

การศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของระบบ SAP ในงานบัญชี

กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด

The study of Effectiveness and Obstacles of SAP System in Accounting

A Case Study of ABC Company Limited

จุฬารัตน์ รินทร¹, ปิยรัตน์ ดอกกุหลาบ^{2*} และ สุกัญญา ต่อกษิตตระกูล³

Jularad Rintorn¹, Piyyarat Dokkularb² and Sukanya Toapicharttrakul³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของการใช้ระบบ SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) ในงานบัญชีของบริษัท ABC จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ โฆษณา และอื่นๆ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ระบบ SAP สามารถช่วยให้ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร และช่วยรองรับการบูรณาการระหว่างโมดูลบัญชีการเงินกับโมดูลอื่นในระบบ SAP ด้วยกัน อย่างไรก็ตาม ระบบ SAP ก็ยังมีอุปสรรค เนื่องจากระบบมีความซับซ้อนและขาดความยืดหยุ่น มีต้นทุนสูงในการติดตั้งและค่าลิขสิทธิ์รายปี นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการบูรณาการร่วมกับระบบปฏิบัติการอื่นอีกด้วย

คำสำคัญ: ERP, SAP, บัญชี, ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์

¹ พนักงานบริษัทเอกชน

² อาจารย์ประจำคณะบัญชี, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,

³ อาจารย์ประจำคณะบัญชี, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

* ผู้ประสานงานนิพนธ์ e-mail : piyyarat_dok@utcc.ac.th

ABSTRACT

This study aims to study effectiveness and obstacles of using SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) in accounting in ABC Company Limited, which is doing business in publishing, digital platforms, TV, advertising and others. Data was collected by participant observation, In-depth interviews and relevant documents. The findings indicate that SAP enhances the accuracy and reliability of accounting data and financial statements, supports executives' strategic decision-making and facilitates integration between financial module and other SAP modules. Nevertheless, SAP presents obstacles, including complexity and lack of flexibility, high implementation and annual license costs, and integration challenges with other systems.

Keywords: ERP, SAP, Accounting, Publishing Business

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจในทุกภาคส่วน การปรับใช้ระบบสารสนเทศทางธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หรือ Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสามารถบูรณาการข้อมูลจากหลายแผนกให้อยู่ในระบบเดียว ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและเพิ่มความถูกต้องรวดเร็วในการประมวลผล รวมถึงสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (Annamalai & Ramayah, 2011) ดังนั้น SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบ ERP ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ด้วยความสามารถในการจัดการงานด้านบัญชี การเงิน พัสดุ ทรัพยากรบุคคล และกระบวนการภายในองค์กรอย่างครบวงจรที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ.1972 จึงเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันสำหรับองค์กรรายใหญ่ที่สุดในโลก (Gargeya & Brady, 2005; SAP, 2024)

บริษัท ABC จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทชั้นนำของประเทศไทย โดยประกอบธุรกิจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ โฆษณา และอื่นๆ ที่ก่อตั้งมายาวนานกว่า 70 ปี ปัจจุบันมีพนักงานมากกว่าหนึ่งพันคน ได้มีการนำระบบ SAP ECC 6.0 เข้ามาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับการจัดการข้อมูลทางบัญชีให้มีความแม่นยำ โปร่งใส และทันสมัยมากขึ้น แม้ว่าระบบ SAP จะช่วยให้การทำงานเป็นระบบ ทำให้ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถบูรณาการระหว่างโมดูลต่างๆ ในระบบ SAP แต่การใช้งาน

ในองค์กรขนาดใหญ่กลับเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น ความซับซ้อนของระบบ ค่าใช้จ่ายที่สูงในการติดตั้งและค่าลิขสิทธิ์รายปี และปัญหาในการบูรณาการร่วมกับระบบอื่น

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของการใช้งานระบบ SAP ในงานบัญชีของบริษัท ABC จำกัด เพื่อนำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ SAP ในการจัดการข้อมูลบัญชีและกระบวนการทำงานโดยรวมของบริษัท และเป็นแนวทางให้แก่องค์กรอื่น ทั้งองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบริษัท ABC จำกัด และองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกับบริษัท ABC จำกัด ซึ่งกำลังพิจารณาการนำระบบ SAP มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของการใช้ระบบ SAP ในงานบัญชีของบริษัท ABC จำกัด

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของระบบ SAP ในงานบัญชี กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระบบ ERP แนวคิดเกี่ยวกับระบบ SAP และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ ERP

ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หรือที่รู้จักกันในชื่อ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร คือ ระบบซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการวางแผนและบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร ทั้งบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และเวลา โดยรวมกระบวนการทำงานของแต่ละแผนก เช่น บัญชี จัดซื้อ ซัพพลายเชน ทรัพยากรบุคคล และการผลิต ไว้ภายใต้ระบบเดียวกัน ทำให้ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงและแบ่งปันกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น (Aktas & Oz, 2025; Annamalai & Ramayah, 2011) ระบบ ERP รองรับการทำงานแบบครบวงจรตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ เช่น จากขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อ การตรวจสอบสต็อก การจัดส่งสินค้า ไปจนถึงการออกใบแจ้งหนี้และรับชำระหนี้ ซึ่งทั้งหมดสามารถทำงานประสานกันได้ในระบบเดียว (Annamalai & Ramayah, 2011) จุดเด่นสำคัญของ ERP คือการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้ข้อมูลมีความสอดคล้อง ลดความซ้ำซ้อน และสนับสนุนการทำงานแบบเรียลไทม์ (Real-time) รวมถึงการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) ที่ช่วยลดงานประจำและเพิ่มความแม่นยำ เช่น การปิดบัญชีหรือออกรายงานการเงิน (Annamalai & Ramayah, 2011) การพัฒนาระบบ ERP ต้องอาศัย ERP Package ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป โดยมีผู้ผลิตรายใหญ่ระดับโลก เช่น SAP, PeopleSoft, Oracle, J.D. Edwards และ Baan (Annamalai & Ramayah, 2011)

