

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ สาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน และแนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี เพื่อที่จะได้นำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และสนับสนุนการศึกษา ได้แก่

2.1.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ(Service Quality)

2.1.2 แนวคิดสาเหตุของความสำเร็จ และความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน(Cause of Implementation Success and Failure)

2.1.3 แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพ โดยรวม (Total Quality Management)

2.1.4 แนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี

2.1.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพของการบริการ(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541:342)

(1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

(2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น แสดงเป็นรูปภาพเพื่อสื่อให้ลูกค้าเข้าใจความหมายโดยไม่ต้องอ่านคำบรรยายการใช้

(3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

(4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ หรือ สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

(5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

(5) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

(7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

(8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหา

(9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

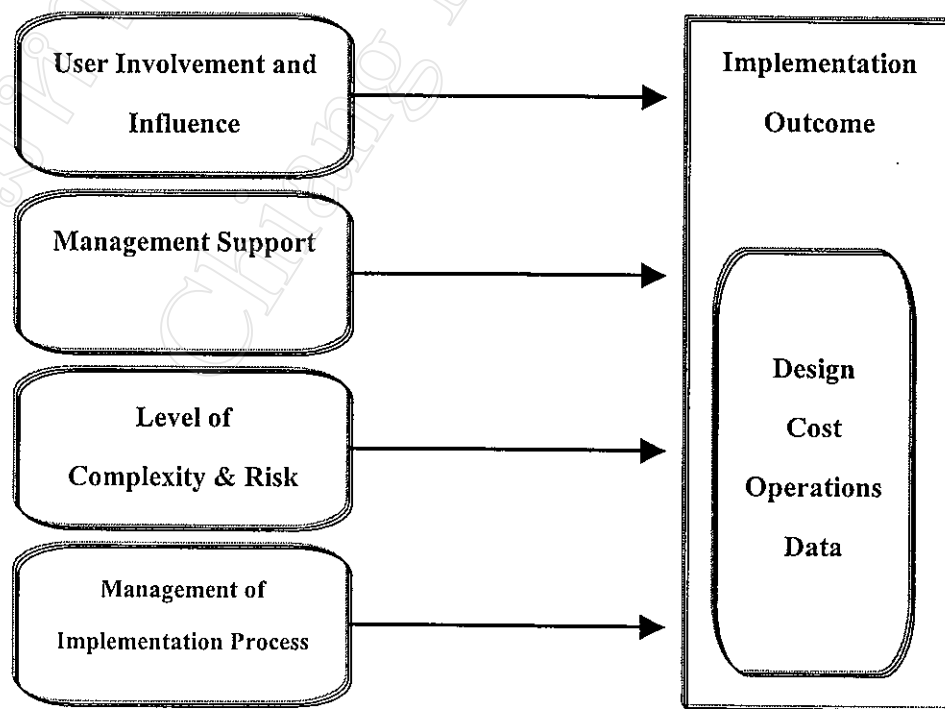
(10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบมาเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากแนวคิดด้านคุณภาพของการให้บริการ นำไปใช้ประกอบการกำหนดคำถามด้านความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่ใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ห้องฝึกอบรม รวมถึงการให้บริการของพนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อบรม และใช้ในการอภิปรายผลการศึกษา

2.1.2 แนวคิดสาเหตุของความล้มเหลวและการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Cause Of Implementation Success and Failure)

สาเหตุที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำมาใช้งานได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้นต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับภารกิจขององค์กรแล้ว ยังมีสาเหตุอื่นๆ มาจากสิ่งเหล่านี้ (Laudon, Denneth C.; Laudon, P., 1998: 406 – 411)

