

## บทที่ 2

### แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีต่อการใช้ระบบ เอส เอ พี ใน บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องและสำคัญมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิด

##### แนวคิด SAP R/3

เป็นโปรแกรมประเภท Enterprise Resource Planning ชั้นนำของโลก ซึ่งถูกพัฒนาโดยบริษัท SAP AG ประเทศเยอรมัน มีการทำงานครอบคลุมตั้งแต่ส่วนบัญชี การขายและการจัดจำหน่าย และยังรวมถึงระบบการผลิตสินค้าคงคลัง โดยที่ในแต่ละระบบงานจะมีการเชื่อมโยงถึงกันแบบเชื่อมโยงครบวงจร(Integrated) ด้วยความสามารถในการปรับแต่ง(Customize) ให้เข้ากับกระบวนการทำงานของแต่ละองค์กร ทำให้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP R/3 นี้มีความยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งานค่อนข้างสูง โดยที่ไม่จำเป็นต้องแก้ไขโปรแกรม Source Code แต่อย่างใด (ประพนธ์ สุขมานนท์ ,2543:4)

SAP R/3 นั้นเป็นซอฟต์แวร์ทางด้าน Enterprise Resource Planning หรือเรียกสั้นๆ ว่า ERP ชั้นนำตัวหนึ่งในตลาดซอฟต์แวร์ทางด้าน ERP มีซอฟต์แวร์เหล่านี้ เช่น BaaN, PeopleSoft JD Edwards หรือ ORACLE Financial Application ซึ่งซอฟต์แวร์ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ล้วนแต่เป็นซอฟต์แวร์ประเภท ERP ทั้งสิ้น ERP คือซอฟต์แวร์ที่มีลักษณะครบวงจร ในส่วนของฟังก์ชันงานทั้งหมดในองค์กร หรือมีการเชื่อมโยงในส่วนขององค์ประกอบ(Module) ทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีการทำงานในลักษณะทันต่อเวลา(Real Time) และ ERP นั้น ถูกสร้างขึ้นมาจากลักษณะของพื้นฐานความชำนาญที่ดีที่สุดของอุตสาหกรรม(Based on Best Practice in Industry) ก็คือมีการกำหนดในส่วนของขั้นตอนทางธุรกิจ(Business Process) ที่มีการทดสอบและสำรวจมาแล้วว่ามีความชำนาญที่สุด(Best Practice)ในอุตสาหกรรมนั้นๆ ไว้ในตัวของ ERP ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มีหลายธุรกิจที่มีการดำเนินการ(Implement) ในส่วนของ ERP ก็เพื่อผลในการทำการเปลี่ยนธุรกิจ (Business Reengineering) เพราะต้องการปรับเปลี่ยนขั้นตอนทางธุรกิจ(Business Process) ขององค์กรให้เป็นไปตามลักษณะขั้นตอนทางธุรกิจ ในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ซอฟต์แวร์ ERP ยังได้เตรียมในส่วนของคำแนะนำหรือโครงสร้าง ไว้ให้ทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของซอฟต์แวร์ให้ตรงกับความต้องการขององค์กร ที่มีการนำ ERP ไปใช้งาน

**แนวคิดสาเหตุของความล้มเหลวและความล้มเหลว ของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Cause Of Implementation Success and Failure)**

สาเหตุที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำมาใช้งานได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้นต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับภารกิจขององค์กรแล้วยังมีสาเหตุอื่นๆมาจากสิ่งเหล่านี้ (Laudon, Denneth C.; Laudon, P., 1998 : 406-411)

(1) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในขั้นตอนการออกแบบระบบและข้อมูลข่าวสาร (User Involvement and Influence) ลดความแตกต่างระหว่างผู้ใช้นักออกแบบระบบในด้านพื้นฐานความรู้ ความสนใจ ลดความแตกต่างของระดับความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่อาจทำให้การติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันประสบปัญหา

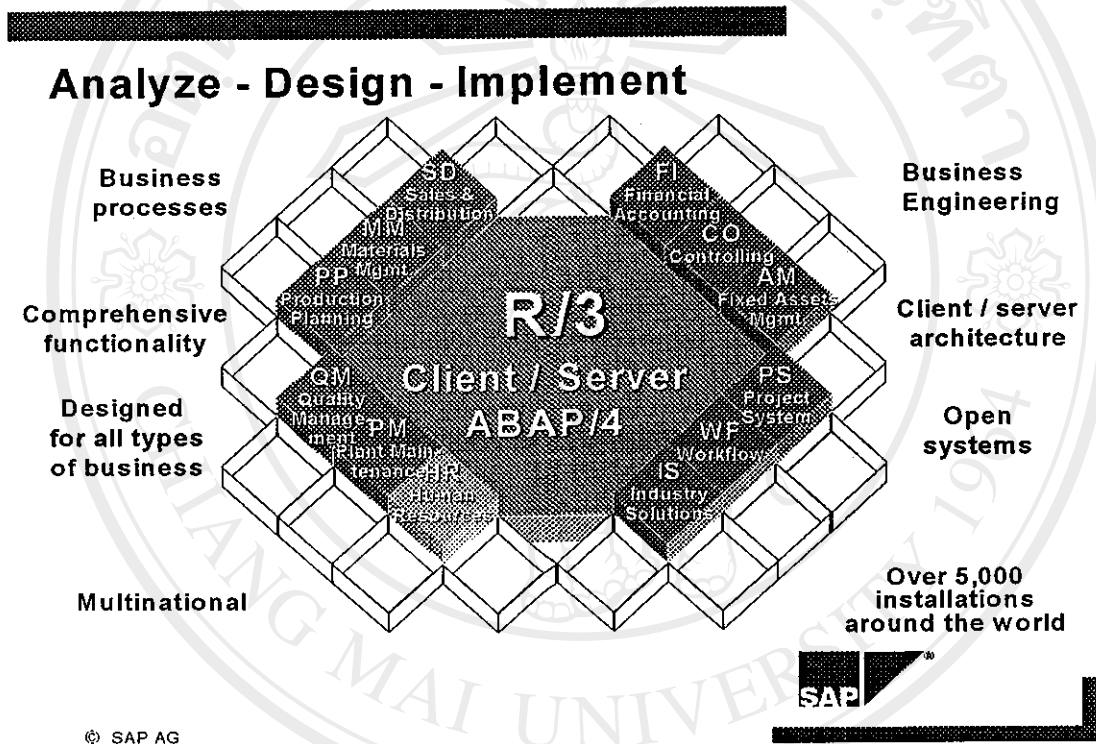
(2) การให้ความสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร (Management Support)

(3) ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบ (Level of Complexity and Risk) โดยดูจากขนาดขององค์กร โครงสร้างองค์กร และประสบการณ์ของทีมงานและคณะบริหาร

(4) การบริหารงานในขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process) ซึ่งต้องใช้การบริหารที่มีความระมัดระวังและสอดคล้องกัน มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานระบบและเข้าใจในความสามารถของระบบด้วย

## แนวทางปฏิบัติงานระบบ เอส เอ พี

การใช้งานในระบบ เอส เอ พี แบ่งแนวปฏิบัติงานภายในระบบ ตามองค์ประกอบ (Modules) ของระบบที่กำหนดไว้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบบัญชีด้านการเงิน Financial Accounting (FI) , ระบบควบคุมภายในและการรายงาน Controlling (CO) , ระบบสินทรัพย์ถาวร Asset Management (AM) , ระบบการจัดการพัสดุ Materials Management (MM) (ระบบงาน SAP บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด , 2544)



