

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- 2.3 การเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

แนวคิดและทฤษฎีใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี (พรศิริ คงแก้ว และคณะ, 2543)

การจัดทำบัญชี คือการจดบันทึกรายการค้าของกิจการ การจัดทำแนกรายการค้า ออกเป็นหมวดหมู่รวมทั้งสรุปผลการดำเนินงาน และฐานะการเงินของกิจการโดยใช้หน่วยเงินตรา นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการวิเคราะห์ จากที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปขั้นตอนการจัดทำบัญชีได้ดังนี้

- 1) การจดบันทึกรายการค้า (Recording) หมายถึง รายการค้าหรือเหตุการณ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นใน แต่ละวันจะถูกนำมาจดบันทึกลงในสมุดบัญชีขึ้นต้นหรือสมุดบันทึกรายการขึ้นต้น ซึ่งเราเรียกว่า “สมุดรายวัน” โดยในการจดบันทึกจะจดบันทึกรายการค้าหรือเหตุการณ์ทางการเงินทุกรายการที่เกิดขึ้นเรียงตามลำดับก่อนหลังของการเกิดรายการค้า หรือเหตุการณ์นั้น ๆ ซึ่งในการจดบันทึกก็จะต้องอาศัยเอกสารหลักฐานประกอบการบันทึกรายการด้วย เช่น ใบกำกับสินค้า ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

- 2) การจำแนกรายการค้าออกเป็นหมวดหมู่ (Classifying) หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จดบันทึกไว้ในสมุดรายวันมาทำการจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ในสมุดบัญชีขึ้นปลาย ซึ่งเราเรียกว่า “สมุดบัญชีแยกประเภท”

- 3) การสรุปผล (Summarizing) หลังจากที่ได้มีการจดบันทึกรายการค้าหรือเหตุการณ์ทางการเงินต่าง ๆ ในสมุดรายวัน รวมทั้งได้ทำการจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ในสมุดบัญชีแยกประเภทแล้ว เมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่ง เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี กิจการก็อาจจะต้องการทราบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวที่ผ่านมากิจการมีผลการดำเนินงานอย่างไร ซึ่งเราสามารถทราบได้จากการ

จัดทำ “งบกำไรขาดทุน” และถ้ากิจการต้องการที่จะทราบถึงฐานะทางการเงินของกิจการว่าในขณะที่มีฐานะการเงินอย่างไร ก็สามารถทราบได้จากการจัดทำ “งบดุล”

4) การวิเคราะห์และแปลความหมาย (Analysis and Interpreting) ในขั้นนี้เป็นขั้นของนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ในการตัดสินใจ เช่น การวิเคราะห์งบการเงิน เป็นต้น ซึ่งในขั้นของการวิเคราะห์นี้นักบัญชีอาจจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางการบัญชีและแปลความหมายออกมาแตกต่างกันทั้ง ๆ ที่เป็นข้อมูลทางการบัญชีชุดเดียวกัน เหตุที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่า การใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ ตลอดจนประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ของนักบัญชีแต่ละคนมีไม่เท่ากัน อย่างไรก็ตามในขั้นของการวิเคราะห์และแปลความหมายนี้ก็มุ่งเน้นที่การนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้เพื่อการตัดสินใจ ของผู้บริหารและบุคคลอื่นที่ต้องการใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เหล่านี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

1) ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (วัชนิพร เศรษฐ์สัทโก , 2544)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาในกิจการ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล และอุปกรณ์รอบข้าง เพื่อทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี ให้แก่ผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ภายนอกกิจการ ปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่ได้นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีจึงเปลี่ยนจากการจัดเก็บ การบันทึกการประมวลผลและจัดทำรายงานด้วยมือมาเป็นการจัดเก็บ การบันทึก การประมวลผล และจัดทำรายงานด้วยคอมพิวเตอร์ เพราะสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็ว และช่วยให้สามารถวางแผนธุรกิจได้สะดวกและรวดเร็ว โดยบทบาทของสารสนเทศที่นำมาใช้งานทางการบัญชีมีดังนี้