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ SAP

ระบบ SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) เป็นหนึ่งในระบบ ERP ที่ได้รับความนิยมสูงที่สุดในโลก ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกส่วนขององค์กรให้ทำงานร่วมกัน โดย SAP เกิดจากการรวมตัวกันของอดีตพนักงานบริษัท IBM โดยก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1972 มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมือง Walldorf ประเทศเยอรมนี โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบที่สามารถรองรับการทำงานบนเมนเฟรม (Mainframe) ก่อนจะพัฒนาให้รองรับระบบเปิด (Open System) และพัฒนามาเป็น SAP R/3 ซึ่งเป็นระบบที่สามารถรองรับการทำงานแบบ Client-Server Architecture คือ นอกจากมีการทำงานที่สัมพันธ์กันทุกระบบแล้ว ยังมีการทำงานแบบเรียลไทม์ (Real-Time) หมายความว่า เมื่อข้อมูลถูกป้อนลงในระบบแล้ว จะมีการปรับปรุงในทุกกระบวนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทุกธุรกิจสามารถตอบสนองได้ในทันทีที่ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงไป (SAP, 2024) โดย SAP R/3 เวอร์ชัน 4.6C และเวอร์ชันก่อนหน้านั้นยังคงอยู่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ตระกูล R/3 ขณะที่ SAP R/3 เวอร์ชัน 4.7 เป็นต้นไป ได้รับการจัดอยู่ในกลุ่มของผลิตภัณฑ์ที่เรียกว่า "R/3 Enterprise" ซึ่งภายหลังได้ถูกแทนที่อย่างเป็นทางการโดยระบบ SAP ECC (Enterprise Central Component) ที่มีประสิทธิภาพและเสถียรมากยิ่งขึ้น หนึ่งในเวอร์ชันที่สำคัญของ SAP ECC คือ ECC 6.0 ซึ่งเปิดตัวในปี ค.ศ. 2005 ภายใต้ชื่อ "SAP ERP 2005" โดยมีความแตกต่างที่สำคัญจาก SAP R/3 ดังเดิมในด้านของเทคโนโลยีพื้นฐาน แม้ว่าระบบทั้งสองจะมีลักษณะการทำงานในระดับผู้ใช้งานที่ใกล้เคียงกัน (SAP, 2025a)

นอกจากนี้ SAP ยังแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ SAP แบบติดตั้งในองค์กร (On-premises SAP) และ SAP แบบคลาวด์ (Cloud SAP) โดย SAP แบบติดตั้งในองค์กรให้ความยืดหยุ่นและการควบคุมสูงกว่า เพราะองค์กรสามารถปรับแต่งระบบได้เอง แต่มีค่าใช้จ่ายและความซับซ้อนในการติดตั้งและบำรุงรักษาที่สูงกว่า ในขณะที่ SAP แบบคลาวด์เป็นระบบที่โฮสต์บนคลาวด์โดย SAP ซึ่งเข้าถึงได้ง่ายและติดตั้งรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า แต่มีข้อจำกัดด้านการปรับแต่งและการควบคุมเมื่อเทียบกับแบบติดตั้งในองค์กร การเลือกประเภทของ SAP ควรพิจารณาตามความต้องการและทรัพยากรขององค์กรเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด (SAP, 2025b)

โมดูลของระบบ SAP

ระบบ SAP ประกอบด้วยโมดูลต่าง ๆ ที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของการดำเนินงานในองค์กร โดยแต่ละโมดูลสามารถนำไปใช้งานได้ทั้งแบบแยกส่วนหรือรวมกัน เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร โดยโมดูลที่พบบ่อย ได้แก่ โมดูล Finance (FI) ซึ่งมีหน้าที่จัดการข้อมูลด้านบัญชีและธุรกรรมทางการเงิน โมดูล Controlling (CO) เน้นการบริหารจัดการประสิทธิภาพและการบัญชีต้นทุน โมดูล Sales and Distribution (SD) มีบทบาทสำคัญในการดูแลกระบวนการขาย โมดูล Materials Management (MM) ถูกออกแบบมาเพื่อจัดการกระบวนการจัดซื้อและการเก็บสต็อกของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการผลิต โมดูล Production Planning (PP) ช่วยดูแลกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ โมดูล Human Capital Management (HCM) รับผิดชอบกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรบุคคลและข้อมูล

พนักงาน (SAP, 2025b) ในส่วนของงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบหลักและหน้าที่สำคัญของโมดูล FI (Financial Accounting) และโมดูลย่อยพื้นฐานสี่โมดูลคือ General Ledger (FI-GL), Account Payable (FI-AP), Account Receivable (FI-AR), และ Asset Accounting (FI-AA)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาของ Aktas and Oz (2025) ได้กล่าวว่าระบบ SAP สามารถช่วยก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดสามด้านด้วยกัน คือ ช่วยลดต้นทุน ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการสร้างมูลค่า และช่วยให้ปรับตัวได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่ Mikugi and Muhammadhamisu (2020) พบว่า ระบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่เชื่อถือได้ในเวลาอันรวดเร็ว ช่วยเพิ่มการแบ่งปันข้อมูล ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ช่วยทำให้ผลการดำเนินงานทางธุรกิจดีขึ้น ช่วยประหยัดเวลา ช่วยลดต้นทุน และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

