

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการใช้ระบบประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์มีประโยชน์กับนักบัญชีที่ต้องการความรวดเร็วในการประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจบริหาร ทำให้มีการพัฒนาของระบบเพื่อรองรับรายการทางบัญชีที่มีขนาดใหญ่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น แต่ละองค์กรจึงได้มีการสรรหาและพัฒนาโปรแกรมบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับหน่วยงานภายในของแต่ละองค์กร ซึ่งในการพัฒนาระบบนั้นสามารถเลือกได้หลายวิธี แต่วิธีหนึ่งที่หน่วยงานใช้คือการพัฒนาระบบโดยผู้ใช้ (End-User Development) ซึ่งปัจจุบันได้มีผู้ใช้ในหลาย ๆ องค์กร ได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานด้วยตนเองเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากได้มีเครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยให้สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยตนเองโดยง่าย (ประจิด หาวัตร และศรัณย์ ชูเกียรติ, 2545)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2502 มีพนักงาน 25,963 คน ดำเนินกิจการด้านการบิน โดยบริษัทฯ มีสำนักงานสาขาต่างประเทศ จำนวน 48 สาขา และ สำนักงานสาขาในประเทศ 12 สาขา ซึ่งเดิมเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ต่อมาเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยสะท้อนการเป็นต้นแบบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย เพื่อตอบสนองนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพ ลดความเป็นองค์กรของรัฐ ปรับรูปแบบให้เป็นเอกชน และการแปรรูปบริษัทฯ ของรัฐบาลในการสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใส แก่ นักลงทุนที่ต้องการเข้ามาลงทุนในรัฐวิสาหกิจ ๆ ในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มรายได้ ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าโดยสารและน้ำหนักส่วนเกิน รวมถึงค่าธรรมเนียมและไปรษณีย์ภัณฑ์ และรายได้จากกิจการอื่น เช่น กิจการครัวการบิน, กิจการคารการบิน ฯลฯ พร้อมกับการลดต้นทุนสร้างผลกำไร ดังนั้นองค์กรจึงต้องนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการควบคุมรายได้และค่าใช้จ่ายขององค์กร รวมถึงการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร

บริษัทฯ จึงได้มีการพัฒนาโปรแกรมบัญชีขึ้นใช้เอง โดยหน่วยงานของศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กรซึ่งเดิมได้ใช้โปรแกรมบัญชี CFAS (Computerized Field Accounting System) ที่เป็นภาษาโคบอล (COBOL) บนยูนิกซ์ (UNIX) สำหรับเครื่อง PC Stand Alone ที่แต่ละสาขาจะแยกกันเป็นอิสระในการดำเนินรายการทางบัญชี ทางด้านรายการรับเงิน

และการจ่ายเงิน ลูกหนี้และอื่น ๆ และประมวลผลข้อมูลทางการบัญชี ต่อมาได้มีการพัฒนา โปรแกรมบัญชีเป็น วิชวลเอจฟอร์สมอลทอล์ค (VISUAL AGE FOR SMALL TALK) บน วินโดวส์ เอ็นที (WINDOWS NT) โดยได้มีการใช้โปรแกรมนี้ที่สำนักงานกรุงเทพ (หลานหลวง) เป็นที่แรก และต่อมาได้นำโปรแกรมไปใช้งานที่สำนักงานสาขาเชียงใหม่, ภูเก็ตและหาดใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลและปิดบัญชี ซึ่งจากเดิมต้องส่งข้อมูลการปิดบัญชีของสาขามา ให้ทางสำนักงานใหญ่เป็นดิสก์เก็ต (Diskette) และทางอีเมล (E-mail) แต่ปัจจุบันเป็นระบบแลน (LAN : Local Area Network) และทำการ On-line ข้อมูลการปิดบัญชีเข้ามาที่สำนักงานใหญ่เพื่อ ปิดบัญชีเป็นงบการเงินของบริษัทฯ ซึ่งเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว

ดังนั้นทางผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรม บัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัทการบิน ไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัทการบิน ไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัทการบิน ไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นพนักงานบัญชีของสำนักงานสาขากรุงเทพ (หลานหลวง) สำนักงานสาขาเชียงใหม่, ภูเก็ต, หาดใหญ่ และแผนกบัญชีสำนักงานสาขาในประเทศ (EQ-D) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถามในการสอบถามพนักงานบัญชีในระดับต่าง ๆ ของสำนักงานสาขาภายในประเทศ จำนวน 75 คน

สำนักงานสาขาเชียงใหม่	จำนวน	9	คน
สำนักงานสาขาภูเก็ต	จำนวน	9	คน
สำนักงานสาขาหาดใหญ่	จำนวน	5	คน
สำนักงานกรุงเทพฯ (หลานหลวง)	จำนวน	41	คน
แผนกบัญชีสำนักงานสาขาในประเทศ (EQ-D)			
	จำนวน	11	คน
รวม		<u>75</u>	คน

ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง สังกัดสำนักงานสาขา ลักษณะงาน การเข้ารับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม CFAS การเข้ารับการฝึกอบรม MS OFFICE

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวารสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เกิดขึ้นได้ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ ในการวิเคราะห์และเลือกใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

2. รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) โดยใช้วิธีการของ Pearson และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุ (Multiple Linear Regression Analysis)

โดยในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชีไปใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ จะวัดระดับโดยใช้มาตรวัด (Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่ง ลักษณะคำถามจะมีคำตอบให้เลือกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดใน การตรวจให้คะแนนแบบวัดแต่ละข้อ พิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนนของข้อความ</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนโดยใช้สูตร

ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยระหว่าง	หมายถึง	ระดับความเห็น
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความเห็นน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความเห็นน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความเห็นปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความเห็นมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความเห็นมากที่สุด

นิยามศัพท์

โปรแกรมบัญชี CFAS ย่อมาจาก Computerized Field Accounting System เป็น การเขียนโปรแกรมของเจ้าหน้าที่ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศทางบัญชีที่พัฒนาขึ้นมาจากภาษาโคบอล (COBOL) จัดการระบบโดยยูนิกซ์ (Unix) ที่ใช้ทำงานบน PC Stand Alone และต่อมาได้พัฒนาเป็นระบบวินโดวส์ เอ็นที (WINDOWS NT) ผ่านแลน (LAN) แล้ว On-line เชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชีของสำนักงานสาขาเข้ามาที่สำนัก

งานใหญ่ โดยจะศึกษาทางด้านวงจรรายได้ และรายจ่าย ของสำนักงานสาขา โดยโปรแกรมจะมีความทันสมัย และสามารถทำการปิดบัญชีได้รวดเร็วขึ้น

สำนักงานสาขา หมายถึง สำนักงานสาขาของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดต่าง ๆ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต หาดใหญ่ และสำนักงานกรุงเทพฯ (หลานหลวง)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่โปรแกรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพของสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)