1.1) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) การใช้คอมพิวเตอร์กับงานบัญชีระดับแรกใช้กับงานประมวลผลข้อมูล งานประมวลผลนี้มีลักษณะงาน ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเป็นจำนวนมาก และเป็นงานที่ทำซ้ำกัน เช่น การทำรายงานเงินเดือนและค่าแรงงานพนักงาน การทำรายงานสินค้าคงคลังประจำงวดบัญชี เป็นต้น การใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลเป็นเครื่องช่วยพนักงานประจำวัน ให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ เร็วขึ้น ข้อผิดพลาดน้อยลง ใช้แรงงานคนน้อยลง

1.2) การประมวลผลข้อมูลที่น่าเสนอข้อมูลที่มีสาระสำคัญ (Information Processing) เป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการกลั่นกรองข้อมูลที่มีปริมาณมาก ซึ่งอาจจะผ่านการประมวลผลแล้วหรือยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล มาจัดเรียบเรียง รวบรวมให้อยู่ในรูปที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการตัดสินใจ

1.3) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่นิยมใช้ในกลุ่มผู้บริหารเพื่อใช้เป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจเช่น โปรแกรมสำเร็จรูป Excel

1.4) รายงานทางการบัญชีเพื่อการจัดการ (Information Processing) นอกจากการใช้คอมพิวเตอร์กับงานบัญชีในระดับการประมวลผล (Data Processing) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์กับงานบัญชีในระดับสูงขึ้นไปซึ่งได้แก่การนำเสนอรายงานเพื่อการจัดการ ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการจัดการครบถ้วนยิ่งขึ้น ในการนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่มีสาระสำคัญ แก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ ผู้จัดทำรายงานทางบัญชีซึ่งได้แก่นักบัญชี จำเป็นต้องตระหนักถึงความต้องการของข้อมูลของผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น ผู้บริหารระดับสูงต้องการเฉพาะข้อมูลในลักษณะสรุปผล เพื่อการวางแผน (Planning) และตัดสินใจ (Decision) ผู้บริหารระดับกลางมักต้องการรายงานในลักษณะเปรียบเทียบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเหตุการณ์ตามที่ประมาณไว้ ถ้าเกิดความแตกต่างขึ้นผู้บริหารจะต้องจัดการติดตามหาสาเหตุเพื่อแก้ไขต่อไป ดังนั้นผู้บริหารระดับกลางจึงต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการควบคุม (Control)

2) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (อรรถพล ตรีตานนท์, 2539)

คุณลักษณะของระบบบัญชีทั่วไปที่นำมาใช้ในงานบัญชีนั้น ควรมีคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่สำคัญ ดังนี้

2.1) มีความถูกต้อง (Correct) คือผลลัพธ์ทางการบัญชี เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกำไรระยะสม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน และงบเปรียบเทียบ แสดงอัตราส่วนต่างๆ ซึ่งผ่านกระบวนการประมวลผล โดยระบบสามารถให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องได้

2.2) ความสอดคล้อง (Consistent) คือระหว่างระบบคอมพิวเตอร์กับ ระบบบัญชีต้องมีความเข้ากันได้ และไม่ขัดกัน โดยสามารถทำงานด้วยประสิทธิภาพคงที่

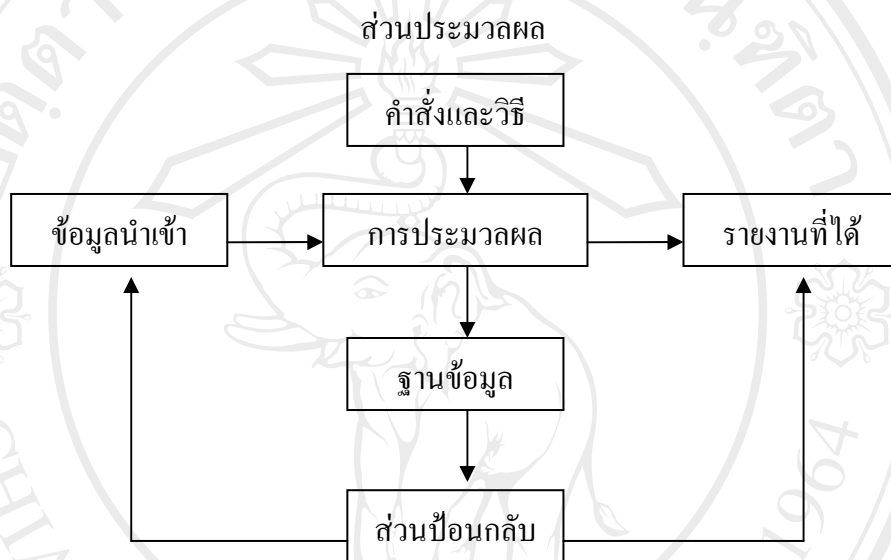
2.3) ทันเวลา (Timely) คือข้อมูลมีคุณค่าทางเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าบริษัทไม่สามารถหาข้อมูลได้ทันเวลา บริษัทก็อาจจะเสียโอกาสนั้นไป ระบบโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพคือระบบจะต้องจัดสรรให้ได้สารสนเทศเมื่อผู้ใช้ต้องการในเวลาที่ต้องการ

