



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet  
กรณีศึกษา บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด  
Document Management Using Google Sheets:  
A Case Study of GHL (Thailand) Co., Ltd.

โดย  
นางสาวพรลลิตี มะโนบาล 6521600004

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชาสหกิจศึกษา  
ภาควิชาการจัดการทั่วไปและการประกอบการ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2567



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet  
กรณีศึกษา บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด  
Document Management Using Google Sheets:  
A Case Study of GHL (Thailand) Co., Ltd.

โดย  
นางสาวพรลลิตี มะโนบาล 6521600004

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชาสหกิจศึกษา  
ภาควิชาการจัดการทั่วไปและการประกอบการ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2567

หัวข้อโครงการ : การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet  
กรณีศึกษา บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด  
รายชื่อผู้จัดทำ : นางสาว พรสิริ มะโนบาล 6521600004  
หลักสูตร : บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไปและประกอบการ)  
อาจารย์นิเทศ : ผศ.ดร.สมพร ปานยงค์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2567



คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ

*[Handwritten Signature]*

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผศ.ดร.สมพร ปานยงค์)

*[Handwritten Signature]*

.....ผู้นิเทศ

(นางสาวเกษรินทร์ ขจรรัตน์)

*[Handwritten Signature]*

.....กรรมการกลาง

(อาจารย์วราภรณ์ ลิ้มเปรมวัฒนา)

*[Handwritten Signature]*

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

## จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2567

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาการจัดการทั่วไป  
ผศ.ดร.สมพร ปานยินดี

ตามที่นางสาวพรสิริ มะโนบาล นักศึกษาภาคการจัดการทั่วไปและการประกอบกร  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยามได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ.  
2567 ถึงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ในตำแหน่ง ชูรการ ได้รับมอบหมายงานจากพนักงานที่  
ปรึกษา ให้ทำรายงานเรื่อง การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet กรณีศึกษา บริษัท จีเอสแอล  
(ประเทศไทย) จำกัด

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ได้เสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้จัดทำจึงขอนำส่งรายงานดังกล่าวมา  
พร้อมกันนี้จำนวน 1 ฉบับ เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพรสิริ มะโนบาล)

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในตำแหน่ง ชุรการ ณ บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ด้วยดี ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ และความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและสามารถนำความรู้ประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้โอกาสผู้จัดทำเข้ามาปฏิบัติสหกิจศึกษา กรุณาเสียสละเวลาอบรม สอนงาน และช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้จากการสนับสนุนหลายฝ่าย ดังนี้

1. นางสาวเกษรินทร์ ขจรรัตน์ หัวหน้างาน
2. ผศ.ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ บริษัทจีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด และผู้สนใจปฏิบัติสหกิจศึกษาของบริษัทเพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการทำความเข้าใจและพัฒนาโครงการต่อไป รวมทั้งในการค้นคว้าของผู้สนใจทั่วไปด้วย หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวพรสิรี มะโนบาล

ผู้จัดทำ

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2567

ชื่อโครงการ :	การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet กรณีศึกษา บริษัท จีเอสแอล (ประเทศไทย) จำกัด
หน่วยกิต :	5
ผู้จัดทำ :	นางสาว พรสิริ มะโนบาล 6521600004
อาจารย์ที่ปรึกษา :	ผศ.ดร.สมพร ปานยินดี
ระดับการศึกษา :	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา :	การจัดการทั่วไปและการประกอบการ
คณะวิชา :	บริหารธุรกิจ
ภาคการศึกษา/ ปีการศึกษา :	1/2567

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) เพื่อสร้างระบบติดตามสถานะเอกสารที่สามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีม BD ทีม Sales และทีม Risk และ 3) เพื่อลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและการค้นหาข้อมูลที่ล่าช้า โดยในระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา มีปัญหาที่พบคือ เอกสารสูญหาย เนื่องจาก การบันทึกข้อมูลเอกสารที่ได้รับจากพาร์ทเนอร์ ใช้วิธีการจดบันทึกบนกระดาษ และ การค้นหาเอกสารยุ่งยาก และใช้เวลา จากการจัดเก็บเอกสารด้วยกระดาษและเพิ่มข้อมูล

ผลการแก้ไข พบว่า เมื่อมีการบันทึกข้อมูลเอกสารอย่างเป็นระบบด้วย Google Sheet ช่วยลดปัญหาเอกสารสูญหายได้ และยังช่วยประหยัดทรัพยากรในการทำงานได้ด้วย และการบันทึกข้อมูลเอกสารในระบบของ Google Sheet ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดู และค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น สะดวกในการทำงาน ไม่ได้เสียเวลาติดต่อรหว่างแผนก และสามารถส่งต่องานได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

คำสำคัญ : การจัดการเอกสาร / Google Sheet / จีเอสแอล (ประเทศไทย)

**Project Title :** Document Management Using Google Sheets:  
A Case Study of GHL (Thailand) Co., Ltd.

**Credits :** 5

**By :** Ms. Ponsiree Manoban 6521600004

**Advisor :** Assoc. Prof. Dr. Somporn Panyindee

**Degree :** Bachelor of Business Administration

**Major :** General Management and Entrepreneurship

**Faculty :** Business Administration

**Semester/Academic Year :** 1/2024

### Abstract

This study aimed to: 1) establish a real-time document tracking system; 2) improve communication among BD, Sales, and Risk teams; and 3) reduce data loss and delays. Challenges included document loss and inefficiencies in manual, paper-based systems. Implementing Google Sheets addressed these issues by minimizing document loss, optimizing resources, and enabling quick, accurate data sharing.

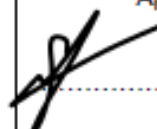
This solution enhanced inter-departmental collaboration, reduced delays, and streamlined workflows, creating a more efficient work environment.

**Keywords:** document management, Google Sheets, GHL (Thailand) Co., Ltd.

Somporn Panyindee

(Co-op Advisor.)

Approved by



## สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
สารบัญ	จ
สารบัญรูป	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ประวัติสถานประกอบการโดยสังเขป	1
1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	5
1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการ	6
1.4 ขอบเขตของโครงการ	6
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
<b>บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ e-Payment	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ Google Sheet	16
<b>บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน</b>	
3.1 รายละเอียดการปฏิบัติงานตามโครงการ	17
3.2 รายละเอียดการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	23
<b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ</b>	
4.1 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	24
4.2 ผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	26



## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลโครงการ	28
5.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ	28
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น	29
5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	29
5.5 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	29
5.6 ข้อเสนอแนะ	29
บรรณานุกรม	31
ภาคผนวก	
ก ภาพการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	33
ประวัติผู้จัดทำ	36

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
3.1 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ	17
3.2 แผนที่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	11
3.3 พันธกิจของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	13
3.4 โครงสร้างองค์กรของกลุ่มบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	16
4.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	18
4.2 หน้าจอเริ่มต้นการใช้งาน	19
4.3 หน้าจอโปรแกรมเตือนเอกสารใหม่	19
4.4 หน้าจอค้นหา	20
4.5 หน้าพิมพ์รายงาน	21
4.6 หน้าจอเมนูหนังสือรอดำเนินการ	21
4.7 หน้าจอเมนูหนังสือรอดำเนินการ	22
4.8 หน้าจอเมนูทะเบียนรวม	23
4.9 หน้าจอเมนูเอกสารรับเข้า	24
4.10 ตัวอย่างหนังสือรับจากภายนอก	26
4.11 หน้าจอการจัดการส่งเอกสาร	27
4.12 หน้าจอการเลือกหน่วยงานเพื่อส่งหนังสือ	27
4.13 หน้าจอการยืนยันการส่งหนังสือ	28
4.14 หน้าจอโอนเอกสารเข้าสู่ระบบจัดเก็บเอกสาร	28
4.15 หน้าจอค้นหาเอกสาร	29

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ประวัติสถานประกอบการโดยสังเขป

##### ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

GHL (Thailand) Co., Ltd.

ที่อยู่ 77/161, ชั้น 37 อาคารสินสาธิตทาวเวอร์ แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600

โทรศัพท์ 02-440-0111

โทรสาร 02-440-0577

เว็บไซต์: <https://www.ghl.com>



รูปที่ 1.1 บริษัท จีเอสแอล (ประเทศไทย) จำกัด

### ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ GHL SYSTEMS BERHAD โดยสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ประเทศมาเลเซีย เป็นผู้นำในด้านการชำระเงิน (end-to-end payment) ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดโครงการทางการเงิน การบริการเทคโนโลยีระดับโลก บริษัทฯจำหน่ายและให้เช่าเครื่องรูดบัตรเครดิต กับธนาคารชั้นนำต่างๆ และให้บริการทางการเงินต่างๆ




รูปที่ 1.2 ตราสัญลักษณ์บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด



รูปที่ 1.3 แผนที่ บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด

- ปี 1994 - เริ่มต้นเป็นบริษัท IT
- ปี 2003 - GHIL ถูกจดทะเบียนใน ACE Market (ชื่อเดิมคือ Mesdaq)
- ปี 2006 - ขยายธุรกิจในระดับภูมิภาคเข้าสู่ประเทศฟิลิปปินส์ (PH) และประเทศไทย (TH)
- ปี 2007 - เข้าซื้อกิจการ e-pay
- ปี 2014 - GHIL ถูกย้ายไปยังตลาดหลักของ Bursa Malaysia
- ปี 2015 - เปิดตัวธุรกิจการจัดการชำระเงินผ่านธุรกรรม (TPA) ในประเทศมาเลเซีย (MY)
- ปี 2016 - เปิดตัวธุรกิจ Alipay Merchant Acquisition ในประเทศไทย ขยายธุรกิจไปยังอินโดนีเซีย (ID) และเปิดตัว eGHL ในฟิลิปปินส์และอินโดนีเซีย
- ปี 2018 - ซื้อกิจการ Paysys (M) S/B และได้รับใบอนุญาต Nano Finance ในประเทศไทย
- ปี 2019 - ปริมาณการทำธุรกรรมแต่ละระดับ MYR1.5 พันล้านต่อเดือน
- ปี 2020 - ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ให้บริการเครดิตชุมชนดิจิทัลในมาเลเซีย ปริมาณการทำธุรกรรมของกลุ่มแต่ละระดับสูงสุดที่ MYR2 พันล้านต่อเดือน
- ปี 2021 - เติบโต 200% จากปริมาณการทำธุรกรรมผ่าน e-wallet ในท้องถิ่น และกลุ่มบริษัทเปิดตัว ESG Framework
- ปี 2022 - เปิดตัว Digital Lending ในมาเลเซียและ Direct Acquiring ในฟิลิปปินส์

