

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจประเภทต่างๆ มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันภายในประเทศหรือในตลาดโลก ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องแสวงหาความได้เปรียบเพื่อสร้างจุดแข็งให้กับตัวเองไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด การตลาดที่สามารถสร้างและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า การเงินที่มีต้นทุนที่ต่ำ การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เป็นต้น ความได้เปรียบเหล่านี้จะทำให้บริษัทสามารถอยู่รอดได้ในธุรกิจ สามารถสร้างผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ บริษัทที่มีระบบสารสนเทศที่ดี สามารถให้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกกิจการในทุกๆด้าน ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ในเวลาอันรวดเร็ว และนำเสนอส่วนบุคคลที่เหมาะสมจะนำไปสู่การตัดสินใจที่สร้างความได้เปรียบต่อคู่แข่ง และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภคได้ ดังนั้นในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้เข้ามามีบทบาทอย่างสูงในการดำเนินธุรกิจ บริษัทที่สามารถเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับกิจการ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและสร้างความได้เปรียบจากปัจจัยดังกล่าวได้ แต่ต้นทุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ก็เป็นสิ่งที่จะต้องคำนึง ไม่ว่าจะซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ หรือพัฒนาระบบขึ้นใช้เอง ล้วนแต่มีค่าใช้จ่ายที่สูงด้วยกันทั้งสิ้น จึงต้องพิจารณาเลือกให้เหมาะสมกับกิจการมากที่สุด

ฝ่ายบัญชี เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากฝ่ายบัญชียุคนี้มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากทุกๆหน่วยงานมาทำการแยกประเภท จัดหมวดหมู่ ประมวลผล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานต่างๆ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดี จึงมีการเชื่อมโยงเอาส่วนของหน้าทำงานทั้งหมด หรือองค์ประกอบต่างๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลต่างๆ ถูกบันทึกเพียงครั้งเดียวเพื่อทำการประมวลผลในลักษณะทันต่อเวลา และกระจายสู่บุคคลที่ต้องการ จะช่วยให้การทำงานของฝ่ายบัญชีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจประเภทหนึ่งที่ทำงานในลักษณะดังกล่าว จึงเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางและได้รับความนิยมนำมาใช้ในการบริหารกิจการ (ประพจน์ สุขมานนท์,2543:4)

Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจประเภทหนึ่งที่ใช้ในการจัดการ M ทั้งสี่ ซึ่งประกอบด้วย Material Machine Money และ Manpower โดยทำให้มีการครบวงจร(Integrate)ในส่วนของหน้าที่งานทั้งหมดในองค์กร หรือมีการเชื่อมโยงในส่วนขององค์ประกอบ(Module) ทั้งหมดเข้าด้วยกัน ข้อมูลต่างๆ จะถูกบันทึกเพียงครั้งเดียวเพื่อทำการประมวลผลและกระจายสู่บุคคลที่ต้องการ มีการทำงานในลักษณะทันต่อเวลา(Real Time) ERP นี้ถูกพัฒนาขึ้นโดยอาศัยพื้นฐานความชำนาญที่ดีที่สุดของอุตสาหกรรม(“Based on Best Practice in Industry”) คือได้มีการกำหนดขั้นตอนทางธุรกิจ(Business Process) ให้เป็นไปตามสิ่งที่ได้ทำการสำรวจและทดสอบแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับอุตสาหกรรมนั้น นอกจากนี้ยังสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของซอฟต์แวร์ให้ตรงกับความต้องการขององค์กร ดังนั้น ERP จึงเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางและได้รับความนิยมอย่างสูงที่จะนำมาใช้ในการบริหารกิจการ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีผู้ใช้กันอย่างแพร่หลายนั้น จะมีข้อดีคือมีความคุ้มค่าที่จะทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าระบบจะใหญ่และมีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใดก็ตาม เพราะเมื่อลงทุนแล้วสามารถขายได้ทั่วโลก ต่างจากระบบที่บริษัททำการพัฒนาขึ้นเอง ซึ่งถ้าเป็นระบบที่ไม่ใหญ่มากและไม่ค่อยยุ่งยากซับซ้อน ก็อาจจะมีต้นทุนที่ไม่สูงมากนัก แต่ถ้าต้องการระบบที่ใหญ่และมีความยุ่งยากซับซ้อน ก็อาจจะไม่คุ้มที่จะลงทุนพัฒนาขึ้นเอง นอกจากนี้บริษัทที่นำเอาซอฟต์แวร์ที่เป็นที่ยอมรับมาใช้ในการบริหารก็จะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคได้อีกทางหนึ่ง ERP ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันนั้นก็มียู่อหลายระบบ เช่น BaaN, PeopleSoft, JD Edwards ORACLE Financial Application และ SAP (Software Application Program) เป็นต้น