2.4) สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นได้ (Connection) เพื่อให้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ระบบสารสนเทศผู้บริหาร

2.5) ความเป็นปัจจุบัน (Current) ข้อมูลอาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้เรื่อยๆ ตามข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตสินค้า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ดีต้องสามารถยืดหยุ่นให้มีการปรับเปลี่ยนค่าให้เป็นปัจจุบัน

3) ระบบสารสนเทศในองค์การ (พลพฐ ปิยวรรณและคณะ, 2548)

ระบบสารสนเทศในองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือข้อมูลนำเข้า การประมวลผลข้อมูล คำสั่งและวิธีการ ฐานข้อมูล รายงาน และส่วนป้อนกลับ โดยที่ส่วนประมวลผลข้อมูล ส่วนคำสั่งและวิธีการ และฐานข้อมูลอาจรวมได้เป็นส่วนประมวลผล ดังแสดงในรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 องค์ประกอบระบบสารสนเทศในองค์การ

ในระบบสารสนเทศที่ทำงานด้วยมือหรืออาศัยแรงคน องค์ประกอบทั้ง 6 ส่วนจะทำได้โดยคน ส่วนในระบบสารสนเทศที่ทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ องค์ประกอบทั้ง 6 ส่วนจะทำงานโดยคอมพิวเตอร์เป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะจัดการระบบสารสนเทศเป็นแบบทำงานด้วยมือหรือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ งานหลัก 6 ประการที่ต้องทำจะมีลักษณะเหมือนกันซึ่งประกอบด้วยการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศ การประมวลผลข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลและฐานข้อมูล การพัฒนาคำสั่งและวิธีการเพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ การจัดพิมพ์รายงานที่ต้องการ และการเปรียบเทียบรายงานที่ได้ ทั้งในด้านของเนื้อหาและความรวดเร็วแล้วป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงส่วนประมวลผล

นอกจากนี้ ผู้ใช้สารสนเทศที่ต่างระดับกันอาจมีความต้องการชนิด รูปแบบและกำหนดเวลาของสารสนเทศที่ต่างกันไป จึงส่งผลให้การกำหนดว่าสารสนเทศใดมีคุณสมบัติที่ดีหรือไม่นั้น ผู้ใช้สารสนเทศจะเป็นผู้กำหนดว่า ปัจจัยเรื่องคุณสมบัติของโปรแกรมบัญชีที่ดี

ประการใดที่มีความสำคัญต่อการใช้สารสนเทศของตน ซึ่งผู้จัดทำสารสนเทศต้องมีการตกลงร่วมกันกับผู้สารสนเทศเพื่อให้สามารถสร้างระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 การเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

1) ปัจจัยที่จะต้องพิจารณาในการเลือกโปรแกรมบัญชี (ศิริรัตน์ โชติเวชการ, 2545. ออนไลน์)

ปัจจัยที่จะต้องพิจารณาในการเลือกโปรแกรมบัญชี มีดังนี้

1.1) ความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดบุคลากรและประหยัดเวลา
1.2) จัดตั้งทีมงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

1.3) งบประมาณ ก่อนที่จะเริ่มต้นเลือกโปรแกรมบัญชี ต้องทำการจัดสรรงบประมาณ สิ่งที่จะเกี่ยวข้องได้แก่ ค่าใช้จ่ายสำหรับโปรแกรมบัญชี ค่าใช้จ่ายในเรื่อง Hardware ที่จะใช้ติดตั้งโปรแกรมฯ นั้น

1.4) สามารถรองรับความต้องการที่สำคัญ ๆ ส่วนใหญ่ของธุรกิจโปรแกรมบัญชีในตลาดนั้นมีความแตกต่างกันไปทั้งลักษณะการใช้งานและราคา การเรียงลำดับความสำคัญของงานที่ต้องการ โปรแกรมฯ ดังกล่าวควรรองรับความต้องการที่เรียงลำดับไว้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70

