัตถุดิบเพิ่มเติม			
งานระหว่างผลิต-วัตถุดิบ	50	งานระหว่างผลิต-วัตถุดิบ	50
● บันทึกการรับคืนวัตถุดิบ			
งานระหว่างผลิต-วัตถุดิบ	-	บัญชีปรับปรุงต้นทุน	(20)
● บันทึกค่าแรงและค่าใช้จ่ายคิดเข้างาน			
งานระหว่างผลิต-ค่าแรงค่าใช้จ่าย	60	งานระหว่างผลิต-ค่าแรงค่าใช้จ่าย	60
ต้นทุนรวม	210	ต้นทุนรวม	190
● การโอนต้นทุนเข้าบัญชีสินค้าสำเร็จรูป			
สินค้าสำเร็จรูป	210	สินค้าสำเร็จรูป	210
● รวมต้นทุนการผลิตทั้งสิ้น			
ตามรายงานใน Menu Report	210	ตามรายงานทางการเงิน (210 - 20)	190

รูปที่ 4.13 แสดงผลแตกต่างที่เกิดขึ้นในการบันทึกรายการรับคืนวัตถุดิบ

หมายเหตุ : สาเหตุที่ไม่สามารถบันทึกการรับคืนวัตถุดิบใน Manufacturing + Consumption Journal เช่นเดียวกับการบันทึกการเบิกใช้วัตถุดิบครั้งแรกและเบิกใช้วัตถุดิบเพิ่มเติม เนื่องจากบริษัทเลือกใช้วิธีการตีราคาสินค้าคงเหลือแบบ FIFO ซึ่งก่อให้เกิดข้อจำกัดดังกล่าว หากบริษัทใช้วิธีการตีราคาสินค้าคงเหลือแบบ Average หรือ Standard Cost จะสามารถบันทึกการรับคืนวัตถุดิบในคำสั่งเดียวกับการเบิกใช้วัตถุดิบครั้งแรกและเบิกใช้วัตถุดิบเพิ่มเติมได้

### 3.4 การบันทึกสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูป

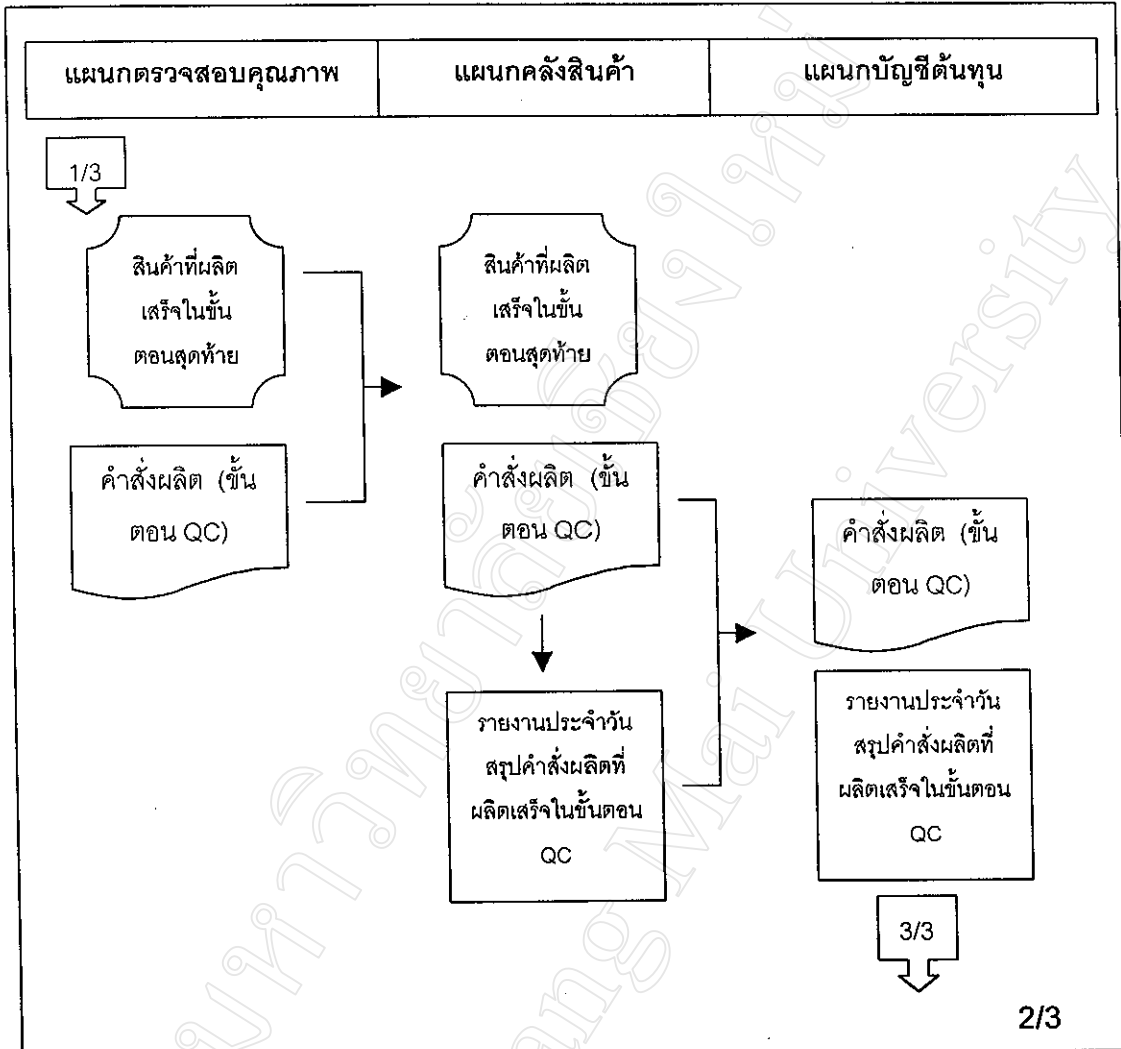


รูปที่ 4.14 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการบันทึกสินค้าระหว่างผลิต

