



รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กلاس

Improvement of Customer Order Form for J&T Service Glass Part., Ltd

โดย

นางสาว ชญาภา ชุตากรณ์ 5904300028

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชา การตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ

การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด
เจแอนด์ที เซอร์วิส กلاس

Improvement of Customer Order Form for J&T Service Glass Part.,Ltd

รายชื่อผู้จัดทำ

นางสาวชญาภา ชูตาภรณ์ 5904300028

ภาควิชา

การตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์มนทิรา ตันตระวาณิชย์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาการตลาด

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2562

คณะกรรมการการสอบโครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

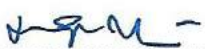
(อาจารย์มนทิรา ตันตระวาณิชย์)

.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณจริยา วรประเสริฐ)

.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ ดร.สมชาย เปี่ยมจวรรณ)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มประวัฒน์)

ชื่อโครงการ: : การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอนด์
ที เซอร์วิส กลาส

หน่วยกิต : 5

ผู้จัดทำ : นางสาวชญาภา ชูตาภรณ์ 5904300028

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : การตลาด

คณะวิชา : บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ ปีการศึกษา : 3/2561

บทคัดย่อ

การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นการศึกษาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในองค์กร หรือ การเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆภายในองค์กรของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส เพื่อการศึกษา ข้อมูลลูกค้าและสินค้าโดยการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อสินค้าโดยการจดบันทึกรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า แบบเดิมให้มีประสิทธิภาพในการเก็บรักษา ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้อมูล การติดต่อสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้ามีความถูกต้อง เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจาก ลูกค้าย้อนหลังได้ และ เพื่อให้การจดบันทึกข้อมูลลูกค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกต้องซึ่งการใช้วิธีการจด บันทึกข้อความต่าง ๆ จากลูกค้า ข้อความที่จดบันทึกอาจจะตกหล่น ไม่ครบถ้วน ขาดข้อมูลสำคัญ ทำให้เกิด ความผิดพลาดในการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ ผู้จัดทำจึงพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้ามาประยุกต์ใช้ในการ บันทึกข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า หลังจากใช้พบว่า ทำให้การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าเกิดความถูกต้อง มากยิ่งขึ้น กระบวนการจัดส่งสั่งซื้อสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า / ห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส

Project Title: : Improvement of Customer Order Forms for J&T Service Glass
Part. Ltd

Credit: : 5

By: : Miss Chayapa Chutaporn 5904300028

Advisor: : Miss Monthira Tuntrawanich

Degree: : Bachelor of Business Administration

Major: : Marketing

Faculty: : Business Administration

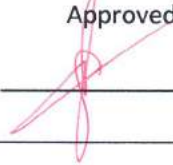
Semester / Academic Year: : 3/2019

Abstract

Improvement of Customer Order Forms for J&T Service Glass is the study of the process in accumulating information or any documents within the organization to enhance the obsolete purchase orders process. This method made the information to be searched, collected, and applied efficient. In addition to the prior statement, the project helped to make the purchase orders from the customers more accurate, able to be traced for correctness and to be stored in a well-organized manner. The complication in the project surfaced with miscommunication with the customers, leading to missing text and crucial information which created faulty orders for the company. With these issues, the project creator developed and improved the purchase orders from the customers and applied for use with storing. After some time of usage, it was discovered that the purchase order from the customers had more accuracy, better performance and was well-organized.

Keywords: Improvement of customer order / J&T Service Glass Part., Ltd

Approved By

A red ink signature is written over a horizontal line within a rectangular box.

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กلاس ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่สำคัญต่อการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่ามากในการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณจริยา วรประสพสุข ผู้จัดการบริษัทและที่ปรึกษาโครงการ
2. อาจารย์มนทิรา ตันตระวาณิช อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและจัดทำรายงาน

นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ ให้การดูแลและให้ความเข้าใจจัดการทำงานจริง ตลอดจนให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย



นางสาวชญาภา ชูตาภรณ์
นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
31 สิงหาคม 2562

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 เทคนิคการคิดวิธีการปรับปรุง ECRS.....	3
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบฟอร์ม.....	3
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและสถานที่ประกอบการ.....	8
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร.....	9
3.3 รูปแบบองค์กร.....	19
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	19
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	19
3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	19
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	19
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	20
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 ศึกษาข้อมูลรายละเอียดที่ถูกคำสั่ง.....	21
4.2 พัฒนาแบบฟอร์ม.....	22
4.3 นำไปประยุกต์ใช้.....	32
4.4 สรุปและประเมินผล.....	32
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	
5.1 สรุปผลการดำเนินโครงการ.....	33
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ.....	34

บรรณานุกรม.....35

ภาคผนวก ก บทความทางวิชาการ

ภาคผนวก ข ไวนิด

ภาคผนวก ค ภาพบรรยากาศในการทำงาน

ประวัติผู้จัดทำ



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ.....	20
--	----



สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 2.1 แบบฟอร์มชนิดต่างๆ.....	5
รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งบริษัท.....	8
รูปที่ 3.2 รูปห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส.....	9
รูปที่ 3.3 ตัวอย่างฟิล์มกรองแสง Hi-Kool.....	11
รูปที่ 3.4 ตัวอย่างฟิล์มกรองแสง Lamina.....	13
รูปที่ 3.5 ตัวอย่างแคตตาล็อกฟิล์มกรองแสงแบบจริง.....	15
รูปที่ 3.6 กระจกนิรภัยด้านหน้ารถยนต์.....	16
รูปที่ 3.7 ตัวอย่างกระจกนิรภัยเทมเปอร์.....	16
รูปที่ 3.8 ตัวอย่างขนาดกระจกนิรภัยเทมเปอร์.....	17
รูปที่ 3.9 ลักษณะผังงานการทำงานขององค์กร.....	19
รูปที่ 4.1 การจดบันทึกคำสั่งซื้อของลูกค้าในรูปแบบสมุด Copy.....	22
รูปที่ 4.2 ร่างแบบฟอร์มใบเสนอราคา.....	23
รูปที่ 4.3 ร่างแบบฟอร์มใบส่งสินค้า.....	25
รูปที่ 4.4 ร่างแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษีอย่างย่อ.....	27
รูปที่ 4.5 ตัวอย่างใบเสร็จใบกำกับภาษีแบบย่อ.....	29
รูปที่ 4.6 ตัวอย่างใบเสร็จใบกำกับภาษีแบบย่อ.....	30
รูปที่ 4.7 ตัวอย่างแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อสินค้าที่พัฒนามาใช้จริง.....	31



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันข้อมูลต่างๆเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นในการนำไปใช้ประโยชน์ในงานด้านต่างๆ แต่แต่ละหน่วยงานก็จะมีกรเพิ่มข้อมูล กักเก็บข้อมูล หรือลบข้อมูล การเก็บข้อมูลเหล่านี้ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถค้นหามาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วตรงตามจุดประสงค์ที่ทางองค์กรต้องการ ซึ่งภายในองค์กรมีการเก็บข้อมูลเป็นจำนวนมาก และข้อมูลจะถูกแบ่งแยกเป็นประเภทต่างๆตามแผนก เช่น ข้อความ เนื้อหา หรือบทสนทนาที่ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ไฟล์เอกสารที่ถูกจัดเก็บจะต้องแบ่งแยกเป็นประเภท เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา แต่ในปัจจุบันปัญหาที่พบบ่อยในองค์กร คือข้อมูลต่างๆมักตกหล่นเป็นประจำ เพราะการเก็บข้อมูลภายในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก บางองค์กรยังคงใช้การเก็บข้อมูลแบบเดิม เป็นการเก็บเอกสารในแฟ้มไว้รวมๆกันไม่ได้คัดแยกเป็นหมวดหมู่ หรือเรียงรายชื่อลูกค้าตามตัวอักษร ก-ฮ จึงทำให้ยากต่อการค้นหาเวลาเกิดปัญหาในการสั่งซื้อสินค้า สินค้าได้ไม่ตรงตามที่สั่ง รวมไปถึงการเก็บเงินลูกค้า ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะพบมากในแผนกจัดซื้อสินค้า ทำให้ข้อมูลคำสั่งซื้อจากลูกค้าตกหล่นหรือสูญหาย เป็นเหตุให้การจดบันทึกข้อมูลรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแบบเดิมต้องมีการพัฒนาเพื่อช่วยให้การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้ามีประสิทธิภาพและรวมเข้ามามากยิ่งขึ้น

จากการที่ผู้จัดทำได้เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานที่หุ้นส่วนจำกัดจิวแอคทีฟเชอร์วิส กลาส แห่งนี้ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านการขาย ซึ่งตำแหน่งนี้ผู้จัดทำจะต้องปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ตรวจสอบรายละเอียด PO (Purchase Order) และยืนยัน ดำเนินการจัดทำใบสั่งผลิตตามข้อกำหนดพร้อมทั้งตรวจสอบแบบลูกค้าต้อง จากการปฏิบัติงานพบว่า ในการประสานงานจากลูกค้า ในระหว่างการสนทนากับลูกค้าได้ใช้วิธีการจดบันทึกข้อความต่าง ๆ จากลูกค้า แต่ข้อความที่จดบันทึกตกหล่น ไม่ครบถ้วน ขาดข้อมูลสำคัญ ๆ เช่น ชื่อผู้ประสานงาน รายละเอียดของสินค้า ลักษณะเฉพาะของสินค้าบางประการที่ลูกค้าต้องการ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ ลูกค้าขอเปลี่ยนสินค้าเนื่องจากสินค้าไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นทำให้ยากต่อการตรวจสอบ

ดังนั้น เพื่อให้การจดบันทึกข้อมูลระหว่างพนักงานขายและลูกค้าเกิดประสิทธิภาพ ผู้จัดทำจึงมีการทำเรื่อง “การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า” ซึ่งแบบฟอร์มนี้จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า ง่าย สะดวกต่อการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับในการรับคำสั่งซื้อสินค้า ช่วยลดความผิดพลาดจากจดบันทึกข้อมูล ทำให้การสั่ง

ผลิตสินค้าได้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ และสามารถจัดส่งสินค้าได้ทันตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อให้ข้อมูลการติดต่อสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้ามีความถูกต้อง
- 1.2.2 เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าย้อนหลังได้
- 1.2.3 เพื่อให้การจดบันทึกข้อมูลลูกค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า และออกแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลคำสั่งซื้อจากลูกค้า
- 1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาเฉพาะแผนกบริหารงานของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส
- 1.3.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานขาย
- 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 – 31 สิงหาคม 2562

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการสั่งซื้อสินค้าและเรียบเรียงเอกสารอย่างเป็นระบบ
- 1.4.2 ทำให้การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าเกิดความถูกต้องมากยิ่งขึ้น
- 1.4.3 กระบวนการจัดส่งสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น



บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการ ECRS

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบฟอร์ม

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการ ECRS

นักปฏิบัติการแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อ ได้เสนอแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงงานได้ โดยพยายามคิดในแง่ของการหยุด การลด หรือ การเปลี่ยน ได้แก่ การหยุดการทำงานที่ไม่จำเป็นทั้งหลาย หยุดการทำงานที่ไม่ไปประโยชน์และไม่มีความสำคัญทั้งหลาย

ประยูร สุรินทร์ (2551 : 51) กล่าวว่า องค์ประกอบของ ECRS มีองค์ประกอบดังนี้

E = Eliminate หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ที่พบในการผลิตออกไป คือการผลิตมากเกินไป การรอคอย การเคลื่อนที่เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ การเก็บสินค้าอยู่เฉยๆ การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น และ ของเสีย

