

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของสหกรณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ สดท.7 (เชียงใหม่) ในครั้งนี้ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินแนวคิดเกี่ยวกับระบบ ทฤษฎีสวนประสมการตลาดสำหรับการบริการโปรแกรม และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิด

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

Suchman (1987:29-31) กล่าวถึง การประเมินผลเป็นการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริง (Actual Results) กับผลที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results) ซึ่งวัดความสำเร็จจากการดำเนินงาน โดยพิจารณาจุดมุ่งหมายและเป็นการศึกษาพิจารณาเกี่ยวกับผลลัพธ์ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมบางประเภทที่มุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ กระบวนการประเมินผลมี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การสร้างวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเฉพาะ (Objective) เป็นขั้นตอนของการกำหนดคุณค่า ที่ได้มาจากความต้องการให้เกิดขึ้นในสังคม เป็นคุณค่าของสังคม เช่น สังคมบุคลากรต้องการคุณค่าเรื่องขวัญ กำลังใจ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงว่า สังคมบุคลากรในอุดมคติ นั้น คือ ขวัญ กำลังใจ ความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานที่สังคมชื่นชม

1.2 การวัดวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ (Criteria) เป็นขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน เพื่อแบ่งคนออกเป็นกลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่ม A เป็นกลุ่มคนระดับผู้บริหาร กลุ่ม B เป็นกลุ่มคนระดับจัดการ กลุ่ม C เป็นกลุ่มคนระดับปฏิบัติการ เป็นต้น

1.3 การให้ความหมายจากวัตถุประสงค์เป็นกิจกรรม (Program Planning) หมายถึง ตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดของแต่ละมาตรฐาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างเป็นเครื่องมือวัด

1.4 การกำหนดกิจกรรมไปสู่การปฏิบัติการ (Program Operation) เป็นขั้นตอนของการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

1.5 การวิเคราะห์รายละเอียดวัตถุประสงค์ (Program Evaluation) เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปว่าบุคคลใดบ้างที่อยู่ในกลุ่ม A, B หรือ C

1.6 การทบทวนความเที่ยง เป็นขั้นตอนการทบทวนความเที่ยงตรง คือ การเปรียบเทียบผลสรุปกับคุณค่าของอุดมคติในขั้นที่ 1

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์(2529: 40,70-77) กล่าวว่า การประเมินกระบวนการ เป็นการวิจัย ประเมินผลระหว่างที่มีการดำเนินงาน/แผนงาน/โครงการ การวิจัยประเมินผลในขั้นนี้ จะสามารถช่วยในการพิจารณาว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในขั้นของการวางแผนหรือไม่ เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าจุดเด่น จุดด้อยของนโยบาย /แผนงาน /โครงการ ซึ่งไม่สามารถศึกษาได้ ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินงานแล้ว คำว่า “ประเมินผล” จัดเป็นคุณศัพท์ขยายคำว่า “การวิจัย” กล่าวได้ว่า การวิจัยประเมินผลได้อาศัยรูปแบบการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล จากหลักการวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงที่สืบเนื่องมาจากนโยบาย แผนงาน โครงการ ว่ามีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลต่อกันหรือไม่ มีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ เพียงใด และระดับใด

สำหรับ “**ประสิทธิผล**”(effectiveness) (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2539 : 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และคำว่า “**ประสิทธิภาพ**” (efficiency) (ปอยสเตอร์, 1978 อ้างถึงใน ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2539 : 42) ได้กล่าวถึงใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี (technological efficiency) หมายถึงการสร้างผลผลิตหรือผลลัพธ์โดยใช้ความพยายามหรือค่าใช้จ่ายในอัตราต่ำสุด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับ การเพิ่มประสิทธิผลโดยจำกัดความพยายามด้านค่าใช้จ่าย ลักษณะที่สอง ประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ (economic efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายทั้งหมดกับผลประโยชน์ทั้งหมดจากโครงการ กล่าวโดยย่อ ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ก็คือ อัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของนโยบาย /แผนงาน /โครงการ กับปัจจัยนำเข้าสู่นโยบาย /แผนงาน /โครงการ โดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ในระดับสูงสุดต่อหนึ่งหน่วยของการลงทุน

สมคิด พรหมจ้อย (2546 : 22) กล่าวว่ารูปแบบการประเมินคือ กรอบความคิดหรือแบบแผน ในการประเมินที่แสดงให้เห็นถึงรายการที่ควรประเมิน หรือกระบวนการของการประเมินในการประเมินโครงการใดโครงการหนึ่งนั้นควรพิจารณาถึงเรื่องใดบ้าง(What) ในขณะที่เดียวกันบางรูปแบบอาจจะมีการเสนอแนะด้วยการประเมินแต่ละรายการแต่ละเรื่อง ควรพิจารณาหรือตรวจสอบอย่างไร ซึ่งเป็นลักษณะการเสนอแนะวิธีการ(How)