#### กระบวนการปฏิบัติงาน:

แผนกผลิตซึ่งทำการผลิตสินค้าตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคำสั่งผลิต ซึ่งอาจมีมากกว่า 1 ขั้นตอน เมื่อผลิตเสร็จสิ้นในแต่ละขั้นตอนก็จะนำคำสั่งผลิตและสินค้าที่ผลิตได้ส่งมอบให้กับแผนกคลังสินค้าเพื่อทำการตรวจสอบและจดบันทึกจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าที่สูญเสีย และเวลาในการผลิตลงในใบคำสั่งผลิต จากนั้นจึงส่งสินค้าที่ผลิตเสร็จสิ้นในขั้นตอนดังกล่าวกลับคืนไปยังแผนกผลิตเพื่อทำการผลิตในขั้นตอนต่อไป กรรมวิธีการปฏิบัติงานจะเป็นเช่นนี้ในทุกขั้นตอนการผลิตจนกระทั่งถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณภาพ แผนกคลังสินค้าจะทำการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลข้างต้น แล้วจึงส่งมอบสินค้าที่ผลิตได้และคำสั่งผลิตในขั้นตอน QC ไปยังแผนกตรวจสอบคุณภาพเพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพสินค้าต่อไป

ในขั้นตอนนี้แผนกคลังสินค้าจะทำการรายงานประจำวันสรุปคำสั่งผลิตที่ผลิตเสร็จในแต่ละขั้นตอน พร้อมคำสั่งผลิตไปยังแผนกบัญชีต้นทุนเพื่อบันทึกข้อมูลจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าที่สูญเสีย และเวลาในการผลิตลงใน โปรแกรม Navision Financial ต่อไป

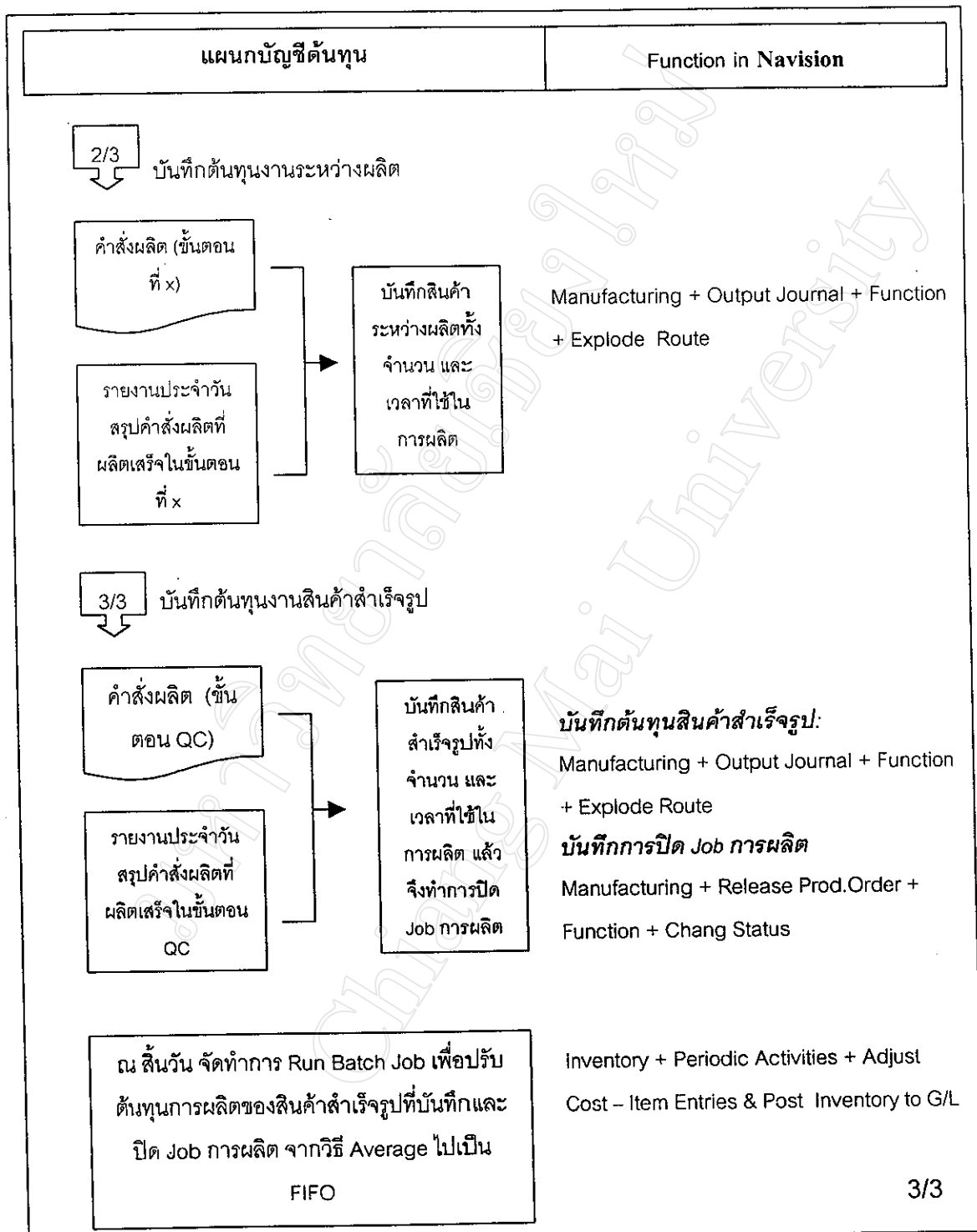


รูปที่ 4.15 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการบันทึกสินค้าสำเร็จรูป