C = Combine หมายถึง สามารถลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ โดยการ พิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงได้หรือไม่ เช่น จากเดิมยกทำ 5 ขั้นตอนก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม การผลิตก็สามารถทำได้เร็วขึ้นและลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วย เพราะถ้ามีการรวมขั้นตอนกัน การเคลื่อนที่ ระหว่างขั้นตอนก็ลดลง

R = Rearrange หมายถึง การจัดขั้นตอนการผลิตใหม่เพื่อลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นหรือการคอย เช่นในกระบวนการผลิต หากทำการสลับขั้นตอนที่ 2 กับ 3 โดยทำขั้นตอนที่ 3 ก่อน 2 จะทำให้ระยะทางการเคลื่อนที่ลดลง เป็นต้น

S = Simplify หมายถึง การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายสะดวกขึ้นหรือสร้างอุปกรณ์การทำงานให้เกิดความง่ายขึ้นในการทำงาน เป็นการลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นและลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแบบฟอร์ม

ในสำนักงานทั่วไปทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นสำนักงานขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ หรือสำนักงานของภาครัฐ หรือภาคเอกชน ล้วนต้องมีระบบการจัดเก็บเอกสารและการบริหารงานเอกสารทั้งสิ้นมีการติดต่อโต้ตอบ มีเอกสารเข้าและออกหลายประเภท บางประเภทจะต้องนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

หรือใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง หากสำนักงานใดมีการบริหารเอกสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างคล่องตัว (เนตร์พัฒนา ขาววิราช,2546)

แบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อ รายงาน และจดหมายธุรกิจมีหลากหลายรูปแบบและมีความสัมพันธ์กับการบริหารเอกสาร เพราะอยู่ในเรื่องของการบริหารและควบคุมด้านเอกสารภายในสำนักงาน ในหลายธุรกิจมีการใช้แบบฟอร์มเอกสารมากกว่าร้อยละ 70-75 ของเอกสารทั้งหมด ผู้บริหารสำนักงานควรมีความรู้และเข้าใจแบบฟอร์ม รายงาน และจดหมายโต้ตอบ ตลอดจนการบริหารแบบฟอร์มทั้งการออกแบบด้วยมือและโดยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการหันมาใช้ระบบกราฟิก หรือภาพขนาดเล็ก ด้วยเทคโนโลยีวิวัฒนาการแทนแบบฟอร์มหรือเอกสารใดๆ ในโลกปัจจุบันและอนาคต (สุรัสวดี ราชกุลชัย,2551)

2.2.1 ประเภทแบบฟอร์ม

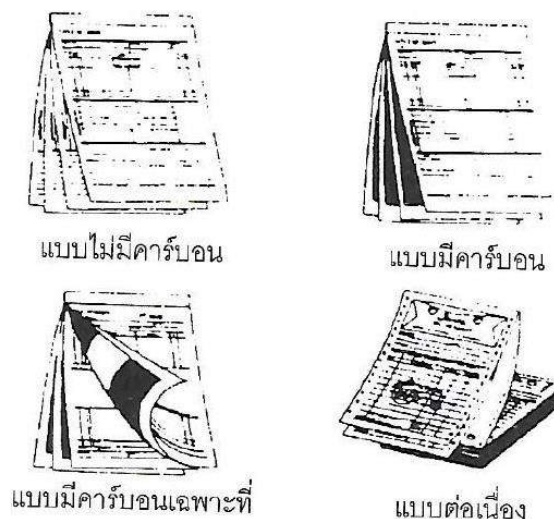
แม้ว่าปัจจุบันจะเป็นยุคสารกันเทศ โดยอาศัยการติดต่อผ่านอิเล็กทรอนิกส์ แต่แบบฟอร์มกระดาษก็ยังเป็นพื้นฐานการดำเนินงานที่สำคัญภายในองค์กร และยังคงมีความจำเป็นในด้านการบริหารงานเอกสาร อาจแบ่งแบบฟอร์ม ได้หลายประเภทตามลักษณะต่างๆ ได้แก่

แบ่งตามจุดมุ่งหมายการใช้งานได้ 2 ประเภท

- 1) ภายใน (Internal) เป็นแบบฟอร์มใช้ภายในสำนักงานหรือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร
- 2) ภายนอก (External) เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารใช้กับบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ เป็นต้น

แบ่งตามรูปแบบได้ 3 ประเภท

- 1) Flat Forms เป็นเอกสารชนิดเดียวใช้เฉพาะตัวหรือมีสำเนาเพียงหนึ่งชุด ใช้กับระบบธรรมดา (ทำด้วยมือ) เป็นแบบฟอร์มที่ง่ายและสะดวก
- 2) Specialty Form มีขอบเขต รูปลักษณะที่กว้างมากขึ้น อาจต้องใช้การบริหารเอกสารหรืออุปกรณ์สำนักงานช่วยในการผลิต (ตัวอย่างรูปที่ 4.1) มีลักษณะต่างๆ เช่น



รูปที่ 2.1 แบบฟอร์มชนิดต่างๆ

3) Machine-Readable Record Forms เป็นแบบฟอร์มพัฒนาจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ด้วยเครื่องจักรอัตโนมัติ ใช้เครื่องพิมพ์อ่านเฉพาะข้อมูลที่ถูกพิมพ์กรอกแล้วพิมพ์บนแบบฟอร์มพิเศษได้ทันที (สุรศักดิ์ ราชกุลชัย, 2551)

2.2.2 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสารและหลักการบริหารแบบฟอร์ม

การบริหารงานเอกสารในที่นี้หมายถึง กระบวนการในการควบคุมดูแล หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสิ้นสุดวงจรของเอกสารตั้งแต่การเกิดขึ้นกระทั่งถึงการทำลาย และการบริหารงานเอกสารนี้สามารถแบ่งงาน หรือหน้าที่ในตามรับผิดชอบของผู้บริหารงานเอกสารได้ดังนี้ (เนตร์พัฒนา ขาววิราช, 2546)

1) การวางแผน

- เป็นการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บ และกำหนดแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2) การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร

- เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน และกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะเก็บไว้ที่ไหนหน่วยงานใด

3) การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร

- เป็นการจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่งและกำหนดกระบวนการจัดเก็บเอกสารตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

4) การเก็บรักษา

- เก็บรักษาเอกสารแบ่งออกเป็นการเก็บในระหว่างปฏิบัติงาน และเก็บเมื่องานเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดเก็บในตู้เก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ

5) การควบคุมงานเอกสาร

- เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสาร ตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสารไม่ว่าจะเป็นการคิด ร่าง เขียน พิมพ์ ทำสำเนา ผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบในด้านปริมาณและคุณภาพ

6) การทำลายเอกสาร

- เอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วอาจทำลายทิ้งโดยใช้เครื่องมือ หรือโดยวิธีอื่นก่อนทำลายควรเสนอรายชื่อเล่มหนังสือที่สมควรแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาก่อน

หลักการบริหารแบบฟอร์มนี้เป็นพื้นฐานทั่วไปในการออกแบบแบบฟอร์มจะประกอบด้วย 4 ข้อสำคัญ ซึ่งผู้บริหารสำนักงานควรตระหนัก และพยายามปรับปรุงให้สอดคล้องระหว่างหลักการและสถานการณ์จริง หรือหลักการใช้ และหลักการใช้นี้จะใช้ในเมื่ออยู่ในเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2551)

- 1) มีข้อมูลแน่นอนที่ต้องเก็บรวบรวมเพื่อใช้ในระบบข้อมูล
- 2) เมื่อมีข้อมูลบันทึกเข้าระบบ การจัดทำแบบฟอร์มจึงมีสำเนาเพื่อประหยัดเวลาในการดำเนินงาน
- 3) เมื่อมีความจำเป็นที่ต้องบันทึกข้อมูลในด้านหนึ่งเดียวกันควรตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารก่อนดำเนินงาน
- 4) เมื่อต้องการให้มีความรับผิดชอบแน่นอนในการทำงาน โดยจัดหาพื้นที่ว่างเพื่อการลงนามในงานที่รับผิดชอบ

2.2.3 หลักการออกแบบแบบฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ

การออกแบบแบบฟอร์มที่ดีต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ และทราบถึงข้อมูลของผู้ใช้ รวมทั้งลักษณะทางกายภาพของแบบฟอร์ม เช่น สี คุณภาพ ขนาด เพื่อเชื่อมโยงให้เกิดความต้องการแบบฟอร์มที่ตรงตามความประสงค์การใช้งาน นักออกแบบแบบฟอร์มต้องทำการวิเคราะห์และพยายามเข้าใจระบบงานที่ต้องการใช้แบบฟอร์มและตอบคำถาม การออกแบบที่ดีต้องง่ายต่อการกรอกข้อมูล การอ่านและการใช้ แบบฟอร์มที่สร้างทัศนคติที่ดีแก่ผู้ใช้ จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน คำแนะนำในการออกแบบแบบฟอร์มที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2551)

- 1) กำหนดและเรียบเรียงลำดับข้อมูลที่จะกรอกในแบบฟอร์ม

- 2) ทำการกรอกแบบอย่างง่ายและมีประสิทธิภาพ
- 3) มีการระบุแบบฟอร์มที่เหมาะสม
- 4) มีคำแนะนำการใช้แบบฟอร์มที่ชัดเจน
- 5) เลือกแหล่งการพิมพ์แบบฟอร์มที่ดีที่สุดเท่าที่จะหาได้



บทที่ 3
รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ (ภาษาไทย) : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส

(ภาษาอังกฤษ) : Improvement of customer order form for J&T Service Glass
Part., Ltd

ที่อยู่สถานประกอบการ: ที่ตั้ง 27 ซอยเสริมธุรกิจ 52 แขวงบางไผ่ เขตบางแค อ.เพชรเกษม
กรุงเทพฯ 10160

โทรศัพท์: 081-899-7580

แฟกซ์: 02-421-9348



รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส

3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร



รูปที่ 3.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส

3.2.1 เกี่ยวกับบริษัท

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส เป็นธุรกิจขนาดเล็ก เริ่มจัดตั้งเมื่อวันที่ 09 กุมภาพันธ์ 2555 ด้วยทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจบริการรับติดตั้งกระจกรถยนต์ กระจกอาคาร ติดฟิล์มรถยนต์ ติดฟิล์มอาคาร ในอดีตที่ผ่านมา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส คุณจริยา วรประเสริฐ เจ้าของธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส ได้เริ่มต้นจากการเป็นพนักงานบริษัทผลิตกระจก และรับติดตั้งกระจก จึงมีความเชี่ยวชาญทางด้านกระจกเป็นอย่างดี คุณจริยา จึงได้เล็งเห็นความสำคัญทางด้านประเภทบริการรับติดตั้งกระจก และฟิล์มกรองแสง จึงได้ผันตัวเองมาเป็นเจ้าของธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส ในปัจจุบันนี้

วิสัยทัศน์ของบริษัท (Corporate Vision)

มุ่งพัฒนาการบริการให้แก่ลูกค้า ให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าด้วยความรู้ ความสามารถ และเอาใจใส่ เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำ กลุ่มธุรกิจรับติดฟิล์มอาคาร ติดฟิล์มรถยนต์ ติดตั้งกระจกรถยนต์ กระจกอาคารในระดับสากล

