

บทที่ 1

บทนำ



ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความแตกต่างจากร้านขายหนังสือทั่วไป คือ นอกเหนือจากการเป็น "ร้านขายหนังสือ" แล้ว ยังมุ่งที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการศึกษา การส่งเสริมการอ่าน และความมาเฟื้อของนักเรียน นิสิต นักศึกษา ตลอดจนประชาชนผู้สนใจทั่วไป

ปัญหาในปัจจุบัน

ระบบบัญชีของศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ใช้อยู่มีวิธีการประมวลผลข้อมูลที่ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งทำให้ขาดข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะระบบสินค้าคงเหลือ ซึ่งไม่เป็นข้อมูลปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถทราบข้อมูลได้ดังนี้

1. หนังสือมีรายการเป็นจำนวนมาก เมื่อลูกค้าต้องการสอบถามเกี่ยวกับหนังสือเล่มใด ก็ไม่สามารถตอบสนองได้ทันที ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการขาย
2. ไม่สามารถทราบจำนวนสินค้าคงเหลือ ทำให้มีอยู่ในคลังสินค้ามากเกินไป จึงทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการดูแล และใช้เงินทุนสูง
3. หนังสือที่ลูกค้ายืมไปเพื่อสั่งซื้อไม่สามารถติดตามได้ เพราะมีปริมาณมาก
4. ระบบรหัสของสินค้าไม่ได้ใช้ระบบเดียวกับสากล ซึ่งลูกค้าส่วนมากจะมาสอบถามรหัสของผู้จัดพิมพ์
5. สินค้าฝากขายไม่สามารถตรวจสอบว่าอยู่ที่ลูกค้าเป็นจำนวนเท่าใด ต้องรอจนกว่าลูกค้าจะตรวจเช็คและแจ้งจำนวนมา จึงจะสามารถเก็บเงินได้
6. สินค้ารับฝากขายมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งการรับฝากขายนั้น ศูนย์หนังสือจะมีรายได้ค่านายหน้าจากการขายสินค้าแต่ละชนิดในอัตราที่ไม่เท่ากัน ในการขายแต่ละวันไม่สามารถบอกได้ว่า เป็นการขายสินค้าที่ซื้อขาด หรือสินค้าที่รับฝากขาย จึงไม่สามารถทราบจำนวนเงินที่ศูนย์หนังสือเป็นหนี้ค่าสินค้า จนกว่าจะตรวจนับสินค้าคงเหลือ
7. การจัดทำงบการเงินไม่ทันเดือนต่อเดือน เนื่องจากระบบสินค้าคงเหลือไม่สามารถเป็นข้อมูลปัจจุบันได้ทัน

ในปัจจุบันธุรกิจการขายหนังสือได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว พร้อม ๆ กับสภาพการแข่งขันของตลาดได้ทวีขึ้นมาก ศูนย์หนังสือจึงต้องขยายบริการให้กว้างขวางและรวดเร็ว เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับ เป็นผลให้งานของศูนย์หนังสือมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ฝ่ายบริหารจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะช่วยให้การบริหารและการปฏิบัติงานของศูนย์หนังสือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานทางด้านการบริหารบัญชี การจัดทำงบการเงิน และการจัดทำรายงานข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

ดังนั้น สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปสำหรับระบบบัญชีของศูนย์หนังสือในการใช้คอมพิวเตอร์กับงานทางด้านบัญชีและการเงิน ก็คือ เทคนิคการประมวลผลข้อมูลที่แตกต่างไปจากระบบบัญชีที่ทำด้วยมือ (Manual System) ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติด้านการบัญชีทั้งหมด ซึ่งแต่เดิมเป็นหน้าที่ของพนักงานบัญชีได้เปลี่ยนมาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สั่งการและทำหน้าที่แทน ซึ่งทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในแบบดั้งเดิมไปมาก หากการควบคุมภายในนี้ไม่เพียงพออาจจะทำให้ระบบคอมพิวเตอร์มีจุดอ่อน ที่ง่ายต่อการผิดพลาดทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา

2. ลักษณะภายในและภายนอกของแฟ้ม หรือทะเบียนที่ใช้บันทึกข้อมูลทางบัญชีเปลี่ยนแปลงไป คือ ระบบคอมพิวเตอร์ไม่มีสมุดบัญชี การ์ดบัญชีและทะเบียนต่าง ๆ ที่ปกติจะมีใช้ในระบบเดิมตามปกติ แต่จะมีสื่อบันทึกเก็บข้อมูลประเภทอื่น ๆ เช่น เทปแม่เหล็ก (Tape) แผ่นสื่อแม่เหล็ก (Diskette) แผ่นจานสื่อแม่เหล็ก (Disk) ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากระบบเดิมมาก และข้อมูลที่เก็บในสื่อเก็บข้อมูลประเภทนี้มองไม่เห็นได้ด้วยตา การเติมข้อมูลทางบัญชีและการเงิน จะมีการถ่ายทอข้อมูลผ่านเครื่องมือประเภทต่าง ๆ ไปยังสื่อข้อมูลอื่นที่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา เช่น จอแสดงภาพ กระดาษพิมพ์ เป็นต้น