สำหรับบัญชีและการเงิน Mikugi and Muhammadhamisu (2020) พบว่าระบบ SAP ช่วยให้แผนกบัญชีและการเงินสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ เนื่องจากความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลจากทุกภาคส่วนขององค์กร ในขณะที่ Aktas and Oz (2025) พบว่าระบบ SAP ช่วยให้การบันทึกบัญชีและการจัดการทางการเงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจึงได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้ Gilliam (2022) ยังพบว่าระบบ SAP ช่วยทำให้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการเตรียมการเผยแพร่การเงิน ส่งเสริมการไหลเวียนของข้อมูล ปรับปรุงคุณภาพของรายงาน ช่วยควบคุมเงินลงทุนหมุนเวียน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบัญชีด้วยการลดต้นทุนถึงแม้ว่าการนำระบบ SAP มาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากแก่องค์กร แต่ระบบ SAP ก็มีข้อจำกัดที่ต้องพิจารณาไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของต้นทุนที่สูงในการติดตั้งและดูแลระบบ เนื่องจากระบบ SAP มีความซับซ้อนในการติดตั้งและการใช้งาน นอกจากนี้ระบบ SAP ยังเป็นระบบที่ไม่สามารถทำงานร่วมกับระบบปฏิบัติการอื่นได้ (Aktas & Oz, 2025)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า การศึกษาเกี่ยวกับระบบ SAP ก่อนหน้านี้ ถึงแม้จะแสดงถึงประสิทธิภาพของระบบ SAP แต่ก็มี การเปิดเผยถึงอุปสรรคไปพร้อมๆ กัน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของระบบ SAP ในงานบัญชีของบริษัท ABC จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ โฆษณา และอื่นๆ และมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ SAP มายาวนาน เพื่อดูว่าผลการศึกษาที่ได้จะมีความเหมือน หรือแตกต่างกันอย่างไรกับการศึกษาก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ ความรู้ที่ได้จากการศึกษายังสามารถเสนอเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบ SAP ของบริษัท ABC จำกัดได้อีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้กรณีศึกษา (Case Study) เนื่องจากกรณีศึกษามีความเหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรกคือกรณีศึกษาช่วยให้ได้รับข้อมูลที่มีความละเอียดลึกซึ้งขององค์กรที่ทำการศึกษา ประการที่สองคือกรณีศึกษาช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่มาจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงขององค์กรที่ทำการศึกษา ประการที่สามคือกรณีศึกษาช่วยให้ข้อมูลที่ได้รับมีขอบเขตในการศึกษาที่ชัดเจน นอกจากนี้กรณีศึกษายังเหมาะสมกับคำถามวิจัยแบบปลายเปิด (Yin, 2014)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

กรณีศึกษาที่ดีต้องใช้แหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลาย (Triangulation Data Sources) (Yin, 2014) ดังนั้นการศึกษานี้จึงใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Relevant Documents) เพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษานี้ได้จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยการเข้าไปส่วนหนึ่งของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในบริษัท ABC จำกัด เนื่องจากหนึ่งในผู้วิจัยเป็นพนักงานบัญชีทั่วไปอาวุโสของบริษัท ABC จำกัด โดยเริ่มทำงานตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2567 จนถึงปัจจุบัน โดยผู้วิจัยได้มีบทบาทร่วมโดยตรงในกระบวนการทำงานในระบบ SAP ในหลายส่วนงานของฝ่ายบัญชี เช่น การบันทึกรายการบัญชีทั่วไป การตั้งหนี้และตัดชำระเจ้าหนี้ การบันทึกรายได้ลูกหนี้จากค่าโฆษณา การควบคุมสินทรัพย์ถาวร และการประมวลผลรายงานทางบัญชี โดยเฉพาะในโมดูลหลัก 4 โมดูล ได้แก่ General Ledger (FI-GL), Account Payable (FI-AP), Account Receivable (FI-AR), และ Asset Accounting (FI-AA)

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ถูกนำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติหน้าที่แผนกบัญชีของบริษัท ABC จำกัด จำกัด จำนวน 14 ท่าน ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี 1 ท่าน รองผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี จำนวน 1 ท่าน ผู้จัดการฝ่าย จำนวน 3 ท่าน หัวหน้าส่วนงานบัญชี จำนวน 3 ท่าน และ เจ้าหน้าที่บัญชี จำนวน 6 ท่าน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) อันเป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีบทบาทหน้าที่และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบัญชีของบริษัท ในการสัมภาษณ์จะมีแนวคำถาม (Interview Guide) เพื่อช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถซักถามได้อย่างละเอียด ถูกต้อง และครอบคลุมในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ในส่วนของบริษัท ABC จำกัด เช่น นโยบายการบริหารจัดการภายในองค์กร ระเบียบปฏิบัติด้านบัญชี ประกาศภายในที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศ ตลอดจนคู่มือและเอกสารประกอบการอบรมการใช้งานระบบ SAP นอกจากนี้ ยังมีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งวิชาการภายนอก อาทิ หนังสือ ตำรา บทความวิจัย วารสารวิชาการ และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ถูกนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเริ่มจากการศึกษาลักษณะและการดำเนินงานของฝ่ายบัญชี ภายใต้โครงสร้างองค์กรของบริษัท ABC จำกัด โดยวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินงานของระบบบัญชีเพื่อให้เข้าใจการดำเนินงานจริง ต่อจากนั้นจะเป็นการศึกษาระบบการใช้งานระบบ SAP ในแต่ละโมดูลที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี ได้แก่ General Ledger (FI-GL), Account Payable (FI-AP), Account Receivable (FI-AR), และ Asset Accounting (FI-AA) เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และอุปสรรคที่ผู้ใช้งานประสบจริง โดยอ้างอิงจากประสบการณ์ตรงของเจ้าหน้าที่ในแต่ละระดับ ตั้งแต่ฝ่ายปฏิบัติการจนถึงฝ่ายบริหาร และวิเคราะห์ว่าระบบ SAP สนับสนุนหรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานบัญชีอย่างไร

ผลการวิจัย

“การศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของระบบ SAP ในงานบัญชี กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด” พบว่าการนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชีมีทั้งด้านที่เป็นประสิทธิภาพ และด้านที่เป็นอุปสรรค ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพของระบบ SAP

1. สามารถช่วยให้ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

ระบบ SAP มีจุดแข็งด้านกลไกการควบคุมภายในที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลแบบรายบุคคล โดยจะรองรับการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงแบบแยกตามหน้าที่ ซึ่งช่วยจำกัดการเข้าถึงหรือแก้ไขข้อมูล โดยให้สิทธิเฉพาะผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น เช่น เจ้าหน้าที่บัญชีลูกหนี้จะไม่สามารถเข้าถึงบัญชีประเภทอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งระบบ SAP ยังสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเฉพาะตามกลุ่มย่อยที่รับผิดชอบ เช่น เจ้าหน้าที่บัญชีลูกหนี้ทางการค้า มีสิทธิ์ในการสร้างและแก้ไขข้อมูลลูกค้าเฉพาะกลุ่มลูกค้าทางการค้า เช่น ผู้ลงโฆษณา หรือคู่ค้าจัดจำหน่ายที่ได้รับอนุมัติในระบบ โดยจะไม่สามารถแก้ไข