#### กระบวนการปฏิบัติงาน:

เมื่อแผนกคลังสินค้าทำการส่งมอบสินค้าที่ผลิตได้ และคำสั่งผลิตในขั้นตอนนี้ QC มายังแผนกตรวจสอบคุณภาพแล้ว ในแผนกตรวจสอบคุณภาพจะทำการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ดังกล่าว แล้วจึงส่งมอบสินค้าที่ผลิตได้ และคำสั่งผลิตในขั้นตอนนี้ QC กลับไปยังแผนกคลังสินค้าเพื่อเก็บรักษาสินค้าสำเร็จรูปเตรียมส่งออกตามคำสั่งซื้อต่อไป

แผนกคลังสินค้าจะทำรายงานประจำวันสรุปคำสั่งผลิตที่ผลิตเสร็จในขั้นตอน QC และส่งมอบพร้อมกับใบคำสั่งผลิตในขั้นตอน QC ไปยังแผนกบัญชีต้นทุนเพื่อบันทึกข้อมูลจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าที่สูญเสียบ และเวลาในการผลิตลงในโปรแกรม Navision Financial ต่อไป



รูปที่ 4.16 แสดงกิจกรรมย่อยของกิจกรรมหลักการบันทึกต้นทุนสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูป



### กระบวนการปฏิบัติงาน:

แผนกบัญชีต้นทุนจะได้รับเอกสาร 2 ชุดจากแผนกคลังสินค้า

ชุดที่ 1 ได้แก่คำสั่งผลิตในขั้นตอนกระบวนการผลิต และรายงานประจำวันสรุปคำสั่งที่ผลิตเสร็จในแต่ละขั้นตอนการผลิต แผนกบัญชีต้นทุนจะบันทึกจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าที่สูญเสีย และเวลาที่ใช้ในการผลิตลงในระบบโปรแกรม Navision ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นการบันทึกจำนวนและต้นทุนค่าแรงงานและค่าใช้จ่ายในการผลิตคิดเข้างานเข้าไปยังบัญชีคุมงานผลิตรายตัว และบัญชีแยกประเภททั่วไป-งานระหว่างผลิต

ชุดที่ 2 ได้แก่คำสั่งผลิตในขั้นตอน QC และรายงานประจำวันสรุปคำสั่งที่ผลิตเสร็จในขั้นตอน QC แผนกบัญชีต้นทุนจะบันทึกจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าที่สูญเสีย และเวลาที่ใช้ในการผลิตลงในระบบโปรแกรม Navision ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นการบันทึกจำนวนและต้นทุนค่าแรงงานและค่าใช้จ่ายในการผลิตคิดเข้างานเข้าไปยังบัญชีคุมงานผลิตรายตัว และบัญชีแยกประเภททั่วไป-งานระหว่างผลิต พร้อมทั้งบันทึกการโอนต้นทุนทั้งหมดในบัญชีคุมงานผลิตรายตัว และบัญชีแยกประเภททั่วไป-งานระหว่างผลิต มาเป็นสินค้าสำเร็จรูป

### ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:

แผนกผลิต

แผนกคลังสินค้า

แผนกตรวจสอบคุณภาพ

แผนกบัญชีต้นทุน

### ระบบงานในโปรแกรม:

- 1 การบันทึกสินค้าระหว่างผลิต Manufacturing + Output Journal + Function + Explode Route
- 2 การทึกสินค้าสำเร็จรูป แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ
  - 2.1 บันทึกต้นทุนสินค้าสำเร็จรูป ลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกับการบันทึกสินค้าระหว่างผลิต ชุดคำสั่งที่ใช้ได้แก่ Manufacturing + Output Journal + Function + Explode Route
  - 2.2 บันทึกการปิด Job การผลิต เป็นการสั่งปิดบัญชีคุมงานผลิตรายตัว เพื่อโอนต้นทุนทั้งหมดที่บันทึกไปเป็นสินค้าสำเร็จรูป ชุดคำสั่งที่ใช้ได้แก่ Manufacturing + Release Prod.Order + Function + Chang Status
  - 2.3 การ Run Batch Job เพื่อปรับปรุงต้นทุนการผลิตของสินค้าสำเร็จรูปที่บันทึกและปิด Job การผลิตแล้ว จากวิธี Average ไปเป็น FIFO ชุดคำสั่งที่ใช้ได้แก่ Inventory + Periodic Activities + Adjust Cost – Item Entries & Post Inventory to G/L

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

1. คำสั่งผลิต (Pro. Orders.)
2. รายงานประจำวันสรุปคำสั่งที่ผลิตเสร็จในแต่ละขั้นตอนการผลิต

### 3. รายงานประจำวันสรุปคำสั่งที่ผลิตเสร็จในขั้นตอน QC

#### ความถี่ในการเข้าระบบ:

เนื่องจากการบันทึกรายการสินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูปตามกระบวนการดังกล่าวข้างต้น มีเป็นจำนวนมาก แผนกบัญชีต้นทุนจะบันทึกรายการเหล่านี้ในวันรุ่งขึ้นถัดจากวันที่เกิดรายการ และให้เวลาตลอดทั้งวันเพื่อบันทึกรายการสินค้าเหล่านี้

