

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์ในหลาย ๆ ส่วน รวมถึงการใช้ระบบประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ซึ่งมีประโยชน์กับนักบัญชีที่ต้องการความรวดเร็ว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ทำให้มีการพัฒนาของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีต่าง ๆ เพื่อรองรับรายงานทางบัญชีที่มีขนาดใหญ่ เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันและเป็นการสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน เฉกเช่นเดียวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority: PEA) ที่มีแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ก้าวทันกับยุคสารสนเทศ โดยได้ทำการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรายงานทางการบัญชีที่มีขนาดใหญ่เพิ่มมากขึ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภคด้านพลังงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นคุณภาพของสินค้าและบริการ และมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ โดยให้บริการในพื้นที่ 73 จังหวัด ทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ คิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ โดยมีผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 13.32 ล้านราย ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร (โครงสร้างองค์กร <http://www.pea.co.th>) จากภารกิจในการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ทำให้ กฟภ. จึงต้องมีการก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า สายส่งไฟฟ้า สถานีจ่ายไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจรวมทั้งความปลอดภัย เชื่อถือได้ จึงทำให้ กฟภ. จึงมีสินทรัพย์ถาวรประมาณ 191,642 ล้านบาท คิดเป็น 85% ของสินทรัพย์รวมดังนั้นทำให้ กฟภ.ต้องมีการดูแลและจัดการที่ดี เพื่อให้สินทรัพย์นั้นสามารถใช้งานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ โดยที่ไม่สูญหาย หรือเสียหายก่อนเวลาอันควรเพื่อให้สามารถใช้งานและสร้างประโยชน์ได้สูงสุดตลอดอายุการใช้งานพร้อมทั้งใช้เป็นข้อมูลเพื่อเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ในการจัดการและการบริหารองค์กรเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการรวมไปถึงการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต จึงทำให้ กฟภ.จะต้องมีการจัดการบัญชีสินทรัพย์ถาวรให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีสำหรับที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ และนโยบายการบัญชีของ กฟภ. โดยมีกองทรัพย์สินและการไฟฟ้าเขตต่างๆ เป็นผู้ดูแลบัญชีสินทรัพย์ถาวร เช่น การได้มาของสินทรัพย์ ทั้งจากการจัดซื้อ การบริจาค การก่อสร้าง การบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบไฟฟ้าและการได้มาของสินทรัพย์ประเภทมิเตอร์ การโอนสินทรัพย์ถาวร การจำหน่ายสินทรัพย์ การปรับปรุงค่าเสื่อมราคา การตรวจนับและการบันทึกบัญชีรวมทั้งการพิมพ์รายงานต่างๆ แต่เนื่องจากจำนวนสินทรัพย์ถาวรของ กฟภ.มีจำนวนมากและเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่จึงอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดและความล่าช้าในการดูแล

เพื่อให้ระบบงานมีความเชื่อมโยงและสามารถดึงข้อมูลได้ทันทีพร้อมทั้งลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ และให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนและรวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ว่าจ้างกิจการร่วมค้า SPIES (SIEMENS, PORTAL NET, IBM) เป็นบริษัทที่ปรึกษาเมื่อปี 2547 เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปพร้อมกับให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป มาดำเนินการในกระบวนการงานทางธุรกิจและนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP (Systems, Applications, and Products) ที่เป็นมาตรฐานสากลมาใช้ภายใต้ชื่อ “โครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.)” หรือ “PEA Core Business Software Package (PEA-CBS)” ซึ่งระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP นี้ จะครอบคลุมระบบงานทั้งหมดทั้งด้านปฏิบัติการวิศวกรรมและด้านระบบบัญชีการเงิน และมีการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกระบบงานให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยนำมาใช้ในระบบงานหลักขององค์กร ได้แก่ ระบบบริหารการเงิน (FI) ระบบบริหารโครงการ (PS) ระบบบำรุงรักษา (PM) ระบบทรัพยากรบุคคล (HR) ระบบบริหารพัสดุ (MM)