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขชำระเงินหลัก หรือบัญชี General Ledger ที่ผูกไว้ ระดับเจ้าหน้าที่บัญชีเจ้าหน้าที่ มีสิทธิ์ในการเพิ่มข้อมูลผู้ขายรายใหม่เฉพาะในกลุ่มที่ได้รับอนุญาต เช่น ผู้ให้บริการอิสระ หรือโรงพิมพ์คู่สัญญา แต่จะไม่สามารถลบหรือแก้ไขรหัส Vendor ที่เชื่อมโยงกับธุรกรรมที่มีการผ่านรายการแล้ว **“เจ้าหน้าที่แต่ละส่วนสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ได้ ถ้ายังไม่มีรหัสในระบบ แต่จะเพิ่มได้เฉพาะในกลุ่มของตน เช่น ฝ่ายโฆษณาเพิ่มลูกค้าประเภท Agency ได้ แต่จะเข้าไปแก้ไขข้อมูลลูกค้าหนังสือของอีกทีมไม่ได้”** - หัวหน้าส่วนงานบัญชีลูกหนี้

นอกจากนี้ระบบยังควบคุมการบันทึกรายการบัญชีผ่านรหัส Posting Key ที่กำหนดประเภทบัญชีและทิศทางของรายการ (เดบิต/เครดิต) ช่วยลดความเสี่ยงจากการบันทึกผิดพลาดได้อย่างชัดเจน จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัญชีทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นว่า **“ระบบจะตั้งไว้เลยว่าใช้กับบัญชีอะไรได้บ้าง เช่น ถ้าเราเผลอเเอรรหัส 31 ไปใส่กับบัญชี GL ทั่วไป ระบบก็จะไม่ยอมให้ผ่าน ซึ่งตรงนี้ก็ดีนะ เพราะช่วยกันไม่ให้บันทึกรายการผิด”** ระบบยังบังคับกรอกข้อมูลสำคัญ เช่น Cost Center สำหรับรายการค่าใช้จ่าย เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกับงบประมาณของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัญชี ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า **“ระบบจะบังคับให้ใส่ Cost Center เลย เช่น ค่าเบี้ยประกัน ถ้าไม่ใส่ระบบจะเตือนทันที เราก็ต้องเช็คว่าเป็นของหน่วยงานไหน เพราะมันสัมพันธ์กับงบประมาณด้วย”**

สำหรับกรณีที่ลูกค้าหรือผู้ขายที่มีใช้คู่ค้าประจำ หรือมีการติดต่อกันเป็นครั้งคราว เช่น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิเศษ หรือผู้เขียนบทความเฉพาะกิจ ระบบ SAP สามารถรองรับการใช้งานโดยไม่ต้องสร้างฐานข้อมูลใหม่ แต่จะใช้แนวทางจัดการโดยกำหนด รหัสลูกหนี้และเจ้าหน้าที่ แบบ “ชาจร” (One-time Customer/Vendor) ซึ่งช่วยลดภาระในการสร้างข้อมูล Master ใหม่ทุกครั้ง และยังสามารถกำหนดข้อมูลเฉพาะรายการไว้ที่ใบแจ้งหนี้โดยตรง **“ในธุรกิจเรา มีผู้ขายชาจรเยอะ เช่น นักแปลรับงานเป็นชิ้น ๆ เราจะใช้รหัสชาจร เพราะไม่อยากเพิ่ม Vendor ใหม่ทุกครั้ง”** - เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้โครงสร้างเอกสารของระบบ SAP ซึ่งแบ่งเป็นส่วนหัว (Document Header) และรายการบัญชี (Line Items) ช่วยให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ และจำกัดการแก้ไขข้อมูลสำคัญ เช่น วันที่เอกสาร ถ้าหากต้องการแก้ไขจะต้องผ่านการบันทึกการปรับปรุงอย่างเป็นทางการ โดยหนึ่งในผู้ใช้งานกล่าวว่า **“SAP พี่ว่า data มันคงที่กว่า การแก้ไขมันยาก คือ SAP ที่เราใช้อยู่ปัจจุบันนะ ถ้าเราผิดตรงวันที่ซึ่งเป็นจุดสำคัญ มันก็จะแก้ไม่ได้ เราก็ต้องหยุดอย่างเดียว หรือปรับปรุงรายการทางบัญชีอย่างเดียว”** ระบบ SAP ยังสนับสนุนการเคลียร์บัญชีแบบแยกรายการ แสดงสถานะใบแจ้งหนี้และการชำระเงินในแต่ละบรรทัด พร้อมเชื่อมโยงกับเอกสารต้นทาง เช่น ใบสั่งซื้อหรือใบเสร็จ ช่วยให้การกระทบบยอดบัญชีมีความถูกต้องแม่นยำและโปร่งใสมากขึ้น อีกทั้งระบบ SAP ยังรองรับการตรวจสอบย้อนหลัง (Audit Trail) ผ่านรหัสธุรกรรม เช่น FB03

ที่ช่วยให้ติดตามความเชื่อมโยงของข้อมูลบัญชีได้แบบเรียลไทม์ เพิ่มความโปร่งใส และลดข้อผิดพลาดในกระบวนการทางบัญชีอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ระบบ SAP ยังช่วยเสริมสร้างความถูกต้องน่าเชื่อถือของงบการเงินผ่านการจัดการข้อมูลทางบัญชีที่เป็นระบบและเชื่อมโยงกันครบทุกวงจร โดยเฉพาะโมดูล Asset Accounting (FI-AA) ซึ่งรองรับการบริหารสินทรัพย์ถาวร ตั้งแต่การสร้างทะเบียน การคำนวณค่าเสื่อมราคา การโอน และการจำหน่าย โดยเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติกับบัญชีแยกประเภททั่วไป ซึ่งนอกจากจะช่วยลดความเสี่ยงจากการบันทึกบัญชีผิดพลาดแล้ว รายการที่บันทึกยังสอดคล้องกับมาตรฐานทางการบัญชี ในขณะที่เดียวกันระบบ SAP ยังช่วยแยกประเภทสินทรัพย์ เช่น สินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์ระหว่างการก่อสร้าง เหมาะสำหรับองค์กรที่มีโครงสร้างต้นทุนซับซ้อน อีกทั้งสนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีจุดเด่นที่สำคัญอย่างฟังก์ชัน Open Item Management ที่ช่วยตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังแบบเรียลไทม์ สามารถเชื่อมโยงกับเอกสารต้นทางได้ทันที ส่งผลให้การจัดทำหมายเหตุประกอบงบการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยระบบยังรองรับการเรียกดูรายงานค่าเสื่อมราคา และสามารถส่งข้อมูลออกในรูปแบบ Excel ได้ นอกจากนี้ยังสามารถจำแนกรายได้ตามแหล่งที่มา เพื่อให้การวิเคราะห์ทางการเงินมีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