3. การจัดองค์การ การแบ่งส่วนงานภายในศูนย์หนังสือเปลี่ยนแปลงไปเพราะศูนย์หนังสือจะมีฝ่ายประมวลผลเพิ่มเติมขึ้นมา ซึ่งทำหน้าที่บริการการประมวลผลข้อมูลทางด้านบัญชี รวมทั้งการประมวลผลข้อมูลของฝ่ายบริหาร ดังนั้นการรับ-ส่งข้อมูลเพื่อการประมวลผลและการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการเป็นระบบอย่างสอดคล้องกับการควบคุมภายในแต่ละขั้นตอน และมีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับระบบงานและระบบคอมพิวเตอร์

4. เอกสารประกอบระบบงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน การปฏิบัติงาน การบำรุงรักษา และการตรวจสอบ ระบบเอกสารที่ดีและถูกต้องทันเวลา จะช่วยให้การควบคุมดูแล การเปลี่ยนแปลงระบบงาน การสืบเปลี่ยนพนักงาน และการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบทำได้ง่ายขึ้น เพราะระบบคอมพิวเตอร์มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความละเอียด และเทคนิคซับซ้อนที่ไม่อาจจะจดจำได้ง่าย ๆ เช่นวิธีการที่ทำด้วยมือ

5. ในระบบคอมพิวเตอร์ ผู้สร้างคำสั่งงานหรือโปรแกรมอาจสร้างคำสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์สร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่อย่างอัตโนมัติ เมื่อถึงเวลาที่กำหนดได้ และให้พิมพ์รายงานข้อผิดพลาดจากการประมวลผลข้อมูลปกติ หรือให้พิมพ์ข้อมูลที่มีข้อสังเกตสำหรับปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบ และผู้บริหาร ตามความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างอัตโนมัติ

6. การทำลายข้อมูลอาจกระทำได้ง่าย และรวดเร็วกว่าการทำลายข้อมูลแบบการทำด้วยมือตามปกติ ส่วนการสร้างข้อมูลใหม่แทนข้อมูลเดิมที่ถูกทำลาย ต้องใช้เวลานาน การทำลายข้อมูลดังกล่าวอาจเกิดจากความตั้งใจ หรือความพลั้งเผลอก็เป็นได้ สำหรับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใหม่และการแก้ไขข้อมูลในแฟ้มบันทึกข้อมูล ก็อาจทำได้โดยง่าย ดังนั้นจึงต้องตระหนักและควรมีมาตรการป้องกันสิ่งที่จะเกิดขึ้นนี้

7. ความถูกต้องของรายการบัญชี และข้อมูลทางการเงินในระบบเดิม จะต้องคำนึงถึงความไม่แน่นอนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์นั้น มีความแน่นอน แม่นยำ และสม่ำเสมอ เพราะใช้โปรแกรมชุดเดียวกันในการประมวลผลข้อมูลด้านบัญชีตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งงานนั้น ๆ สิ่งที่ต้องคำนึงในระบบคอมพิวเตอร์ ก็คือการควบคุมภายในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

ความก้าวหน้าของการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการประมวลผลข้อมูลนี้เอง ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระบบการปฏิบัติงานดั้งเดิมอย่าง เป็นอันมาก ทั้งนี้จำเป็นต้องปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับระบบงานที่ทำด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันมีผลไปถึงระบบการควบคุมภายในที่จะต้องปรับปรุงให้สอดคล้องและก้าวหน้าทันกับระบบการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์

ดังนั้น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ครบวงจร จำเป็นต้องจัดอันดับข้อมูล เอกสาร และกำหนดวิธีการให้สอดคล้องกับเทคนิคการประมวลผลใหม่ ระบบบัญชีที่เหมาะสมจึงมีความจำเป็นจะต้องจัดทำให้สอดคล้องกัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานของศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการวางระบบการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบบัญชี
2. เพื่อศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เพื่อให้ทราบทางเดินของข้อมูล และหาวิธีกำหนดการบันทึกข้อมูลให้สอดคล้องกับทางเดินของข้อมูล เพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี
3. เพื่อเสนอระบบบัญชีที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูล โดยการกำหนดวิธีการปฏิบัติ การควบคุม การนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผล การออกแบบเอกสาร การจัดทำหมวดหมู่ รายงาน เพื่อการบริหารของฝ่ายจัดการ

วิธีการดำเนินการศึกษา

1. ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)
 - 1.1 ศึกษาค้นคว้าจากข้อบังคับและคำสั่งของศูนย์หนังสือ ที่เกี่ยวกับการบันทึกบัญชี
 - 1.2 การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานถึงวิธีการทำงาน ซึ่งแบ่งตามแผนผังการจัดองค์การ
 - 1.3 การสังเกตการณ์วิธีการดำเนินงานของศูนย์หนังสือ
2. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)
 - 2.1 ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชีกับวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
 - 2.2 ศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลข้อมูลที่บริษัท เคียนทงวนวิสาหกิจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ขายเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการจัดองค์การให้สอดคล้องกับธุรกิจที่ใช้คอมพิวเตอร์
2. เพื่อวางแผนด้านบุคลากรในการเข้ารับการฝึกอบรม ถึงวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด
3. เพื่อให้มีระบบบัญชีที่เหมาะสมกับวิธีการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์เป็นไปตามหลักการทางบัญชี และการควบคุมภายในที่ดี

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย