

บทที่ 1

บทนำ

1.1. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทวีความสำคัญขึ้นมาก จนส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางในสาขาต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในระดับบุคคลและองค์กร จึงได้มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ทำงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ และในหน่วยงานของตน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การปฏิบัติงาน งานบริหาร การแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ ดังจะเห็นได้จากการที่วงจรรธุรกิจได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนสามารถใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยเพิ่มผลผลิต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า (มหาวิทยาลัยธนบุรีเชียงใหม่, 2550 : ออนไลน์)

สำหรับงานทางด้านการจัดทำบัญชี ก็ได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้นักบัญชีมีความสะดวกในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน โดยการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาเป็นส่วนประกอบในรูปของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) ทำให้การจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีเปลี่ยนจากการจัดเก็บ การบันทึก การประมวลผล และการจัดทำรายงานด้วยมือ (Manual System) มาเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ (Computerize System) แทน ซึ่งสามารถจัดทำข้อมูลต่างๆ ได้ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นธุรกิจสวนสัตว์ขนาดใหญ่ ซึ่งมีรัฐบาล (องค์การมหาชน) เป็นเจ้าของ โดยลักษณะของธุรกิจจะเป็นการให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยมีศูนย์กลางการบริหารอยู่ที่จังหวัดนนทบุรี และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ดังนั้นทุกๆ วัน สำนักงานบริหาร จังหวัดเชียงใหม่ จึงต้องมีการรายงานผลรายได้ให้กับผู้บริหารทราบเป็นประจำ และรายงานผลทางการเงินให้กับอพท. ทุกๆ ปีงบประมาณ ประกอบกับการที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรขนาดใหญ่ จึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมากที่ต้องนำคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเข้ามาใช้แทนการประมวลผลด้วยมือ เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้เริ่มให้บริการ และจำหน่ายบัตรเข้าชมอย่างเป็นทางการในเดือน กุมภาพันธ์ 2549 เพราะฉะนั้นสำนักบริหารจึงได้มีการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในด้านการขาย การเงินและการบัญชี คือระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (CnS Software) ซึ่งจะเป็นโปรแกรมการจำหน่ายบัตรประจำวัน

โดยในแต่ละวันจะกำหนดจำนวนบัตรให้กับเจ้าหน้าที่ขายตัวแต่ละท่าน และทำการบันทึกข้อมูลในโปรแกรมด้วยเครื่องบาร์โค้ดว่าจะมีบัตรเลขที่ใดบ้างที่เจ้าหน้าที่ขายบัตรเบิกไป และส่งคืนหมายเลขใดบ้าง อันเป็นลักษณะการนำเข้าของข้อมูลแบบทันที (On-Line Real Time) และในส่วน of รายงานที่ได้รับ เช่น รายงานการเบิกบัตร รายงานการคืนบัตร และรายงานการขายบัตร ก็จะแยกตามรายชื่อของเจ้าหน้าที่ขายบัตร และชนิดของบัตร สำหรับงานในด้านบัญชีและการเงินนั้นก็ได้มีการปรับเปลี่ยนจากการบันทึกโดยมือ มาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลไว้ระหว่างกัน โดยจะมีสมุดบัญชีประเภทต่างๆ ตามสมุดรายวันขึ้นต้น เพื่อใช้ในการบันทึกบัญชี แต่เนื่องจากโปรแกรมสำเร็จรูปเชิงใหม่ในทีซาฟารี (CnS Software) เป็นโปรแกรมที่ถูกจัดทำขึ้นมาใหม่เพื่อใช้ในเชิงใหม่ในทีซาฟารีโดยเฉพาะ ซึ่งเน้นการตอบสนองด้านงานบริการลูกค้า คือ ส่วนของการจำหน่ายบัตร ส่วนควบคุมประตูทางเข้า และส่วนสินค้าคงคลังบัตร ดังนั้นโปรแกรมสำเร็จรูปเชิงใหม่ในทีซาฟารีจึงยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมด กลุ่มงานบัญชีจึงได้มีการนำโปรแกรม BC Account Version 5.5 Standard เข้ามาใช้ในการบันทึกบัญชีต่างๆ ในวงจรรายการค้าทั้งหมด ตั้งแต่ระบบขาย/จัดขาย ระบบลูกหนี้ ระบบซื้อ/จัดซื้อ ระบบเจ้าหนี้ ระบบเช็ค/บัตรเครดิต ระบบธนาคาร/เงินสด ระบบสินค้าคงคลัง และระบบสินทรัพย์ โดยระบบทุกระบบจะมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงระหว่างกันอยู่ ทำให้การนำเสนอรายงานต่างๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

ถึงแม้ว่าโปรแกรม BC Account Version 5.5 Standard จะสามารถนำมาใช้ทดแทนการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีด้วยมือได้ แต่ก็มีข้อจำกัดบางประการในส่วนของการนำเสนอรายงานทางด้านสินทรัพย์ และสินค้าคงคลังที่ไม่ถูกต้อง เกิดความคลาดเคลื่อนในการประมวลผลข้อมูล ส่งผลทำให้ระบบทั้งสองส่วนต้องมีการจัดทำด้วยมือเทียบเคียงทุกครั้ง เช่นเดียวกับการกำหนดผังบัญชีย่อย ซึ่งโปรแกรมฯ ไม่สามารถแสดงผลรวมของผังบัญชีหลักต่อเนื่องจากผังบัญชีย่อยได้ นอกจากนี้ในระบบขาย/จัดขาย ยังไม่ได้ถูกนำไปใช้ในเรื่องของการจำหน่ายบัตร เนื่องจากระบบไม่เอื้ออำนวยต่อลักษณะของบัตรที่จำหน่าย กล่าวคือ บัตรมีลักษณะเป็นบาร์โค้ดที่มีการนำเข้าข้อมูลผ่านทางเครื่องอ่านบาร์โค้ด ด้วยเหตุนี้ในวงจรรายได้จึงใช้ทั้งระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเชิงใหม่ในทีซาฟารี (CnS Software) และโปรแกรม BC Account Version 5.5 Standard ซึ่งทั้งสองโปรแกรมไม่ได้ถูกเชื่อมต่อกัน จึงทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าของข้อมูลเกิดขึ้น (เชิงใหม่ในทีซาฟารี, สำนักบริหาร, 2551 : 5-6)