2. สามารถช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร

ระบบ SAP โดยเฉพาะในโมดูล General Ledger (FI-GL) มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีในหลากหลายมิติ สนับสนุนการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ หนึ่งในแนวคิดสำคัญคือการบริหารข้อมูลตามพื้นที่ธุรกิจ (Business Area) ซึ่งช่วยให้องค์กรที่มีหลายสายธุรกิจสามารถแยกข้อมูลรายได้และค่าใช้จ่ายของแต่ละกลุ่มได้ชัดเจน แม้จะอยู่ภายใต้รหัสบริษัทเดียวกัน นอกจากนี้ระบบ SAP ยังรองรับการวิเคราะห์ข้ามรหัสบริษัทและการจัดทำรายงานรวม (Consolidated Report) โดยไม่ต้องรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ลดภาระการจัดเตรียมข้อมูลและเพิ่มความถูกต้องแม่นยำในการเปรียบเทียบผลประกอบการภายในกลุ่มบริษัท รองผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีกล่าวว่า ***“SAP ทำให้เราสามารถเห็นภาพรวมของทุกหน่วยธุรกิจได้ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาทำรายงานรวม หรือวิเคราะห์ผลต่างของแต่ละสายธุรกิจ เราสามารถเจาะได้เลยว่าส่วนไหนกำไร ส่วนไหนขาดทุน และสามารถส่งรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว”***

เครื่องมือใน General Ledger (FI-GL) เช่น Statistical Key Figures และ Information System ยังสามารถสร้างรายงานทางบัญชีแบบเจาะลึกตามช่วงเวลา รหัสบริษัท หรือพื้นที่ธุรกิจได้ทันที จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ให้ข้อมูลว่า ***“เวลาผู้บริหารต้องการข้อมูลเพื่อตัดสินใจ เช่น จะขยายงบลงทุน หรือปรับลดค่าใช้จ่ายในบางหน่วยธุรกิจ เราแค่ดึงรายงานจาก GL แล้ววิเคราะห์ให้ได้เลยว่าค่าใช้จ่ายส่วนไหนสูงขึ้น รายได้ส่วนไหนตกลง ไม่ต้องเสียเวลารวบรวมจากหลายฝ่ายเหมือนแต่ก่อน”***

นอกจากนี้ยังมีฟังก์ชัน Drill-down ที่ช่วยตรวจสอบที่มาของข้อมูลจากงบการเงินสู่เอกสารต้นทาง เพิ่มความโปร่งใสและความมั่นใจในการตัดสินใจของผู้บริหาร รองผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า **“ระบบ SAP ช่วยให้เราสามารถ Drill-down ข้อมูลจากงบการเงินลงไปดูเอกสารต้นทางได้เลย ทำให้ตรวจสอบข้อมูลได้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น”** ซึ่งสอดคล้องกับจุดเด่นของ SAP ในการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของฝ่ายบริหาร

3. สามารถช่วยรองรับการบูรณาการระหว่างโมดูลบัญชีและการเงินกับโมดูลอื่นในระบบ SAP

ระบบ SAP รองรับทั้งการสร้างเอกสารบัญชีแบบอัตโนมัติ (Automatic Accounting Document) และ การบันทึกแบบป้อนข้อมูลด้วยตนเอง (Manual Entry) โดยในกรณีของธุรกรรมที่เกิดจากกระบวนการทางธุรกิจ เช่น การรับสินค้า การจัดส่ง หรือการออกใบแจ้งหนี้ ระบบจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารต้นทาง เช่น Purchase Order (PO) หรือ Goods Receipt (GR) และสร้างเอกสารบัญชีที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ ผู้ใช้งานเพียงตรวจสอบความถูกต้องก่อนดำเนินการบันทึกจริง ซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลซ้ำ และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ในการทำงานแบบอัตโนมัติและเชื่อมโยงข้ามโมดูลนี้ ไม่เพียงช่วยลดเวลาในการประมวลผล แต่ยังเพิ่มความถูกต้อง และทำให้ข้อมูลบัญชีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และรองรับการติดตามย้อนหลังแบบ Real-Time เมื่อมีการรับของจาก PO ฝ่ายบัญชีไม่จำเป็นต้องป้อนข้อมูลใหม่ ระบบจะสร้างเอกสารบัญชีให้อัตโนมัติ พร้อมเชื่อมโยงกับต้นทาง เช่น PO หรือ GR รวมถึงเมื่อถึงรอบการบันทึกค่าเสื่อมราคา ระบบจะประมวลผลให้อัตโนมัติโดยไม่ต้องบันทึกซ้ำ จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงานบัญชีทั่วไปอาวุโส ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการบันทึกรายการทรัพย์สินถาวรในระบบ SAP ระบุว่า **“ข้อดีของ SAP คือมันเชื่อมโยงกันหมด ทุกครั้งที่มีการ GR ของสินทรัพย์ เช่น กล้อง ฝ่ายจัดซื้อเปิด PO แล้วพัสดุดับของ เราก็แค่เอา Asset Number มาใช้ในขั้นตอนบันทึก Invoice ได้เลย ไม่ต้องมานั่งกรอกใหม่ ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลให้แบบอัตโนมัติ แล้วพอถึงรอบบันทึกค่าเสื่อม มันก็จะไหลเข้าระบบ GL โดยที่ไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติมเลย”**

อุปสรรคของระบบ SAP

1. มีความซับซ้อนและขาดความยืดหยุ่น

ถึงแม้ว่าระบบ SAP จะมีศักยภาพสูงในการจัดการข้อมูลทางบัญชีและการเงิน แต่ในทางปฏิบัติ กลับพบข้อจำกัดหลายด้าน โดยเฉพาะความซับซ้อนของระบบและความไม่ยืดหยุ่นในการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานต้องจดจำ รหัสธุรกรรม (Transaction Code) ต่าง ๆ และหากกรอกข้อมูลผิดต้องกลับไปทำรายการใหม่ ส่งผลให้เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่บัญชีเจ้าหน้าที่กล่าวว่า **“SAP เพิ่มภาระในการกรอกข้อมูล โดยเฉพาะเมื่อมีขั้นตอนการบันทึกที่ซับซ้อนและต้องใช้ Transaction code หลายรหัส เช่น การตั้งหนี้เจ้าหนี้ผ่าน F-43**