โดยระบบงานบัญชีสินทรัพย์ถาวร (AA) จะเป็นระบบงานย่อยอยู่ในระบบบริหารการเงิน (FI) เป็นระบบงานที่รวบรวมข้อมูล ประเมินและแสดงผลพร้อมกับสถานะต่างๆที่เกี่ยวกับสินทรัพย์ถาวร อาทิเช่น ระบบจำหน่ายไฟฟ้า ระบบสายส่งไฟฟ้า ครุภัณฑ์ หม้อแปลงไฟฟ้า มิเตอร์ไฟฟ้า สินทรัพย์บริจาค งานระหว่างก่อสร้าง สินทรัพย์ที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์รวมทั้งการได้มาของสินทรัพย์ การจำหน่ายสินทรัพย์ การโอนสินทรัพย์ระหว่างหน่วยงาน การตรวจนับสินทรัพย์ การคิดค่าเสื่อมราคา การรายงานผล รวมทั้งรายการปรับปรุงต่างๆและมีการเก็บข้อมูลทุกอย่างไว้ที่เดียวกัน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนของประสิทธิภาพในการทำงานข้อมูล และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ เพื่อสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานของ กฟภ.

และการตัดสินใจของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพรวมทั้งสามารถรองรับการปรับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าโดยใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่สามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานทั่วทั้งองค์กร ได้อย่าง

จากการที่ กฟผ. ได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาตรวจสอบบัญชีให้ในการปฏิบัติงานนั้นพนักงานที่ปฏิบัติงานยังปฏิบัติงานได้ไม่ถูกต้องและไม่สอดคล้องตรงกันในการปฏิบัติงานและเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะต้องใช้เวลานานในการแก้ไขปรับปรุงเนื่องจากไม่มีคู่มือประกอบการปฏิบัติงานมีเพียงเอกสารจากการจัดอบรมแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานเท่านั้นและมีเอกสารไม่ครบทุกกระบวนการงานจึงทำให้พนักงานทำงานผิดพลาดและเกิดความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้นโยบายของ กฟผ. ยังจัดให้มีการหมุนเวียนหน้าที่การทำงานทุก 3 เดือน จึงทำให้พนักงานถ่ายถอดงานที่ได้รับมอบหมายให้แก่พนักงานใหม่ได้ไม่ครบถ้วน จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงหลักการของกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสินทรัพย์ถาวรของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP โดยทำการรวบรวมและจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานปัจจุบันและเป็นการถ่ายถอดความรู้ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของระบบงานบัญชีสินทรัพย์ถาวรและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายบัญชีที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP มาใช้ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและมีการจัดทำบัญชีให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการประมวลผลข้อมูลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร

## สมมติฐานในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาไว้ดังนี้

### สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร

### สมมติฐานที่ 2

ปัจจัยด้านการประมวลผลข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร

### สมมติฐานที่ 3

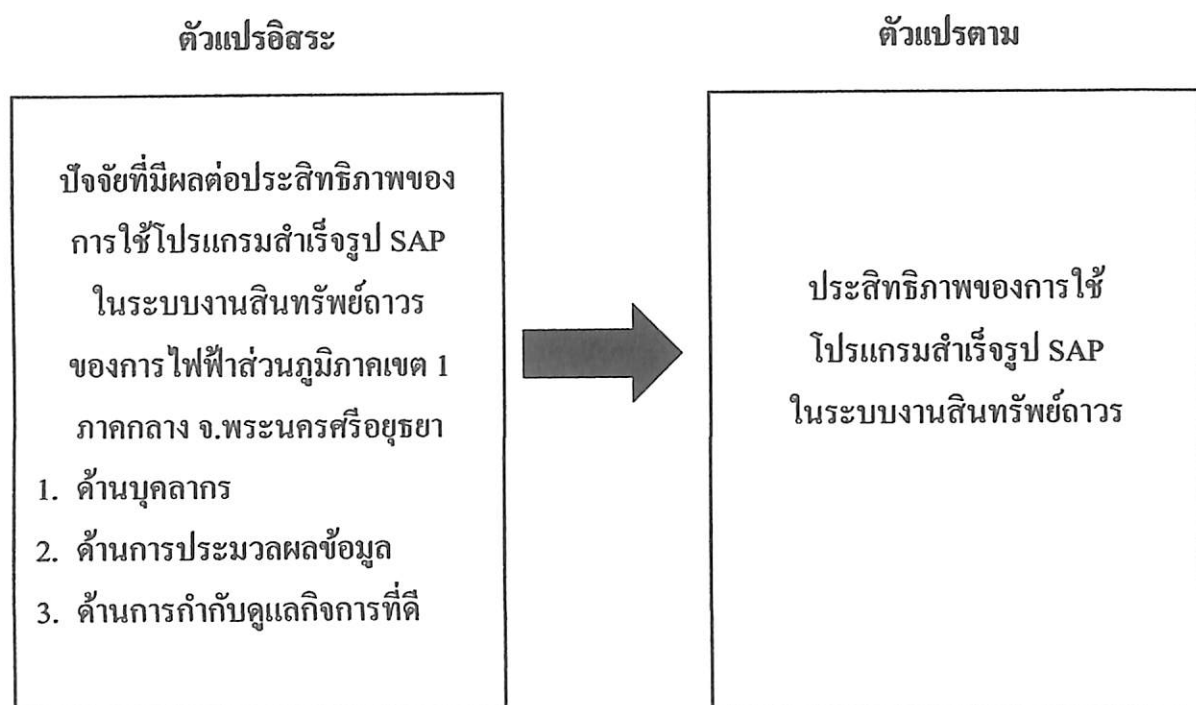
ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร

## ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา

## กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานสินทรัพย์ถาวรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง” ผู้ศึกษามีกรอบแนวคิดในการศึกษา และได้มีการกำหนดตัวแปรเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## นิยามศัพท์

กฟภ.	หมายถึง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP	หมายถึง	โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในระบบงานอุตสาหกรรมทางด้านสาธารณูปโภคที่สนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจสำหรับธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคครอบคลุมระบบงานทั้งหมดทั้งด้านปฏิบัติการวิศวกรรมและด้านระบบบัญชีการเงิน และมีการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกระบบงานให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยนำมาใช้ในระบบงานหลักขององค์กร ได้แก่ ระบบบริหารการเงิน (FI) ระบบบริหารโครงการ (PS) ระบบบำรุงรักษา (PM) ระบบทรัพยากรบุคคล (HR) ระบบบริหารพัสดุ (MM)

ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร	หมายถึง	การแสดงผลค่าสินทรัพย์ถาวรเริ่มตั้งแต่การได้มาของสินทรัพย์ถาวร การโอนและการจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร การปรับปรุงค่าเสื่อมราคา การจัดทำรายงานประจำงวด การตรวจนับสินทรัพย์ถาวรและการสร้างและปรับปรุงข้อมูลหลักสินทรัพย์ถาวร
สินทรัพย์ถาวร	หมายถึง	สินทรัพย์ที่มีตัวตน มีอายุการใช้งานเกินกว่า 1 ปี และมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทต่อหน่วย
ประสิทธิภาพ	หมายถึง	ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด
บุคลากร	หมายถึง	ผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
การประมวลผลข้อมูล	หมายถึง	การใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลกับงานบัญชี ในการกั้นกรองข้อมูลที่มีปริมาณมากมาจัดเรียบเรียง รวบรวมให้อยู่ในรูปที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการตัดสินใจ
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	หมายถึง	การจัด โครงสร้าง และกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน กฟภ.
พนักงานบัญชี	หมายถึง	พนักงานวิชาชีพปฏิบัติการ ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีมีหน้าที่จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานทางการเงิน

นักบัญชี

หมายถึง

นักวิชาการ ปฏิบัติงานทางด้านการวิเคราะห์ วางระบบบัญชี จัดทำงบประมาณ ออกแบบรายงานทางการเงิน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง จ.พระนครศรีอยุธยา
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร โดยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน ลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมได้มากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติทางบัญชีสำหรับผู้ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร ตลอดจนผู้สนใจที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากงานศึกษานี้
4. เป็นฐานข้อมูลสำหรับการศึกษาและอ้างอิงต่อไปในอนาคต

## สรุป

ความสำคัญของปัญหา จากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP มาใช้ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร ซึ่งกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานพนักงานที่ปฏิบัติงานยังปฏิบัติงานได้ไม่ถูกต้องและไม่สอดคล้องตรงกันในการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและมีการจัดทำบัญชีให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร การประมวลผลข้อมูล และการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ขอบเขตของการศึกษาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน ลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงข้อมูลให้เหมาะสมได้มากยิ่งขึ้น