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ

ผศ.พรณิภา ไพบูลย์นิมิต ([ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.cs.science.cmu.ac.th> (1 สิงหาคม 2549)) กล่าวว่า ระบบคือ ส่วนสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆที่ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ระบบหนึ่งๆอาจประกอบด้วยระบบย่อย (Subsystem) เช่น แผนกโดยแต่ละส่วน มีหน้าที่เฉพาะและทำงานต่างหน้าที่กัน แต่การทำงานประสานกัน ระบบมีคุณลักษณะเป็น 2 ส่วน คือ

ระบบเปิด(Open System) เป็นระบบที่ต้องอาศัยปัจจัยภายนอกมาช่วยควบคุมการทำงาน และระบบปิด (Close System) เป็นระบบที่มีการควบคุมการทำงาน และการแก้ไขด้วยตัวของระบบเอง ระบบนี้ต้องมีมาตรฐาน(Standards)รองรับอยู่ การควบคุมระบบ(System Control) เป็นขบวนการตรวจสอบระบบว่า ระบบปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลตามวัตถุประสงค์ ระบบที่ดีต้องมีการควบคุมการทำงาน

ทฤษฎีส่วประสมการตลาดสำหรับการบริการโปรแกรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2541: 337-339) ได้สรุปเกี่ยวกับแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ(The Service Marketing Mix) ไว้ในหนังสือการบริหารการตลาดยุคใหม่ ว่าธุรกิจบริการจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการคือ ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7 Ps ซึ่งประกอบด้วย

1. **ผลิตภัณฑ์(Product)** หมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และต้องสร้างคุณค่า(Value)ให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก และเกิดความพึงพอใจคือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจเป็นสิ่งซึ่งจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ในด้านการบริการนั้นถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในรูปของบริการ(Service Product) การที่จะสร้างความมั่นใจและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการโปรแกรมนั้น ผู้ขายจะต้องสร้างและนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ

2. **ราคา(Price)** หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาคือต้นทุน(Cost)ของลูกค้า ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า(Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา(Price) ผลิตภัณฑ์นั้นถ้ามีคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ ต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์สามารถนำข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

3. **สถานที่บริการ(Place)** ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรกคือ การเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) ของสถานที่บริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะสถานที่บริการที่ลูกค้าต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ โดยมีบุคลากรที่มีความรู้และชำนาญพร้อมให้บริการลูกค้าในสถานที่บริการ

4. การส่งเสริมทางการตลาด(Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการตลาดบริการในการส่งเสริม ซึ่งเรียกว่า ส่วนผสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) หรือส่วนประสมในการติดต่อสื่อสาร(Communication Mix) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลិតภัณฑ์ และคู่แข่ง

5. บุคลากรผู้ให้บริการ (People) หมายถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ซึ่งหมายรวมถึงทั้งลูกค้า บุคลากรที่จำหน่าย และบุคลากรให้บริการหลังการขาย บุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องอาศัยการคัดเลือก(Selection) การฝึกอบรม(Training) การจูงใจ(Motivation) เพื่อให้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้องค์กรได้

6. สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม(Total Quality Management :TQM) หรือต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องทั้งลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า(Customer-Value Proposition) ไม่ว่าจะในด้านความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ

7. กระบวนการ(Process) หมายถึง ขั้นตอนในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ซึ่งจะต้องส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า(Satisfaction) โดยนักการตลาดจำเป็นต้องพิจารณาใน 2 ด้านคือ ความซับซ้อน(Complexity) และความหลากหลาย(Divergence) ในด้านความซับซ้อนต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้อง ส่วนในด้านความหลากหลายต้องพิจารณาถึงความเป็นอิสระ ความยืดหยุ่น ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จุฑามาศ เมืองสง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท สำหรับสหกรณ์ภาคการเกษตรในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 8 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทสำหรับสหกรณ์ภาคการเกษตรในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 8 จำนวน 40 สหกรณ์ โดยการสอบถามจากฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของสหกรณ์แยกเป็น คณะกรรมการ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการร้อยละ 67.5