- (1) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในขั้นตอนการออกแบบระบบและข้อมูลข่าวสาร (User Involvement and Influence) ลดความแตกต่างระหว่างผู้ใช้กับนักออกแบบระบบในด้านพื้นฐานความรู้ ความสนใจ ลดความแตกต่างของระดับความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่อาจทำให้การติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันประสบปัญหา
- (2) การให้ความสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร (Management Support)
- (3) ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบ (Level of Complexity and Risk) โดยดูจากขนาดขององค์กร โครงสร้างองค์กร และประสบการณ์ของทีมงานและคณะบริหาร
- (4) การบริหารงานในขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process) ซึ่งต้องใช้การบริหารที่มีความระมัดระวังและสอดคล้องกัน มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานระบบและเข้าใจในความสามารถของระบบด้วย

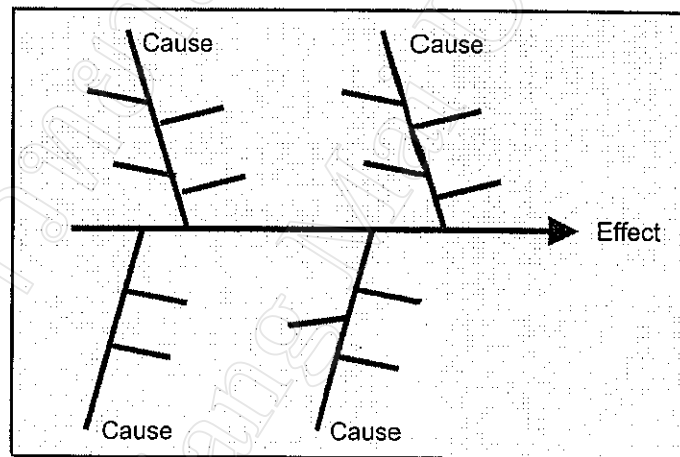


ภาพที่ 1 แสดงสาเหตุของความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน

จากแนวคิดของสาเหตุของความล้มเหลวหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน นำไปใช้ประกอบการกำหนดคำถามในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี

2.1.3 แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

ในการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม(Total Quality Management) มีการนำเครื่องมือ (Tools) และเทคนิค(Techniques) ต่างๆมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งจะใช้ในแต่ละด้าน ได้แก่ ในด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้ตารางเก็บข้อมูล(Check Sheet) ด้านการเลือกปัญหามาแก้ไข โดยการใช้กราฟพาเรโต(Pareto Graph) และในด้านการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา มีเครื่องมือและเทคนิคที่นิยมใช้อยู่ 5 เครื่องมือ เครื่องมือหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่ ผังการวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบ(Cause and effect diagram) (Oakland, John S. 1993: 215)



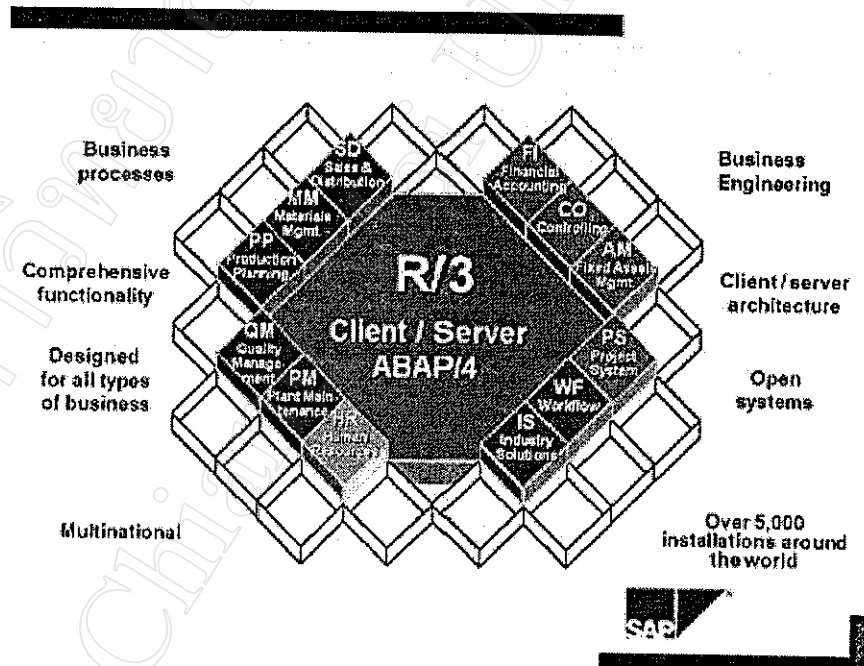
ภาพที่ 2 แสดงผังการวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบ

จากแนวคิดการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม นำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี

2.1.4 แนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี

การใช้งานในระบบบัญชี เอส เอ พี แบ่งแนวปฏิบัติงานภายในระบบ ตามองค์ประกอบ(Modules) ของระบบที่กำหนดไว้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบได้แก่ (ระบบงาน SAP เครือชี่ เมนต์ไทย , 2544)

- (1) ระบบบัญชีด้านการเงิน (Financial Accounting (FI)) ได้แก่ ระบบใบสำคัญบัญชีทั่วไป ระบบใบสำคัญประมาณการ ระบบปิดบัญชี ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบการล้างรายการบัญชีคงค้าง ระบบงานการเงิน ระบบเงินสดย่อย ระบบรายงานงบทะขุดเงินฝากธนาคาร และระบบงบประมาณ
- (2) ระบบการรายงานและควบคุมภายใน (Controlling (CO)) ได้แก่ ระบบรายงานเพื่อการบริหาร (Managerial Report) ระบบงบประมาณ และระบบงานรายงาน (Program Statement)
- (3) ระบบสินทรัพย์ถาวร (Asset Management (AM)) ได้แก่ ระบบการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ถาวร ระบบการจัดการกลุ่มประเภทสินทรัพย์
- (4) ระบบบริหารบัญชีวัสดุ (Material Management (MM)) ได้แก่ ระบบจัดซื้อ ระบบบริหารและบัญชีวัสดุ



ภาพที่ 3 แสดงองค์ประกอบต่างๆ ภายในระบบบัญชี เอส เอ พี

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อัญชลีพร วงศ์ทองศรี (ตุลาคม , 2540) ผู้จัดการโครงการ STARS PROJECT ได้รายงานความก้าวหน้าของโครงการใน STARS PROJECT NEWSLETTER (Vol. 5) ซึ่งนำเสนอระบบงานต้นแบบ (Prototype System) แก่กลุ่มตัวแทนของผู้ใช้ระบบงาน ซึ่งจากการที่ได้นำเสนอ

ระบบงานต้นแบบดังกล่าว ทางคณะทำงานได้มีการวัดผลการสัมมนาและสรุปผลการสัมมนา พบว่า ทางด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้เข้าร่วมสัมมนาให้ความคิดเห็นว่า มีความพอใจในระดับปานกลาง และมาก คิดเป็นร้อยละ 85 ทางด้านวิธีการบันทึกข้อมูล ผู้เข้าร่วมสัมมนาให้ความคิดเห็นว่ามีความพอใจในระดับปานกลางและมาก คิดเป็นร้อยละ 82 และมีข้อคิดเห็นระบบงานด้านสินทรัพย์ ในเรื่องการซื้อสินทรัพย์แบบเช่าซื้อ และการขายสินทรัพย์แบบขายฝากหรือผ่อนชำระ ที่ระบบบัญชี เอส เอ พี จะสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานได้หรือไม่ และระบบงานด้านการจัดซื้อในการใช้ Vendor Master ร่วมกันทั้งเครือข่าย โดยให้หน่วยงานจัดซื้อแต่ละแห่งสามารถเปิด Vendor Code ได้เอง โดยใช้ TAX-ID เป็น Key ในการตรวจสอบว่าเป็น Vendor ที่มีอยู่แล้วหรือไม่ อาจมีปัญหาในกรณีของบริษัทสาขา ที่ใช้ที่อยู่ต่างกัน แต่มี TAX-ID เดียวกัน และกรณีไม่ทราบ TAX-ID ของ Vendor (บุคคลธรรมดา)