© SAP AG

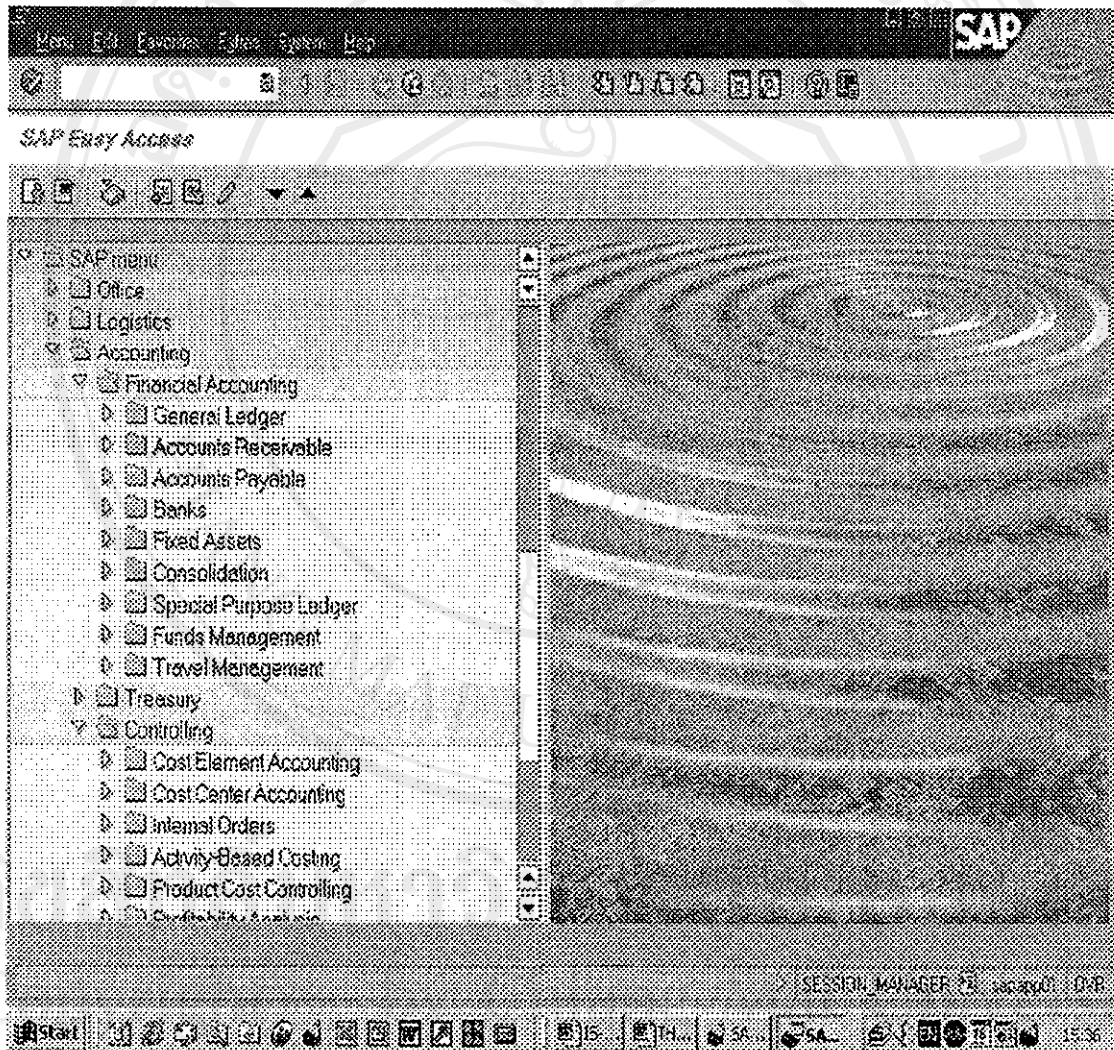
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบต่างๆ ภายในระบบ เอส เอ พี  
ภาพจาก : หนังสือเกี่ยวกับระบบSAPใน SAP R/3 : ABAP/4 Programming : Part2.  
Copyright © by Chiang Mai University

(1) ระบบบัญชีด้านการเงิน Financial Accounting(FI) ได้แก่ ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger) ระบบบัญชีลูกหนี้และการรับเงิน (Accounts Receivable) ระบบบัญชีเจ้าหนี้และการจ่ายเงิน (Accounts Payable) ระบบการธนาคาร (Banks)



(2) ระบบควบคุมภายในและการรายงาน Controlling (CO) ได้แก่ ระบบบัญชีศูนย์ต้นทุน(Cost Center Accounting) ระบบการวางแผนและงบประมาณ (Planning and Budgeting) ระบบบัญชีศูนย์กำไร (Profit Center Accounting) ระบบบัญชีใบสั่งงาน (Internal Orders)