SAP (Software Application Program) ก็เป็น ERP ระบบหนึ่ง ซึ่งเป็นระบบงานสำเร็จรูป ที่ถูกออกแบบมาเพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการทุกด้าน ตั้งแต่ด้านการเงิน (Financials) การผลิต (Manufacturing) การขายและการจัดจำหน่าย (Sales and Distribution) ตลอดจนจนถึงทรัพยากรบุคคล (Human Resource) SAP มีคุณสมบัติเด่นคือ สามารถที่จะเชื่อม(Link) เข้ากับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปอื่นๆ ได้ง่ายและสะดวก ส่วนองค์ประกอบ (Modules) ต่างๆของ SAP ช่วยให้กิจการมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและทันสมัยตลอดเวลา (Real – Time) SAP จึงใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศไทย บริษัทใหญ่ๆ ในหลายๆธุรกิจ ธนาคาร และรัฐวิสาหกิจที่ใช้ SAP ได้แก่ บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย บมจ. ปูนซิเมนต์นครหลวง บมจ.แอ็ดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บจก.เสริมสุข องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA Orange) เป็นบริษัทที่เกิดขึ้นใหม่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือของประเทศไทย ท่ามกลางการแข่งขันอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง โดยเป็นการร่วมทุนระหว่างออเรนจ์ เอสเอ ซึ่งใหญ่เป็นอันดับสองของธุรกิจโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยอังกฤษ กับบริษัท

เทเลคอมเอเชีย (TA) ซึ่งดำเนินธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และเครือเจริญโภคภัณฑ์ (CP Group) บริษัทยักษ์ใหญ่ของไทย ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นของ TA ด้วย บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ (TA Orange) ในปัจจุบันมีพนักงานมากกว่า 1,800 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานบัญชี 99 คน โดยพนักงานส่วนหนึ่งโอนย้ายมาจากบริษัทแม่ทั้งสาม คือ ออเรนจ์ เอสเอ TA และ เครือเจริญโภคภัณฑ์ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่รับเข้ามาใหม่ ดังนั้นพนักงานแต่ละคนจะมีประสบการณ์การใช้ระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันไป แต่สำหรับ TA Orange แล้ว ระบบที่ถูกเลือกนำมาใช้ก็คือ SAP เช่นเดียวกับบริษัทแม่ที่ประเทศอังกฤษ และ Orange ในประเทศอื่น รวมถึง TA ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ก็ยังมีโครงการที่จะเปลี่ยนมาใช้ SAP ในอนาคตอันใกล้นี้ ดังนั้นจึงเป็นการง่ายที่จะนำข้อมูลต่างๆ มาประมวลผลเข้าด้วยกัน สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

การนำเอา SAP มาใช้ที่ TA Orange นี้ มี บริษัท Price Waterhouse & Cooper (PWC) ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาในการนำระบบมาใช้ การใช้งานกับบุคคลที่มีประสบการณ์ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน อาจสร้างความพึงพอใจที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านบัญชี ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับระบบ SAP อย่างใกล้ชิด พนักงานที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป จึงนำมาสู่การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด” ในครั้งนี้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

#### นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางทัศนคติต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ใน ด้านบัญชี โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาอย่างยิงต่อสถานการณ์ภายนอก ออกมาเป็นคำพูด และเป็นสัญลักษณ์ทางทัศนคติอีกด้วย

พนักงานบัญชี หมายถึง บุคลากรของบริษัททำหน้าที่รับผิดชอบงานทางด้านบัญชีซึ่งใช้ระบบ เอส เอ พี ของ บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

ระบบ เอส เอ พี SAP (Software Application Program) หมายถึงระบบงานสำเร็จรูปที่ถูกออกแบบมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการทุกประเภท ซึ่งในที่นี้จะศึกษาแต่เฉพาะระบบบัญชี เอส เอ พี โดยการใช้งานในระบบบัญชี เอส เอ พี แบ่งงานภายในระบบ

ตามองค์ประกอบ (Modules) ของระบบที่กำหนดไว้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบบัญชีด้านการเงิน (Financial Accounting (FI)) , ระบบบัญชีการรายงานและควบคุมภายใน (Controlling (CO)) , ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร (Asset Management (AM)) , ระบบการจัดการพัสดุ (Material Management (MM))

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลือกสรร ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานใหม่ๆ ในบริษัทเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กรในอนาคตต่อไป