### **วิสัยทัศน์ (Vision)**

มุ่งมั่นเป็นผู้นำด้านการให้บริการโซลูชันการชำระเงินในภูมิภาคอาเซียน ด้วยการนำเสนอทางออกที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกและแน่นแฟ้นกับกลุ่มพันธมิตรในท้องถิ่น

### **พันธกิจของบริษัท (Corporate Mission)**

เรามุ่งมั่นช่วยเหลือผู้ประกอบการ สถาบันการเงิน และผู้ให้บริการโทรคมนาคมในการเพิ่มรายได้ โดยการปรับปรุงกระบวนการกระจายสินค้า การชำระเงิน และการจัดเก็บให้เป็นเรื่องง่าย พร้อมทั้งให้บริการโซลูชันที่ครอบคลุมแก่ผู้ประกอบการในภูมิภาคอาเซียน

### **การพัฒนาความยั่งยืนของบริษัท**

1. ความซื่อสัตย์ในธุรกิจและองค์กร
2. การเติบโตของลูกค้า
3. การสนับสนุนแรงงานและชุมชนที่ยั่งยืน
4. ความเป็นเลิศด้านสิ่งแวดล้อม

### **ลักษณะการประกอบการขององค์กร**

GHL เป็นผู้นำด้านการรับชำระเงินในภูมิภาคอาเซียน โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการหลักคือ การให้บริการช่องทางการชำระเงินมากกว่า 100 ช่องทาง รวมถึงการสนับสนุนการเติบโตของลูกค้าผ่านระบบโครงสร้างการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ GHL ยังมีจุดรับชำระกว่า 393,000 จุดทั่วอาเซียน และมีความสามารถในการจัดการการชำระเงินที่ครอบคลุมทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์

### รายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการ

#### 1. เครื่องชำระเงิน (Payment Devices):

เครื่องรูดบัตร / เครื่องรูดบัตรเครดิต (EDC) เครื่องรูดบัตร รองรับชำระเงินทุกรูปแบบในเครื่องเดียว บัตรเครดิต บัตรเดบิต สแกนจ่าย QR Code Alipay WeChat Pay รองรับการแบ่งจ่ายรายเดือน ตรวจสอบยอดขายได้ตลอดเวลา ตรวจสอบยอดขายได้ตลอดเวลา



รูปที่ 1.4 เครื่อง EDC

#### 2. บริการเสริม (Solution Services)

บริการเสริมสำหรับธนาคารและร้านค้า เช่น ระบบควบคุมเครือข่าย (Network Access Control), ระบบสะสมคะแนน (Loyalty System), และการพัฒนาซอฟต์แวร์



รูปที่ 1.5 บริการเสริมของบริษัท

### 3. ระบบเชื่อมต่อเพื่อการชำระเงินออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Payment Gateway)



รูปที่ 1.6 Payment gateway

#### 1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ GHL SYSTEMS BERHAD เป็นผู้ดำเนินการให้บริการชำระเงินแบบครบวงจรในภูมิภาคอาเซียน ครอบคลุม 6 ประเทศ รวมถึงประเทศไทย โดยมี GHL E-Payments เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย GHL Systems Berhad ก่อตั้งขึ้นในปี 1994 และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มาเลเซียตั้งแต่ปี 2546 โดยมีจุดมุ่งหมายในการทำให้การชำระเงินเป็นเรื่องง่ายและเข้าถึงได้สำหรับผู้ประกอบการทุกขนาด รวมถึงธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยให้บริการด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร ซึ่งครอบคลุมการชำระเงินทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ บริษัทมีจุดรับชำระเงินมากกว่า 393,000 จุดทั่วภูมิภาค นอกจากนี้ GHL ยังเป็นที่ยอมรับในฐานะผู้นำด้านการให้บริการรับชำระเงินที่มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนาน ทำให้ปัจจุบัน GHL ได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นร้านค้าชั้นนำ และร้านค้ารายย่อยในหลากหลายประเภทธุรกิจ

จากการที่ผู้จัดทำ ได้เข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) ทำงานในทีม BD (Business Development) ตำแหน่ง ธุรกิจ ได้รับมอบหมายให้จัดทำเอกสารต่าง ๆ และประสานงานระหว่างทีมอื่น ๆ ในบริษัท ได้แก่ ทีม Sales และทีม Risk ในระหว่างที่มีการปฏิบัติงานนั้น ได้พบปัญหาในการทำงานคือ การบันทึกและติดตามเอกสารภายในองค์กร ใช้วิธีการบันทึกลงในแผ่นกระดาษ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาการค้นหาข้อมูลยากลำบาก การสื่อสารด้วยเอกสารไม่สามารถอัปเดตได้แบบเรียลไทม์ ส่งผลให้การติดตามสถานะเอกสารขาดความชัดเจนว่าเอกสารของทีมงานอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าและสับสนในกระบวนการทำงาน

ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดในการจัดทำโครงการเรื่อง การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet กรณีศึกษา บริษัท จีเอสแอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ Google Sheets เป็นเครื่องมือหลักในการติดตามเอกสารในรูปแบบดิจิทัล และจัดเก็บข้อมูล ซึ่งช่วยให้ทีม BD ทีม Sales และทีม Risk สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงในการสูญหายของข้อมูลและเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน

### 1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.3.1 เพื่อสร้างระบบติดตามสถานะเอกสารที่สามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์
- 1.3.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีม BD ทีม Sales และทีม Risk
- 1.3.3 เพื่อลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและการค้นหาข้อมูลที่ล่าช้า

### 1.4 ขอบเขตของโครงการ

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัญหาในการลดเวลาในการจัดแยกเอกสารให้มีความรวดเร็วและครบถ้วนยิ่งขึ้น โดยการนำแนวคิด Lean ที่มุ่งเน้นการลดความสูญเสียนั้นในกระบวนการทำงานมาใช้เพื่อพัฒนาระบบติดตามเอกสาร

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ดำเนินการศึกษาและพัฒนาระบบในส่วนของบริษัท จีเอสแอล อีเปย์แมนส์ จำกัด

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ครอบคลุมทีม BD, ทีม Sales, ทีม Risk และพนักงานภายในองค์กรที่เกี่ยวข้อง

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.5.1 ทำให้การติดตามสถานะเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
- 1.5.2 ลดข้อผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างทีม BD ทีม Sales และทีม Risk
- 1.5.3 เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน ลดปัญหาการสูญหายของข้อมูล



## บทที่ 2

### ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

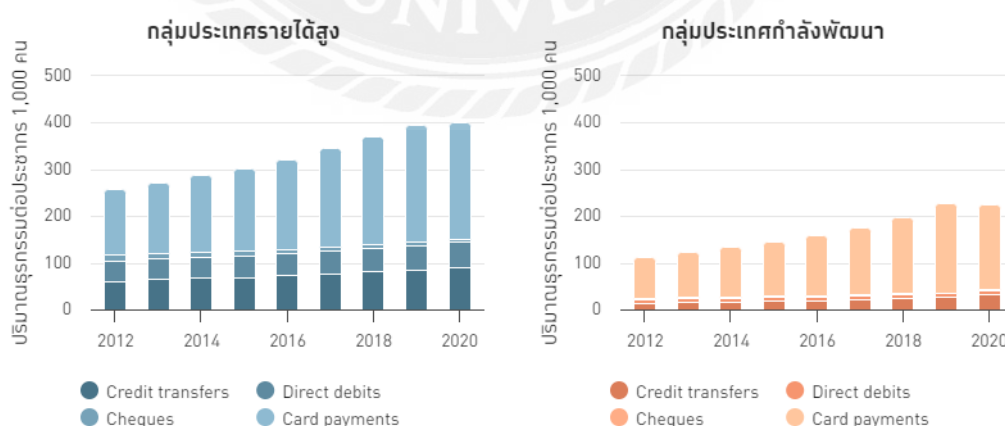
ในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet กรณีศึกษา บริษัท จีเอชแอล อีเปย์เมนท์ ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ e-Payment

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ Google Sheet

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ E-Payment

ปัจจุบัน รูปแบบการใช้จ่ายในประเทศต่าง ๆ เริ่มเปลี่ยนแปลงมาเป็นสังคมไร้เงินสด มีการสนับสนุนให้ผู้คนหันมาใช้จ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment มากขึ้น เพราะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำธุรกรรม สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น ตั้งแต่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 เป็นจุดกระตุ้นให้ผู้บริโภคบางกลุ่มหันมาใช้ e-Payment มากขึ้น ส่วนหนึ่งเพราะอยากหลีกเลี่ยงการสัมผัสเงินสดเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ แต่อีกส่วนหนึ่งเป็นเพราะการทำธุรกรรมออนไลน์ เป็นทางเลือกเดียวเท่านั้นในช่วงที่มีมาตรการ มาตรการปิดเมือง (Lockdown) ปัจจุบัน พบว่าธุรกรรม E-Payment ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่มาจากกลุ่มที่ใช้ e-Payment อยู่แล้ว ส่วนกลุ่มที่ใช้เงินสดเป็นหลัก ก็ไม่ได้หันมาใช้ e-Payment เพิ่มมากนัก การเลือกใช้ชำระเงินวิธีใดนั้น ย่อมขึ้นกับว่ามีทางเลือกอะไรบ้าง และประโยชน์และต้นทุนของทางเลือกต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกันนั้นเป็นอย่างไร



รูปที่ 2.1 ปริมาณธุรกรรมที่ไม่ใช้เงินสดต่อจำนวนประชากร

### 2.1.1 ประโยชน์ของการใช้ e-Payment มีหลากหลาย ตั้งแต่

1. สะดวก ผู้ซื้อและผู้ขายทำธุรกรรมได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เพราะไม่ต้องเตรียมเงินสดหรือเงินทอน รวมถึงทำธุรกรรม online ได้
2. ประหยัด ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปถอนเงินสด หรือทำธุรกรรมที่ตู้ ATM หรือสาขา โดยเฉพาะคนที่ได้รับเงินเดือนเข้าบัญชีอยู่แล้ว
- 3.ปลอดภัย ผู้ซื้อและผู้ขายไม่จำเป็นต้องมีเงินสดติดตัวจำนวนมาก ลดความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมหรือสูญหาย รวมถึงการทำธุรกรรมก็มีหลักฐานชัดเจน
4. เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่ที่ไม่มีจุดบริการทางการเงิน