#### ปัญหาที่พบ:

1. ตามวงจรการผลิต การผลิตสินค้าตามใบคำสั่งผลิตจะประกอบไปด้วยต้นทุนวัตถุดิบ ค่าแรงและค่าใช้จ่ายคิดเข้างาน หลังจากผลิตเสร็จจึงใช้คำสั่งปิด Job การผลิต อย่างไรก็ตามในบางครั้งเนื่องจากปริมาณการผลิตที่มีจำนวนมาก ทำให้แผนกคลังสินค้าไม่ได้ผ่านรายการวัตถุดิบ แต่โปรแกรมยอมให้ใช้คำสั่งปิด Job การผลิตได้ ระบบการป้องกันความผิดพลาด (Validity Check) ของโปรแกรมควรจะสามารถจับความผิดปกติได้ก่อนการปิด Job การผลิต

2. ในการบันทึกต้นทุนงานระหว่างผลิต และต้นทุนสินค้าสำเร็จรูป แผนกบัญชีต้นทุนจะทำการบันทึกจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ และจำนวนสินค้าที่สูญเสีย อย่างไรก็ตามโปรแกรมไม่มีรายงานใด ๆ ที่สามารถนำเอาข้อมูลจำนวนสินค้าที่สูญเสียดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้

3. คำสั่งผลิตจะกำหนดจำนวนสินค้าที่ต้องทำการผลิต เมื่อผลิตเสร็จสิ้นต้องมีการบันทึกจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ และจำนวนสินค้าที่สูญเสีย ดังนั้นจำนวนสินค้าที่ผลิตได้ และจำนวนสินค้าที่สูญเสียรวมกันควรเท่ากับจำนวนที่ตั้งผลิตในครั้งแรก แต่ในโปรแกรม Navision ยอมให้ผ่านรายการด้วยจำนวนสินค้าที่ผลิตได้และสินค้าที่สูญเสียซึ่งไม่เท่ากับจำนวนที่ตั้งผลิตครั้งแรก

4. เมื่อสิ้นสุดการผลิตสินค้าตามคำสั่งผลิตนั้น ๆ แล้ว แผนกบัญชีต้นทุนจะทำการสั่งปิด Job การผลิต ซึ่งหมายถึงสิ้นสุดการผลิตของคำสั่งผลิตนั้นแล้วไม่ควรมียุทธการใด ๆ ผ่านเข้าไปในคำสั่งผลิตนั้นได้อีก แต่อย่างไรก็ตามพบว่าโปรแกรมยังยอมให้มีการผ่านรายการวัตถุดิบจาก Item Journal เข้าไปยังคำสั่งผลิตที่เสร็จสิ้นนั้นได้อีก

5. ตามวงจรการผลิต การผลิตสินค้าตามใบคำสั่งผลิตจะประกอบไปด้วยต้นทุนวัตถุดิบ ค่าแรงและค่าใช้จ่ายคิดเข้างาน หลังจากผลิตเสร็จจึงใช้คำสั่งปิด Job การผลิต ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการผลิตจะมีการผ่านรายการบัญชีไปยังบัญชีแยกประเภททั่วไป อย่างไรก็ตามพบว่าไม่มีชื่อบัญชีในรายการบัญชีแยกประเภท ทำให้การพิจารณารายการที่ผิดพลาดเป็นไปได้ยาก

6. ตามวงจรการผลิต การผลิตสินค้าตามใบคำสั่งผลิตจะประกอบไปด้วยต้นทุนวัตถุดิบ ค่าแรงและค่าใช้จ่ายคิดเข้างาน หลังจากผลิตเสร็จจึงใช้คำสั่งปิด Job การผลิต ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการผลิตจะมีการผ่านรายการบัญชีไปยังบัญชีแยกประเภททั่วไป โปรแกรมจะทำการผ่านบัญชีวัตถุดิบและงานระหว่างผลิตตามจำนวนรายการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต รวมทั้งผ่านบัญชีต้นทุนค่าแรงและค่าใช้จ่ายในการผลิตคิดเข้างานตามจำนวนขั้นตอนการผลิต ยังรวมถึงการ Run Batch Job และการปิด Job ผลิต ก็จะผ่านรายการบัญชีปรับปรุงต้นทุนไปยังบัญชีแยกประเภทด้วย อย่างไรก็ตาม

ก็ตามการผลิตสินค้าบางรายการจำนวนต้องใช้วัตถุดิบหลายรายการ รวมทั้งต้องผ่านขั้นตอนการผลิตหลายขั้นตอน ดังนั้นหากพิจารณารายการบัญชีแยกประเภท จะพบว่ามีการรวมรายการในบัญชีแยกประเภทมากกว่า 50 รายการ ในแต่ละคำสั่งการผลิต ทำให้มีข้อมูลที่เก็บในระบบฐานข้อมูลเป็นจำนวนมาก และส่งผลให้การทำงานของโปรแกรมช้าลง

7. เนื่องจากสินค้าที่บริษัทผลิตเป็นวัตถุดิบที่มีค่า เช่น ทองคำ ทองคำขาว ซึ่งบริษัทจำเป็นต้องมีการควบคุมน้ำหนักของวัตถุดิบเหล่านี้ โดยการเปรียบเทียบน้ำหนักวัตถุดิบที่ถูกเบิกออกจากคลังสินค้า กับน้ำหนักเมื่อผลิตเสร็จเป็นสินค้าสำเร็จรูป ในกรณีที่มีความแตกต่างเป็นสาระสำคัญ ต้องมีการสอบสวน อย่างไรก็ตามการควบคุมน้ำหนักของวัตถุดิบที่มีค่าเหล่านี้โปรแกรม Navision Financial ยังไม่มีระบบงานที่รองรับ ผู้ปฏิบัติงานยังคงต้องจัดทำรายงานด้วยระบบมือซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้