พันธกิจของบริษัท

1. บริการให้ได้คุณภาพและนำเสนอสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. กำกับควบคุมดูแลในเรื่องของต้นทุนสินค้า และให้สินค้าเป็นไปตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการ
3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะได้เป็นพนักงานที่มีคุณภาพและมีความสามารถรอบด้าน เพื่อที่จะดูแลเอาใจใส่สินค้าของลูกค้าให้ได้อย่างดีที่สุด
4. สร้างระเบียบวินัยให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ และซื่อสัตย์ต่องานในองค์กร
5. เอาใจใส่เรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมรอบองค์กร
6. รักษาสิ่งแวดล้อมในเรื่องของ เสียง และขยะ เพื่อที่จะให้พนักงานในองค์กรและชุมชนมีสุขภาพที่ยั่งยืน และดำเนินชีวิตร่วมกันได้
7. ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้ทุกฝ่ายมีประโยชน์ร่วมกัน

ค่านิยมขององค์กร

- ลูกค้า – ได้รับสินค้าและบริการตรงตามเวลาที่ตกลงกันไว้ สินค้าที่บริการให้แก่ลูกค้าไม่อยู่ในสภาพที่เสียหายหรือชำรุด ความปลอดภัยในการติดตั้งสินค้าเป็นประสิทธิภาพ ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและมีความพึงพอใจสูงสุด
- ผู้ขายสินค้า/ผู้ให้บริการ – การสื่อสารต้องถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กำหนดระบบงานให้มีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมต้องมีความปลอดภัย
- พนักงาน – พัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง พนักงานสามารถ เข้าใจ ตอบคำถามหรือข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถแสดงความคิดเห็นได้

3.2.2 การให้บริการหลักขององค์กร

เป็นผู้จัดจำหน่าย ติดตั้งกระจก ฟิล์มกรองแสง และเป็นศูนย์บริการด้านการรับติดตั้งกระจกตามอาคารบ้านเรือนแบบครบวงจร โดยกระจก และฟิล์มกรองแสงนานาชนิดอีกมากมายหลากหลาย เหมาะกับความต้องการของลูกค้าที่จะมาสั่งติดตั้งกับทางร้าน อาทิเช่น รับตัดกระจกติดอาคารบ้านเรือนต่างๆ หรือ ตัดให้เป็นรูปทรงต่างๆตามที่ลูกค้าต้องการ รับติดฟิล์มกรองแสงทุกชนิด และในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือติดตั้งจะเข้มงวดทั้งในเรื่องคุณสมบัติทางเครื่องจักรฝีมือพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และบริการหลังการขาย ติดตามความพึงพอใจลูกค้า เพื่อให้ได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

รายละเอียดผลิตภัณฑ์

อาทิเช่น

- फिल्मกรองแสงต่างๆเช่น फिल्म Lamina , Hi Kool
- กระจกนิรภัยต่างๆ , กระจกรถยนต์

ฟิล์มกรองแสงต่างๆเช่น फिल्म Lamina , Hi Kool



รูปที่ 3.3 ตัวอย่างฟิล์มกรองแสง Hi-Kool



รุ่นฟิล์ม BP30HC สีควีน ราคา 3000 บาท

- ✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด 65 %
- ✓ % แสงส่องผ่าน 30 %
- ✓ % การลดรังสี UV 99 %
- ✓ % การสะท้อนแสง 18 %



รุ่นฟิล์ม BP20HC สีควีนเทา ราคา 3000 บาท

- ✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด 65 %
- ✓ % แสงส่องผ่าน 21 %
- ✓ % การลดรังสี UV 99 %
- ✓ % การสะท้อนแสง 18 %



รุ่นฟิล์ม BP15HC สีเทาดำ ราคา 3000 บาท

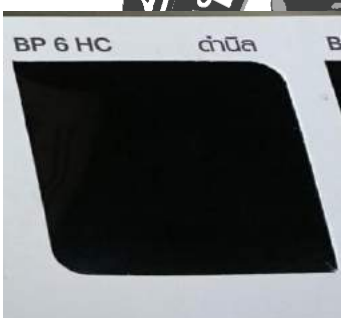
✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	60 %
✓ % แสงส่องผ่าน	15 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	10 %



รุ่นฟิล์ม BP10HC สีเทาปรอท

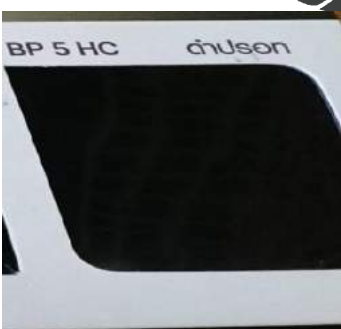
ราคา 3000 บาท

✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	66 %
✓ % แสงส่องผ่าน	12 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	17 %



รุ่นฟิล์ม BP6HC สีดำนิล ราคา 3000 บาท

✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	65 %
✓ % แสงส่องผ่าน	4 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	10 %



รุ่นฟิล์ม BP5HC สีดำวัน ราคา 3000 บาท

✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	70 %
✓ % แสงส่องผ่าน	4 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	17 %

✚ ประโยชน์และคุณสมบัติของฟิล์มกรองแสง Hi-Kool รุ่น Black Pearl

ป้องกันรังสี UV ได้มากกว่า 99 % ลดความร้อนจากแสงแดดสูงถึง 84 % สูงกว่าฟิล์มยี่ห้ออื่นๆ ในตลาดอุณหภูมิภายในรถโดยสารของท่าน จะเย็นไวขึ้นอย่างชัดเจน หลังสตาร์ทเครื่องยนต์ และเปิดแอร์เนื้อฟิล์มเคลียร์ ให้ทัศนวิสัยดีเยี่ยม ขับขี่สบายตา ทั้งกลางวันและ

กลางคืนช่วยยืดเศษกระจกไม่ให้แตกกระจาย (กรณีเกิดอุบัติเหตุ) ช่วยประหยัดเงินและพลังงาน ทำให้เครื่องปรับอากาศทำงานน้อยลงอย่างชัดเจน และยังเป็นฟิล์มสีเข้มที่ไม่บดบังสัญญาณ GPS และ Easy Pass เพราะเนื้อฟิล์มผลิตด้วยนวัตกรรมล่าสุดที่ผสาน สาร ITO (Indium Tin Oxide สารที่ใช้เครื่องกระจกเครื่องบิน) และโลหะ เข้าไว้ด้วยกันอย่างลงตัว จึงกันความร้อนได้ดีเยี่ยมและไม่มีปัญหาเรื่องการรับสัญญาณดิจิตอลต่างๆ



รูปที่ 3.4 ตัวอย่างฟิล์มกรองแสง Lamina



รุ่นฟิล์ม POP50N สีนิวทรีด ราคา 3500 บาท

- ✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด 41 %
- ✓ % แสงส่องผ่าน 54 %
- ✓ % การลดรังสี UV 99 %
- ✓ % การสะท้อนแสง 13 %



รุ่นฟิล์ม APL45NX สีชาโคล ราคา 3500 บาท

- ✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด 43 %
- ✓ % แสงส่องผ่าน 44 %
- ✓ % การลดรังสี UV 99 %
- ✓ % การสะท้อนแสง 11 %



ราคา 3500 บาท

✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	51 %
✓ % แสงส่องผ่าน	34 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	18 %

รุ่นฟิล์ม POP35BK สีตีฟ แบล็ค



รุ่นฟิล์ม POP20N สีนิวทรีลราคา 4000 บาท

✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	62 %
✓ % แสงส่องผ่าน	27 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	23 %



รุ่นฟิล์ม POP20C สีชาโคลเข้ม

ราคา 4000 บาท

✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	58 %
✓ % แสงส่องผ่าน	21 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	8 %



รุ่นฟิล์ม POP20RBB สีนิวทรีลบรอนซ์เข้ม

ราคา 4000 บาท

✓ % การลดความร้อนจากแสงแดด	72 %
✓ % แสงส่องผ่าน	28 %
✓ % การลดรังสี UV	99 %
✓ % การสะท้อนแสง	8 %

POP Series

เทคโนโลยีพิเศษที่รังสรรค์คิดค้นวิจัย และผลิตจากขบวนการสังเคราะห์ เนื้อฟิล์มระดับอนุภาคเมทัลลิกอัลลอยบริสุทธิ์ 100% แบบ Magnetron Sputtering Vacuum Coating ด้วยการเหนี่ยวนำประจุไฟฟ้าให้อะตอมโลหะ เรียงตัวบนเนื้อฟิล์ม ในสภาวะสูญญากาศ ผสานผลึกคริสตัลไล และชั้น Pressure Sensitive Adhesion ชนิด Hi - Performance รวมซ้อนกันถึง 6 ชั้น กำเนิดเป็น

ชั้นเนื้อฟิล์มเหนียวแน่น ทนทาน ให้สัมผัสเนบสนิทกับกระจก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลดความร้อนจากแสงแดดจริงได้สูงขึ้นถึง 60% ทั้งกันรอยขีดข่วน และลดอันตรายกรณีกระจกแตกได้ระดับ AAA จนได้รับการยอมรับให้เป็นฟิล์มยอดนิยมของผู้ใช้รถทั่วโลก

ลามินาฟิล์มทุกรุ่นปลอดสนิม และผ่านการทดสอบตามมาตรฐานวิธีการของ AIMCAL และ ASTM

- ✓ เป็นค่าทดสอบจริงจากโรงงานผู้ผลิตตามวิธีการ ASHRAE โดย Parry Moon, J. of The Franklin Institute 230, PP.583-618 (1940)
- ✓ ทดสอบค่ารังสียูวีที่ความยาวคลื่น 300-380 nm ที่ Air Mass 2

การทดสอบการลดปริมาณความร้อน โดยวัดจากแสงแดดโดยตรงจะได้ผลที่ถูกต้องกว่าการวัดปริมาณความร้อนจากไฟสปอตไลท์ เนื่องจากความร้อนจากแหล่งกำเนิดทั้งสองมีลักษณะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง



รูปที่ 3.5 ตัวอย่างแคตตาล็อกฟิล์มกรองแสงแบบจริง

แบบตัวอย่างที่นำมาเป็นตัวอย่างจริงที่เคยมีจำหน่ายภายในร้าน ซึ่งปัจจุบันได้ถูกยกเลิกขายไปแล้ว จึงขออนุญาตนำมาเป็นตัวอย่างประกอบความเข้าใจเพื่อให้ภาพที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กระจกนิรภัยต่างๆ , กระจกรถยนต์



รูปที่ 3.6 กระจกนิรภัยด้านหน้ารถยนต์

- ขนาดของกระจกรถยนต์ต้องตามยี่ห้อและรุ่นแต่ละยี่ห้อหรือแต่ละรุ่นขนาดกระจกจะไม่เท่ากัน (จะต้องโทรมาสอบถามก่อนเพราะทางร้านไม่ได้มีของสต็อกไว้)
- ตัวอย่างราคาของกระจกนิรภัยรถยนต์ยี่ห้อตามท้องตลาด

Honda Jazz	ราคา 2500-3500 (ราคาตามปีของรถ)
Honda Civic	ราคา 3500-5000 (ราคาตามปีของรถ)
Honda Accord	ราคา 5000-7500 (ราคาตามปีของรถ)
Toyota Vios	ราคา 2000-3500 (ราคาตามปีของรถ)
Toyota Altis	ราคา 3500-5000 (ราคาตามปีของรถ)
Toyota Camry	ราคา 5000-7000 (ราคาตามปีของรถ)