### 2.1.2 ต้นทุนและข้อจำกัดของการใช้ e-Payment

การใช้ e-Payment มีต้นทุนที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าอุปกรณ์ ค่าบริการ internet ผู้ใช้จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคารก่อน สำหรับบัตรเครดิต ผู้ขายบางรายมีการคิดค่าธรรมเนียมหรือกำหนดมูลค่าขั้นต่ำในการใช้บัตร Arango et al. (2015) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคในแคนาดาส่วนหนึ่งใช้เงินสดสำหรับธุรกรรมมูลค่าต่ำ เพราะผู้ขายไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต นอกจากนี้การเก็บภาษีจากธุรกรรม e-Payment เช่น ใน Tanzania ก็ทำให้การใช้ e-Payment ลดลงอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ยังมีต้นทุนที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ความกังวลว่าโอนแล้วเงินจะไปถึงผู้รับจริงหรือไม่ ความเสี่ยงที่ข้อมูลธุรกรรมจะรั่วไหล ความเสี่ยงเรื่องความไม่เสถียรของระบบ ต้นทุนด้านเวลาที่ต้องใช้ในการเรียนรู้เทคโนโลยีนั้น ๆ และความเสี่ยงที่จะทำให้ธุรกรรมผิดพลาด เช่น ใส่เลขบัญชีหรือจำนวนเงินผิดพลาด นอกจากนี้ งานด้านจิตวิทยายังมองว่า perception ของผู้บริโภคต่อ e-Payment (เช่น norm ในสังคม หรือความคิดว่าผู้ขายอยากให้ชำระเงินด้วยวิธีใด) เป็นปัจจัยสำคัญ คนจำนวนหนึ่งยังมีความรู้สึกว่าการใช้เงินสดทำให้ควบคุมการใช้จ่ายได้ง่ายกว่า เพราะทราบว่ามีเงินอยู่ในกระเป๋าเท่าใด และรักษาความเป็นส่วนตัวได้ดีกว่า เนื่องจากผู้ขายไม่ทราบว่าผู้ซื้อเป็นใคร ไม่มีหลักฐานทางธุรกรรมว่าไปใช้จ่ายที่ไหน อย่างไร

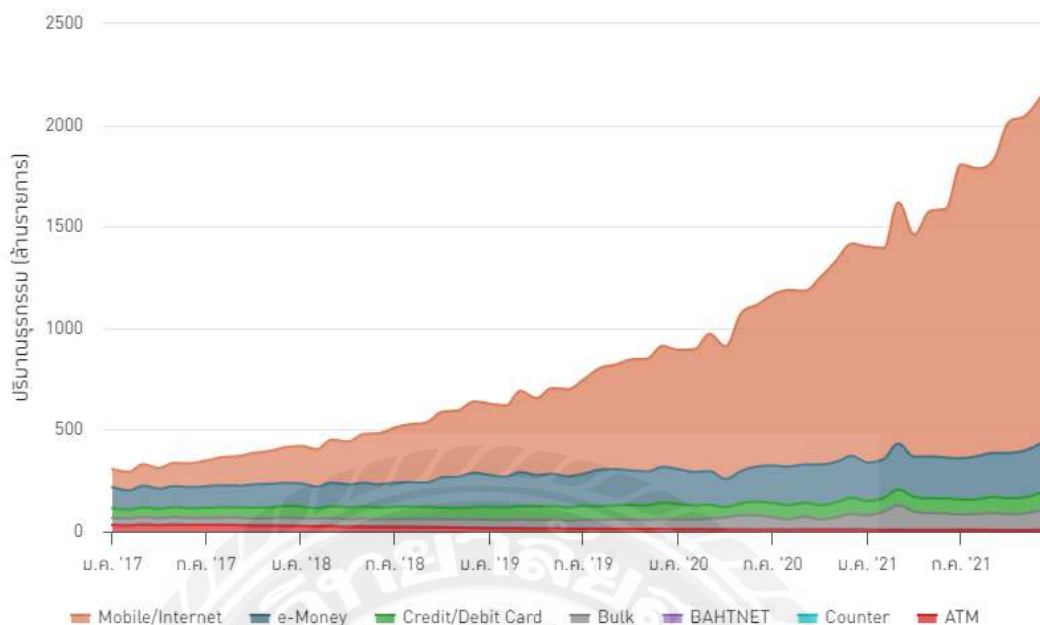
### 2.1.3 พัฒนาการระบบ e-Payment ของไทย

พัฒนาการระบบการชำระเงินของไทยนั้นมาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน โดยการให้บริการ internet banking และ mobile banking โดยเริ่มในปี 2000 และ 2009 ต่อมาในปี 2015 รัฐบาลได้เริ่มแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment 1 เพื่อผลักดันให้

ประเทศมีระบบการชำระเงินที่ได้มาตรฐาน ต้นทุนต่ำ และมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้ขายแล้ว e-Payment ยังช่วยลดต้นทุนของการใช้เงินสดที่ประชาชนมองไม่เห็นของภาครัฐ บริการพร้อมเพย์ (Prompt Pay) เริ่มขึ้นเมื่อมกราคม 2017 โดยเป็นการผูกติดเลขบัญชีกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เลขบัตรประชาชน เลขทะเบียนนิติบุคคล หรือ e-Wallet ID และต่อยอดมาเป็นการผูกเลขบัญชีกับ Thai QR Code ในปลายปีเดียวกัน ประกอบกับธนาคารพาณิชย์ได้ยกเลิกค่าธรรมเนียมสำหรับการโอนเงินข้ามธนาคารผ่าน mobile/internet payment ที่วงเงินไม่เกิน 5,000 บาท ในปีนั้น และขยายวงเงินขึ้นมาตามลำดับ ทำให้การโอนเงินสะดวกรวดเร็วขึ้น และมีต้นทุนลดลง

e-Wallet ที่ออกโดยภาครัฐ (g-Wallet) ยังถูกใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นการใช้จ่ายในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น เพราะโปร่งใส ลดขั้นตอน รวมถึงสนับสนุนให้ประชาชนและร้านค้าโดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่นอกระบบเข้ามาใช้ e-Payment มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 เกิดพฤติกรรมที่ต้องการจะลดการสัมผัสเงินสด มีส่วนกระตุ้นให้คนหันมาใช้ e-Payment มากขึ้น โครงการภาครัฐของไทยที่มุ่งช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบและกระตุ้นเศรษฐกิจ ก็ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ National e-Payment เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินช่วยเหลือเพิ่มเติมผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐผ่านเป๋าตัง (โครงการเรารักกัน เราชนะ) ผ่านบัญชีธนาคาร หรือโครงการกระตุ้นการใช้จ่ายโดยรัฐร่วมสมทบ เช่น คนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน ก็ดำเนินการผ่านเป๋าตังและถุงเงิน เป็นต้น

ผลสำรวจจากธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าปริมาณธุรกรรม e-Payment ในแต่ละเดือนของไทยเพิ่มจาก 307 ล้านรายการในเดือนมกราคม 2017 เป็น 2.1 พันล้านรายการในเดือนธันวาคม 2021 (รูปที่ 2) โดย mobile/internet payment เป็นวิธีชำระเงินที่ได้รับความนิยมและขยายตัวสูงที่สุดในช่วงเวลาห้าปีดังกล่าว โดยมีสัดส่วนเพิ่มจาก 29% เป็น 80% ของธุรกรรม e-Payment ทั้งหมด นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี 2019 เป็นต้นมา ปริมาณธุรกรรมและมูลค่าการโอนเงินสดจากเครื่อง ATM ก็มีแนวโน้มลดลง



รูปที่ 2.2 ปริมาณธุรกรรม e-Payment ระหว่างปี 2017–2021

#### 2.1.4 พฤติกรรมการใช้ e-Payment ของคนไทย

พฤติกรรมการใช้ e-Payment ของคนไทยจากข้อมูลรายธุรกรรมที่ได้รับความอนุเคราะห์จากธนาคารขนาดใหญ่ 5 แห่ง ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2020 ถึงเดือนธันวาคม 2021 รวม 18 เดือน มีมูลค่าการทำธุรกรรม e-Payment จากธนาคารในกลุ่มนี้ คิดเป็นกว่า 80% ของธุรกรรม e-Payment ทั้งหมดทั้งในแง่ปริมาณและมูลค่า วิเคราะห์จากการใช้งานผ่าน mobile/internet payment เป็นหลัก เนื่องจากเป็นช่องทางหลักในการใช้บริการ e-Payment นอกจากนี้ mobile/internet banking ซึ่งมีต้นทุนของผู้ให้และผู้ให้บริการค่อนข้างต่ำ นับเป็นช่องทางที่มีศักยภาพในการตอบโจทย์การเข้าถึงบริการทางการเงินในอนาคตของไทย

ในภาพรวม จำนวนผู้ที่เคยทำธุรกรรมโอนหรือชำระเงินผ่าน e-Payment ในช่วงเวลา 18 เดือนดังกล่าวมีกว่า 32.5 ล้านคน โดยมีผู้ใช้ mobile/internet payment อย่างน้อยหนึ่งครั้งถึง 29 ล้านคน จำนวนผู้ใช้บริการ mobile/internet payment เพิ่มขึ้นจาก 21.8 ล้านคนในเดือน ก.ค. 2020 เป็น 26.2 ล้านคนในเดือน ธ.ค. 2021 (เพิ่มขึ้น 20%) และปริมาณธุรกรรมเพิ่มขึ้นจาก 699 ล้านรายการต่อเดือน เป็น 1,393 ล้านรายการต่อเดือนในช่วงดังกล่าว (เพิ่มขึ้น 99%)

ข้อมูลละเอียดรายธุรกรรมดังกล่าว สามารถสรุปข้อมูลได้ 5 ประการเกี่ยวกับการใช้งาน mobile/internet payment ของไทยดังต่อไปนี้

### 1. กลุ่มเด็กและผู้สูงอายุ มีสัดส่วนใช้ mobile/internet banking น้อยที่สุด

หากคิดสัดส่วนของผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากรในกลุ่มอายุ จะเห็นได้ว่าประชากรเกือบ 70% ของกลุ่มอายุ 20–39 ปี เข้ามาใช้บริการ mobile/internet payment อยู่แล้วตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของข้อมูล และเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยในช่วง 18 เดือนดังกล่าว สัดส่วนดังกล่าวลดลงไปตามอายุ โดยกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีประชากรไม่ถึง 20% ที่ใช้บริการ และไม่ได้เพิ่มขึ้นมากนัก ในทางกลับกัน กลุ่มผู้ให้บริการอายุ 15–19 ปี มีสัดส่วนการใช้งานเพียง 11% ในเดือน ก.ค. 2020 แต่ในเดือนสุดท้ายของข้อมูล สัดส่วนของกลุ่มนี้เพิ่มเป็นถึง 32% ของประชากร นับเป็นการเพิ่มขึ้นถึงเกือบสามเท่าตัว จากรายละเอียดนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้งานกลุ่มเด็กเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว



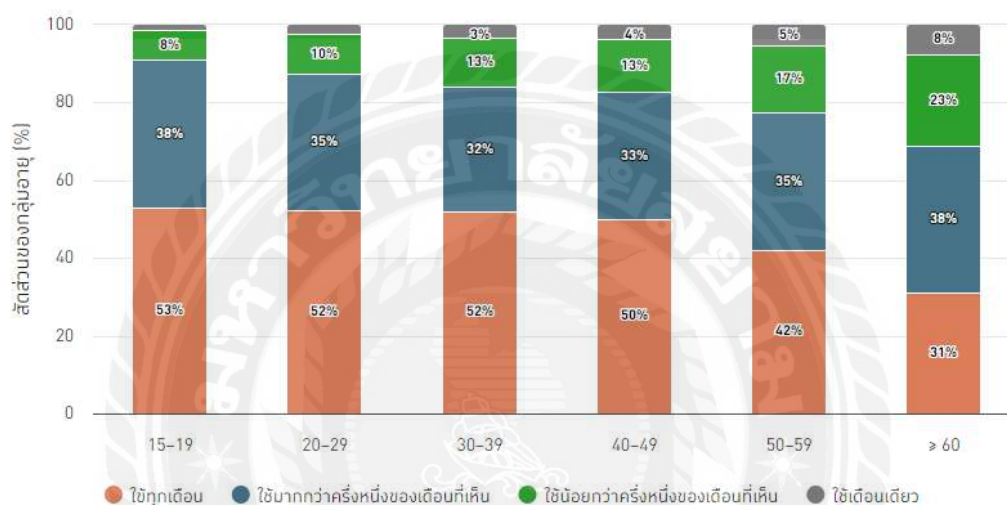
รูปที่ 2.3 สัดส่วนของผู้ใช้งาน mobile/internet payment ต่อกลุ่มประชากร

### 2. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการต่อทุกเดือน หลังจากเริ่มใช้ครั้งแรก

จากการแบ่งผู้ให้บริการเป็นกลุ่ม ๆ ตามช่วงเวลา que เห็นการทำธุรกรรมครั้งแรกในช่วง 18 เดือน และคำนวณสัดส่วนของผู้ใช้บริการในเดือนถัด ๆ มาหลังจากเข้ามาใช้งานครั้งแรก พบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ตั้งแต่เดือน ส.ค. 2020 เป็นต้นไป มีสัดส่วนเข้ามาใช้บริการในเดือนที่สองเหลือเพียง 80% โดยประมาณ และลดลงอีกเล็กน้อยในเดือนถัด ๆ มา อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสนใจว่า ในบางเดือน เช่น ก.ค. 2021 จำนวนผู้ใช้งาน เพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยคนที่มิแนวมใช้บ่อย เนื่องจากร้านค้าที่

ใช้บริการเป็นประจำรับชำระเงินผ่าน mobile/internet payment หรือไม่ชอบถือเงินสดมักจะเข้ามาใช้เป็นกลุ่มแรก ๆ

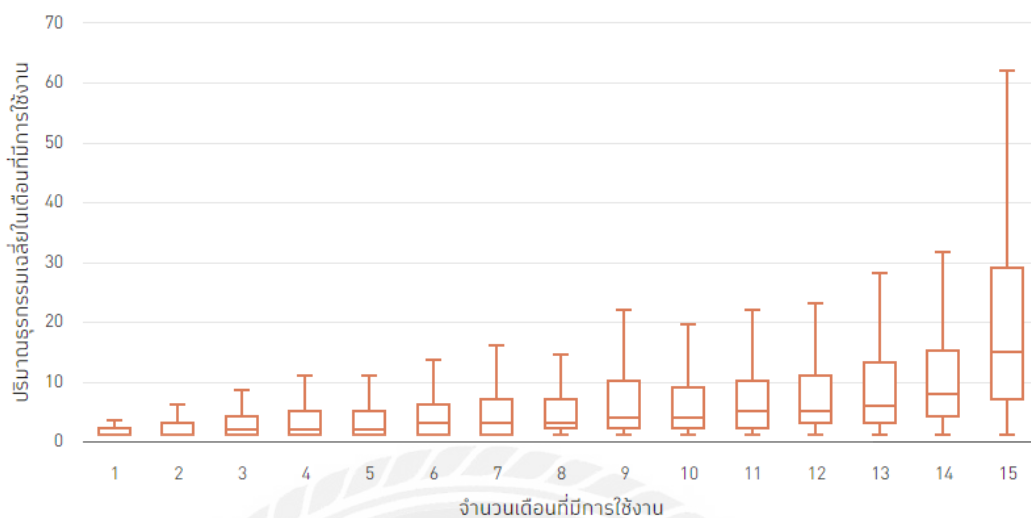
เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่เพิ่งเข้ามาใช้งานว่าใช้บริการต่อเนื่องเพียงใด จากการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการจำนวน 1.4 ล้านคน ซึ่งเมื่อความีการใช้งานทุกเดือนหรือไม่ พบว่าผู้บริการกลุ่มนี้ 47% มีการใช้งานทุกเดือนหลังจากเข้ามาใช้ครั้งแรก3 โดยสัดส่วนของคนที่ใช้บริการทุกเดือนนั้นลดลงตามกลุ่มอายุที่เพิ่มขึ้น และสัดส่วนของกลุ่มที่มีการใช้มากกว่าครั้งหนึ่งของจำนวนเดือนที่เห็นในข้อมูลแต่ไม่ใช้ทุกเดือนนั้นอยู่ที่ประมาณ 33-38% ในทุกกลุ่มอายุ



รูปที่ 2.4 สัดส่วนของผู้ใช้งาน mobile/internet payment ต่อกลุ่มประชากร

### 3. การใช้ e-Payment ยังกระจุกตัว ในผู้บริการที่ใช้งานทุกเดือน

เมื่อดูปริมาณธุรกรรมในแต่ละเดือนของผู้บริการในเดือน ต.ค. 2024 พบว่าผู้ใช้งานที่มีจำนวนเดือนที่ใช้งานสูงก็จะมีปริมาณธุรกรรมต่อเดือนสูงตามไปด้วย โดยค่ามัธยฐานของกลุ่มผู้ที่เข้ามาใช้งานเพียงเดือนเดียว และทุกเดือน อยู่ที่ 1 ครั้ง และ 15 ครั้งต่อเดือน ตามลำดับ



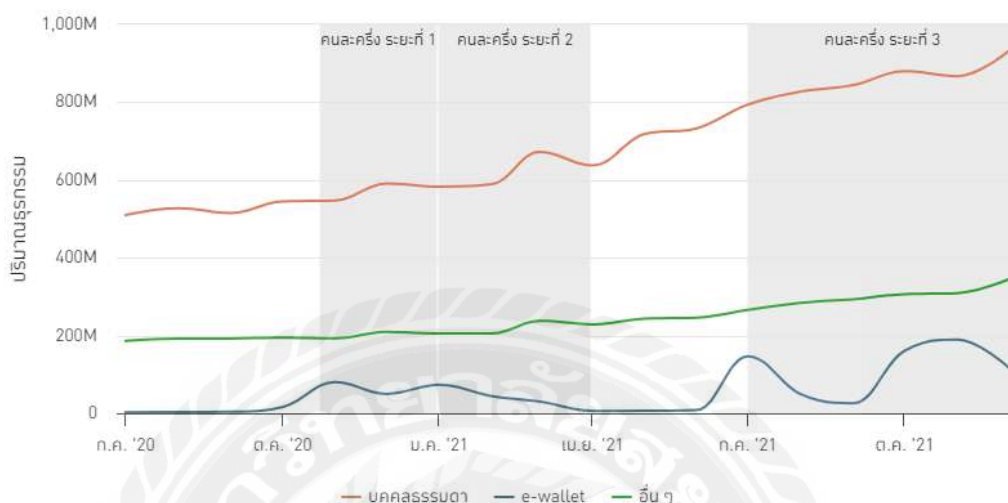
รูปที่ 2.5 ปริมาณธุรกรรมและความถี่ในการใช้งานของ เดือน ต.ค. 2020

จากภาพแสดงให้เห็นว่าปริมาณธุรกรรมต่อเดือนกระจุกตัวค่อนข้างมากในผู้ใช้บริการกลุ่มเดิม โดยเมื่อคำนวณแล้วพบว่าธุรกรรมกว่าครึ่งหนึ่ง ที่เข้ามาใช้ใหม่ เกิดจากผู้ใช้บริการเพียง 5% เท่านั้น นอกจากนี้ เรายังพบว่าปริมาณธุรกรรมเฉลี่ยในสามเดือนแรกที่เริ่มใช้บริการเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีของการใช้บริการในอนาคต ผลสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการ มีการใช้บริการเพิ่มขึ้น แต่ระดับของการใช้บริการก็ยังห่างกันอย่างชัดเจน เช่น กลุ่มที่ใช้บ่อยที่สุด 20% แรก มีปริมาณธุรกรรมเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มจาก 6 ครั้งเป็น 20 ครั้ง ส่วนกลุ่มที่ใช้เเยะที่สุด 20% สุดท้าย มีปริมาณธุรกรรมเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มจาก 57 เป็น 70 ครั้ง โดยลักษณะของกลุ่มที่ใช้งานเเยะที่สุดส่วนมากจะเป็นกลุ่มอายุ 20-29 ปี ส่วนกลุ่มที่ใช้งานน้อยที่สุดส่วนมากจะเป็นกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี

#### 4. ธุรกรรมส่วนใหญ่เป็นการโอนให้บัญชีบุคคล

ผลสำรวจประเภทของการใช้บริการ จากข้อมูลทั้งสิ้น 1.8 หมื่นล้านธุรกรรมในช่วง 18 เดือนดังกล่าว กว่า 70% เป็นการโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลธรรมดา ส่วนการโอนเข้าบัญชีอื่น ๆ เช่น บัญชีธุรกิจ บัญชีของรัฐ และการโอนเข้า e-Wallet คิดเป็น 24% และ 6% ตามลำดับ กระนั้นก็ตาม การโอนจำนวนหนึ่ง น่าจะเป็นการชำระค่าสินค้าและบริการ เนื่องจาก SMEs ไทยจำนวนมากยังใช้บัญชีบุคคลในการรับชำระเงิน การโอนสู่บัญชี e-Wallet มักจะเพิ่มขึ้นในช่วงที่มีมาตรการของรัฐที่เป็นประเภทร่วมจ่าย เช่น มาตรการคนละครึ่ง ช่วงเดือน พ.ย. 2020, ม.ค. 2021, และ ก.ค. 2021 ซึ่งประชาชนที่ได้รับสิทธิ์จะต้องเติมเงินเข้าไปใน e-Wallet เป้าตัง ของรัฐบาล โดยผู้ที่โอนเงินเข้าเป้าตังนั้น มีทั้งกลุ่มที่เคยใช้บริการอยู่แล้ว กลุ่มที่หยุดใช้ไประยะหนึ่งและกลับมาใช้ใหม่ และกลุ่มที่เพิ่ง

เข้ามาใหม่ ส่วนมูลค่าเฉลี่ยต่อธุรกรรม ซึ่งมักจะลดลงในช่วงมาตรการนั้น น่าจะเป็นเพราะการที่รัฐจำกัดมูลค่าการร่วมสมทบต่อวัน คนส่วนใหญ่จึงเติมเงินครั้งละ 150 บาท



รูปที่ 2.6 ปริมาณและมูลค่าของธุรกรรมของผู้ใช้บริการทั้งหมดในแต่ละเดือน

5. กลุ่มที่ถูกกระตุ้นด้วยมาตรการภาครัฐส่วนใหญ่ ใช้บริการ mobile/internet payment เพื่อจุดประสงค์อื่นต่อ

จากผลการสำรวจในเดือน ก.ค. 2021 มีผู้เข้าใช้ใหม่เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดย ประมาณ 5 แสนคนนั้น มีประมาณ 2.2 แสนคนที่มีธุรกรรมโอนเข้าสู่ e-Wallet ในเดือนแรก (เทียบกับคนที่มีธุรกรรมโอนเข้า e-Wallet ในเดือนแรกเฉลี่ยเพียง 1.2 หมื่นคน ก่อนหน้า) ในจำนวนนี้ กว่า 1.5 แสนคนมีธุรกรรมโอนเข้าสู่ e-Wallet เป็นธุรกรรมแรกของเดือน ทำให้ค่อนข้างมั่นใจได้ว่า คนส่วนใหญ่ใน 1.5 แสนคนนี้ถูกชักจูงให้เข้ามาใช้ mobile/internet payment จากมาตรการคนละครึ่ง ที่ต้องเติมเงินเข้าเป้าตั้งเพื่อที่จะใช้จ่ายได้ ทำให้ได้ทดลองและเรียนรู้การใช้งาน e-payment นั้นเอง จะเห็นได้ว่า มาตรการภาครัฐที่กระตุ้นให้คนเข้ามาใช้ e-Payment มากขึ้นและมีผลต่อพฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ อย่างไรก็ตามในระยะยาว หากคนส่วนใหญ่หันมาใช้ e-Payment มากขึ้นแม้ว่าจะไม่มีมาตรการแล้ว ก็ถือได้ว่ามาตรการเหล่านี้ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคน ทั้งนี้ โครงการสำรวจการบันทึกพฤติกรรมการชำระเงินประจำวันของประชาชน (Payment Diary) พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างถึง 65% ที่บอกว่าจะกลับไปใช้เงินสดเมื่อมาตรการรัฐหมดลง และมีเพียง 36% ที่บอกว่าจะใช้บริการ mobile/internet payment ต่อ (Bank of Thailand, 2022) จากข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ e-Payment ผ่านมาตรการรัฐที่ใช้ mobile/internet payment โอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่ใช่ e-



Wallet ทุกเดือนประมาณ 5.7 หมื่นคน (38%) และโอนอย่างน้อย 4 เดือนใน 6 เดือนที่เห็นข้อมูล ประมาณ 8.7 หมื่นคน (58%) แม้ว่ามาตรการรัฐจะหมดลงแล้ว อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบ พฤติกรรมในเดือนต่อ ๆ มาของคนที่มีธุรกรรมแรกเป็นการโอนสู่ e-Wallet กับคนที่โอนเข้าบัญชี ประเภทอื่น ทำให้เห็นว่าคนสองกลุ่มนี้มีลักษณะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีปริมาณธุรกรรมต่อ เดือนและมูลค่าธุรกรรมเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่เข้ามาเอง

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบการใช้งาน mobile/internet payment ตามบัญชีปลายทางของการโอน ครั้งแรกของเดือนกรกฎาคม 2021

	ธุรกรรมแรกไม่เป็น e-Wallet	ธุรกรรมแรกเป็น e-Wallet
จำนวนผู้ใช้บริการ	366,842	149,468
ปริมาณธุรกรรมต่อคนต่อเดือน	24.75	11.15
มูลค่าธุรกรรมเฉลี่ย	1,999.04	1,085.56

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ Google Sheet

Google Sheets เป็น Application ใน กลุ่มของ Google Drive ซึ่งเป็นนวัตกรรมของ Google มีลักษณะการทำงานคล้ายๆ กับโปรแกรม Microsoft Excel มีการสร้าง Column Row สามารถใส่ข้อมูลต่างๆ ลงไปใน Cell ได้ คำนวณสูตรต่างๆ ได้ แต่วิธีการใช้สูตรคำนวณจะแตกต่าง จากโปรแกรม Microsoft Excel ไม่ต้องติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานบน Web browser ได้ โดยไฟล์จะถูกบันทึกไว้ที่ Server ของ Google ทำให้สามารถเปิดใช้งานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เพียงมี Web browser และอินเทอร์เน็ต สามารถแชร์ไฟล์ให้ผู้อื่นร่วมใช้งานได้ และมีระบบ Real time Save อัตโนมัติ นอกจากนี้ยังสามารถ Save หรือ Export ออกมาใช้งานกับ Excel ที่เครื่อง คอมพิวเตอร์ได้อีกด้วย ทำให้การทำงานสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยการล็อกอินเข้าใช้งานใน เว็บไซต์ Google ด้วย Google Account หรือ Gmail ก็สามารถเข้าไปทำงานได้และเปิดให้ใช้งานฟรี

บุญเยี่ยม ชัดผาบ (2565) อธิบายถึง Google Sheet ว่า เป็นการใช้งาน เพื่อสร้างเอกสารที่ สามารถรับข้อมูลจากบุคคลอื่นๆ ที่กรอกเข้ามาได้ และข้อมูลนั้นจะถูกเก็บบันทึกไว้ในเอกสารงานของ เรา ซึ่งมีประโยชน์มากในการเอาไปใช้งาน โดยไฟล์จะถูกบันทึกไว้ที่ Server ของ Google ทำให้ สามารถเปิดใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงมี Web browser/ Google ทั้งยังสามารถแชร์ไฟล์ให้ผู้อื่น แก่ไข ทำงานร่วมกันใน Spreadsheet ของตนได้ และมีระบบ Real time Save อัตโนมัติ

จรรยาลักษณ์ นารี (2563) ได้นำ Google Seet มาช่วยในการแก้ปัญหาในการบริหารงาน นักศึกษาช่วยงานสามารถทำให้ลดระยะเวลาและขั้นตอนที่ไม่จำเป็นได้เป็นอย่างดี Google sheet เป็น Application ของ Google drive ที่มีลักษณะ การทำงานคล้ายกับ Excel การทำงานบน Spreadsheet ง่ายต่อการแก้ไขข้อมูล การใช้สูตรมากำหนดและฟังก์ชันการใช้งานอื่นๆ ที่มีใน Spreadsheet และสามารถทำงานร่วมกันบนระบบคลาวด์ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา

จากการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับการใช้งาน Google Spreadsheet เป็นโปรแกรม ที่คล้าย กับ Microsoft Excel ซึ่งเป็นการใช้งานรูปแบบออนไลน์ Spreadsheet เป็นการสร้างเอกสารตอบกลับที่สร้างด้วย Google Form เช่น การสร้างแบบสอบถาม แบบทดสอบออนไลน์ต่างๆ โดยมีการดึง ข้อมูลการตอบกลับผ่าน Google Spreadsheet สามารถแก้ไขข้อมูลฟังก์ชัน การใช้งานอื่นๆ ทั้งยังสามารถแชร์ไฟล์ให้ผู้อื่น อีกทั้งใช้งานร่วมกัน ได้ ทำให้ เปิดใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีระบบ Real time Save อัตโนมัติ



### บทที่ 3

## รายละเอียดการปฏิบัติงาน

### 3.1 รายละเอียดการปฏิบัติงานตามโครงการงาน

#### 3.1.1 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานของนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์

#### 3.1.2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- 1) กำหนดโครงเรื่อง จากงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานมากระยะหนึ่งในงานเอกสาร ซึ่งเป็นผู้จัดเรียงเอกสาร
- 2) รวบรวมข้อมูลการทำงาน และปัญหาที่พบในการทำงาน
- 3) วิเคราะห์และหาวิธีแก้ไขปัญหา โดยทำการปรึกษาและรับคำแนะนำในการเขียนโครงการ จากอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา
- 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงาน และจัดทำเอกสารตามรูปแบบของโครงการงาน
- 5) สรุปผลโครงการติดตามผลงานและข้อเสนอแนะของรูปแบบโครงการงาน

