

การสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด นั้นมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด (2) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด

การวิจัยมีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

การศึกษาได้ใช้ทฤษฎีของสารสนเทศทางการบัญชี จัดกลุ่มรายการค้าเหล่านั้นให้เป็นข้อมูลในวงจรต่างๆ ได้แก่ วงจรค่าใช้จ่าย วงจรรายได้ และวงจรการผลิต ข้อมูลจากวงจรรายการค้าเหล่านี้จะถูกส่งไปยังวงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป เพื่อรวบรวมและประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงรายงานทางการบัญชีที่สามารถใช้ประโยชน์ทั้งผู้บริหารของกิจการ และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ศึกษาข้อมูลจากหนังสือวารสาร คู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และทำการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนที่ใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials อีกทั้งได้ทำการสังเกตการณ์ และสัมภาษณ์แบบ Focus Individual Interview โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามและการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งทดสอบการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials ใช้ทฤษฎีของสารสนเทศทางการบัญชี จัดกลุ่มรายการค้าเหล่านั้นให้เป็นข้อมูลในวงจรต่างๆ ได้แก่ วงจรค่าใช้จ่าย วงจรรายได้ และวงจรการผลิต ข้อมูลจากวงจรรายการค้าเหล่านี้จะถูกส่งไปยังวงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป เพื่อรวบรวมและประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงรายงานทางการบัญชีที่สามารถใช้ประโยชน์ทั้งผู้บริหารของกิจการ และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า การนำโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการเหมาะสมในระบบข้อมูล และการบันทึกบัญชี เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทในเครือที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ ณ ประเทศเดนมาร์ก ซึ่งมีการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials เช่นเดียวกัน และพบว่าโปรแกรมนี้สามารถตอบสนองคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีทั้ง 5 ประการ คือ ความถูกต้อง (Correct) ความไม่ขัดแย้งกันเอง (Consistent) แก้ไขได้ (Modifiable) ติดตามได้ (Traceable) และสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นได้ (Connection)

โปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสำหรับใช้ในกิจการอุตสาหกรรมการผลิตขนาดเล็กและขนาดกลางโดยเฉพาะ โดยนำเอาหลักการของ MRP (Material Requirement Planning) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น โปรแกรมดังกล่าวใช้โปรแกรมระบบ (System Software) ที่เป็น Window สามารถใช้ได้ทั้ง Window 95 , Window 98 , Window 2000 , Window NT , Window ME หรือ Unix ในการควบคุมการทำงานของโปรแกรม ทำให้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้นกว่าการใช้โปรแกรมระบบ DOS แบบเดิม โปรแกรม Navision Financials มีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงานเข้าด้วยกันทั้งหมด (Integrated Set of Software Module) เพื่อครอบคลุมวงจรการค้าทั้งหมดของบริษัทฯ ซึ่งได้แก่ วงจรรายได้ วงจรค่าใช้จ่าย วงจรการผลิต และวงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป

โมดูลที่ใช้ในการทำงานของโปรแกรม Navision Financial ประกอบไปด้วย ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป ระบบซื้อและจ่ายชำระ ระบบงานขายและรับชำระ ระบบงานสินทรัพย์ถาวร ระบบงานบริหารการเงิน ระบบงานบริหารบุคคล ระบบงานสินค้าคงคลัง ระบบงานบริหารสัญญา และระบบงานบริหารการผลิต รวมไปถึงระบบงานพิเศษที่สามารถช่วยให้ผู้ใช้สร้างโฮมเพจ (Home Page) ของตนเองเพื่อใช้ในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) นอกจากนี้แล้วสามารถนำโปรแกรมดังกล่าวไปใช้ในรูปแบบเครือข่ายบริเวณเฉพาะที่ (Local Area Network) ภายในองค์กรได้อีกด้วย

บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มนำโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial เข้ามาใช้ในการบริหารสารสนเทศทางการบัญชีในเดือนตุลาคม 2543 โดยครอบคลุมถึงวงจรการค้าตามระบบสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 4 วงจร ดังนี้

