

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เดิมชื่อ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้รับการสถาปนา วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2497 โดยแยกการทำงานจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข เป็นหน่วยงานราชการเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานจวบจนดำเนินการมาถึงปี พ.ศ. 2503 จึงได้รับโอนกิจการโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการเอง จากวันเริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนครบทุกจังหวัดในประเทศไทย จนกระทั่งวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2545 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้แปลงสภาพ และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) (TOT Corporation Public Company Limited) ซึ่งต่อไปจะแทนด้วยคำว่า “บมจ.ทศท.คอร์ปอเรชั่น”

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจในด้านสื่อสารโทรคมนาคมมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นประกอบกับการขยายตัวของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นหลายราย ดังนั้นธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้บริโภค พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และ ผลผลิตรวมทั้งสามารถลดต้นทุนการผลิตและต้นทุนในการดำเนินงานต่างๆ ได้ จึงมีการนำระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing) ซึ่งเป็นระบบบัญชีที่มีแนวคิดสำคัญคือ กิจกรรมเป็นต้นเหตุของการทำให้เกิดต้นทุนแล้วจึงปันส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเข้าสู่กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยตัวผลักดันต้นทุนที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมที่เกิดขึ้นแล้วจึงคิดต้นทุนกิจกรรมเข้าสู่ตัวสินค้า บริการ และสามารถนำไปใช้ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ได้โดยการกำหนดกิจกรรมที่เป็นกิจกรรมเพิ่มค่าหรือกิจกรรมไม่เพิ่มค่า ช่วยให้ผู้บริหารมุ่งเน้นความสนใจไปที่การลดต้นทุนโดยอาศัยการพัฒนากระบวนการผลิต วิธีการ และดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยวิธีลดกิจกรรมไม่เพิ่มค่า ซึ่งไม่มีความจำเป็นให้ลดลงหรือหมดไป ถือเป็นแนวทางหนึ่งของการลดต้นทุนของกิจการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้แก่กิจการอีกด้วย

เนื่องจากต้นทุนเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญในการช่วยกำหนดอัตราค่าบริการของสินค้า และช่วยสนับสนุนผู้บริหารในการตัดสินใจ เป็นเครื่องมือในการแข่งขันด้านราคา และการกำหนด

กลยุทธ์ทางการตลาด ดังนั้น บมจ. ทศท. คอร์ปอเรชั่น จึงต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาระบบบัญชีต้นทุน เพื่อให้สามารถคำนวณต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น สามารถกำหนดแนวทางการคำนวณต้นทุนให้มีวิธีการที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากต้องมีการคิดค่าบริการการให้โครงข่ายระหว่างบริษัทร่วมการงาน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่เป็นธรรม และการคิดต้นทุนที่เป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ดังนั้น บมจ.ทศท.คอร์ปอเรชั่น จึงนำระบบบัญชีต้นทุนตามกิจกรรมมาใช้ในบริษัท โดยคาดว่าจะทำให้สร้างความเข้าใจในองค์ประกอบต้นทุน เพิ่มความโปร่งใสในข้อมูลต้นทุนและการปันส่วนต้นทุนระหว่าง ฝ่าย/ ส่วนจัดสรรข้อมูลกำไรตามบริการและผลิตภัณฑ์ในภาพรวมของต้นทุนจากกิจกรรมทางธุรกิจ ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดอัตรา บริการ/ผลิตภัณฑ์ในอนาคตโดยต้นทุนกิจกรรม หมายถึง ต้นทุนของทรัพยากรทั้งหมดตาม รหัสบัญชี (Cost Element) ที่ใช้ประกอบกิจกรรมนั้น ตามรายละเอียดหน้าทำงาน มีตัวหลักต้นทุนกิจกรรมเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย เช่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนเลขหมาย/ ชุมสาย เป็นต้น

ในการเริ่มใช้ระบบงานใหม่ ย่อมมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่อาจทำให้การให้ระบบไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการนำระบบต้นทุนกิจกรรมมาใช้ใน บมจ.ทศท.คอร์ปอเรชั่น ว่าเมื่อนำระบบต้นทุนกิจกรรมมาใช้ พนักงานจะประสบปัญหาและอุปสรรคอย่างไร รวมถึงนำข้อเสนอแนะจากพนักงานมาปรับปรุงการดำเนินการตามระบบให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

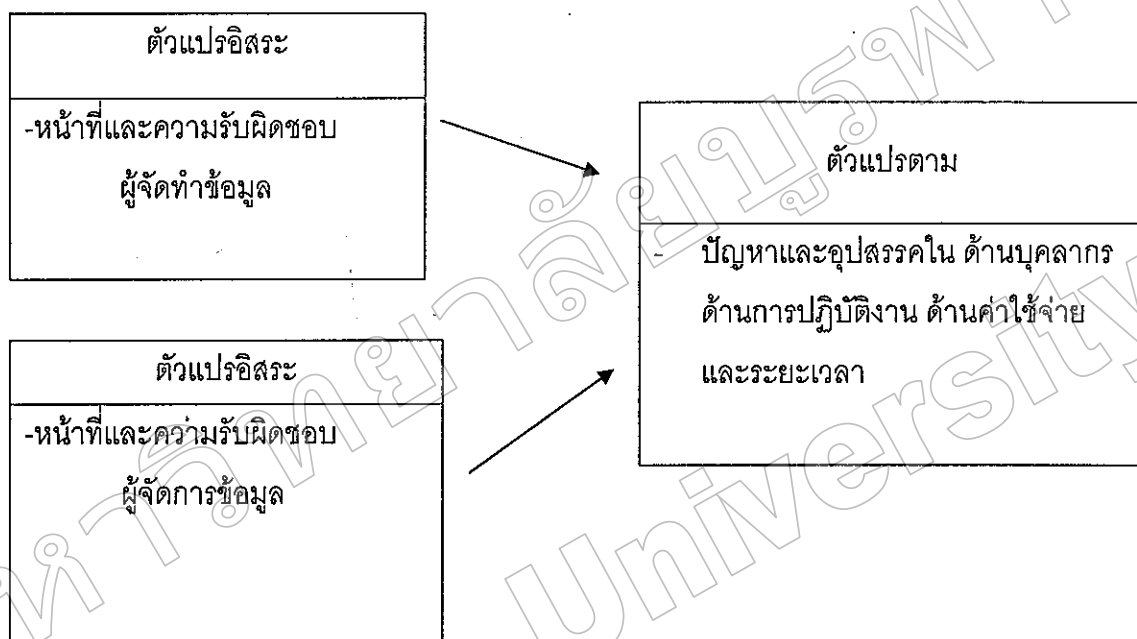
1. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัญหาและอุปสรรคของพนักงาน กับหน้าที่และความรับผิดชอบในการนำต้นทุนกิจกรรมมาใช้ใน บมจ. ทศท. คอร์ปอเรชั่น
2. เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคจากการนำต้นทุนกิจกรรมมาใช้ใน บมจ.ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำแนกตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

สมมติฐานของการวิจัย

1. หน้าที่และความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการนำต้นทุนกิจกรรมมาใช้ใน บมจ.ทศท.คอร์ปอเรชั่น
2. กลุ่มผู้จัดทำข้อมูลมีปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบต้นทุนกิจกรรมมาใช้ใน บมจ. ทศท. คอร์ปอเรชั่น มากกว่า กลุ่มผู้จัดการข้อมูล

3. กลุ่มพนักงานมีระดับของปัญหาด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย และระยะเวลา แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายและระยะเวลาจากการนำระบบต้นทุนกิจกรรมมาใช้ใน บมจ.ทศท.คอร์ปอเรชั่น
2. นำผลการศึกษาเป็นแนวทางแก้ปัญหาลดอุปสรรคจากการนำระบบต้นทุนกิจกรรมมาใช้ใน บมจ. ทศท.คอร์ปอเรชั่น

ขอบเขตของการวิจัย

บมจ.ทศท. คอร์ปอเรชั่น แบ่งส่วนงานตามโครงสร้างองค์กรเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มงานภารกิจหลัก และกลุ่มงานภารกิจสนับสนุน โดยกลุ่มงานภารกิจหลักเป็นผู้จัดทำข้อมูลต้นทุนกิจกรรมประจำเดือน แต่กลุ่มงานภารกิจสนับสนุนไม่มีหน้าที่ในการจัดทำข้อมูลต้นทุนกิจกรรมประจำเดือน ดังนั้นนักศึกษาจึงไม่ศึกษาในกลุ่มงานภารกิจสนับสนุน

ในกลุ่มงานภารกิจหลัก ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคแยกเป็นกลุ่มผู้จัดทำข้อมูล และกลุ่มผู้จัดการข้อมูล

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้จะมีการกล่าวถึงคำที่มีความหมายเฉพาะ จึงนิยามศัพท์ไว้ดังนี้

1. บมจ.ทศท.คอร์ปอเรชั่น หมายถึง บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ระบบต้นทุนกิจกรรม (ABC) เป็นระบบบัญชีที่เน้นกิจกรรมเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดต้นทุน แล้วจึงปันส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เข้าสู่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยอาศัยตัวผลักต้นทุน
3. การบริหารกิจกรรม (ABM) เป็นการบริหารที่เน้นการพิจารณากิจกรรมต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้รับบริการจะได้รับและผลกำไรที่องค์กรจะบรรลุจากการนำคุณค่าไปสู่ผู้รับบริการ
4. ต้นทุนกิจกรรม หมายถึง ต้นทุนของทรัพยากรทั้งหมดที่ใช้ในการประกอบกิจกรรม
5. ตัวผลักต้นทุน หมายถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดต้นทุน ซึ่งจะเกิดขึ้นก่อนกิจกรรมเสมอ และใช้เป็นฐานในการคำนวณอัตราต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วยของตัวผลักต้นทุน
6. กิจกรรมที่เพิ่มค่า เป็นกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าในสายตาของลูกค้า หรือกิจกรรมที่มีความจำเป็นที่ได้กระทำไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด หรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับความจำเป็นที่กิจการจะต้องมีผลได้นั้น
7. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มค่า เป็นกิจกรรมที่ทำให้ต้นทุนของกิจการเพิ่มสูงขึ้นโดยไม่จำเป็น ซึ่งกิจการสามารถลดหรือขจัดให้หมดไปได้ โดยไม่ทำให้ความสามารถในการแข่งขัน ในแง่ของการตอบสนองข้อกำหนดต่างๆของลูกค้าลดลง
8. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ตั้งแต่ระดับ 1-6
9. พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานระดับผู้จัดการศูนย์ขึ้นไป ตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป
10. ผู้จัดทำข้อมูล หมายถึง พนักงานในส่วนงานภารกิจหลักมีหน้าที่จัดทำข้อมูลกิจกรรมเป็นประจำทุกเดือน
11. ผู้จัดการข้อมูล หมายถึง พนักงานบัญชีที่มีหน้าที่นำข้อมูลที่ได้จากส่วนงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมาปันส่วนต้นทุนกิจกรรม
12. แบบฟอร์มกิจกรรมรายบุคคล หมายถึง แบบฟอร์มที่จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องจัดทำข้อมูลในแนวเดียวกันเพื่อสะดวกต่อการจัดการข้อมูล

13. ภารกิจหลัก หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นประจำ และก่อให้เกิดรายได้แก่ บมจ.

ทศท.คอร์ปอเรชั่น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University