#### 3.1.3 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการงาน

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการงาน

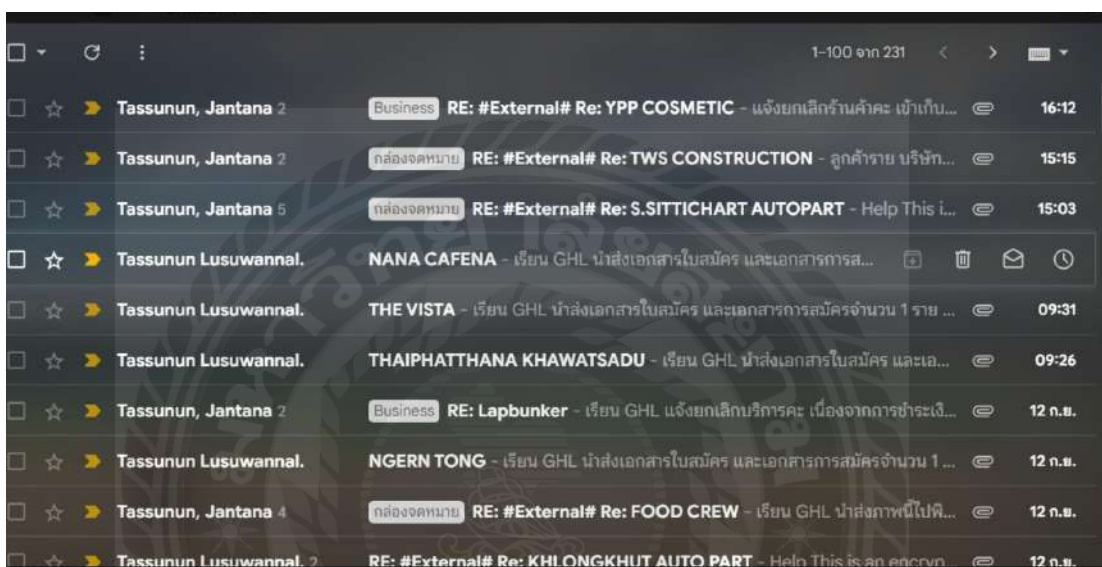
ขั้นตอนและการดำเนินงาน	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ต.ค. 67	พ.ย. 67
1. กำหนดโครงเรื่อง จากงานที่ปฏิบัติ	←→				
2. เก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหา		←→			
3. วิเคราะห์และหาวิธีแก้ไขปัญหา		←→			
4. ดำเนินการแก้ปัญห			←→		
5. สรุปผลโครงการ				←→	

### 3.1.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงการงาน

#### 3.1.4.1 การตรวจสอบและจัดการเอกสารจากพาร์ทเนอร์

1) การรับเอกสารจากพาร์ทเนอร์:

พาร์ทเนอร์ส่งเอกสารมายังทีม BD ผ่านทางอีเมล ทางทีม BD จะทำการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น เพื่อแยกเอกสารตามพาร์ทเนอร์แต่ละราย



รูปที่ 3.1 พาร์ทเนอร์ส่งเอกสารมายังทีม BD ผ่านทางอีเมล

2) ทีม BD แจ้งรายละเอียดการติดต่อของพาร์ทเนอร์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการกรอกข้อมูลเอกสารลงในไฟล์ติดตามพร้อมข้อมูลร้านค้า

โดยในแต่ละคอลัมน์มีข้อมูลดังนี้

- Model หมายถึง บริการที่ใช้
- Name Partner หมายถึง ระบบเชื่อมต่อที่ใช้งาน
- ร้านค้า หมายถึง ชื่อร้านค้าที่เป็นลูกค้า
- Products หมายถึง เครื่องชำระเงิน หรือเครื่องรูดบัตรที่ใช้

ลำดับ	วันที่	MODEL	Name Partner	Tr ร้านค้า	ที่อยู่	#	PRODUCTS	บัญชี	Tr หมายเลข
1	9/1/2024	ISA	UOB	BTS GARAGE		1	TTB	BOW	
2	26/1/2024	ISA	PAYSO	MUIN BANGKOK CLUB		5	TTB + IPP	BOW	
3	29/1/2024	ISA	PAYSO	ASSA ABLOY		3	TTB + IPP	BOW	
4	29/1/2024	ISA	PAYSO	CCC Khon Kaen		1	TTB + IPP	BOW	
5	29/1/2024	ISA	UOB	Smalmai Furniture		1	TTB	BOW	
6	29/1/2024	ISA	UOB	Florenza clinic		1	TTB	BOW	
7	29/1/2024	ISA	UOB	AMARAVATI WELLNESS CENTER		1	TTB	BOW	
8	30/1/2024	ISA	UOB	MIT TYPE		1	TTB	BOW	
9	30/1/2024	TPA	TAI	PINNARA ASIATIQUE		1	TTB	JANTANA	
10	30/1/2024	TPA	BONGKOD	WESTERN COUNTRY		1	DA	JANTANA	

### รูปที่ 3.2 ไฟล์รับเอกสารลูกค้า

ติดต่อร้านค้า และทำใบปะหน้าและส่งให้ทีมพิจารณาตรวจสอบ หากทีมพิจารณาตรวจสอบเอกสารว่าครบถ้วนแล้ว จะทำการลงวันที่อนุมัติ โดยขั้นตอนการตรวจสอบมีดังนี้

- 1) ตรวจสอบเอกสารร้านค้า ว่ากรอกข้อมูลได้ครบถ้วนและสมบูรณ์
- 2) ทำการตรวจสอบเอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง
- 3) จัดทำใบปะหน้าเพื่อระบุรายละเอียดสำคัญของร้านค้า
- 4) ส่งเอกสารและใบปะหน้าให้ทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตรวจสอบและ

ดำเนินการต่อ

<b>GHL</b>		DATE: 13 Sep 2024	
MERCHANT NAME: THAI PHATTHANA		ด้านบน	
TPA MERCHANT: MCL 3072 BUN		1.131 ชม.	
MASTER MERCHANT NAME: <input type="checkbox"/> ALL T/B		<input type="checkbox"/> MSP	
ACCEPTANCE DEVICE			
<input type="checkbox"/> MICRO <input type="checkbox"/> QR <input type="checkbox"/> LINE QR <input checked="" type="checkbox"/> FID <input type="checkbox"/> POS/QR DEVICE <input type="checkbox"/> TAG ON			
RENTAL CONDITION			
<input type="checkbox"/> THY WAIVED IF SV/1000 <input type="checkbox"/> MERCHANT REGISTER SAM <input type="checkbox"/> RENTAL WAIVED <input type="checkbox"/> NO RENTAL <input checked="" type="checkbox"/> 3 เดือนแรกฟรี (ดูตาม 253)			
INSTALL SPECIAL FUNCTION			
<input checked="" type="checkbox"/> DCC <input type="checkbox"/> MDR HOME CURRENCY <input type="checkbox"/> D/SMS <input type="checkbox"/> MDR THB <input type="checkbox"/> S/DOS <input type="checkbox"/> IPP <input type="checkbox"/> EP <input type="checkbox"/> PRE-AUTH & OFF-LINE			
IPG MERCHANT: ACC: 0000 BUSINESS TYPE: REST			
WEBSITE: _____ PLUGIN: _____			
MASTER MERCHANT NAME: <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> WEBSITE <input type="checkbox"/> ALWAYS <input type="checkbox"/> CREATOR PLUS ONE <input type="checkbox"/> JOIN FEE 5,000 THB			
<input type="checkbox"/> JAKR (COMWIRE) <input type="checkbox"/> ACS <input type="checkbox"/> OTHER: _____			
CHANNEL & PAYMENT APPLIED			
<input type="checkbox"/> CREDIT CARD ACQUIRER <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> FTS <input type="checkbox"/> FBANK <input type="checkbox"/> ONLINE BANKING			
<input type="checkbox"/> E-WALLET <input type="checkbox"/> THAI QR <input type="checkbox"/> QRPAY <input type="checkbox"/> ALIPAY PLUS <input type="checkbox"/> TRUMP MONEY <input type="checkbox"/> LINEPAY <input type="checkbox"/> SHOPPEE <input type="checkbox"/> INSTALLMENT			
<input type="checkbox"/> OVER THE COUNTER <input type="checkbox"/> TRUCK LOTUS <input type="checkbox"/> SABAUY <input type="checkbox"/> CURRENCY: _____			
MERCHANT VOLUME			
TYP/MONTHS: 200,000		ACCEPTANCE POSITION	
TRAFFIC SIZE: 1000 - 5000		LOCAL VOLUME: 100%	
MERCHANT TYPE: _____		CROSS BORDER VOLUME: 40%	
SALE COMMENT			
1. APP ที่สมัครใช้ คือ - APP GHL (GHL) ขอสมัครใช้งานที่ร้านค้าปลีกที่สาขา GHL 2. ใช้ PC 3. ใช้ระบบ DA 4. ใช้ระบบ POS. สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้โดยสะดวก ...งานเสร็จแล้วสามารถใช้งานได้			
ขาย 0.993 ชม.		ขวา 0.48 ชม.	
OPERATION			
RECEIVING & ADD MID TID EMAIL ORIENTATION - INSTALLATION CONFIRM INSTALLATION COMPLETED REGISTER PAYMENT CHANNEL MID 3 DIGITS CC ACQUIRER TAG ID BANK MID ORDER REF 5		VERIFY DOCUMENT <input type="checkbox"/> APPLICATION COMPLETED <input type="checkbox"/> ID CARD <input type="checkbox"/> MERCHANT PICTURE <input type="checkbox"/> SHOP SIGN <input type="checkbox"/> PRODUCT MERCHANT PAN BP CODE MID TID	
REMARK			
RISK VERIFICATION			
APPLICATION & DOCUMENT		WEBSITE / SOCIAL MEDIA	
<input type="checkbox"/> Completed Application <input type="checkbox"/> Copy of DIB <input type="checkbox"/> VAT Form 3 have <input type="checkbox"/> ID Copy of the Authorized Person <input type="checkbox"/> Domain Ownership Document/ Invoice <input type="checkbox"/> One Screenshot <input type="checkbox"/> Bank Book/ Bank Statement		<input type="checkbox"/> Contact Us <input type="checkbox"/> Shipping Policy/Delivery Policy <input type="checkbox"/> Refund Policy <input type="checkbox"/> Privacy Policy <input type="checkbox"/> Clear Phones, displayed & justifiable <input type="checkbox"/> Financial Statement <input type="checkbox"/> Website content... <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> YES	
		AML POLICY	
		<input type="checkbox"/> PEP & SANCTION <input type="checkbox"/> AML Blacklist Remark: _____	

รูปที่ 3.3 ใบปะหน้าของร้านค้า

จากนั้นจะมีการบันทึกข้อมูลในไฟล์การติดตามเอกสารลูกค้า โดยทำการบันทึกข้อมูลที่สำคัญ เช่น วันที่ได้รับเอกสาร ชื่อร้านค้า ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจำนวนรายการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถติดตามและตรวจสอบสถานะของเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในแต่ละคอลัมน์มีข้อมูลดังนี้

- App In Date หมายถึง วันที่ได้รับเอกสาร

- Sale หมายถึง ผู้รับผิดชอบการขาย (อาจจะบุชื่อพนักงานที่ดูแลลูกค้าในแผนกขาย)

- Merchants Name หมายถึง ชื่อแบรนด์ / รุ่นเครื่องรูดบัตรที่ใช้
- Products หมายถึง เครื่องชำระเงิน หรือเครื่องรูดบัตรที่ใช้

NO	APP/IN DATE	SALES	MERCHANTS NAME	PRODUCTS	ITEM	NO DBO	ITEMS
1	2024-01-30	ISA DBP	KIT TOUN	DBP			1
2	2024-01-30	ISA PAYSCO	ICELL INTERNATIONAL	TTB-IPP			1
3	2024-01-30	ISA DCS	LANNA 3	CHU/ACP			1
4	2024-01-30	ISA DCS	LANNA 1	CHU/ACP			1
5	2024-01-30	ISA PAYSCO	RICH	TTB + PP			1
6	2024-01-30	ISA UCB	MEDICAL CLINIC SURASAK	TTB			1
7	2024-01-30	ISA UCB	GLC CLINIC	TTB			1
8	2024-01-30	ISA UCB	BAWO METALSHEET	TTB			1
9	2024-01-30	ISA UCB	JS SIAM INTERNATIONAL	TTB			1
10	2024-01-30	ISA UCB	MANEE @ COOK MUEANG	TTB			1
11	2024-01-30	ISA UCB	MIT TYRE	TTB			1
12	2024-01-30	ISA WORKPART	MOOKANDA SEAFOOD	LINE QR			1
13	2024-01-31	ISA PAYSCO	LUMS-EEBEMS	TTB			1

### รูปที่ 3.4 ไฟล์การติดตามเอกสารลูกค้า

#### 3.1.4.2 ขั้นตอนการลงข้อมูลและการส่งต่อให้ทีม Risk

##### 1) บันทึกข้อมูลร้านค้า

โดยทำการตรวจสอบเอกสารที่ร้านค้าส่งมาและกรอกข้อมูลลงในไฟล์ติดตาม รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ เช่น วันสมัคร, ชื่อร้านค้า, และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

##### 2) จัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน

รวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องจากทุกพาร์ทเนอร์ พร้อมหมายเหตุเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง

##### 3) ส่งข้อมูลให้ทีม Risk

หลังจากบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ส่งข้อมูลไปยังทีม Risk เพื่อให้ทางทีมทำการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยง

โดยในแต่ละคอลัมน์มีข้อมูลดังนี้

- วันที่ หมายถึง วันที่ได้รับเอกสาร
- Model หมายถึง บริการที่ใช้
- Name Partner หมายถึง ระบบเชื่อมต่อที่ใช้งาน
- ร้านค้า หมายถึง ชื่อร้านค้าที่เป็นลูกค้า

- Products หมายถึง เครื่องชำระเงิน หรือเครื่องรูดบัตรที่ใช้
- ผู้ส่งเอกสาร หมายถึง หมายถึงเจ้าหน้าที่ ที่ทำการส่งเอกสาร

วันที่	Model	Name Partner	Tr	จำนวน	ส่งถึง	#	PRODUCTS	ผู้ส่ง	Tr
2102	12/9/2024	TPA	BONGKOD	LAYOVER	1	STATIC QR	ONNICHIA	BPAL1000 QRCS	
2103	12/9/2024	ISA	UOB	FOURBOX	1	DA	PLEE		
2104	13/9/2024	TPA	THITIPO	NUMCHOCK LOTTERY	1	IPG-DA	ONNICHIA		
2105	12/9/2024	ISA	UOB	NAPA SOLUTIONS	1	DA	PLEE		
2106	12/9/2024	ISA	UOB	IDLHONKHUT AUTO PART	1	DA	PLEE		
2107	13/9/2024	TPA	BONGKOD	IDL HOSPITAL	1	CHG E-MAIL PA	ONNICHIA	เปลี่ยนใบ	
2108	13/9/2024	TPA	BONGKOD	IDL HOSPITAL SIRINDHORN RD	1	CHG E-MAIL PA	ONNICHIA	เปลี่ยนใบ	
2109	12/9/2024	TPA	THITIPO	KOKOTEL BANGKOK SU	2	BBL	ONNICHIA	BBL ดึงเอา	
2110	12/9/2024	ISA	UOB	THE HAPPY MAISON	1	DA	PLEE		

### รูปที่ 3.5 ไฟล์บันทึกข้อมูลเอกสารก่อนส่งต่อให้ทีม Risk

#### 3.1.4.2 ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเอกสาร

- 1) รับเอกสารจากร้านค้า เมื่อพาร์ทเนอร์หรือร้านค้าส่งเอกสารมาให้ทีมที่เกี่ยวข้อง
- 2) บันทึกข้อมูลวันรับเอกสาร โดยระบุวันที่ที่ได้รับเอกสารจากร้านค้าหรือพาร์ทเนอร์ในช่องวันที่
- 3) เลือกโมเดลการทำงาน (MODEL) ระบุประเภทโมเดลหรือประเภทธุรกิจของร้านค้า เช่น TPA หรือ ISA
- 4) ระบุชื่อร้านค้าและพาร์ทเนอร์ กรอกชื่อพาร์ทเนอร์และร้านค้าที่เกี่ยวข้อง
- 5) ระบุผลิตภัณฑ์ (PRODUCTS) กรอกประเภทผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น STATIC QR, DA, หรือ IPG-DA
- 6) การบันทึกหมายเหตุ ใส่หมายเหตุที่เกี่ยวข้อง เช่น การแก้ไข, การเปลี่ยนแปลง หรือรายละเอียดเพิ่มเติม
- 7) บันทึกวันที่ส่งต่อข้อมูลให้ทีม Risk หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบุวันที่ส่งต่อข้อมูลให้ทีม Risk เพื่อประเมิน  
โดยในแต่ละคอลัมน์มีข้อมูลดังนี้
  - วันที่ หมายถึง วันที่ได้รับเอกสาร
  - Model หมายถึง บริการที่ใช้



- Name Partner หมายถึง ระบบเชื่อมต่อที่ใช้งาน
- ร้านค้า หมายถึง ชื่อร้านค้าที่เป็นลูกค้า
- Products หมายถึง เครื่องชำระเงิน หรือเครื่องรูดบัตรที่ใช้
- ผู้ส่งเอกสาร หมายถึง หมายถึงเจ้าหน้าที่ ที่ทำการส่งเอกสาร
- วันที่ Risk ได้รับเอกสารจาก Sale หมายถึง วันที่ฝ่าย Sale มีการส่งเอกสารไปยังฝ่าย Risk

ID	DATE	MODEL	Name Partner	PRODUCTS	วันที่ Risk ได้รับเอกสารจาก Sale
2122	12/9/2024	TPA	BANKHONG	ATM/COR	12/9/2024
2123	12/9/2024	ISA	USE	FRUBON	12/9/2024
2124	12/9/2024	TPA	THETPO	MORCHOCK LOTTERY	12/9/2024
2125	12/9/2024	ISA	USE	MAMA SOLUTIONS	12/9/2024
2126	12/9/2024	ISA	USE	KALONGHAI AUTO PART	12/9/2024
2127	12/9/2024	TPA	BANKHONG	CHI SAMAL PA	12/9/2024
2128	12/9/2024	TPA	BANKHONG	CHI SAMAL PA	12/9/2024
2129	12/9/2024	TPA	THETPO	KHOTEL BANGKOK SU	12/9/2024
2130	12/9/2024	ISA	USE	THE HAPPY MANDON	12/9/2024
2131	12/9/2024	ISA	USE	GREY PAN	12/9/2024
2132	12/9/2024	ISA	USE	THAILAND VITTARA HINDERGARTEN	12/9/2024
2133	12/9/2024	TPA	THETPO	KHOTEL BANGKOK SU	12/9/2024
2134	12/9/2024	ISA	USE	H.V. CASI CLINIC	12/9/2024
2135	12/9/2024	ISA	USE	FOOD CREW	12/9/2024
2136	12/9/2024	ISA	USE	MIRREN PHONE	12/9/2024
2137	12/9/2024	ISA	USE	MIS SOLUTION	12/9/2024
2138	12/9/2024	ISA	USE	MIRREN FOOD	12/9/2024
2139	12/9/2024	ISA	USE	SAPA FURNITURE 1888	12/9/2024
2140	12/9/2024	ISA	USE	THE MATA	12/9/2024
2141	12/9/2024	ISA	USE	THANPHUCHTHANA	12/9/2024
2142	12/9/2024	ISA	TH SERVICE	TH SERVICE	12/9/2024

รูปที่ 3.6 ไฟล์สำหรับบันทึกข้อมูลเอกสาร

### 3.1.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

คอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ Window

ซอฟต์แวร์

- 1.โปรแกรม Microsoft Word
- 2.โปรแกรม Microsoft Excel

## 3.2 รายละเอียดการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.2.1 บทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง ฝ่ายธุรการ

รายละเอียดงาน

1. จัดการและดูแลลูกค้า (Merchants) โดยทำการประสานงานระหว่างร้านค้า (merchants) และทีม Support ทั้งในไทยและมาเลเซีย ให้คำแนะนำและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับระบบ

ชำระเงิน (Payment Gateway) แจ้งและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น API, MID, หรือการตั้งค่าระบบดูแลการ onboard ร้านค้าใหม่ เช่น ตรวจสอบเอกสารและกระบวนการติดตั้ง จัดการเอกสารและประสานงาน

2. รวบรวมเอกสารจากร้านค้าและประสานงานเพื่อให้ครบถ้วน ทำการขอแก้ไขเอกสารหรือรายละเอียดที่ไม่ถูกต้อง เช่น NDA หรือฟอร์มสมัคร ส่งข้อมูลและติดตามผลการดำเนินงาน เช่น รายงานธุรกรรม, การคืนเงิน แก้ไขและแจ้งปัญหา

3. ตรวจสอบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบ เช่น Duplicate Transactions, การตั้งค่า MID ผิด แจ้งปัญหากับทีมที่เกี่ยวข้อง เช่น BBL, UOB หรือทีม Support สนับสนุนทีมการตลาดและการพัฒนาโครงการ

4. ช่วยสร้างนวัตกรรมหรือโปรเจกต์ใหม่ (เช่น 4Ps: Product, Price, Place, Promotion) ประสานงานกับร้านค้าที่เป็นพันธมิตรในโครงการ

5. งานเกี่ยวกับการสื่อสาร ได้แก่ การเขียนและส่งอีเมล

### 3.2.2 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

พนักงาน คุณเกษรินทร์ ขจรรัตน์

ตำแหน่ง VP

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

ในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา เรื่อง การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet กรณีศึกษา บริษัท จีเอสแอล (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างระบบติดตามสถานะเอกสารที่สามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีม BD ทีม Sales และทีม Risk และ เพื่อลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและการค้นหาข้อมูลที่ล่าช้า โดยมีรายละเอียดของโครงการสหกิจศึกษาดังนี้