รูปที่ 3.7 ตัวอย่างกระจกนิรภัยเทมเปอร์

กระจกนิรภัยมีความแข็งแรงมากกว่ากระจกทั่วไป เมื่อกระจกแตก จะไม่แตกเป็นชิ้นส่วนที่มีความคม แต่จะแตกเป็นชิ้นเล็กๆ คล้ายก้อนกรวด ช่วยให้เกิดโอกาสในการเกิดอาการบาดเจ็บของผู้คนที่เดินผ่าน จึงเป็นที่มาของชื่อกระจกนิรภัย อาคารส่วนใหญ่จึงนิยมใช้กระจกนิรภัยเพื่อความปลอดภัย

ปลอดภัย ถูกผลิตด้วยกระบวนการที่ใช้ความร้อนสูง และถูกทำให้เย็นอย่างรวดเร็ว ทำให้กระจกมีความแข็งแรงกว่าปกติ วิธีการนี้จะช่วยเพิ่มความแข็งแรงให้กระจกได้มากกว่า 5-10 เท่าจากกระจกทั่วไป รวมถึงยังป้องกันความร้อนได้อีกด้วย

ความแข็งแรงและความทนทาน กระจกนิรภัยมีความแข็งแรงสูง และสามารถทนต่อสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงมากได้ ไม่ว่าจะเป็นพายุจากความกดอากาศสูงหรือฝนฟ้าคะนอง อาคารสูงเกือบทุกแห่งนิยมใช้กระจกนิรภัย เพราะอาคารเหล่านั้น จะประสบกับความกดอากาศสูงบ่อยครั้ง และจากที่มันมีความแข็งแรงและทนทาน ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องพึ่งพาขอบหน้าต่าง ประตู และหน้าต่างไร้ขอบจึงเป็นที่ต้องการมากขึ้น และกลายเป็นส่วนที่ใช้ประดับตกแต่งบ้านในปัจจุบัน

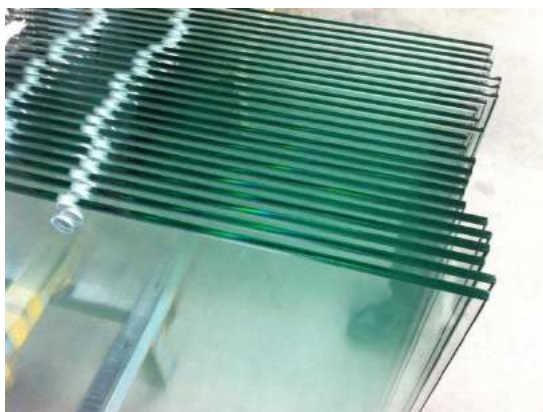
คุณภาพ ในกระบวนการที่ผ่านความร้อนสูง จะไม่ส่งผลกระทบต่อความโปร่งใสของกระจก ทำให้ได้มุมมองที่ชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน้าต่างบานใหญ่และที่ยังคงความแข็งแรงเอาไว้ได้ด้วย

ช่วยรักษาอุณหภูมิในห้อง กระจกที่มีใบหนา ความร้อน กระจกนิรภัยสามารถทำต่ออุณหภูมิที่สูงถึง 200-300 องศาฟาเรนไฮต์ได้

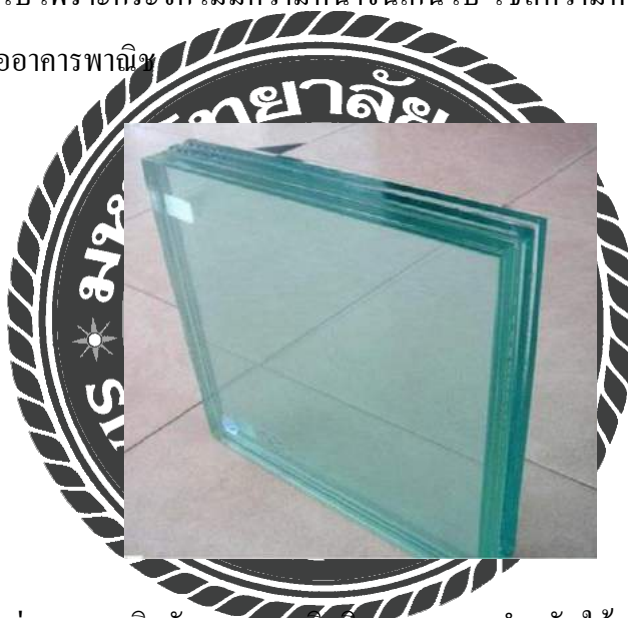


รูปที่ 3.8 ตัวอย่างขนาดกระจกนิรภัยเทมเปอร์

เป็นตัวอย่างเปรียบเทียบความหนาของกระจกนิรภัยขนาดต่างๆ ซึ่งทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเชอร์วิส กลาส มีกระจกเพียง 2 ขนาด เป็นขนาดมาตรฐานสำหรับใช้ภายในบ้านเรือน และ สำหรับไว้ใช้กับตึกสูง 7 ชั้นขึ้นไป คือ 5 มิลลิเมตร และ 10 มิลลิเมตร



- ตัวอย่างกระจกนิรภัยขนาด 5 มิลลิเมตร เหมาะสำหรับใช้ในบ้านเรือนที่มี 2-3 ชั้น ขึ้นไป เพราะกระจกไม่มีความหนาจนเกินไป ไซส์ความหนาเหมาะสำหรับบ้าน หรืออาคารพาณิชย์

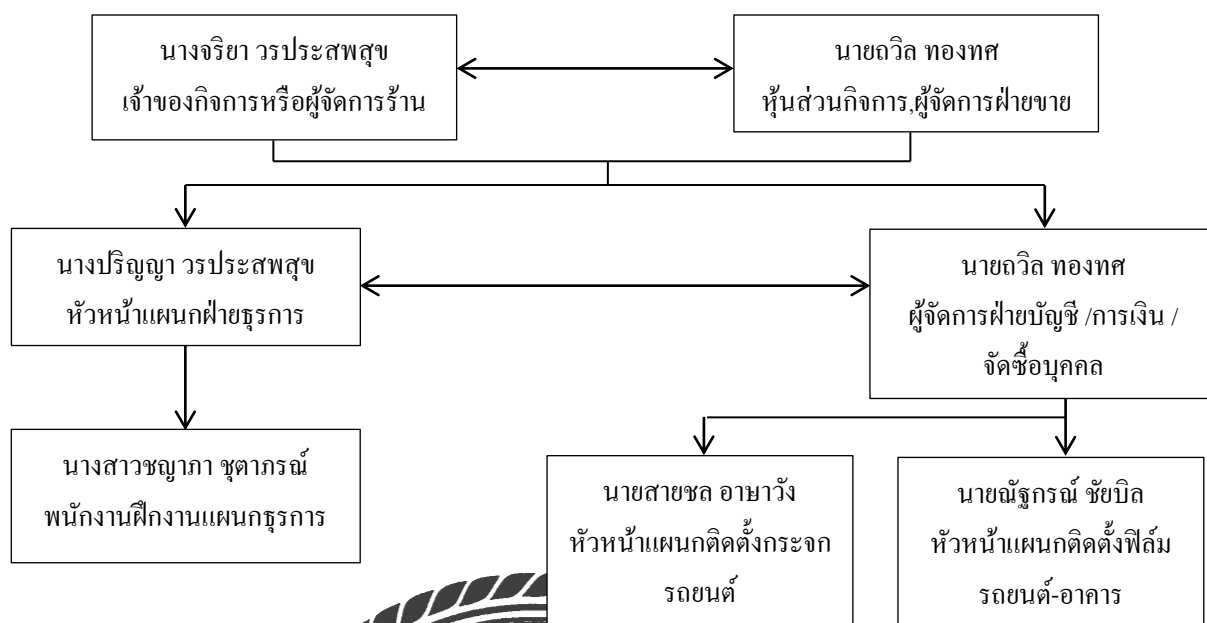


- ตัวอย่างกระจกนิรภัยขนาด 10 มิลลิเมตร เหมาะสำหรับใช้บนตึกสูงที่มีความสูง 7 ชั้นขึ้นไป เพราะตึกสูงต้องการกระจกที่หนากว่ากระจกตามบ้านเรือน ในเรื่อง ความแข็งแรงในการทนฝน ต้านลม หรือป้องกันแดดได้มากกว่าบ้านเรือนปกติทั่วไป

กลุ่มลูกค้า

- กลุ่มบริษัทรับเหมาติดตั้งกระจกอาคาร
- กลุ่มบริษัทรับตกแต่งภายใน
- กลุ่มบริษัทประกันภัยต่างๆ

3.3 รูปแบบองค์การและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.3 ลักษณะผังงานการทำงานภายในองค์กร

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 นางสาวชญาภา ชุตากรณ์

ตำแหน่งงาน:

ผู้พัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า

ลักษณะการทำงาน:

รับโทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับลูกค้าและรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า จัดเรียงเอกสารสั่งซื้อและทำแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า

3.5 ชื่อตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นางจริยา วรประสพสุข

ตำแหน่งงาน: เจ้าของธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเชอร์วิส กลาส

3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลา 16 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ถึง 31 สิงหาคม 2562

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1. กำหนดโครงเรื่อง หลังจากได้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านการขาย ซึ่งมีหน้าที่รับโทรศัพท์ หรือเช็ค E-mail ที่ลูกค้าโทรเข้ามาหรือส่งเข้ามาสั่งซื้อสินค้า และเป็นผู้จัดเรียงแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อและเอกสาร นำเอกสารเข้าแฟ้ม

3.7.2. เก็บรวบรวมปัญหาจากการทำงาน นำข้อมูลการสั่งซื้อและเอกสาร ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และพนักงานพี่เลี้ยง

3.7.3. หาวิธีการแก้ไขปัญหา ปรึกษา และรับคำแนะนำในการเขียนโครงการจากอาจารย์ที่ปรึกษา และพนักงานพี่เลี้ยง

3.7.4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงาน จัดทำเอกสารตามรูปแบบของโครงการ

3.7.5. สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงการ

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62
1. วางแผนการดำเนิน โครงการ				
2. รวบรวมข้อมูลและแนวคิด				
3. ออกแบบโครงการ				
4. จัดทำโครงการ				
5. ตรวจสอบโครงการ				
6. จัดทำเอกสาร				

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- โทรศัพท์มือถือ – โทรศัพท์ของบริษัท
- แม็กซ์, ที่ถอนลวด, ที่หนีบกระดาษ
- สมุดจดบันทึก, ปากกา, ดินสอ
- คอมพิวเตอร์, โน้ตบุ๊ก

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาในเรื่อง การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส ซึ่งปัญหาคือข้อมูลการสั่งสินค้ามีจำนวนมาก ชื่อเรียกของสินค้าก็แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแบบทั่วไปจึงทำให้มีความซับซ้อนยุ่งยาก และใช้เวลานานในการสั่งสินค้า ผู้จัดทำจึงได้มีการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อ ดังมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ศึกษาข้อมูลรายละเอียดลูกค้า

การศึกษาข้อมูลรายละเอียดที่ลูกค้าสั่ง ในแต่ละวันลูกค้าที่ต้องการเข้ามาติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการผลิตสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส อาทิเช่น รูปแบบสินค้า คุณภาพของวัสดุที่ใช้ของตัวสินค้า สติ๊กเกอร์ที่ทางร้านมี ระยะเวลาในการรอสินค้า ข้อจำกัดในการสั่งสินค้า และการชำระเงิน ฯลฯ

เดิมที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส ได้มีการจดบันทึกคำสั่งซื้อของลูกค้าในรูปแบบกระดาษทั่วไป หรือ จดใส่สมุด Copy ผู้จัดทำเห็นว่าการจดบันทึกแบบสมุดจด Copy แบบเดิมทำให้ข้อมูลบางส่วนตกหล่น ลายมืออ่านเข้าใจยาก สู้ดูหายง่าย และเปราะบางต่อการเก็บรักษา อาจทำให้เกิดการผิดพลาด ยากต่อการเก็บประวัติลูกค้าเก่าและใหม่ จึงพัฒนามาเป็นรูปแบบพิมพ์ใบเสร็จรับสินค้า เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บรักษาแบบข้อมูลได้ง่าย และ เนื้อหาอ่านเข้าใจได้ง่าย ดังรูปภาพที่แสดงด้านล่างนี้จะเป็นรูปสมุดจด Copy แบบเดิมที่ทางร้านใช้





รูปที่ 4.4 การจดบันทึกคำสั่งซื้อของลูกค้าในรูปแบบสมุด Copy

4.2 พัฒนาแบบฟอร์ม

จากการจดบันทึกคำสั่งซื้อของลูกค้าข้างต้นส่วนจำแนกแจงแอนด์ที่เซอร์วิส กลาส ในรูปแบบเดิมทำให้พบปัญหามากมายดังนั้นผู้จัดทำจึงได้พัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าขึ้นมาใหม่ในรูปแบบจดบันทึกในแบบฟอร์มเล่มนี้รูปที่พัฒนาแล้ว ซึ่งแบบฟอร์มใบเสนอราคาแบบฟอร์มใบส่งสินค้า แบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน จะมีหน้าตาแบบฟอร์มคล้ายกันทางร้านจะเก็บประวัติลูกค้าไว้ในรูปแบบใบส่งสินค้าไว้เพื่อทำประวัติลูกค้า และจะให้ใบเสนอราคาและใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้าเก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐาน แบบฟอร์มใบเสนอราคา แบบฟอร์มใบส่งสินค้าแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน ก็จะประกอบไปด้วย ชื่อลูกค้าแต่ละบริษัทที่เข้ามาติดต่อ รหัสลูกค้าคนที่เท่าไรซึ่งการที่มีรหัสลูกค้าจะทำให้เราจัดระเบียบเวลาการทำงานส่งได้อย่างเป็นระเบียบเพราะเราจะทำงานตามหมายเลขรหัสลูกค้า และก็จะกำหนดระยะเวลาส่งของหรือติดตั้ง ข้อที่จัดส่งตามที่อยู่ลูกค้าที่แจ้งไว้ และนอกจากข้อมูลลูกค้าแล้วภายในใบแบบฟอร์มใบเสนอราคาก็จะมี รหัสสินค้า หมายเลขที่เท่าไร ชื่อสินค้า และ จำนวนสินค้า ที่ลูกค้าสั่งเพื่อเป็นการยืนยันให้แก่ทางร้านของเรา และลูกค้าว่าของที่สั่งถูกต้องทำให้ลดความผิดพลาดในการสั่งของลดลง ราคา ส่วนลด จำนวนเงินค่า VAT หรือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อยืนยันให้ทางลูกค้าและร้านรับทราบตรงกันว่าราคาสุทธิเท่าไร ราคา

ต่อขึ้นเท่าไร ค่า VAT หรือ ภาษีมูลค่าเพิ่มเท่าไร และลูกค้าสามารถนำใบเสร็จที่เราออกให้ไปยื่น
ขอลดหย่อนภาษีได้ ดังตัวอย่างรูปภาพด้านล่าง

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจมอนด์ที เซอร์วิส กลาส(สำนักงานใหญ่) 27 ซอยเศรษฐกิจ 52 แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160 โทร 081-899-7580 Fax. 02-421-9348							ใบเสนอราคา เลขที่เอกสาร QA-57000092 วันที่ 03/01/2019	
ชื่อลูกค้า : บริษัทไทยพัฒนาครุภัณฑ์ จำกัด ที่จัดส่ง : 239 ซอยหมู่บ้านเศรษฐกิจ 33 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160						รหัสลูกค้า 0185 ติดต่อกับ กำหนดส่ง 03/01/2019 กำหนดชำระ 04/01/2019		
รหัส	ชื่อสินค้า	จำนวน	หน่วย	ราคา	ลด%	จำนวนเงิน		
FL-IS-	ถังสนทนน้ำ ตาหมั่น ISUZU	1	แท่น	4,500.00	0%	4,500.00		
NPR.03	NPR.03	1	แท่น	1,500.00	0%	1,500.00		
Hi-Kool	ถังสนทนน้ำดื่มแท่น Hi-Kool							
(หกพันบาทถ้วน)				รวม		5,607.48		
				VAT 7%		392.52		
				สุทธิ		6,000.00		

รูปที่ 4.2 ฟอร์มใบเสนอราคา

ใบเสนอราคา (Quotation) คือ เอกสารที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการออกให้กับผู้สนใจ เพื่อแสดงรายละเอียดสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ซึ่งภายในเอกสารใบเสนอราคาจะต้องมีการชี้แจงรายการสินค้าหรือรายการบริการอย่างชัดเจน พร้อมระบุเงื่อนไขและค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งเอกสารใบเสนอราคานั้นนอกจากจะแสดงรายละเอียดสินค้าแล้ว ยังส่งผลต่อความน่าเชื่อถือให้กับธุรกิจอีกด้วยและการเปิดใบเสนอราคามีองค์ประกอบหลักๆ ดังนี้

1. ใบเสนอราคาควรมีรายละเอียดที่ชัดเจน ประกอบไปด้วย

รายละเอียดของงาน

ประกอบไปด้วย ชื่อลูกค้า เพื่อที่จะได้รับรู้ว่าทางองค์กรติดต่อกับลูกค้าชื่ออะไร และเวลาทำประวัติลูกค้าก็จะง่ายขึ้น , ที่จัดส่ง ทางองค์กรจะต้องทราบที่อยู่ของลูกค้าเพื่อที่จะได้ส่งสินค้าได้ถึงมือลูกค้า รหัสลูกค้า เพื่อที่ทางองค์กรจะได้ทราบว่าลูกค้าท่านใดมาก่อนและหลังตามเลขรหัส และเป็นลูกค้ารหัสที่เท่าไรเพื่อที่จะส่งของได้ตามคิวหรือรหัสที่กำหนดไว้

สินค้า/บริการ

ประกอบไปด้วย รหัสสินค้า เพื่อง่ายต่อการค้นหาสินค้า และสามารถระบุได้เลยว่าเป็นสินค้าตัวไหนลดการผลิตในการค้นหาสินค้า , ชื่อสินค้า เพื่อที่จะทำให้ได้ทราบถึงว่ารหัสสินค้าตัวนี้ตรงกับชื่อสินค้าที่คุณลูกค้าต้องการและเป็นชื่อเรียกสินค้า , จำนวนและหน่วยของสินค้า เพื่อที่จะทราบว่าลูกค้าต้องการสิ่งของกี่ชิ้นกี่หน่วย และเป็นตัวยืนยันว่าของที่ส่งไปจำนวนกี่ชิ้นกี่หน่วย , ราคา เพื่อให้ทราบว่าราคาคือเงินหรือหน่วย มีราคาเท่าไร

เงื่อนไขการจัดส่ง ระยะเวลา และหมายเหตุสำคัญประการต่างๆ เกี่ยวกับการขาย

ประกอบไปด้วย เวลาและวันที่จัดส่ง เพื่อที่จะได้ทราบถึงวันและเวลาอายุของงานที่จะต้องเตรียมจัดส่งสินค้า ลดปัญหาการส่งสินค้าล่าช้าและคกหล่น , ส่วนลด และ VAT เพื่อที่จะได้ทราบว่ามีส่วนลดกี่เปอร์เซ็นต์ และถ้ามีมูลค่าเพิ่มคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ , หมายเหตุต่างๆ เพื่อที่จะได้ทราบถึงเงื่อนไขการบริการ ระยะเวลารับประกันสินค้า , อย่เงินสนับสนุนใบเสนอราคา การลงชื่อเพื่อตกลงในใบเสนอราคาซึ่งระบุถึงเงื่อนไขต่างๆ เมื่อลูกค้าส่งข้อมูลมัดแล้ว ผู้ประกอบการก็สามารถเริ่มทำงานได้ทันที

ทางหุ้นส่วนจำกัด เจเอมส์ที เซอร์วิส กลาส(สำนักงานใหญ่)

27 ซอยเศรษฐกิจ 52 แขวงบางไผ่ เขตบางพลี

กรุงเทพฯ 10160

โทร 081-899-7580 Fax 02-421-9348

ใบส่งสินค้า

เลขที่เอกสาร QA-37000092

วันที่ 03/01/2019

ชื่อลูกค้า: บริษัทไทยพัฒนาครุภัณฑ์ จำกัด ที่จัดส่ง: 239 ซอยหมู่บ้านเศรษฐกิจ 33 แขวงบางพลีเหนือ เขตบางพลี กรุงเทพฯ 10160					รหัสลูกค้า 0185 ผิดต่อกับ กำหนดส่ง 03/01/2019 กำหนดชำระ 04/01/2019	
รหัส	ชื่อสินค้า	จำนวน	หน่วย	ราคา	ลด%	จำนวนเงิน
FL-IS-	ถังสนหน้า ตาฉัตร ISUZU	1	แค้น	4,500.00	0%	4,500.00
NPR-03	NPR-03	1	แค้น	1,500.00	0%	1,500.00
Hi-Kool	ถังสนหน้าเติมแค้น Hi-Kool					
(หกพันบาทถ้วน)				รวม		5,607.48
				VAT 7%		392.52
				สุทธิ		6,000.00



รูปที่ 4.3 ร่างแบบฟอร์มใบส่งสินค้า

ใบส่งสินค้า (Delivery Note) คือ เป็นเอกสารที่ผู้ส่ง(ผู้ขาย) ใช้เป็นหลักฐานในการส่งมอบสินค้า รายละเอียดในใบส่งสินค้าจะเป็นชนิดของสินค้า จำนวนของสินค้า ลักษณะสินค้าที่ถูกส่งมอบ เอกสารใบส่งของมีความสำคัญมากเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือข้อพิพาทระหว่างผู้ส่งของ และผู้รับของไม่ว่าจะเป็นจำนวนของสินค้าที่ไม่ถูกต้อง ลักษณะของสินค้าไม่เป็นไปตามที่ตกลงในใบส่งของ รายละเอียดที่ควรมีในใบส่งสินค้ามีดังต่อไปนี้

1. รายละเอียดสำคัญของสินค้าที่จะต้องนำส่งอย่างจำนวนหน่วยเพื่อให้ทราบว่กัหน่วยและกัจำนวน ปริมาณเท่าไร และ ลักษณะคุณภาพเป็นอย่างไร ตลอดจนมูลค่าของสินค้ามีราคาเท่าไร เพื่อให้ทราบถึงราคาสุทธิของสินค้า
2. ชื่อ และที่อยู่ของผู้รับของหรือสินค้า เพื่อที่จะส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้องและลดการผิดพลาดในการส่งสินค้า
3. สถานที่จัดส่ง เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงที่ตั้งของสถานที่จัดส่งสินค้ามาให้

4. ลายเซ็นในใบส่งของ หรือใบส่งสินค้าจากผู้ดำเนินการส่ง เพื่อเป็นหลักฐานว่ามีการดำเนินการจัดส่งจริง
5. ลายเซ็นผู้รับในใบส่งของ เพื่อยืนยันว่าสินค้าที่ถูกส่งมาตรงตามที่ได้ตกลง และได้นำมาส่งมอบจริง หลังจากมีผู้เซ็นรับใบส่งของก็จะถูกยืนยันว่ามีการส่ง และการรับของจริง

การจัดทำใบส่งของ หรือใบส่งสินค้าผู้ส่งควรจัดทำเอกสารต้นฉบับ และสำเนาให้ตรงตามจำนวนของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้แต่ละฝ่ายมีหลักฐานอ้างอิง อย่างในกรณีทั่วไปที่มีการจัดส่งของก็จัดทำเอกสาร 2 ฉบับสำหรับผู้ส่ง และผู้รับ หรือในกรณีที่ส่งผ่านคนกลาง (บริการขนส่งภายนอก) ก็จัดทำเอกสาร 3 ฉบับ ทั้งนี้การจัดทำเอกสารใบส่งของอาจทำในจำนวนหลายฉบับตามแต่นโยบายของแต่ละบริษัท ปัจจุบันในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบส่งของ หรือใบส่งสินค้าไว้โดยตรง แต่การจัดทำใบส่งของก็นับว่าเป็นวิธีปฏิบัติทางการค้าที่ไม่ควรละเลย เพราะเอกสารก็ยังสามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายว่ามีการส่งมอบจริง ผู้รับได้รับของจริง ซึ่งจะมีผลทางกฎหมายคือ สิทธิหน้าที่ ความเสี่ยงและความรับผิดชอบระหว่าง ผู้ส่งและผู้ขนส่ง กรณีที่มีการใช้บริการผู้ขนส่งภายนอก ตามกฎหมายการขนส่งของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ใบส่งของ หรือใบส่งสินค้าก็นับว่าเป็นเอกสารที่ส่งได้แก่ธุรกิจที่มีการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า เพราะนอกจากจะเป็นหลักฐานในการยืนยันการจัดส่ง การได้รับสินค้าจริงแล้ว หากเกิดข้อผิดพลาดที่มีความเกี่ยวข้องกับสินค้าเอกสารใบส่งของก็เป็นอีกหนึ่งหลักฐานในการยืนยันความถูกต้องของคุณได้เป็นอย่างดี



ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจเออนด์ที เซอร์วิส กลาส(สำนักงานใหญ่)

27 ซอยเศรษฐกิจ 52 แขวงบางไผ่ เขตบางแค

กรุงเทพฯ 10160

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0 0000 00000 000

โทร 081-899-7580 Fax 02-421-9348

ใบกำกับภาษีอย่างย่อ

เลขที่เอกสาร QA-57000092

วันที่ 03/01/2019

ชื่อลูกค้า : บริษัทไทยพัฒนากรุ๊ป จำกัด ที่ตั้ง : 239 ซอยหมู่บ้านเศรษฐกิจ 33 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160						รหัสลูกค้า 0185 คิดเพื่อกับ กำหนดส่ง 03/01/2019 กำหนดชำระ 04/01/2019
รหัส	ชื่อสินค้า	จำนวน	หน่วย	ราคา	ลด%	จำนวนเงิน
FL-IS-	บัสซิ่งหน้ารถ ISUZU	1	แผ่น	4,500.00	0%	4,500.00
NPR/08	NPR/08	1	แผ่น	1,500.00	0%	1,500.00
HS-Kool	ฟิล์มหน้าต่าง HS-Kool					
(รวมเงินบาทถ้วน)				รวม		5,607.48
				VAT 7%		392.52
				รวม		6,000.00

รูปที่ 4.4 รูปแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ

ใบเสร็จ (Receipt) คือ เป็นเอกสารหลักฐานในการรับเงิน ที่ผู้ขายออกให้กับผู้ซื้อเพื่อยืนยันว่าตัวเองได้รับเงินแล้ว ในใบเสร็จรับเงินทั่วไปมักจะระบุรายการสินค้าหรือบริการที่ซื้อขายกันและราคาที่ตกลงชำระ ใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษีเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการที่ทำการจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขายสินค้าหรือให้บริการ จะต้องจัดทำ หรือออกให้กับลูกค้าเมื่อได้ทำการซื้อขายสินค้าและบริการออกไปตามที่กฎหมายกำหนด แต่รูปแบบของใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินนั้นถูกแบ่งออกมาเป็น 2 ประเภทคือ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีแบบเต็ม และใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีแบบย่อ โดยทั้งสองส่วนนี้มีความแตกต่างกันทั้งรูปแบบและการใช้การ

ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีแบบเต็ม เป็นรูปแบบการออกภาษีที่สามารถใช้เป็นเอกสารสำหรับแสดงหลักฐานสำคัญในการยื่นภาษี ผู้ที่มีหน้าที่ในการออกใบกำกับภาษีคือผู้ให้บริการ หรือ

ผู้ที่ขายสินค้า ที่จะต้องออกไปเสริมหรือไปกำกับภาษีทุกครั้งหลังทำการซื้อขายสินค้าหรือบริการ ออกไปให้แก่ลูกค้าหรือผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ ส่วนประกอบสำคัญของใบกำกับภาษีตามที่กฎหมาย กำหนดไว้ (มาตรา 86/4) มีทั้งหมด 8 ส่วนคือ

1. คำว่า “ใบกำกับภาษี”
2. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ขายสินค้าหรือบริการ
3. ชื่อที่อยู่ของผู้ขายสินค้าหรือบริการ
4. ชื่อที่อยู่ของผู้ซื้อสินค้าและบริการ
5. ตัวเลขหรือใบกำกับภาษีที่ออกจากใบกำกับภาษี
6. วันที่ที่ทำการออกใบกำกับภาษี
7. รายละเอียดของสินค้าและบริการที่ออกใบกำกับภาษี (ชื่อประเภท ปริมาณและมูลค่าของสินค้าและบริการ)

จำนวนของภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้ทำการคำนวณจากจำนวนเงินที่ต้องทำการจ่ายค่าสินค้าหรือบริการจริง



ชื่อ ที่อยู่ของผู้ที่การขายสินค้า หรือบริการ

3

LOGO บริษัท ตัวอย่าง จำกัด (สาขางบใหญ่)

1 คำว่า "ใบกำกับภาษี"

2 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ที่อยู่ที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โทร 02-123-0000 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0 0000 00000 00 0

5 หมายเลข หรือลำดับของเลขที่ออกใบกำกับภาษี

4 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ทำการซื้อสินค้า หรือบริการ

ชื่อลูกค้า / Customers: เลขที่ / No. 5801001 วันที่ / Date

ที่อยู่ / Address: เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

6 วันที่ทำการออกภาษี

7 รายละเอียดของสินค้า หรือบริการที่ทำการออกใบกำกับภาษี

อ้างถึงใบกำกับภาษีเลขที่ _____ ลงวันที่ _____

ลำดับที่ Item	รายการ Descriptions	จำนวน Quantity	หน่วยละ Unit price	จำนวนเงิน Amount

รวมมูลค่าสินค้าตาม (1) ใบกำกับภาษีเดิม

มูลค่าที่ออกต้อง (2)

ผลต่าง (1)-(2)

ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% (4)

รวม (3)+(4) = (5)

8 จำนวนของภาษีมูลค่าเพิ่มที่แจ้งการคำนวณเงิน

ผู้จัดทำ ผู้รับ ผู้อนุมัติ

วันที่..... วันที่..... วันที่.....

รูปที่ 4.5 ตัวอย่างใบเสร็จใบกำกับภาษีแบบเต็ม

ใบเสร็จ / ใบกำกับภาษีแบบเต็มควรนำมาใช้ในกรณีใดบ้าง

- การสร้างผลิตภัณฑ์ต้นแบบหรือองค์กร
- นำไปใช้กับผลิตภัณฑ์ที่มีราคาสูงหรือมีบริการหลังการขาย
- ในกรณีที่ซื้อสินค้าและบริการเพื่อการค้าที่ต้องการจะนำเข้าและส่งออกไปยังต่างประเทศ

ใบเสร็จ / ใบกำกับภาษีแบบย่อ

เป็นรูปแบบของการทำใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี ที่สามารถพบเห็นได้บ่อยๆ เมื่อทำการซื้อสินค้าตามห้างสรรพสินค้า และใบกำกับภาษีอย่างย่อก็ถือว่าเป็นเอกสารสำคัญอีกรูปแบบหนึ่ง ที่สามารถออกให้กับผู้ที่ซื้อสินค้าได้ทันที การออกใบเสร็จแบบย่อมักถูกใช้ในงานกิจการที่ทำการค้าปลีกขายสินค้าที่มีราคาไม่แพงมากนัก หรือขายให้กับบุคคลทั่วไปหลายๆ คน กิจการที่สามารถออกใบกำกับภาษีอย่างย่อจำเป็นต้องทำเรื่องเพื่อขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินต่ออธิบดีกรมสรรพากรเสียก่อน โดยการขออนุญาตนั้นสามารถยื่นขอได้ตามสรรพากรในพื้นที่ที่คุณเปิดกิจการร้านค้า หากมีสาขากิจการจำเป็นต้องทำการยื่นขออนุญาตเป็นรายสาขาด้วยเช่นกัน ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ ไม่สามารถนำไปขอคืนภาษีได้ ซึ่งจะมีลักษณะการใช้งานแตกต่างกับใบกำกับภาษีที่เต็มรูปแบบ ในกรณีที่ผู้ซื้อหรือลูกค้าต้องการยื่นขอคืนภาษีกิจการมีหน้าที่ออกใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบให้กับผู้ซื้อ เพื่อให้เขาสามารถนำไปยื่นขอคืนเงินภาษีได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

กิจการที่เหมาะสมกับการออกใบเสร็จอย่างย่อนั้น จะต้องเป็นกิจการในระบบ VAT มีลักษณะเป็นการค้าปลีก หรือเรียกง่ายๆ ว่าเป็นการค้าที่ทำกับประชาชนโดยตรงไม่ผ่านคนกลาง กิจการที่มีรูปแบบการค้าปลีกนั้นก็มีหลากหลายกิจการไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของชำ ราชายา และอื่นๆ อีกมากมายนอกเหนือจากกิจการที่ขายสินค้าให้กับประชาชนโดยตรงแล้ว กิจการที่ขายบริการก็สามารถทำการออกใบเสร็จอย่างย่อได้เช่นกัน โดยกิจการที่ให้บริการและเหมาะสมกับการออกใบกำกับภาษีอย่างย่อก็มีอยู่หลายกิจการ ยกตัวอย่างเช่น ร้านอาหาร ร้านสปา โรงแรม โรงภาพยนตร์ หรือจะเป็นกิจการที่รับซ่อมแซมสิ่งต่างๆ ก็ได้เช่นกัน

CP ALL, 7-Eleven ร้านรวม 64/1 (06599)

ชื่อและเลขประจำตัวผู้เสียภาษีที่ออกใบเสร็จ TAX#010754200011 (VAT Included)

Vat Code 05007 POS#E02015000200558

ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ

รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการที่ทำการซื้อ-ขาย	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม
1 ข้าวต้มหมู-พริกขี้หนู	1	40.00	40.00
1 เทปใสแผ่นเทป	1	20.00	20.00
1 เพื่อกวาดพื้น	1	35.00	35.00
2 สติกเกอร์ติดผนัง	2	0.00	0.00
2 สติกเกอร์ติดผนัง	2	0.00	0.00
รวมสุทธิ 3 ชิ้น		95.00	95.00
เงินสด/เงินทอน		100.00	5.00

หมายเหตุใบกำกับภาษี และหมายเลขเงินที่ออกใบกำกับภาษี (จากนี้)

R#0000232425 P2:065990S 12/06/61 09:02

** ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 0-2826-7744 **

วันที่ทำการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี

รูปที่ 4.6 ตัวอย่างใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีแบบย่อ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส(สำนักงานใหญ่)
 27 ซอยเศรษฐกิจ 52 แขวงบางไผ่ เขตบางแค
 กรุงเทพฯ 10160
 โทร. 081-8997580 แฟกซ์ 02-421-9348

ใบเสนอราคา
 เลขที่เอกสาร QA-570000092
 วันที่ 03/01/2019

ชื่อลูกค้า บริษัท ไทยพัฒนากรุ๊ป จำกัด	รหัสลูกค้า 0185
ที่จัดส่ง 239 ซอยหมู่บ้านเศรษฐกิจ 33	ติดต่อกับ
แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160	กำหนดส่ง 03/01/2019
	กำหนดชำระ 04/01/2019

รหัส	ชื่อสินค้า	จำนวน	หน่วย	ราคา	ลด%	จำนวนเงิน
FL-IS-NPR/08	ถังลมหน้า ลามิเนต ISUZU NPR/08	1	แผ่น	4,500.00	0%	4,500.00
Hi-Kool	ฟิล์มหน้าเดิมแผ่น Hi-Kool	1	แผ่น	1,500.00	0%	1,500.00
(หกพันบาทถ้วน)				รวม		5,607.48
				VAT 7 %		392.52
				สุทธิ		6,000.00

รูปที่ 4.7 ตัวอย่างแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อสินค้าที่พัฒนามาใช้จริง

ตัวอย่างแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อสินค้าแบบที่พัฒนาแล้ว เป็นรูปตัวอย่างที่ผู้จัดทำได้เข้ามาพัฒนาจากแบบเดิมที่มีการจดบันทึกแบบสมุดกระดาน Copy ทำให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล จัดเก็บได้อย่างเป็นระเบียบมากขึ้น และเก็บรักษาได้นานกว่าแบบสมุดกระดาน Copy แบบเดิม

4.3 นำไปประยุกต์ใช้

เมื่อผู้จัดทำได้ทำการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจากแบบฉบับที่กในแบบฉบับจดใส่กระดาษธรรมดาทั่วไป ได้เปลี่ยนมาใช้ในการจดบันทึกรับคำสั่งซื้อในรูปแบบใหม่ที่เป็นแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อแบบพัฒนาแล้ว และเมื่อผู้จัดทำได้นำแบบฟอร์มแบบที่พัฒนาแล้วมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้จัดทำกรอกข้อมูลลูกค้า หรือ จดบันทึกข้อมูลคำสั่งซื้อสินค้าได้อย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว

ยกตัวอย่างที่ 4.3 เช่น ลูกค้าที่ต้องการติดกระจกรถยนต์ด้านหน้าและฟิล์มกรองแสงใหม่ ได้โทรเข้ามาสั่งซื้อสินค้าของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส ผู้จัดทำได้สอบถามถึงรายละเอียดของสินค้าจากลูกค้า และแจ้งถึงราคา เงื่อนไขการชำระเงิน และวันติดตั้งสินค้า เมื่อผู้จัดทำสอบถามรายละเอียดของสินค้าจากลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ได้ทำการทวนสินค้าที่ลูกค้าสั่งให้ลูกค้าอีกรอบพร้อมกับขอทราบเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ ข้อมูลทั้งหมดที่ผู้จัดทำสอบถามและรวมถึงรายละเอียดสินค้าทั้งหมดที่ลูกค้าสั่ง ได้ถูกจดบันทึกลงแบบฟอร์มที่พัฒนาแล้ว ทำให้ลดเวลาในการจดบันทึกข้อมูลหลายรอบ ป้องกันการสูญหายของข้อมูล ทำให้เอกสารมีความเป็นระเบียบและการทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4.4 สรุปและประเมินผล

หลังจากผู้จัดทำได้มีการนำแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าที่พัฒนาแล้วเข้ามาใช้ภายในการปฏิบัติงาน ได้ชี้ให้เห็นถึงความเป็นระเบียบรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ผู้จัดทำมีเวลาทำงานอย่างอื่นเพิ่มมากขึ้น มีความสะดวกสบายในการค้นหาข้อมูล รวมไปถึงทำให้ไม่มีข้อมูลสูญหายหรือตกหล่น และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ทำให้สินค้าที่ลูกค้าสั่งได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสินค้าถูกติดตั้งตามวันที่แจ้งแก่ลูกค้าได้ตรงตามวันและเวลาที่กำหนด

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปจากที่ได้มีการดำเนินงาน

จากการศึกษาวิธีการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าของหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส ทำให้มีข้อมูลการติดต่อสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้ามีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าย้อนหลังได้ และทำให้การจดบันทึกข้อมูลลูกค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผลจากการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า สรุปได้ดังนี้

1. สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสินค้าของลูกค้าแต่ละท่าน ทำให้ผู้จัดทำกรอกข้อมูลลูกค้า หรือ จดบันทึกข้อมูลคำสั่งซื้อสินค้าได้อย่างเป็นระเบียบและรวดเร็วและสามารถสรุปงานให้ลูกค้าทราบและแจ้งราคา ประมาณการระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าและวันติดตั้งสินค้าได้ทันที
2. มีความสะดวกในการค้นหาและการจัดเรียงข้อมูลสินค้าให้มีความถูกต้องมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. มีความเป็นระบบระเบียบและปัญหาจากผลการดำเนินงานลดน้อยลง
4. ทำให้พนักงานมีเวลาในการทำงานอื่นหรือทำกิจกรรมที่มีคุณค่ากับองค์กรมากขึ้นมีสุขภาพจิต ดีขึ้นไม่หวั่นวิตกในการค้นหาข้อมูลสินค้าที่มีจำนวนมาก ซึ่งตรงภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
5. สามารถตรวจสอบข้อมูลสินค้าหรือข้อมูลลูกค้าและลดข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้นและรวดเร็ว

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. พนักงานยังเคยชินกับระบบเดิมอยู่ บางครั้งจึงต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสนใจในการกรอกข้อมูลลูกค้า และสินค้า เพราะสินค้ามีจำนวนมาก หากไม่ให้ความสนใจอาจทำให้กรอกข้อมูลผิดพลาดได้
2. ในการที่จะเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานใหม่ อาจเกิดความไม่เข้าใจ ความขัดแย้งกับพนักงานเก่าที่เคยชินกับระบบเดิมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น ควรสื่อสาร พูดคุย ทำความเข้าใจก่อนการเปลี่ยนแปลง

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากที่ผู้จัดทำได้เข้ามาฝึกงานในโครงการสหกิจศึกษา ทำให้ได้เรียนรู้ และมีวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน ได้ศึกษาและฝึกทักษะการทำงานในรูปแบบการทำงานต่างๆ ได้ฝึกความอดทน ทำให้มีระเบียบวินัย และได้เรียนรู้ในการปรับตัวเข้ากับสังคมของการทำงาน

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ประสบการณ์จากการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง โดยได้เรียนรู้ระบบงานต่างๆ ได้พัฒนาตนเองในงานด้านต่างๆ มากขึ้น
2. ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น
3. ได้รับความรู้ใหม่ๆ จากบุคลากรในบริษัทเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขการทำงานในอนาคต
4. การปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติได้ฝึกฝนความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมาย การตรงต่อเวลาและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ในการปฏิบัติงานมีลูก้าก่อนหน้าและสินค้าที่ส่งก่อนหน้า พร้อมทั้งเอกสารอื่นๆ ในสำนักงานที่ใช้จำนวนมาก อาทิเช่น ออร์เดอร์ลูก้า รายการส่งสินค้าก่อนหน้า ใบเอกสารสั่งซื้อ ดังนั้นจึงต้องใช้เวลาในการสอบถามจากพนักงานบนแผนก
2. เมื่อต้องทำงานในหลายแผนก ก็จะต้องเรียนรู้กับวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ หรือเอกสารของแต่ละแผนกไว้ เพื่อที่จะได้ไปมาอ่านทบทวนและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

1. เอกสารที่ใช้ในการทำงานมีข้อมูลลูก้าและสินค้าจำนวนค่อนข้างมากดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงาน ควรต้องศึกษารายละเอียดให้เชี่ยวชาญ
2. ควรหาความรู้เกี่ยวกับองค์กรก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติงาน เป็นการแสดงความตั้งใจ ในการทำงาน เพื่อเตรียมพร้อมสู่การปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). *การบริหารสำนักงาน Office Management*. กรุงเทพฯ: บริษัท
เซ็นทรัล เอ็กเพรส จำกัด.
- ประยูร สุรินทร์. (2551). *เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์*. ฉะเชิงเทรา: คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชนครินทร์
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2551). *การบริหารสำนักงาน Office Management*. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ratchapat 905. (2562). เทคนิคการปรับปรุงงาน ECRS. เข้าถึงได้จาก
<https://easybay.wordpress.com/2008/03/23/เทคนิคการ>



การจัดทำการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส

Improvement of customer order form for J&T Service Glass Part., Ltd

ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

Email: Earng8288@gmail.com

บทคัดย่อ

การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นการศึกษาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในองค์กร หรือการเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ ภายในองค์กรของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส เพื่อการศึกษาข้อมูลลูกค้าและสินค้า โดยการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อสินค้าโดยการจัดบันทึกคำสั่งซื้อจากลูกค้าแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพในการเก็บรักษา ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้อมูลการติดต่อสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้ามีความถูกต้อง เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าย้อนหลังได้ และ เพื่อให้การจัดบันทึกข้อมูลลูกค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อยถูกต้องซึ่งการใช้วิธีการจัดบันทึกข้อความต่างๆ จากลูกค้า ข้อความที่จัดบันทึกอาจจะผิดพลาด ไม่ครบถ้วน ขาดข้อมูลสำคัญ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ ผู้จัดทำจึงพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้ามาประยุกต์ใช้ในการบันทึกข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า หลังจากใช้พบว่า ทำให้การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าเกิดความถูกต้องมากยิ่งขึ้น กระบวนการจัดสั่งซื้อสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

Abstract

J&T Service Glass Purchase Order Development Project is the study of the process in accumulating information or any documents within

the organization to enhance the Purchase Order which is used in an obsolete manner. This method makes the information to be searched, collected, and applied with ease. In addition to the prior statement, the project makes the Purchase Order from the customers more accurate, able to be traced back for correctness and to be stored in a well-organized manner. The complication in the project surfaces with the miscommunication with the customers leading to missing texts and crucial information which makes faulty orders for the company. With this issue, the project creator develops and improves the Purchase Order from the customers and applies for use with the storing information from the customers' Purchase Order. After some time of usage, it is discovered that the Purchase Order from the customers has more accuracy, better in performance and is well-organized.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้ข้อมูลการติดต่อสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้ามีความถูกต้อง
2. เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าย้อนหลังได้
3. เพื่อให้การจัดบันทึกข้อมูลลูกค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ขอบเขตของโครงการ