8. เนื่องจากหลักการบัญชีในประเทศไทยจำเป็นต้องมีการบันทึกต้นทุนค่าแรงงานทางตรง และต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิตในสินค้าสำเร็จรูป เพื่อให้การตีราคาสินค้าคงเหลือ ณ วันสิ้นงวดเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป อย่างไรก็ตามในรายงานทางการเงินที่ส่งไปประเทศเดนมาร์กเพื่อจัดทำงบการเงินรวมนั้น สินค้าคงเหลือ ณ วันสิ้นงวดต้องไม่รวมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิตในสินค้าคงเหลือ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีในประเทศเดนมาร์ก ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถทราบถึงตัวเลขที่แน่นอนของต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิตที่บันทึกเข้าไปในสินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูปแล้ว

#### 4. วงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger Cycle)

เป็นศูนย์กลางการประมวลผลข้อมูลของรายการค้าจากวงจรรายได้ วงจรรายจ่าย และวงจรการผลิต รวมทั้งยังเป็นวงจรที่บันทึกรายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำในการประกอบธุรกิจ (Nonroutine Transactions) และรายการปรับปรุง (Adjustment – Type Transactions) เมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีโดยแผนกบัญชีการเงินของบริษัท

รายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำในการประกอบธุรกิจ (Nonroutine Transactions) และรายการปรับปรุง (Adjustment – Type Transactions) ซึ่งจัดทำ ณ สิ้นงวดบัญชีของกิจการมีดังนี้

- 4.1 การจัดทำ Bank Reconciliation
- 4.2 การบันทึกค่าเสื่อมราคา
- 4.3 การปรับปรุงรายการสินทรัพย์และหนี้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ
- 4.4 บันทึกค่าใช้จ่ายค้างจ่าย
- 4.5 บันทึกค่าใช้จ่ายตัดบัญชี
- 4.6 บันทึกรายได้ค้างรับ
- 4.7 การปิดบัญชีประจำปี

#### 4.1 การจัดทำ Bank Reconciliation

เป็นการจัดทำรายการกระทบยอดเพื่อทราบความแตกต่างระหว่างรายการเงินฝากธนาคารที่บันทึกบัญชี กับรายการเงินฝากธนาคารที่บันทึกโดยธนาคาร เพื่อยืนยันว่ารายการจ่ายเงินด้วยเงินฝากธนาคารทุกรายการได้บันทึกถูกต้องครบถ้วนแล้ว

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:** แผนกบัญชีการเงิน

**ระบบงานในโปรแกรม:** การจัดทำ Bank Reconciliation ใช้เมนูคำสั่ง General Ledger + Periodic Activity + Bank Account Reconciliation

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง:**

1. รายงานกระทบยอดเงินฝากธนาคาร
2. ใบแจ้งยอดบัญชีเงินฝากธนาคารกระแสรายวัน (Bank Statement)

**ปัญหาที่พบ:** การจัดทำ Bank Reconciliation ในโปรแกรม Navision ผู้ใช้จะต้องทำการ Tick Mark ในรายการที่มีความแตกต่างระหว่างที่บันทึกบัญชี และใบแจ้งยอดเงินฝากธนาคาร เพื่อระบุให้โปรแกรมรับทราบความแตกต่าง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติการหาความแตกต่างระหว่างรายการที่บันทึกบัญชี และรายการในใบแจ้งยอดเงินฝากธนาคาร ต้องทำการเปรียบเทียบด้วยระบบมือก่อน แล้วจึงนำความแตกต่างไปบันทึกในโปรแกรม ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

#### 4.2 การบันทึกค่าเสื่อมราคา

เป็นการบันทึกค่าสึกหรอหรือค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ถาวรของบริษัท (ยกเว้นที่ดิน) ตามอายุการใช้งาน โดยประมาณของสินทรัพย์ถาวรมานั้น

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:** แผนกบัญชีการเงิน

**ระบบงานในโปรแกรม:** การบันทึกค่าเสื่อมราคาประจำเดือน ใช้เมนูคำสั่ง General Ledger + Periodic Activity + Bank Account Reconciliation โปรแกรมจะทำการคำนวณค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ถาวรด้วยอัตราค่าเสื่อมราคาที่กำหนด พร้อมทั้งผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท-ค่าเสื่อมราคา และค่าเสื่อมราคาสะสม โดยอัตโนมัติ

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง:**

ไม่มี

**ปัญหาที่พบ:**

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

#### 4.3 การปรับปรุงรายการสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ

เนื่องจากบริษัทฯ มีรายการค้ากับบริษัทแม่ และบริษัทตัวแทนจำหน่ายอื่น ๆ ที่เป็นบริษัทในต่างประเทศ จึงมีรายการบัญชีที่เป็นเงินตราต่างประเทศเกิดขึ้นในระหว่างงวดบัญชี ณ วันสิ้นงวดจึงต้องมีการปรับปรุงรายการสินทรัพย์ และหนี้สินที่มีมูลค่าเป็นเงินตราต่างประเทศให้เป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนตัวเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันสิ้นงวดนั้น

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:** แผนกบัญชีการเงิน

**ระบบงานในโปรแกรม:** การปรับปรุงรายการสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ใช้เมนูคำสั่ง General Ledger + Periodic Activities + Currency + Adj. Exchange rate โปรแกรมจะทำการคำนวณกำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน และบันทึกรายการสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นเงินตราต่างประเทศด้วยอัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ต้องการได้โดยอัตโนมัติ