#### 4.1 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1.1 ช่วยลดปัญหาเอกสารสูญหาย เนื่องจากก่อนหน้านี้ การบันทึกข้อมูลเอกสารที่ได้รับจากพาร์ทเนอร์ ใช้วิธีการจดบันทึกบนกระดาษ

เมื่อมีการบันทึกข้อมูลเอกสารอย่างเป็นระบบด้วย Google Sheet ช่วยลดปัญหาเอกสารสูญหายได้ และยังช่วยประหยัดทรัพยากรในการทำงานได้ด้วย

40D

NO.	Year	2024 Type	Product	Price	Manufacturer
1	3/1/17	CHANGRAI MODERN DRUG	UOB	1	
2	3/1/17	LAKSAMEE HOME (2012)	UOB	1	55 บาท
3	2/1/17	SS RUTHAI COFFEE GREEN	UOB	1	
4	4/1/17	LAPDORNEE	EDC	1	5 บาท
5	4/1/17	TUMUNTA DENTAL CLINIC	UOB	1	20 บาท
6	4/1/17	THE SUN	UOB	1	
7	4/1/17	REGENIQA WELLNESS CLINIC	UOB	1	30 บาท
8	4/1/17	KACHABRAND THAILAND	UOB	1	
9	4/1/17	TID MU TID LAY	UOB	1	
10	5/1/17	W.P. F.M.E.T.S.	EDC	1	20 บาท
11	5/1/17	SABUNARA	EDC	1	
12	5/1/17	stay tailor House	EDC	1	
13	5/1/17	POWERO	EDC	1	20 บาท
14	6/1/17	MOTOR SHOP	EDC	1	
15	6/1/17	ASTA GREEN JOURNE	EDC	1	20 บาท
16	6/1/17	PTS GARAGE	EDC	1	
17	6/1/17	KAD FARANG VILLAGE	EDC	1	10 บาท
18	11/1/17	AWESOME MUSIC SCHOOL	UOB	1	5 บาท
19	12/1/17	QUEENS THIRONE BAR & GALLERY	UOB	1	5 บาท
20	15/1/17	CHAYUT THAMMO	EDC	1	20 บาท
21	n	ELPHANT NATURE PARK	EDC	2	
22	15/1/17	TREHAB PHYSIOTHERAPY CLINIC	EDC	1	20 บาท
23	n	NAKAMOL	EDC	1	30 บาท
24	17/1/14	PROGRESSIVE CENTER	EDC	1	30 บาท
25	18/1/14	REDSEMENT	EDC	1	n
26	17/1/14	AE JAI SENG	EDC	1	20 บาท
27	15/1/14	RUTSUK HOTEL	EDC	1	
28	14/1/14	KHAEM SON BANICH	EDC	1	20 บาท
29	18/1/14	GAS SUPPLIES	EDC	1	
30	18/1/14	LADY AND THE FOX- BRUNCH & BATTERY	EDC	1	
31	18/1/14	HEMINGWAY YOU LOVE ME	EDC	1	

รูปที่ 4.1 ขั้นตอนการจัดบันทึกเอกสารด้วยกระดาษ

4.1.2 ช่วยลดปัญหาการค้นหาเอกสารยุ่งยาก และใช้เวลา จากการจัดเก็บเอกสารด้วยกระดาษและเพิ่มข้อมูล

การบันทึกข้อมูลเอกสารในระบบของ Google Sheet ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดู และค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น สะดวกในการทำงาน ไม่ได้เสียเวลาติดต่อดูระหว่างแผนก และสามารถส่งต่องานได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย



รูปที่ 4.2 การจัดเก็บเอกสารด้วยกระดาษและเพิ่มข้อมูล

#### 4.2 ผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

1. ได้เรียนรู้เชิงเทคนิค การให้คำแนะนำเกี่ยวกับ Payment Gateway และกระบวนการทางเทคนิค เช่น API หรือการตั้งค่าระบบ เสริมความรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความรู้ใหม่ที่ได้เคยได้รับมาก่อน รวมทั้งการจัดการและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ API, MID, หรือระบบชำระเงิน ช่วยพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเป็นระบบ
2. ฝึกฝนความละเอียดและความรอบคอบ จากการจัดการเอกสารและตรวจสอบข้อมูลช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานที่ต้องการความแม่นยำสูง
3. รู้จักการทำงานเป็นทีม รู้วิธีการสื่อสาร การประสานงาน เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาโครงการสหกิจเรื่อง การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet กรณีศึกษา บริษัท จีเอชแอล (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบติดตามสถานะเอกสารที่สามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีม BD ทีม Sales และทีม Risk และ เพื่อลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและการค้นหาข้อมูลที่ล่าช้า โดยมีสรุปผลโครงการ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

ผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1.1 สามารถสร้างระบบติดตามสถานะเอกสารที่สามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ เพราะสามารถทำงานด้วยเอกสาร Google Sheet ร่วมกันระหว่างแผนก ทำให้ทราบว่า ขณะนี้เอกสารที่ดำเนินการ อยู่ในขั้นตอนและการดูแลของเจ้าหน้าที่แผนกใด

5.1.2 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีม BD ทีม Sales และทีม Risk เนื่องจากการจัดทำเอกสารอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ชัดเจน

5.1.3 ช่วยลดปัญหาการสูญหายของข้อมูลและการค้นหาข้อมูลที่ล่าช้า เนื่องจากมีการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบแล้ว สามารถควบคุมรายละเอียดและขั้นตอนการทำงานได้อย่างชัดเจน

#### 5.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. ใช้เวลาในการศึกษารายละเอียดของเอกสารที่ต้องดำเนินการ โดยศึกษาถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องที่จะดำเนินการ เพื่อทำการส่งต่อเอกสารได้อย่างถูกต้อง

2. ใช้เวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารออก เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก

3. ลูกค้ายบางรายส่งเอกสารมาไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดตามเอกสารจนกว่าจะครบถ้วนสมบูรณ์

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. ควรจัดเอกสารแยกเป็นหมวดหมู่ตามเรื่องที่ต้องดำเนินการ เพื่อให้สามารถติดตาม และส่งต่อเอกสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
2. ควรมีการจัดทำหน้าเอกสาร เพื่อใช้เป็นแบบฟอร์มในการตรวจสอบ และทำให้ทราบว่าเอกสารที่ดำเนินการเรื่องใด ต้องมีเอกสารอย่างไรบ้าง เพื่อความสะดวกในการติดตาม ตรวจสอบ และจัดเรียงให้ครบถ้วน
3. การจัดเก็บเอกสารเป็นไฟล์สร้างความสะดวก ช่วยประหยัดทรัพยากร และลดปัญหาการสูญหายได้เป็นอย่างดี

### 5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การฝึกปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา ช่วยให้ได้รับประสบการณ์ในการทำงานจริง ๆ จากสถานประกอบการ ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ นับเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียน
2. นักศึกษามีโอกาสได้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง ๆ มีเรื่องใหม่ ๆ ให้เรียนรู้ และสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปพัฒนาตนเองต่อไป
3. นักศึกษามีโอกาสได้ทำงานกับสังคมการทำงานจริง ๆ ได้เรียนรู้กฎ ระเบียบ หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ

### 5.5 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เนื่องจากสถานประกอบการเป็นบริษัทใหญ่ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายแผนก ทำให้ต้องทำการศึกษาให้ละเอียดว่า เอกสารที่ดำเนินการนั้น ต้องส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ท่านใด แผนกใด
2. จำนวนลูกค้าที่ติดต่อและส่งเอกสารเข้ามาอย่างสม่ำเสมอ ต้องใช้เวลาในการศึกษาและดำเนินการให้ถูกต้องและละเอียดรอบคอบมากที่สุดเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

### 5.6 ข้อเสนอแนะ

1. ในการปฏิบัติโครงการสหกิจศึกษานั้น หากมีข้อสงสัยในการทำงาน ควรปรึกษาและขอคำแนะนำจากพนักงานพี่เลี้ยง หรือหัวหน้างาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
2. การทำงานที่ดี ควรมีการจดบันทึกข้อมูลและขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือจัดทำเป็นแบบฟอร์มเพื่ออ้างอิงและใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องได้ด้วย จะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. สิ่งที่ได้เรียนรู้ระหว่างปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษามีประโยชน์เป็นอย่างมาก เพราะเป็นโอกาสในการฝึกฝนตนเองก่อนได้จบการศึกษาและไปปฏิบัติงานจริง ทั้งยังช่วยสร้างโอกาสในการทำงานได้ ควรตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่





## บรรณานุกรม

Bank of Thailand. (2022). PAYMENT DIARY เจาะลึกพฤติกรรม การชำระเงินประจำวันของ  
คนไทย. *BOT พระสยาม Magazine*, 1, 54–57

GSMA. (2022). *The State of the Industry Report on Mobile Money 2022*. GSMA.

Making Research Accessible. (2566). *เจาะลึกพฤติกรรมการใช้ e-Payment ของคนไทย*.

<https://www.pier.or.th/abridged/2023/05/>





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ภาพอาจารย์นิเทศน์ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



รูปที่ ก-1 อาจารย์เข้านิเทศน์ ณ สถานประกอบการ 1



รูปที่ ก-2 อาจารย์เข้านิเทศน์ ณ สถานประกอบการ 2



รูปที่ ก-3 อาจารย์เข้านิเทศน์ ณ สถานประกอบการ 3

## ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวพรสิริมะโนบาล

Ms. Ponsiree Manoban

รหัสนักศึกษา : 6521600004

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไปและประกอบการ

ที่อยู่ : 52/19 คอนโดโรยต์ลาดพลู แขวงตลาดพลู เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600

เบอร์โทรศัพท์ : 0969692261

E-Mail : Ponsiree75@gmail.com





[https://drive.google.com/drive/folders/1gLxIDlabZuZubAOId-N5k\\_Y2KAO3KGVW](https://drive.google.com/drive/folders/1gLxIDlabZuZubAOId-N5k_Y2KAO3KGVW)

รายงานการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
การจัดการเอกสารด้วย Google Sheet  
กรณีศึกษา บริษัท จีเอสแอล (ประเทศไทย) จำกัด  
Document Management Using Google Sheets:  
A case Study of GHL (Thailand) Co., Ltd.

โดย

นางสาวพรสิริ มะโนบาล 6521600004

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชาสหกิจศึกษา  
ภาควิชาการจัดการทั่วไปและประกอบการ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2567