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า และออกแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลคำสั่งซื้อจากลูกค้า

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะแผนกบริหารงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานขาย

ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2561 – 31 สิงหาคม 2562

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในการสั่งซื้อสินค้า และเรียบเรียงเอกสารอย่างเป็นระบบ
2. ทำให้การรับคำสั่งซื้อของลูกค้าเกิดความถูกต้องมากยิ่งขึ้น
3. กระบวนการจัดซื้อสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า รวบรวมข้อมูลการจัดเรียงเอกสาร นำคำสั่งซื้อส่งไปผลิตสินค้าให้ลูกค้า และปัญหาที่เกี่ยวกับแผนกเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านการขาย
2. หาวิธีแก้ไขปัญหา ปรีกษา และรับคำแนะนำในการเขียนโครงการจากอาจารย์ที่ปรึกษา และพนักงานที่ปรึกษา
3. ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดำเนินงาน จัดทำเอกสารตามรูปแบบของโครงการ
4. สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงการ

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

หลังจากผู้จัดทำได้มีการนำแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าที่พัฒนาแล้วเข้ามาใช้ภายในการปฏิบัติงาน พนักงานในแผนกประสานงานด้านการขายมีความพึงพอใจในการปรับใช้ เพราะ

ชี้ให้เห็นถึงความเป็นระเบียบรวดเร็ว ย่นระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ผู้จัดทำมีเวลาทำงานอย่างอื่นเพิ่มมากขึ้น มีความสะดวกสบายในการค้นหาข้อมูล รวมไปถึงทำให้ไม่มีข้อมูลสูญหายหรือตกหล่น และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ แต่พนักงานเก่าบางส่วนก็ยังไม่คุ้นชิน ในการเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลาเรียนรู้

สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปจากที่ได้มีการดำเนินงาน

จากกรณีศึกษาวิธีการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าของหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ทีเซอร์วิส กลาส ทำให้มีข้อมูลการติดต่อสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้ามีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าย้อนหลังได้ และทำให้การดำเนินงานที่ข้อมูลลูกค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผลจากการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า สรุปได้ดังนี้

1. สามารถลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลสินค้าของลูกค้าแต่ละท่าน ทำให้ผู้จัดทำกรอกข้อมูลลูกค้า หรือ จัดบันทึกข้อมูลคำสั่งซื้อสินค้าได้อย่างเป็นระเบียบและรวดเร็วและสามารถสรุปงานให้ลูกค้าทราบและแจ้งราคา ประมาณการระยะเวลาในการสั่งซื้อสินค้า และวันติดตั้งสินค้าได้ทันที

2. มีความสะดวกในการค้นหาและการจัดเรียงข้อมูลสินค้าให้มีความถูกต้องมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. มีความเป็นระบบระเบียบและปัญหาความผิดพลาดจากการดำเนินงานลดน้อยลง

4. ทำให้พนักงานมีเวลาในการทำงานหรือทำกิจกรรมที่มีคุณค่ากับองค์กรมากขึ้น มีสุขภาพจิต ดีขึ้นไม่หงุดหงิดในการค้นหาข้อมูลสินค้าที่มีจำนวนมาก ซึ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

5. สามารถตรวจสอบข้อมูลสินค้าหรือ ข้อมูลลูกค้าเวลาเกิดข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้นและ รวดเร็ว

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. พนักงานยังเคยชินกับระบบเดิมอยู่ บางครั้งจึงต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ ผู้อื่น

1. ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสนใจในการกรอก ข้อมูลลูกค้า และสินค้า เพราะสินค้ามีจำนวนมาก หากไม่ให้ความสนใจระวัง อาจทำให้การกรอกข้อมูล ผิดพลาดได้

2. ในการที่จะเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานใหม่ อาจเกิดความไม่เข้าใจ ความขัดแย้งกับพนักงานเก่า ที่เคยชินกับระบบเดิมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้น ควรสื่อสาร พูดคุย ทำความเข้าใจก่อนการ เปลี่ยนแปลง

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากที่ผู้จัดทำได้เข้ามาฝึกงานในโครงการ สหกิจศึกษา ทำให้ได้เรียนรู้ และมีวิสัยทัศน์ใหม่ ในการทำงาน ได้ศึกษาและฝึกทักษะการทำงานใน รูปแบบการทำงานต่างๆ ได้ฝึกความอดทน ทำให้มี ระเบียบวินัย และได้เรียนรู้ในการปรับตัวเข้ากับ สังคมของการทำงาน

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ประสบการณ์จากการทำงานเพื่อเป็น แนวทางในการปฏิบัติงานจริง โดยได้เรียนรู้ ระบบงานต่างๆ ได้พัฒนาตนเองในงานด้านต่างๆ มากขึ้น

2. ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

3. ได้รับความรู้ใหม่ๆ จากบุคลากรใน บริษัทเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขการทำงานใน อนาคต

4. การปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติได้ฝึกฝน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การ ตรงต่อเวลาและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสห กิจศึกษา

1. ในการปฏิบัติงานมีลูกค้าก่อนหน้าและ สินค้าที่ส่งก่อนหน้า พร้อมทั้งเอกสารอื่นๆ ใน สำนักงานที่ใช้จำนวนมาก อาทิเช่น ออร์เดอร์ลูกค้า รายการส่งสินค้าก่อนหน้า ใบเอกสารสั่งซื้อ ดังนั้น จึงต้องใช้เวลาในการสอบถามจากพนักงานใน อนาคต

2. เมื่อต้องทำงานในหลายแผนก ก็อาจมี การจดบันทึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่างๆ หรือเอกสาร ของแต่ละแผนกไว้ เพื่อที่จะได้นำมาอ่านทบทวน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

1. เอกสารที่ใช้ในการทำงานมีข้อมูลลูกค้า และสินค้าจำนวนมากค่อนข้างมากดังนั้นผู้ที่ จะ ปฏิบัติงาน ควรต้องศึกษารายละเอียดให้เชี่ยวชาญ

2. การหาความรู้เกี่ยวกับองค์กรก่อนที่จะ เข้าไปปฏิบัติงาน เป็นการแสดงความตั้งใจ ในการ ทำงาน เพื่อเตรียมพร้อมสู่การปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการ สหกิจศึกษา ณ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอนด์ที เซอร์วิส กลาส ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจได้รับความรู้และ ประสบการณ์ต่างๆ ที่สำคัญต่อการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็น สิ่งที่มีค่ามากในการนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคต สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้



1. คุณจริยา วรประสพสุข
ผู้จัดการบริษัทและที่ปรึกษาโครงการ

2. อาจารย์มนทิรา ตันตระวานิชย์
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ
และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้
ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน
นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วน
เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ให้
คำแนะนำ ให้การดูแลและให้ความเข้าใจชีวิตการ
ทำงานจริง ตลอดจนให้ข้อมูลและคำปรึกษาในการ
ทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งนักศึกษา
ปฏิบัติงานสหกิจขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ
ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2546). *การบริหาร*

สำนักงาน Office Management.

กรุงเทพฯ: บริษัท เซ็นทรัล เอ็กเซล
จำกัด.

ประยูร สุรินทร์. (2551). *เทคนิคการคิดวิธีการ*

ปรับปรุง ECRS. เข้าถึงได้จาก

<http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2309>.

สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2551). *การบริหารสำนักงาน*

Office Management. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





ภาคผนวก ข



การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า

ของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอลที ซีเอร์วิส กลา

Improvement of Customer Order Form for Chalerm Thai Machinery Co.,Ltd

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ

อาจารย์มนทิรา ตันตระกูลพาณิชย์

โดย : นางสาวชญาภา ชูตาภรณ์

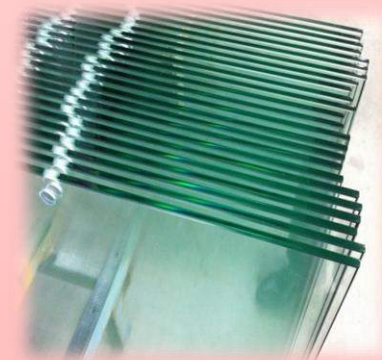
บทคัดย่อ

การพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นการศึกษาขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในองค์กร หรือการเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆภายในองค์กรจากแบบเดิม ของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจแอลที ซีเอร์วิส กลา เพื่อให้ศึกษาข้อมูลให้เกิดประโยชน์ในด้านการพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อสินค้าโดยการจดบันทึกคำสั่งซื้อจากลูกค้าแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพในการเก็บรักษา ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้อมูลการติดต่อสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้ามีความถูกต้อง เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าย้อนหลังได้ และ เพื่อให้การจดบันทึกข้อมูลลูกค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยปัญหาเกิดจากในระหว่างการสนทนากับลูกค้าได้ใช้วิธีการจดบันทึกข้อความต่างๆจากลูกค้า แต่ข้อความที่จดบันทึกตกหล่น ไม่ครบถ้วนขาดข้อมูลสำคัญ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อ ผู้จัดทำจึงพัฒนาแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อจากลูกค้ามาประยุกต์ใช้ในการบันทึกข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า หลังจากใช้พบว่า ทำให้การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าเกิดความถูกต้องมากยิ่งขึ้น กระบวนการจัดสั่งซื้อสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจแอลที ซีเอร์วิส (สำนักงานใหญ่)
27 ซอยนครราชสีมา 52 แขวงบางไผ่ เขตบางนา
กรุงเทพฯ 10160
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-000000000-0
โทร 081-898-7589 Fax 02-421-9348

ใบกำกับภาษีอากร
เลขที่เอกสาร QM47000951
วันที่ 03/01/2019

รหัส	ชื่อสินค้า	จำนวน	หน่วย	ราคา	ลด %	จำนวนเงิน
SC-100	ถังขยะรีไซเคิล 100 ลิตร	1	ใบ	4,500.00	0%	4,500.00
SC-100	ถังขยะรีไซเคิล 100 ลิตร	1	ใบ	1,500.00	0%	1,500.00
รวม (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)						6,000.00
VAT 7%						420.00
รวม (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)						6,420.00







รูปที่1 บันทึกลงแบบฟอร์มรับคำสั่งซื้อลงคอมพิวเตอร์



รูปที่2 ตรวจสอบหรือเช็คตัวสินค้าที่ลูกค้าต้องการและทำการสั่งซื้อ



รูปที่3 แจ้งการสั่งผลิตสินค้าให้กับพนักงานฝ่ายผลิต



รูปที่4 แจ้งการสั่งผลิตสินค้าให้กับพนักงานฝ่ายผลิต



รูปที่5 ตรวจสอบรายการสั่งผลิตที่ผลิตเสร็จแล้วพร้อมจัดส่งให้กับลูกค้า



รูปที่6 ตรวจสอบสินค้าที่ผลิตเสร็จสมบูรณ์แล้วมีตำหนิ



รูปที่6 ตรวจสอบสินค้าที่ผลิตเสร็จสมบูรณ์แล้วมีตำหนิ

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวชญาภา ชูตากรณ์

รหัสนักศึกษา : 5904300028

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การตลาด

ที่อยู่ : 4/257 ม.ชัยพฤกษ์ ซอยเพชรเกษม 81

ถนนมาเจริญ เขตหนองแขม แขวงหนองแขม

กรุงเทพฯ 10160

เบอร์โทร : 099-098-5500

E-Mail : earn8288@gmail.com