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมฯ และได้ใช้ข้อมูลจากงบทดลองหรืองบการเงินที่ได้จากการใช้โปรแกรมฯไปใช้ในการบริหารงานสหกรณ์ทุกเดือน ถึงร้อยละ 67.50 มวลเหตุจูงใจให้ใช้โปรแกรมฯ เนื่องจากให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 56.14 ทราบเรื่องการให้บริการโปรแกรมฯจากหัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์/ผู้สอบบัญชี ร้อยละ 60 ผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.50 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 62.50 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 47.50 ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันเฉลี่ย 6.50 ปีการใช้ข้อมูลจากงบทดลองหรืองบการเงินที่ได้จากโปรแกรมฯไปใช้ในการบริหารงานสหกรณ์ทุกเดือนร้อยละ 75 เหตุจูงใจให้ใช้โปรแกรมฯให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 52.94 โดยทราบเรื่องการให้บริการโปรแกรมฯ จากหัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์/ผู้สอบบัญชี ร้อยละ 57.63 พนักงานบัญชีหรือผู้ใช้โปรแกรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 82.50 อายุอยู่ในช่วง 20-35 ปี ร้อยละ 62.50 จบการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45 ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 6 ปี และผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดทำบัญชีและงบการเงินมาแล้วเฉลี่ย 2 ครั้งต่อคน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานมีมาก การบันทึกรายการทางการเงินที่เกิดขึ้นประจำวันเข้าสู่โปรแกรมส่วนใหญ่บันทึกในวันถัดไป ร้อยละ 47.5 สำหรับปัญหาอุปสรรคด้านโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท จัดทำผังบัญชีคุมผดงบการเงินจะผดไปด้วย การบันทึกบัญชีผิดพลาดและปิดวันทำการไปแล้วไม่สามารถย้อนไปแก้ไขได้ งบทดลองประจำเดือนไม่มียอดสะสมระหว่างเดือน ผู้ใช้โปรแกรมไม่มีความรู้ และประสบการณ์ที่เพียงพอต่อการใช้โปรแกรม ไม่มีพื้นฐานความรู้ ด้านคอมพิวเตอร์ ไม่มีการอบรมการใช้โปรแกรม การให้บริการแนะนำการใช้โปรแกรมไม่ต่อเนื่องครบวงจร เนื่องจากบุคลากรไม่มีเวลาเพียงพอต่อการให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม ข้อเสนอแนะ ด้านโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ควรพัฒนาโปรแกรมให้ครบทุกระบบงานและเชื่อมโยงกับบัญชีแยกประเภท จัดให้มีบุคลากรคอยให้ความช่วยเหลือแนะนำเมื่อสหกรณ์มีปัญหาได้ทันที โปรแกรมสามารถย้อนไปแก้ไขวันที่บันทึกบัญชีผ่านไปแล้วได้ รายงานงบทดลองควรมียอดสะสมระหว่างเดือน

วิภา จงรัชต์ถิตย์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในทางบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจที่ศึกษาจะจัดตั้งในรูปแบบบริษัทจำกัด มีขนาดของทุนจดทะเบียนมากกว่า 20 ล้านบาท มีการทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ในระหว่าง 5-10 ปี และมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้จัดทำบัญชีของธุรกิจ จำนวน 196 ราย การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.50 พนักงานบัญชี ร้อยละ 65.30 สมุห์บัญชีหัวหน้างานบัญชี ร้อยละ 17.90 และเจ้าของผู้จัดการ ร้อยละ 16.80

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่ใช้ธุรกิจพบว่า ซอฟต์แวร์บัญชีที่ใช้เป็นซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป ร้อยละ 42.30 และเขียนขึ้นเอง ร้อยละ 30.10 และของกรมสรรพากรชนิด ก. ร้อยละ 4.10 ชนิด ข. ร้อยละ 4.10 ชนิด ค. ร้อยละ 2.00 ส่วนชนิด ง. ไม่มีใครใช้และไม่ทราบชนิดใดร้อยละ 89.80 ธุรกิจส่วนใหญ่ มีการนำเอาซอฟต์แวร์บัญชีไปใช้ในระบบงานลูกหนี้มากที่สุดรองลงมาเป็นระบบเจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภทและระบบขาย รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายเป็นแบบดาว มีการประมวลผลแบบเบซ (Batch) อุปกรณ์นำเข้าข้อมูลเป็นคีย์บอร์ด โดยเฉลี่ยธุรกิจใช้เป็นพนักงานคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี 2 คน ต่อ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์

ปัญหาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบัญชีที่สำคัญ 3 ลำดับได้แก่ ด้านบุคลากร (ผู้ใช้) ได้แก่ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญและไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ ด้านโปรแกรมที่ใช้ทำบัญชีได้แก่ โปรแกรมที่ใช้ทำบัญชีช้า ไม่ทันเวลาและมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง และด้านฮาร์ดแวร์ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่มีคุณภาพและมีจำนวนไม่เพียงพอ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า และมักเกิดความล้มเหลว ปัญหาเกี่ยวกับไวรัส ถ้าคอมพิวเตอร์มี ปัญหาส่วนใหญ่จะแก้ไขด้วยการส่งไปซ่อมที่บริษัทผู้ขาย