หรือ FB60” ในทางปฏิบัติการใช้รหัสธุรกรรม เช่น FB60 F-43 หรือ F-51 เพื่อบันทึกรายการบัญชีเจ้าหนี้ถือว่าครอบคลุมกรณีการตั้งหนี้ที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดหนึ่งที่พบได้ชัดคือความแตกต่างด้านความถนัดของผู้ใช้งานแต่ละราย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสม่ำเสมอในการบันทึกข้อมูล ตัวอย่างเช่น แม้ว่า FB60 จะรองรับการบันทึกข้อมูลหลายหน้า (Multiple Line Items) ได้ในคราวเดียวกัน แต่การใช้งานที่มีประสิทธิภาพกลับต้องอาศัยความชำนาญของบุคลากรเฉพาะด้าน ดังที่หัวหน้าส่วนงานบัญชีเจ้าหนี้อาวุโส กล่าวว่า **“มันสามารถคีย์ได้หลายหน้าก็จริง แต่ก็ขึ้นอยู่กับความถนัดของแต่ละคนด้วย ส่วนใหญ่จะใช้ FB60 ในการคีย์ Advance, เงินสดย่อย ถ้าตั้งหนี้รายการทั่วไปก็ใช้ F-43 หรือ F-51”** ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการเลือกใช้รหัสธุรกรรมที่ยังอิงกับประสบการณ์และความสะดวกของบุคลากรมากกว่ากรอบมาตรฐานที่ชัดเจนในระดับองค์กร โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์ที่ต้องบริหารจัดการต้นทุนจำนวนมากจากหน่วยงานย่อยหลายฝ่าย การวางโครงสร้างบัญชีเจ้าหนี้ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความซับซ้อนของรหัสบางตัว เช่น F-51 ซึ่งสามารถบันทึกการตั้งหนี้พร้อมการตัดบัญชีได้ภายในขั้นตอนเดียว อาจสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้งานที่ยังไม่มีประสบการณ์เพียงพอ และอาจนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนในข้อมูลบัญชี หากไม่มีการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งคือ กระบวนการทำงานในระบบ SAP แม้จะมีมาตรฐานสูง แต่การออกแบบหน้าจอ (Interface) และฟังก์ชันคำสั่งต่าง ๆ ยังคงมีลักษณะเป็นเชิงเทคนิคสูง ผู้ใช้จำเป็นต้องจดจำรหัสคำสั่งที่หลากหลาย ซึ่งเป็นภาระในการฝึกอบรมและลดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใหม่ การจัดการภาษีและต้นทุนเพิ่มเติมต้องใช้ Transaction Code หลายขั้นตอน และในกรณีที่มีข้อผิดพลาด ต้องพึ่งฝ่าย SAP Support ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและภาระงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ระบบยังมีข้อจำกัดด้านสิทธิการใช้งาน และมีลักษณะทางเทคนิคสูง ทำให้ผู้ใช้ทั่วไปต้องใช้เวลาเรียนรู้และปรับตัวนาน ซึ่งส่งผลต่อการยอมรับระบบ SAP ของบุคลากรในองค์กร

2. มีต้นทุนที่สูงในการติดตั้งและค่าลิขสิทธิ์รายปี

ในกรณีของบริษัท ABC จำกัด การเปลี่ยนผ่านจากระบบเดิม AS/400 ไปสู่ระบบ SAP ECC 6.0 มีต้นทุนเริ่มต้นใช้งานที่สูงมาก โดยเฉพาะค่าบริการจากบริษัทผู้ให้บริการติดตั้งระบบ (Outsource Implement) ที่สูงถึงประมาณ 28 ล้านบาท และเมื่อรวมกับ ค่าอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ทำให้ต้นทุนรวมเบื้องต้นอยู่ที่ประมาณ 50 ล้านบาท โดยยังไม่รวมค่าลิขสิทธิ์รายปีอีกประมาณ 1-1.5 ล้านบาทต่อปี ซึ่งเป็นภาระค่าใช้จ่ายต่อเนื่องในระยะยาว นอกจากค่าใช้จ่ายโดยตรงของระบบ SAP ยังมีต้นทุนแฝงที่ส่งผลการดำเนินงาน เช่น ต้นทุนด้านการฝึกอบรมบุคลากร ต้นทุนจากการปรับกระบวนการทำงาน และต้นทุนด้านเวลาในการปรับตัวของพนักงาน

3. มีปัญหาในการบูรณาการร่วมกับระบบปฏิบัติการอื่น

ถึงแม้ว่าระบบ SAP โดยเฉพาะโมดูล FI-AR จะมีความสามารถในการจัดการข้อมูลบัญชีลูกหนี้มีประสิทธิภาพ แต่ในทางปฏิบัติบริษัทยังต้องพบกับข้อจำกัดด้านการบูรณาการ SAP กับระบบปฏิบัติการอื่น

โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเฉพาะทาง เช่น ระบบจองพื้นที่โฆษณา (Adver) ที่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ SAP ได้อัตโนมัติ ทำให้ต้องส่งข้อมูลผ่านอีเมลและนำข้อมูลเข้าโดยผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงต่อข้อผิดพลาดและความไม่ต่อเนื่องของกระบวนการ เจ้าหน้าที่บัญชีลูกหนี้รายหนึ่งระบุว่า **“เราได้ยอดขายจาก Adver ที่ฝ่ายเซลล์เขาบันทึกไว้ แล้วส่งให้เราทางเมล พอได้รับแล้วเราก็ตรวจสอบความครบถ้วนก่อนจะเอาเข้า SAP เพื่อออกใบแจ้งหนี้ ซึ่งถ้าระบบต้นทางจัดการดี ข้อมูลเราก็จะถูกต้อง ไม่ต้องย้อนกลับไปแก้”** ซึ่งสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่บัญชีลูกหนี้อีกท่านหนึ่งที่กล่าวว่า **“เราต้องโหลดข้อมูลจาก Adver เข้ามาใน SAP เอง บางทีก็มีปัญหาว่ารหัสจากระบบอื่นไม่ตรงกับ SAP ทำให้ต้องย้อนกลับไปแก้ก่อนจะอัปโหลดใหม่”** นอกจากนี้ระบบปฏิบัติการอื่น เช่น E-Budget และ HR ที่ยังไม่เชื่อมโยงกับ ระบบ SAP ส่งผลให้ต้องรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง เช่น ข้อมูลต้นทุนพนักงานหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งใช้เวลายาวนานและมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดสูง โดยเฉพาะในบริบทของธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีขั้นตอนเฉพาะทาง เช่น การจองพื้นที่และกำหนดราคา ซึ่งระบบ SAP ยังไม่สามารถรองรับได้อย่างเต็มที่ จำเป็นต้องทำงานร่วมกับระบบอื่น ๆ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน ความล่าช้า และข้อผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูลทางบัญชี

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพและอุปสรรคของการใช้ระบบ SAP ในงานบัญชี กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ โฆษณา และอื่นๆ พบว่าระบบ SAP มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน ผ่านกลไกการควบคุมภายใน เช่น การกำหนดสิทธิ์เข้าถึงตามหน้าที่ การใช้รหัสบัญชีเฉพาะ และการบังคับกรอกข้อมูลสำคัญ ในขณะเดียวกันก็มีการจัดการข้อมูลทางบัญชีที่เป็นระบบและเชื่อมโยงครบวงจร โดยเฉพาะโมดูล Asset Accounting (FI-AA) ซึ่งรองรับการบริหารสินทรัพย์ถาวรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ระบบ SAP ยังสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้วยความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบแยกตามหน่วยธุรกิจ รายงานแบบเรียลไทม์ และการเชื่อมโยงข้อมูลถึงเอกสารต้นทางแบบ Drill-down การเพิ่มความถูกต้องน่าเชื่อถือของงบการเงินผ่านการจัดการข้อมูลทางบัญชีที่เป็นระบบและเชื่อมโยงครบวงจร รวมถึงการบูรณาการกับโมดูลต่าง ๆ ภายใน SAP เอง เช่น MM, FI-AA และ GL ซึ่งช่วยให้กระบวนการบัญชีมีความต่อเนื่องและแม่นยำ อย่างไรก็ตาม ระบบ SAP ยังมีข้อจำกัดหลายด้าน โดยเฉพาะความซับซ้อนในการใช้งานที่ต้องอาศัยการเรียนรู้และความชำนาญสูง รวมถึงการพึ่งพาบุคลากรเฉพาะด้าน IT หรือที่ปรึกษาภายนอก ขณะเดียวกันก็มีต้นทุนในการติดตั้งและดูแลระบบที่สูง นอกจากนี้ยังไม่สามารถบูรณาการร่วมกับระบบปฏิบัติการอื่นภายในองค์กร เช่น ระบบจองโฆษณา งบประมาณ และ HR เนื่องจากยังไม่สามารถเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานทางบัญชีในภาพรวม

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่าการใช้ระบบ SAP ในงานบัญชีของบริษัท ABC จำกัด มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mikugi and Muhammadhamisu (2020), Aktas and Oz (2025) และ Gilliam (2022) ในด้านประสิทธิภาพของระบบ SAP ที่สามารถช่วยทำให้ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงินมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร และช่วยรองรับการบูรณาการระหว่างโมดูลบัญชีและการเงินกับโมดูลอื่นในระบบ SAP นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aktas and Oz (2025) ในด้านของอุปสรรคของระบบ SAP ที่พบว่าระบบมีความซับซ้อนและขาดความยืดหยุ่น มีต้นทุนสูงในการติดตั้งและค่าลิขสิทธิ์รายปี และมีปัญหาในการบูรณาการร่วมกับระบบปฏิบัติการอื่น จากข้อมูลข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่าความสำเร็จหรือข้อจำกัดของระบบ SAP ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเทคโนโลยีเพียงประการเดียว หากแต่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัยด้านบุคลากร ความพร้อมขององค์กร โครงสร้างการบริหารจัดการ และระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่า ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ใช้งาน รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร เช่น การจัดฝึกอบรม การบริหารการเปลี่ยนแปลง และความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ SAP อย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับคุณภาพของระบบ SAP และฟังก์ชันที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน การตระหนักถึงมิติทางเทคนิคควบคู่กับมิติด้านมนุษย์และองค์กร จึงเป็นแนวทางสำคัญในการประยุกต์ใช้ระบบ SAP ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างนี้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า แม้ระบบ SAP โดยเฉพาะโมดูลบัญชีการเงิน (FI) จะมีประสิทธิภาพสูงในการจัดเก็บข้อมูลอย่างถูกต้องแบบเรียลไทม์ และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในมิติต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ส่งผลให้กระบวนการบัญชีมีความโปร่งใสและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในอนาคต ดังนี้

1. บริษัท ABC จำกัด ควรส่งเสริมการบูรณาการระบบ SAP กับระบบสนับสนุนภายในที่ใช้ร่วมกันในธุรกิจ เช่น ระบบงบประมาณ (E-Budget) ระบบโฆษณา (Adver) และระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลแบบ Real-time หรือกึ่งอัตโนมัติให้มากขึ้น เพื่อลดภาระการนำเข้าข้อมูลด้วยแรงงานคน และลดความเสี่ยงจากความล่าช้าที่เกิดขึ้นเมื่อบุคลากรไม่พร้อมปฏิบัติงาน

2. ควรมีการออกแบบแนวทางการฝึกอบรม SAP สำหรับผู้ใช้งานระดับปฏิบัติการโดยเฉพาะ เนื่องจากบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรายการบัญชีบ่อย และใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง การฝึกอบรมที่เหมาะสมกับกระบวนการทำงานจริง เช่น การบันทึกรายได้จากโฆษณา การตัดค่าเสื่อมอุปกรณ์สื่อ และการจัดซื้ออุปกรณ์

เฉพาะทาง จะช่วยให้ผู้ใช้งานมีความเข้าใจระบบในบริบทของตนเองได้ดีขึ้น และลดข้อผิดพลาดจากการใช้งาน SAP ที่ซับซ้อน