ดังนั้นการค้นคว้าแบบอิสระจึงมีความประสงค์ที่จะทำการประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard สำหรับงานสารสนเทศทางการบัญชีของเชิงใหม่ในทีซาฟารี

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินผลจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard สำหรับงานสารสนเทศทางการบัญชีของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.3. ขอบเขตการศึกษา

1.3.1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาถึงการประเมินการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard โดยการศึกษาถึงความต้องการของผู้บริหาร เกี่ยวกับการนำเสนอรายงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการออกแบบสารสนเทศทางการบัญชีจากโปรแกรมฯ โดยการวิเคราะห์วงจรรายการค้าทั้ง 4 วงจรของธุรกิจบริการ ตั้งแต่การวิเคราะห์กระบวนการทำงานของวงจรรายได้และวงจรรายค่าใช้จ่ายประจำวัน ซึ่งจะแสดงในรูปแบบของทางเดินเอกสาร เพื่อนำโปรแกรมฯ เข้ามาช่วยในการบันทึกข้อมูลและออกรายงาน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์รายงานสินทรัพย์ ของวงจรสินทรัพย์ เพื่อออกแบบรายงานเฉพาะสำหรับสินทรัพย์ชีวภาพขององค์กร แล้วจึงสิ้นสุดที่วงจรบัญชีแยกประเภท ด้วยการวิเคราะห์รายการผังบัญชีสำหรับการใช้ในการสร้างรายงานทางการเงิน

ภายหลังจากการศึกษาถึงวิธีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard ทั้งสองส่วนแล้ว จากนั้นจึงทำการทดลองใช้โปรแกรมฯ เป็นระยะเวลาหนึ่ง และประเมินผลจากการใช้โปรแกรมฯ ดังกล่าวเทียบกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงผลการทำงาน ปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อดี-ข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรมฯ

1.3.2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบัญชีและการเงิน เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานพัสดุ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานขายบัตรและอำนวยความสะดวก ตลอดจนเจ้าหน้าที่งานอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงานด้าน การขาย การเงินการบัญชี และพัสดุ รวมจำนวน 23 คน (เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สำนักบริหาร , 2551 : 3) ดังนี้

ผู้อำนวยการสำนักบริหาร	3	คน
รองผู้อำนวยการสำนักบริหาร	2	คน
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบัญชีและการเงิน	7	คน
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัสดุ	4	คน
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานขายบัตรและอำนวยความสะดวก	7	คน
รวม	<u>23</u>	คน

1.4. วิธีการศึกษา

1.4.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1.1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่ได้รวบรวมมาจากการสัมภาษณ์จากผู้บริหารและพนักงาน การสังเกตการณ์การทำงานของพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศทั้งหมด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานบัญชีและการเงิน เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานพัสดุ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานขายบัตรและอำนวยความสะดวก รวมถึงการลงมือปฏิบัติงานจริงในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard โดยจะทำการทดลองใช้โปรแกรมฯ ตามข้อมูลจากการศึกษา ในช่วงเวลาดังแต่เดือนมีนาคม จนถึงเดือนมิถุนายน 2551 จากนั้นจึงประเมินผลจากการใช้โปรแกรมฯ เทียบกับความต้องการของผู้ใช้ ในเดือนกรกฎาคม 2551

1.4.1.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard การกำหนดหน้าที่เฉพาะงานตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4.2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แนวทางการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักบริหาร ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ ผู้อำนวยการสำนักจัดการสัตว์ รองผู้อำนวยการสำนักบริหาร รองผู้อำนวยการสำนักจัดการสัตว์ และหัวหน้ากลุ่มงานบัญชี เกี่ยวกับความต้องการรายงานและข้อมูลในการบริหารตัดสินใจ และแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard

1.4.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยเรียบเรียงจากข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ใช้โปรแกรม เพื่อทำการศึกษาระดับต้น การใช้งาน และความต้องการของผู้บริหาร เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบการใช้ นอกจากนี้ยังทราบถึงผลและปัญหาจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard มาใช้งานสารสนเทศทางการบัญชีของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบถึงผลจากการประเมินการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard สำหรับงานสารสนเทศทางการบัญชีของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.6. นิยามศัพท์

การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การทบทวนระบบ เพื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานจากระบบใหม่เทียบกับระบบเดิมหรือวัตถุประสงค์ที่มีการกำหนดไว้

โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปที่พัฒนาขึ้นเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการออกแบบการทำงานตั้งแต่การบริหารงานขายไปจนถึงการปิดงบการเงิน

สารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน (Financial Data) ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพ และเครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) ให้แก่ผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ภายนอกของกิจการ

เชียงใหม่ในท่าซาฟารี หมายถึง องค์การของรัฐซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านธรรมชาติ (Nature Center) ซึ่งจะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่าแก่เด็ก นักเรียน เยาวชน ประชาชน และนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักต่อการอนุรักษ์สัตว์ป่าในธรรมชาติ