1. วงจรรายได้ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการค้าที่เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับรายได้ของบริษัท ซึ่งหมายถึง วงจรของกิจกรรมการรับคำสั่งซื้อสินค้า กิจกรรมการส่งมอบสินค้า กิจกรรมการเรียกเก็บเงิน และกิจกรรมการรับเงินจากลูกค้า วงจรรายได้นี้จะเริ่มต้นจากลูกค้าสั่งซื้อสินค้า และสิ้นสุดลงเมื่อได้รับชำระเงินค่าสินค้าจากลูกค้า

2. วงจรค่าใช้จ่าย เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการค้าที่เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสั่งซื้อสินค้า/สินทรัพย์ กิจกรรมการรับสินค้า/สินทรัพย์ และกิจกรรมการจ่ายเงินชำระค่าสินค้า/สินทรัพย์ให้แก่บริษัทผู้จัดจำหน่าย รวมไปถึงการจ่ายชำระค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าเช่า เป็นต้น วงจรนี้จะเริ่มต้นจากการสั่งซื้อสินค้า และสิ้นสุดเมื่อจ่ายชำระเงินค่าสินค้าให้แก่บริษัทผู้ขายสินค้า

3. วงจรการผลิต เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิตที่เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการวางแผนการผลิตและการตั้งผลิต การบันทึกรายการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต การรับคืนรายการวัตถุดิบจากการผลิต การบันทึกสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปจากการผลิต วงจรนี้จะเริ่มต้นจากการวางแผนการผลิต และสิ้นสุดเมื่อผลิตสินค้าเสร็จเพื่อเตรียมจำหน่ายให้แก่บริษัทแม่ในประเทศเดนมาร์ก

4. วงจรบัญชีแยกประเภท เป็นศูนย์กลางการประมวลผลข้อมูลของรายการค้าจากวงจรรายได้ วงจรรายจ่าย และวงจรการผลิต รวมทั้งยังเป็นวงจรที่บันทึกรายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำในการประกอบธุรกิจ (Nonroutine Transactions) และรายการปรับปรุง (Adjustment - Type Transactions) เมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีโดยแผนกบัญชีการเงินของบริษัท

**ปัญหาจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด สรุปปัญหาได้ 3 ประการดังนี้**

1. ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่ระบบฯ มีรูปแบบรายงานของข้อมูลประมวลผลที่เข้าใจยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์ และระบบฯ ใช้งานยาก มีความสลับซับซ้อนในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท ปัญหารองลงมาได้แก่ระบบฯ ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล (Input) หรือมีน้อย และระบบฯ ประมวลผลได้ช้า ไม่ทันเวลา หรือไม่ถูกต้อง

2. ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง ที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง มักทำให้เกิดความล่าช้าของการนำเข้าข้อมูล และกระบวนการทำงานในสถานที่จริงมักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด

3. ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ปัญหาหลักมาจากการที่โปรแกรมมีคู่มือการใช้งาน (User Manual) แต่เป็นภาษาอังกฤษ

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านระบบฯ ใช้งานยาก มีความสลับซับซ้อนในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท ควรมีการแก้ไขปรับปรุงระบบให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับระบบการทำงานของบริษัท ซึ่งบริษัทต้องติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบให้มีการปรับปรุงรูปแบบของระบบฯ ให้มีการใช้งานที่ตรงกับความต้องการของบริษัทมากขึ้น

2. การแก้ไขปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้แผนกให้ข้อมูลที่นำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานในแผนกให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง โดยอาจมีโครงการให้มีการอบรมพนักงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบมากขึ้น รวมทั้งพนักงานบางส่วนที่อาจจะไม่ได้เข้าทำงานในระบบฯ โดยตรงแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบฯ ทางอ้อม

3. การแก้ไขปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ด้วยการจัดทำคู่มือการใช้งาน (User Manual) ให้เป็นภาษาไทย หรืออ่านเข้าใจง่ายขึ้น และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มาติดตั้งระบบฯ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้นด้วย

ตารางสรุปปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาตามลำดับความสำคัญ

ปัญหา	แนวทางแก้ปัญหา
<p>ปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบฯ มีรูปแบบรายงานของข้อมูลประมวลผลที่เข้าใจยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์</li> <li>- ระบบฯ ใช้งานยาก มีความสลับซับซ้อนในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของธุรกิจ</li> <li>- ระบบฯ ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าสู่ข้อมูล (Input) หรือมีน้อย</li> <li>- ระบบฯ ประมวลผลได้ช้า ไม่ทันเวลา หรือไม่ถูกต้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การปรับปรุงรูปแบบรายงานให้อยู่ในรูปแบบที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ โดยการซื้อลิขสิทธิ์การปรับปรุงรายงาน (Modified License) เพื่อสามารถใช้ปรับปรุงรายงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง</li> <li>- ปรับปรุงระบบฯ ให้มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้น สอดคล้องกับระบบการทำงานของธุรกิจ</li> <li>- ปรับปรุงระบบฯ ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่นำเข้า</li> <li>- ปรับปรุงระบบฯ ให้สามารถประมวลผลได้เร็วขึ้น</li> </ul>
<p>ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง มักทำให้เกิดความล่าช้าของการนำเข้าข้อมูล</li> <li>- กระบวนการทำงานในสถานที่จริงมักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้แผนกให้ข้อมูลที่นำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการทำงานในแผนกให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง โดยการจัดโครงการอบรมกับพนักงานทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรง และทางอ้อม</li> </ul>
<p>ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การที่คู่มือการใช้งาน (User Manual) เป็นภาษาอังกฤษหรืออ่านเข้าใจยาก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคู่มือการใช้งาน (User Manual) ให้เป็นภาษาไทย หรืออ่านเข้าใจง่ายขึ้น</li> </ul>

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มาใช้กับงานด้านสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาขอเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการใช้ระบบฯ ของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

1. ปัญหาต่าง ๆ ที่พบจากการศึกษาควรได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับการขยายกำลังการผลิตของบริษัทในอีก 2-3 ปีข้างหน้า โดยการศึกษาปัญหาที่พบกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายโปรแกรม เพื่อให้บริษัทผู้ผลิตโปรแกรมสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาโปรแกรมเวอร์ชันใหม่ ๆ เพื่อรองรับกับความต้องการของบริษัท
2. บริษัทฯ ควรมีการพัฒนากระบวนการควบคุมภายในของการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการลดความผิดพลาด และสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นกับเวลาและทรัพย์สินของบริษัทฯ
3. บริษัทฯ ควรมีโครงการพัฒนาความรู้ทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษให้กับพนักงานของบริษัทฯ อยู่เสมอ รวมทั้งจัดตั้งแผนกสารสนเทศขึ้นโดยเฉพาะในบริษัท ทั้งเพื่อเป็นการรองรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ในระบบสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ ต่อไปในอนาคต

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผู้ศึกษามีความรู้ทางด้านสารสนเทศทางการบัญชี จึงทำการศึกษาดังการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้กับงานทางด้านสารสนเทศทางการบัญชีเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์จะศึกษาดังการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าวมาใช้งานสารสนเทศทั้งหมดของบริษัท (Management Information System) เพื่อให้เข้าใจครอบคลุมระบบทั้งหมดของโปรแกรมอย่างละเอียด อันจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และตัวผู้ศึกษาเอง
2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาดังโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial ซึ่งบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด เลือกใช้กับงานสารสนเทศของบริษัท ผู้ศึกษาเห็นว่าหากได้ศึกษาดังโปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่มีผู้นิยมใช้ในกิจการประเภทอุตสาหกรรมในปัจจุบัน เช่น SAP , Oracle หรือ AS 400 อาจทำให้เกิดแนวคิดใหม่ในการนำมาใช้พัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น