3. ควรพัฒนาระบบแจ้งเตือนหรือควบคุมความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้รหัสซ้ำหรือข้อมูลเก่าในระบบ SAP FI-AA เช่น การนำรหัสสินทรัพย์ที่ยกเลิกแล้วกลับมาใช้โดยไม่ตั้งใจ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการคำนวณค่าเสื่อมราคาผิดพลาด ระบบควรมีการตั้งค่าตรวจสอบประวัติรหัสสินทรัพย์โดยอัตโนมัติ หรือสร้างระบบล็อกข้อมูลที่ใช้แล้ว เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนทางบัญชีในระยะยาว

4. บริษัทควรมีนโยบายบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรของธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการบันทึกข้อมูลตั้งแต่ต้นทาง การมีช่องทางสื่อสารภายในเพื่อสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานจริง จะช่วยให้ระบบ SAP สามารถพัฒนาให้ตอบโจทย์การทำงานจริงมากขึ้น

5. บริษัทควรติดตามและประเมินประสิทธิภาพการใช้ระบบ SAP อย่างต่อเนื่อง โดยอาจกำหนดตัวชี้วัด เช่น ระยะเวลาในการจัดทำรายงานทางบัญชี ความถูกต้องของการคำนวณภาษี และการลดข้อผิดพลาดในการบันทึกรายการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการและการอบรมผู้ใช้งานต่อไป รวมถึงช่วยวางแผนในการลงทุนพัฒนาระบบเพิ่มเติมในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาในธุรกิจประเภทอื่น หรือในธุรกิจประเภทเดียวกันแต่มีขนาดต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการใช้งานระบบ SAP ในบริบทที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาเชิงลึกในระดับการตั้งค่าระบบ (Configuration) ของ SAP โมดูลบัญชีการเงิน (FI) ในแต่ละโมดูลย่อย โดยอาจใช้กรณีศึกษา (Case Study) จำลองธุรกรรมทางบัญชีแบบเฉพาะ เพื่อให้การวิเคราะห์มีมิติที่ละเอียดขึ้น และสามารถอธิบายผลกระทบของการตั้งค่าในระดับระบบต่อกระบวนการทำงานจริงได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. ควรศึกษาโมดูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมจาก General Ledger (FI-GL), Account Payable (FI-AP), Account Receivable (FI-AR), และ Asset Accounting (FI-AA) เช่น โมดูลบริหารจัดการเงินทุน (Funds Management), บัญชีธนาคาร (Bank Accounts) และโมดูลควบคุมต้นทุน (Controlling: CO) ซึ่งมี

ความเชื่อมโยงกับ FI และสามารถสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระบบ SAP กับ ระบบ ERP อื่นๆ เช่น Oracle หรือ Microsoft Dynamics เพื่อเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในด้านการใช้งาน การรองรับกระบวนการบัญชี และความเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจสื่อในประเทศไทย การศึกษาเชิงเปรียบเทียบจะให้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบขององค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ในระหว่างการวางแผนปรับปรุงระบบ ERP

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษานี้มีข้อจำกัดบางประการที่อาจส่งผลกระทบต่อความสมบูรณ์ของผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านขอบเขตของกรณีศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้กรณีศึกษาเพียงองค์กรเดียวคือ บริษัท ABC จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรในอุตสาหกรรมเกี่ยวกับสื่อต่างๆ ข้อจำกัดในด้านขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจทำให้ผลการวิจัยไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของการใช้ระบบ SAP ในธุรกิจประเภทอื่น หรือในองค์กรที่มีโครงสร้างกระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้อย่างครอบคลุม

2. ด้านกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลเฉพาะในแผนกบัญชีจำนวนจำกัด อาจไม่สามารถสะท้อนมุมมองของผู้ใช้งานในหน่วยงานอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ SAP ได้อย่างครบถ้วน เช่น ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือฝ่ายบริหารระดับสูง ซึ่งอาจมีมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้ระบบ

3. ด้านวิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นหลัก ซึ่งเป็นวิธีการเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นความลึกและความเข้าใจเชิงบริบท แต่กระบวนการตีความและวิเคราะห์ข้อมูลอาจมีความเสี่ยงต่ออคติ (bias) จากทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้วิจัย อีกทั้งยังไม่มีการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณประกอบ ทำให้ขาดการยืนยันผลในเชิงตัวเลขหรือตัวชี้วัดที่สามารถนำไปเปรียบเทียบเชิงสถิติได้

4. ด้านช่วงเวลาในการศึกษา

การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนผลกระทบหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระยะยาวได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในระบบ SAP ที่มีการปรับปรุงพัฒนาและอัปเดตเวอร์ชันอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- Aktas, Y., & Oz, S. (2025). Examining the effect of ERP system on financial management system at a public sector: Case in State Supply Office (DMO) between 2012-2022. *Journal of International Trade, Logistics and Law*, 11(1), 264-278.
- Annamalai, C., & Ramayah, T. (2011). Enterprise resource planning (ERP) benefits survey of Indian manufacturing firms an empirical analysis of SAP versus Oracle package. *Business Process Management Journal*, 17(3), 495-509.
- Gargeya, V. B., & Brady, C. (2005). Success and failure factors of adopting SAP in ERP system implementation. *Business Process Management Journal*, 11(5), 501-516.
- Gilliam, T. (2022), *Enterprise Resource Planning Implementation Strategies in Small and Medium-sized Manufacturing Enterprises* (Unpublished Doctoral Thesis), Walden University's College of Management and Technology, Washington, ABD.
- Mikugi, I. A. and Muhammadhamisu, S. (2020), A Literature Review of Enterprise Resource Planning (ERP) System and Its Benefits on Business Organization, *African Scholar Publications and Research Internation*, 18(7), 271-284.
- SAP. (2024). SAP: The world's largest provider of enterprise application software. *SAP Global Communications*, July 22.
- SAP. (2025a). *The History of SAP*. Retrieved April 14, 2025, from <https://www.sap.com/about/company/history.html>
- SAP. (2025b). *SAP Products*. Retrieved April 14, 2025, from <https://www.sap.com/sea/products.html>
- Yin, R. (2014). *Case Study Research Design and Methods*. California: Sage Publications.