สันติ ชำนาญนิล (มีนาคม , 2544) ได้ศึกษาปัญหาของการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ นักศึกษาทราบกำหนดการลงทะเบียนจากเพื่อนนักศึกษา ใช้เวลาช่วงเช้า (8.00 – 12.00 น.) ในการลงทะเบียน มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขการลงทะเบียนจนกว่าจะลงทะเบียนได้ตามต้องการ เฉลี่ยจำนวน 2 ครั้งต่อคน และนักศึกษาใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตในการลงทะเบียนมากกว่าสถานที่อื่น ๆ สำหรับสาเหตุของการมาใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากลงทะเบียนล่วงหน้าได้ แต่กระบวนการที่ลงทะเบียนได้ไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ และเมื่อประสบปัญหาในการลงทะเบียนจะปรึกษาเพื่อนนักศึกษาหรือนักศึกษารุ่นพี่ ในด้านปัญหาของการใช้บริการการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านเวลาในการลงทะเบียน ปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารที่นักศึกษาได้รับในการลงทะเบียน ปัญหาด้านความซับซ้อนของขั้นตอนในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านอื่น ๆ ในการลงทะเบียน ยกเว้นปัญหาด้านความถูกต้องในการลงทะเบียน มีปัญหาอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย

กรรณา ตั้งศรีสุข (มกราคม , 2543) ได้ศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของบริษัท ฟรีโต เลย์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาในส่วนผลกระทบจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS นั้น พบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS สามารถช่วยให้กระบวนการทำงานพัฒนาขึ้น โดยลดความซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูลและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับระบบเดิม ส่วนผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับนั้นมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับ ความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสำรองข้อมูลที่พัฒนาขึ้นด้วย

ส่วนด้านรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับนั้นควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น ในด้านปัญหาสำคัญที่พบและมีผลต่อการใช้งาน โปรแกรม นั้น คือ ช่องทางการสื่อสารระบบดาวเทียม ซึ่งมักมีปัญหาการล้มเหลวบ่อยครั้ง ปัญหาด้านความยืดหยุ่นของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานในระบบที่ยังไม่เพียงพอและปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าผิดพลาดและความล่าช้าบ่อยครั้งจากกระบวนการปฏิบัติงานจริงในโรงงาน

2.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP Accounting System) หมายถึง SAP (Software Application Program) เป็นระบบงานสำเร็จรูป ที่ถูกออกแบบมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการทุกประเภท ตั้งแต่ด้านการเงิน (Financials) การผลิต (Manufacturing) การขาย และการจัดจำหน่าย (Sales and Distribution) ตลอดจนถึงทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ระบบบัญชี เอส เอ พี สามารถแปลงข้อมูลที่ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบได้ 13 ภาษา สกุลเงินที่สามารถเลือกใช้ได้ถึง 27 สกุล ระบบบัญชี เอส เอ พี มีคุณสมบัติเด่นอีกประการคือสามารถที่จะเชื่อม (Link) เข้ากับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปอื่นๆ ได้อย่างง่ายดาย (อัญชสิทธิ์ วงศ์ทองศรี , ตุลาคม 2540)

ระบบเมนเฟรม (Mainframe System) หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่เครื่องมินิคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาขึ้นใช้งานเพื่อช่วยในการจัดทำระบบบัญชี ก่อนที่จะมีการเปลี่ยนมาใช้ SAP Accounting System ซึ่งระบบเมนเฟรมจะทำการประมวลผลข้อมูลบัญชีที่ป้อนเข้าไปถูกรอบปิดบัญชีสิ้นเดือน (ระบบงาน SAP เครื่องมินิคอมพิวเตอร์ , 2544)

องค์ประกอบ (Modules) หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ของระบบ SAP ที่ช่วยให้กระบวนการปฏิบัติงานของกิจการเป็นไปโดยอัตโนมัติ ข้อมูลต่างๆ จะถูกบันทึกเพียงครั้งเดียว และกระจายไปสู่บุคคลที่ต้องการใช้อย่างรวดเร็ว และทันสมัยตลอดเวลา (Real-Time) (อัญชสิทธิ์ วงศ์ทองศรี , ตุลาคม 2540)