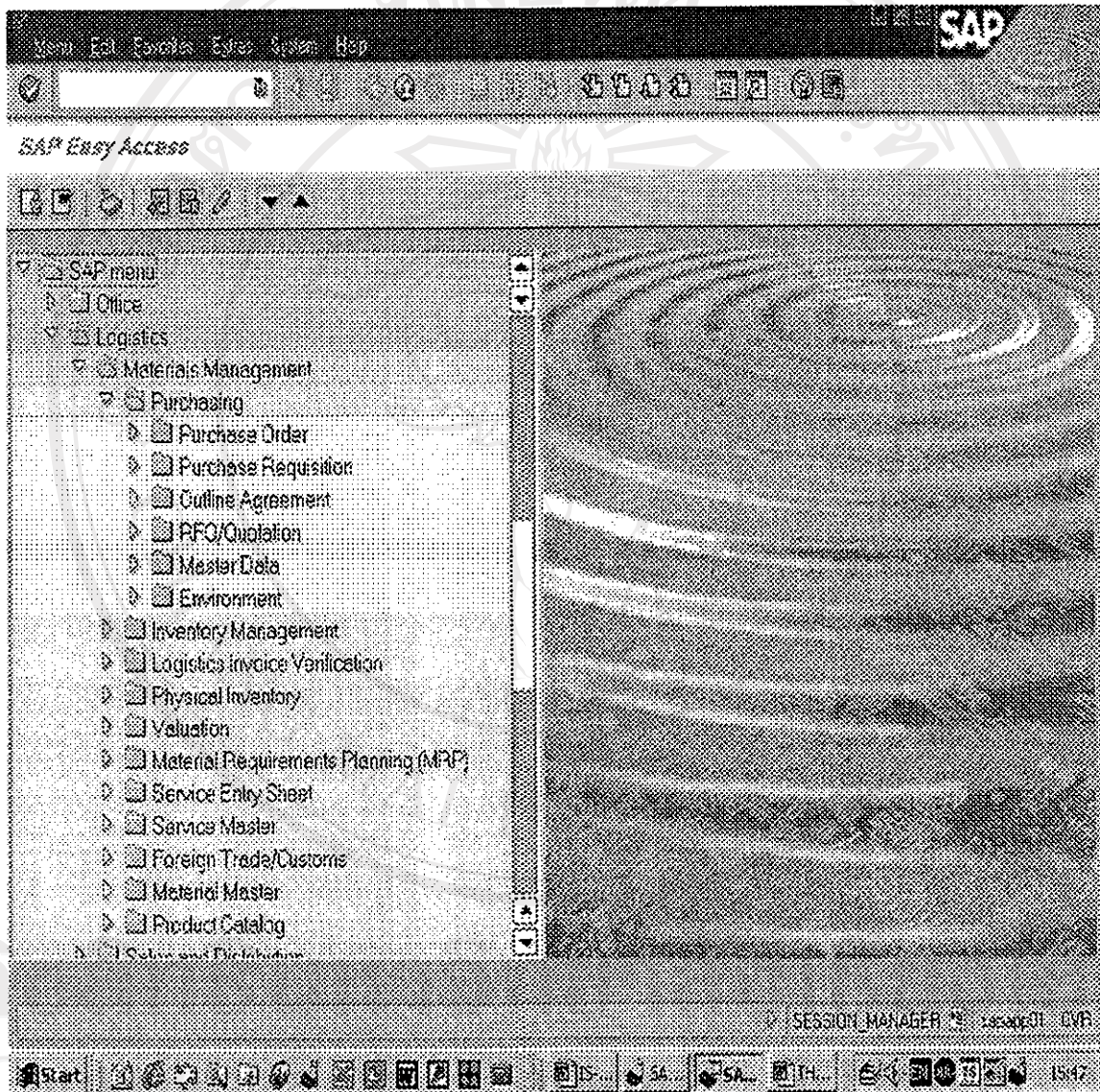
(3) ระบบสินทรัพย์ถาวร Asset Management (AM) ได้แก่ ระบบการบันทึกบัญชีสินทรัพย์ถาวร ระบบการโอนสินทรัพย์ระหว่างก่อสร้าง(AUC)เป็นสินทรัพย์ถาวร ระบบการตัดจำหน่าย ระบบการบันทึกค่าเสื่อมราคา



ภาพที่ 2 แสดงระบบบัญชีต่างๆในระบบ เอส เอ พี

ภาพจากระบบงาน SAP บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด.2546 . SAP BASIC .

(4) ระบบการจัดการพัสดุ Materials Management(MM) ได้แก่ ระบบการจัดซื้อ ใบขอซื้อ ข้อมูลหลักผู้ขาย ใบเสนอราคา (RFQ) ใบสั่งซื้อ การบันทึกต้นทุนผ่านระบบจัดซื้อ สัญญาการส่งมอบ การประเมินและการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลการสั่งซื้อ



ภาพที่ 3 แสดงระบบการจัดการพัสดุในระบบ เอส เอ พี

ภาพจากระบบงาน SAP บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด.2546 . SAP BASIC .



### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 เพื่อศึกษาการปรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้โปรแกรมเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษา พบว่าธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 ส่วนใหญ่ใช้ระบบงานย่อย 3 ระบบคือ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปและระบบงบประมาณส่วน ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรยังไม่ได้นำมาใช้ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร(ผู้ใช้ระบบฯ) ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอเนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบและไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ คู่มือการใช้งาน(User Manual) อ่านเข้าใจยาก ไม่มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) ในตัวระบบ

กรรณา ตั้งศรีสุข (2543) ได้ศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของ บริษัท ฟรีโตเลย์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาในส่วนผลกระทบจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS นั้น พบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS สามารถช่วยให้กระบวนการทำงานพัฒนาขึ้น โดยลดความซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูลและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับระบบเดิม ส่วนผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับนั้นมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ปัญหาสำคัญที่พบและมีผลต่อการใช้งานโปรแกรม นั้น คือ ปัญหาด้านความยืดหยุ่นของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานในระบบที่ยังไม่เพียงพอ

วัฒนชัย คล้ายจินดา (2544) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด ผลการศึกษาคำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในด้านต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านบุคลากร และ ด้านความซับซ้อนของระบบบัญชี เอส เอ พี ส่วนในด้าน สถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการรองรับระบบฯ ด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับ และด้านอื่นๆ พนักงานมีความเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย รายละเอียดหัวข้อของความคิดเห็นแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบริษัทฯ ควรปรับปรุงระบบบัญชี เอส เอ พี เพิ่มเติม โดยเห็นว่าควรปรับปรุงในด้านความซับซ้อนของระบบฯ มาเป็นอันดับแรก