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง:**

ไม่มี

**ปัญหาที่พบ:**

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

#### 4.4 บันทึกค่าใช้จ่ายค้างจ่าย

เนื่องจากนโยบายทางการบัญชีของบริษัทถือปฏิบัติตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย การรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายจึงเป็นไปตามเกณฑ์คงค้าง หรือเกณฑ์สิทธิ์ (Accrual Basis) กล่าวคือ โดยทั่วไป รายได้และค่าใช้จ่ายจะบันทึกเมื่อเกิดรายการขึ้น โดยไม่คำนึงว่าจะได้รับหรือจ่ายเงินแล้วหรือไม่ ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายของบริษัท เช่น ดอกเบี้ยค้างจ่าย ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ค้างจ่าย เงินประกันสังคมค้างจ่าย ค่าตรวจสอบบัญชีค้างจ่าย เป็นต้น

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:** แผนกบัญชีการเงิน

**ระบบงานในโปรแกรม:** การปรับปรุงรายการสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ใช้เมนูคำสั่ง General Ledger + Periodic Activities + Currency + Adj. Exchange rate

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง:**

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายค้างจ่ายนั้น ๆ เช่น ใบแจ้งหนี้ รายงานสรุยอดเงินเดือนซึ่งใช้บันทึกรายการค่าประกันสังคมและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายค้างจ่าย

**ปัญหาที่พบ:**

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

#### 4.5 บันทึกค่าใช้จ่ายตัดบัญชี

เนื่องจากค่าใช้จ่ายบางรายการมีลักษณะเป็นค่าใช้จ่ายประเภททุน คือให้ประโยชน์ต่อกิจการมากกว่า 1 รอบระยะเวลาบัญชี ดังนั้นเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ค่าใช้จ่ายประเภททุนที่เกิดขึ้นจึงถูกบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายรอดตัดบัญชี และตัดจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายตามระยะเวลาที่ได้รับประโยชน์จากค่าใช้จ่ายประเภททุนนั้น ค่าใช้จ่ายรอดตัดบัญชีของบริษัท เช่น ค่าเบี้ยประกันรอดตัดบัญชี ค่าเช่ารอดตัดบัญชี ค่าบำรุงรักษาโปรแกรมสำเร็จรูปรอดตัดบัญชี เป็นต้น

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:** แผนกบัญชีการเงิน

**ระบบงานในโปรแกรม:** การบันทึกตัดจ่ายค่าใช้จ่ายรอดตัดบัญชี ใช้เมนูคำสั่ง General Ledger + General Journal แล้วจึงบันทึกรายการด้านเดบิต และเครดิตที่ถูกต้อง

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง:**

ไม่มี

**ปัญหาที่พบ:**

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

#### 4.6 บันทึกรายได้ค้างรับ

เนื่องจากนโยบายทางการบัญชีของบริษัทถือปฏิบัติตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย การรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายจึงเป็นไปตามเกณฑ์คงค้าง หรือเกณฑ์สิทธิ (Accrual Basis) กล่าวคือ โดยทั่วไป รายได้และค่าใช้จ่ายจะบันทึกเมื่อเกิดรายการขึ้น โดยไม่คำนึงว่าจะได้รับหรือจ่ายเงินแล้วหรือไม่ รายได้ค้างรับของกิจการ เช่น ดอกเบี้ยค้างรับ เป็นต้น

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:** แผนกบัญชีการเงิน

**ระบบงานในโปรแกรม:** การบันทึกตัดจ่ายค่าใช้จ่ายรอดตัดบัญชี ใช้เมนูคำสั่ง General Ledger + General Journal แล้วจึงบันทึกรายการด้านเดบิต และเครดิตที่ถูกต้อง

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง:**

ไม่มี

**ปัญหาที่พบ:**

ไม่พบปัญหาจากการปฏิบัติงาน

#### 4.7 การปิดบัญชีประจำปี

การปิดบัญชีประจำปีจะจัดทำเพียงปีละ 1 ครั้ง โดยเป็นการโอนบัญชีรายได้และค่าใช้จ่ายทั้งหมดไปยังบัญชีกำไรสะสมเพื่อให้ทราบกำไรสุทธิประจำปี และกำไรสะสม ณ วันที่ที่ปิดบัญชานั้น

**ผู้ปฏิบัติงานในระบบ:** ผู้จัดการบัญชีการเงิน

ระบบงานในโปรแกรม: การปิดบัญชีประจำปีใช้เมนูคำสั่ง General Ledger + Periodic Activities + Fiscal Year + Close Income Statement

เอกสารที่เกี่ยวข้อง:

ไม่มี

ปัญหาที่พบ:

1. การทำงานของโปรแกรม Navision Financial หลังการปิดบัญชีจะทำการกลับรายการรายได้ และค่าใช้จ่าย เป็นกำไรหรือขาดทุนสุทธิไปยังบัญชีกำไรสะสม อย่างไรก็ตามในโปรแกรม Navision ยังคงเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้ในระบบ ผู้ใช้สามารถย้อนกลับเข้าไปดูรายการทั้งหมดในบัญชีแยกประเภทได้ ถึงแม้จะเป็นระยะเวลาหลายปีก็ตาม ข้อผิดพลาดอาจเกิดขึ้นในกรณีที่บันทึกปีผิดพลาด รายการที่ผิดพลาดดังกล่าวสามารถย้อนกลับไปที่กระทบกับข้อมูลในปีก่อน ๆ ได้โดยไม่ตั้งใจ นอกจากนี้การที่โปรแกรมต้องเก็บบันทึกข้อมูลจำนวนมากไว้ในฐานข้อมูล ทำให้ความรวดเร็วในการทำงานของโปรแกรมลดลงอย่างมาก

2. ในโปรแกรม Navision Financial มีเพียงรายงานงบทดลองก่อนและหลังปิดบัญชี แต่ไม่มีรายงานเฉพาะสำหรับรายงานทางการเงินอื่น ๆ เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสม และงบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน ทำให้ผู้ใช้งานต้องทำการจัดเตรียมรายงานเหล่านี้ด้วยระบบมือ

3. รายงานทางการเงินที่ต้องจัดส่งให้กับบริษัทแม่ในประเทศเดนมาร์กทุกเดือน จำเป็นต้องมีการจัดกลุ่มสินทรัพย์ หนี้สิน รายได้ ต้นทุนและค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างไปจากรายงานการเงินตามมาตรฐานการบัญชีของประเทศไทย โปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ไม่มีระบบงานรองรับการจัดทำรายงานที่ต้องจัดกลุ่มบัญชีที่ซับซ้อนได้

## การประเมินผลกระทบ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่งาน

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บริหาร	1	6.67
2. ผู้จัดการ	2	13.33
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	12	80.00
รวม	15	100.00

จากตารางจะเห็นว่าตำแหน่งงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมอบหมายส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 80.00 รอยลดลงมาคือผู้จัดการ จำนวนร้อยละ 13.33 และผู้บริหาร จำนวนร้อยละ 6.67



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี	3	20.00
2. ระยะเวลาการทำงาน 1- 2 ปี	7	46.67
3. ระยะเวลาการทำงาน 2 - 3 ปี	5	33.33
รวม	15	100.00

จากตารางจะเห็นว่าตำแหน่งงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมอบหมายส่วนใหญ่จะเป็นระยะเวลาการทำงาน 1 – 2 ปี ซึ่งเป็นเริ่มการทำงานพร้อมกับเริ่มใช้ระบบโปรแกรม Navision Financial จำนวนร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ ระยะเวลาทำงาน 2 – 3 ปี ซึ่งเริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้โปรแกรม Navision Financial ในอัตราร้อยละ 33.33 และสุดท้ายคือ ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งหมายถึงผู้ที่เริ่มทำงานกับระบบโปรแกรม Navision Financial ทันที ในอัตราร้อยละ 20

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial และแนวทางการแก้ปัญหา

ตารางที่ 3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial พิจารณาดมองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	0	0.00
2. ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial	6	40.00
3. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)	0	0.00
4. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)	3	20.00
5. ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง	5	33.33
6. ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ	1	6.67
7. ปัญหาด้านอื่น ๆ	0	0.00
รวม	15	100.00

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial เป็นปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มีจำนวนร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง และปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 33.33 และร้อยละ 20 ตามลำดับ ปัญหาที่มีผู้ให้ความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 6.67

ตารางที่ 4 แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ	0	0.00
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ	0	0.00
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มีขีดความสามารถต่ำ	0	0.00
4. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00
5. ไม่มีปัญหา	15	100.00
รวม	15	100.00

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มีความเห็นเป็นเอกฉันท์ว่าบริษัทไม่มีปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง อัตราร้อยละ 100

ตารางที่ 5 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบฯ มีรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่เข้าใจยาก	0	0.00
2. ระบบฯ ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล หรือมีน้อย	3	20.00
3. ระบบฯ ประมวลผลได้ช้า ไม่ทันเวลา หรือไม่ถูกต้อง	2	13.34
4. ระบบฯ ใช้งานยาก มีความสลับซับซ้อนในการทำงาน ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท	5	33.33
5. ระบบฯ มีรูปแบบรายงานของข้อมูลประมวลผลที่เข้าใจยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์	5	33.33
6. ระบบฯ ไม่มีระบบการตรวจสอบติดตามหลักฐานการบันทึก รายการที่ผ่านรายการไปแล้ว	0	0.00
7. ระบบฯ มีปัญหาในด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงข้อมูลในโมดูลของระบบแต่ละโมดูล (Integrated Module)	0	0.00
8. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00
9. ไม่มีปัญหา	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับปัญหาของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial 2 อันดับแรกที่มีคะแนนเท่ากัน คือ ปัญหารูปแบบของรายงานของข้อมูลที่ประมวลผลที่เข้าใจยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ และระบบฯ ใช้งานยาก มีความสลับซับซ้อนในการทำงาน ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท ในอัตราร้อยละ 33.33 รองลงมาคือปัญหา ระบบฯ ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล หรือมีน้อย ในอัตราร้อยละ 20.00 และปัญหาสุดท้าย คือระบบฯ ประมวลผลได้ช้า ไม่ทันเวลา หรือไม่ถูกต้อง ในอัตราร้อยละ 13.34

ตารางที่ 6 แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า	0	0.00
2. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว	0	0.00
3. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00
4. ไม่มีปัญหา	15	100.00
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มีความเห็นเป็นเอกฉันท์ว่าไม่มีปัญหาใด ๆ ร้อยละ 100.00

ตารางที่ 7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านความรู้ความสามารถ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	0	0.00
2. ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ	2	13.33
3. ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความชำนาญ	2	13.33
4. จำนวนผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่เพียงพอ	0	0.00
5. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00
6. ไม่มีปัญหา	11	73.34
รวม	15	100.00

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial คือปัญหาผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ และ ผู้ใช้ระบบ ฯ ไม่มีความชำนาญ ซึ่งมีอัตราร้อยละที่เท่ากันคือ 13.33 ผู้ตอบแบบสอบถามนอกเหนือจากนี้ร้อยละ 73.34 คิดว่าไม่มีปัญหาใดๆ

ตารางที่ 8 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง ที่มีผลกระทบต่อการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง มักทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูลนำเข้า	10	66.67
2. กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง มักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด	5	33.33
3. รูปแบบของข้อมูลนำเข้ากับรูปแบบของการป้อนข้อมูลในระบบไม่สัมพันธ์กัน	0	0.00
4. ปัญหาอื่น ๆ	0	0.00
5. ไม่มีปัญหา	0	0.00
รวม	15	100.00

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้มีปัญหาที่มีผลกระทบต่อการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial คือ กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงมักทำให้เกิดความล่าช้าของข้อมูลนำเข้า มีจำนวนร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงมักให้ข้อมูลที่นำเข้าที่ผิดพลาด มีจำนวนร้อยละ 33.33

ตารางที่ 9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ	0	0.00
2. ไม่มีคู่มือการใช้งาน (User manual) ในตัวระบบฯ	0	0.00
3. มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) แต่เป็นภาษาอังกฤษ หรืออ่านเข้าใจยาก	11	73.33
4. ไม่มีเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทคอยให้ความช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ	4	26.67
5. ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ	0	0.00
6. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00
7. ไม่มีปัญหา	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial คือ การที่มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ที่เป็นภาษาอังกฤษ อ่านเข้าใจยาก จำนวนร้อยละ 73.33 รองลงมาคือไม่มีเจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทคอยให้ความช่วยเหลือหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ ในอัตราร้อยละ 26.67



ตารางที่ 10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. ให้บริษัทจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ	0	0.00
2. ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์หรือ อุปกรณ์ ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ	0	0.00
3. เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์	0	0.00
4. แนวทางอื่นๆ	0	0.00
5. ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	15	100.00
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น ต่างเห็นว่าไม่จำเป็นต้องแก้ไขใดๆ จำนวนร้อยละ 100.00

ตารางที่ 11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. ปรับปรุงให้ระบบให้มีรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่เข้าใจง่ายขึ้น	0	0.00
2. ปรับปรุงระบบให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่นำเข้า	3	20.00
3. ปรับปรุงระบบให้สามารถประมวลผลได้รวดเร็วขึ้น	2	13.34
4. ปรับปรุงระบบให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้น สอดคล้องกับระบบการทำงานของบริษัท	5	33.33
5. ปรับปรุงรูปแบบของรายงานให้อยู่ในรูปแบบที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้	5	33.33
6. ปรับปรุงระบบให้มีระบบการตรวจสอบติดตามหลักฐานรายการที่ผ่านรายการไปแล้ว	0	0.00
7. ปรับปรุงระบบให้มีการทำงานในการเชื่อมโยงโมดูลและโมดูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	0	0.00
8. แนวทางอื่น ๆ	0	0.00
9. ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น คือควรมีการปรับปรุงรูปแบบรายงานให้อยู่ในรูปแบบที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ และปรับปรุงระบบให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้น สอดคล้องกับระบบการทำงานของบริษัท ในอัตราร้อยละที่เท่ากันคือ 33.33 รองลงมาได้แก่การปรับปรุงระบบให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่นำเข้า จำนวนร้อยละ 20.00 และสุดท้ายคือการปรับปรุงระบบให้สามารถประมวลผลได้รวดเร็วขึ้น จำนวนร้อยละ 13.34

ตารางที่ 12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง	0	0.00
2. แนวทางอื่น ๆ	0	0.00
3. ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ	15	100.00
รวม	15	100.00

จากตารางจะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น มีมติเป็นเอกฉันท์ที่ไม่ต้องมีการแก้ไขใด ๆ จำนวนร้อยละ 100.00

ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำการอบรมบุคลากรให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	0	0.00
2. ทำการอบรมผู้ใช้งานให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ	2	13.33
3. ทำการอบรมผู้ใช้งานให้มีความชำนาญ	2	13.33
4. เพิ่มจำนวนของผู้ใช้งานไม่เพียงพอ	0	0.00
5. แนวทางอื่น ๆ	0	0.00
6. ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ	11	73.34
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้งาน) ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้นคือ การอบรมผู้ใช้งานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ และการอบรมผู้ใช้งานให้มีความชำนาญ ซึ่งจำนวนร้อยละที่เท่ากันคือ 13.33 นอกนั้นอีกร้อยละ 73.34 เห็นว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

ตารางที่ 14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง โดยหลังจากปรับปรุงแล้วจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง ให้ข้อมูลนำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	10	66.67
2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง ให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง	5	33.33
3. ปรับปรุงรูปแบบของข้อมูลนำเข้า กับรูปแบบของการป้อนข้อมูลในระบบให้สัมพันธ์กัน	0	0.00
4. แนวทางอื่น ๆ	0	0.00
5. ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาทางด้านข้อมูลที่นำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง โดยหลังจากปรับปรุงแล้วจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานในแผนกให้ข้อมูลนำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด จำนวนร้อยละ 66.67 และการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแผนกให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง จำนวนร้อยละ 33.33

ตารางที่ 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ โดยจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น

แนวทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่มรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ	0	0.00
2. จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ในตัวระบบฯ	0	0.00
3. จัดทำคู่มือการใช้งาน (User Manual) ให้เป็นภาษาไทย หรืออ่านเข้าใจง่ายขึ้น	11	73.33
4. ขอให้เจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทฯ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น	4	26.67
5. ขอให้มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มาติดตั้งระบบ ฯ คอยให้ความช่วยเหลือ	0	0.00
6. ปัญหาอื่น ๆ	0	0.00
7. ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางจะเห็นว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ โดยจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ให้ดีขึ้น คือการจัดทำคู่มือการใช้งาน (User Manual) เป็นภาษาไทย หรืออ่านเข้าใจง่ายขึ้น มีจำนวนร้อยละ 73.33 และรองลงมือนคือการขอให้เจ้าหน้าที่ MIS ของบริษัทฯ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น มีจำนวนร้อยละ 26.67