1.5) โปรแกรมฯ นั้นต้องมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน ความต้องการพื้นฐานให้เป็นไปตามความต้องการได้เองโดยไม่ต้องพึ่งพาโปรแกรมเมอร์ เช่น อาจจะต้องการตัวเลขไปทำรายงานต่อในโปรแกรมอื่นต้องสามารถทำได้เองอย่างง่ายดาย

1.6) ความเร็ว เมื่อเริ่มแรกที่ข้อมูลยังมีไม่มาก โปรแกรมบัญชีอาจมีความสามารถที่ไม่ต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญอย่างมากคือเมื่อมีข้อมูลมากขึ้น โปรแกรมนั้นจะมีขีดความสามารถที่จะรองรับได้หรือไม่

1.7) หลุมดำ ในโปรแกรม (Bug) เป็นธรรมชาติของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่อาจจะมีหลุมดำหรือ Bug ซึ่งจะก่อให้เกิดการหยุดชะงักในการประมวลผลหรือที่เรียกว่า Error เพื่อความปลอดภัย ควรสอบถามผู้ขายถึงโปรแกรมนั้น เช่นมีผู้ใช้งานกี่ราย และเลือกโปรแกรมที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดจะปลอดภัยกว่า อีกทางหนึ่งคือเลือกโปรแกรมที่พัฒนาจากบริษัทที่มีชื่อเสียงทางด้านนี้ ช่วยทำให้เกิดความมั่นใจได้มากขึ้น

1.8) โปรแกรมที่ดีต้องมีเครื่องมือจัดการซ่อมแซมฐานข้อมูล เมื่อเกิดการบกพร่องในการประมวลผลเช่นเมื่อไฟดับ ในระหว่างการประมวลผลข้อมูล ซึ่งทำให้โปรแกรมเกิดอาการรวน โปรแกรมที่ดีจะต้องมีเครื่องมือที่จะช่วยกู้ข้อมูลที่รวนนี้กลับมาได้

1.9) พิจารณาคุณสมบัติของผู้จำหน่ายโปรแกรม สิ่งที่สำคัญในการเลือกโปรแกรมบัญชี คือต้องให้ความสำคัญในการพิจารณาผู้จำหน่ายโปรแกรมบัญชี เพราะผู้จำหน่ายต้องเป็นผู้ที่อบรมและการบริการให้คำปรึกษาในการใช้งาน ควรเลือกผู้จำหน่ายที่มีความรู้ในโปรแกรมนั้นเป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากการที่ผู้จำหน่ายได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการในการจำหน่ายโปรแกรมนั้นหรือเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมด้วยตนเอง และสามารถให้คำปรึกษาในการใช้งานได้จริงหลังการขาย

1.10) สามารถตรวจสอบได้ด้วยการสอบถามประสบการณ์จากผู้ใช้โปรแกรม เมื่อตัดสินใจเลือกได้โปรแกรมนั้นแล้ว สุดท้ายต้องขอรายชื่อผู้ใช้โปรแกรมนั้น จากผู้ขายประมาณห้าราย เพื่อ สอบถามผู้ใช้งานจริงว่ามีการใช้งานเป็นอย่างไร มีความพอใจกับโปรแกรมฯ นั้นหรือไม่ บริการหลังการขายของผู้ขายเป็นอย่างไร และมีปัญหาใดที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือไม่

2) การตัดสินใจ เลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป (Seniorsoft, 2550. ออนไลน์) ควรพิจารณาดังต่อไปนี้

2.1) เขียนรายการความต้องการของธุรกิจ 10-20 รายการ แล้วเปรียบเทียบซอฟต์แวร์ เลือกไว้ ว่าทำงานได้ตรงตามที่ต้องการหรือไม่

2.2) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากบริษัทผู้แทนจำหน่าย และขอให้แสดงวิธีใช้และทดลองการใช้โปรแกรม

2.3) เปรียบเทียบการใช้งาน ความยากง่ายในการเข้าใจ หากโปรแกรมใช้งานยาก เข้าใจยาก ต่อไปภายหลังจะแก้ปัญหาได้อย่างไร

2.4) พิจารณาความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้แทนจำหน่าย หากบริษัทผู้แทนจำหน่ายไม่น่าเชื่อถือ พนักงานตอบคำถามไม่รู้เรื่อง ต่อไปภายหลังหากเกิดปัญหาที่ไม่เข้าใจแล้วจะมีวิธีการให้ความช่วยเหลืออย่างไร

2.5) ต้องแน่ใจได้ว่าโปรแกรมที่เลือกซื้อไม่ได้ถูกล๊อคบางเนื้อหาที่สำคัญ (Features) เช่น ซื่อโปรแกรม Point of Sale แต่สามารถใช้ได้ที่จุดขายเพียงจุดเดียว เมื่อต้องการระบบควบคุมสินค้าจะต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่ม เป็นต้น

2.6) ซอฟต์แวร์ที่กำลังเลือกซื้อถือเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจ เมื่อได้เลือกใช้แล้ว หากคิดจะเปลี่ยน ย่อมเกิดข้อยุ่งยากภายหลัง เพราะต้องคีย์ข้อมูลสินค้าเข้าไปใหม่ ซึ่งทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น นอกจากนั้น ทำให้เกิดข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานประจำวัน เสียหายต่อธุรกิจโดยรวม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสิน สาขาในเขตภาค 5” พบว่า ปัญหาที่มากที่สุด คือ ความล่าช้าและการล้มเหลวของระบบเครือข่าย เชื่อมโยงข้อมูล (Network) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบและไม่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ คู่มือการใช้งานอ่านเข้าใจยาก ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Manu) ในตัวระบบ และปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถน้อย จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

วิสูตร จิตอารี (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบโปรแกรมทางบัญชี : กรณีศึกษาโปรแกรม Quick Book และ โปรแกรม Peachtree Accounting” เมื่อเปรียบเทียบโครงสร้างหลักของทั้ง 2 โปรแกรมแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการสร้างฐานข้อมูล การประมวลผลรายการค้า และการสร้างรายงานในรูปแบบต่างๆ จะเห็นได้ว่ามีลักษณะโครงสร้างที่คล้ายๆ กัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตัวโปรแกรม Quick Book และ โปรแกรม Peachtree Accounting แล้ว จะเห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูล การบันทึกข้อมูล และการออกรายงาน ของทั้ง 2 โปรแกรมยังมีความแตกต่างกันเล็กน้อย แต่อย่างไรก็ตามทั้ง 2 โปรแกรมก็สามารถนำมาใช้ได้เป็นอย่างดีตามความต้องการของผู้ใช้ระบบในแต่ละราย ส่วนการควบคุมภายในของโปรแกรมนั้น ทั้ง 2 โปรแกรมมีระบบควบคุมภายในของโปรแกรมที่เหมือนกันทั้งในด้านของหลักฐานการตรวจสอบ การสำรวจข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลนำเข้า การตรวจสอบการประมวลผลข้อมูล และการตรวจสอบผลลัพธ์จากการประมวลผล เว้นแต่ระบบรักษาความปลอดภัย ที่การเข้าถึงโปรแกรม Peachtree Accounting มีการกำหนดรหัสผ่านได้หลายระดับขั้นกว่าโปรแกรม Quick Book

ณัฐวุฒิ อภิสิทธิ์ยากร (2545) ศึกษาเรื่อง “ การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของ บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด ” Navision Financials เป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อธุรกิจขนาดกลาง โดยใช้หลัก MRP (Material Requirement Planning) และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละระบบเข้าด้วยกันได้ทั้งหมด นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ในรูปแบบเครือข่ายภายในองค์กร ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้แบ่งการศึกษาการใช้โปรแกรมเป็น 4 วงจร ได้แก่ วงจรรายได้ วงจรค่าใช้จ่าย วงจรการผลิต และวงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป ส่วนปัญหาที่พบจากการศึกษาโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials คือ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของระบบ ที่มีรูปแบบเข้าใจยาก ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ใช้งานยาก สลับซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงาน ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการ

ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง มักจะเกิดความล่าช้าและข้อมูลนำเข้าผิดพลาด และปัญหาด้านคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีแต่ภาษาอังกฤษ จึงทำให้เมื่อเกิดปัญหาที่ระบบแล้วไม่สามารถแก้ไขได้

อาณัติ เทียนศรี (2546) ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา : บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)” ผลจากการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้นั้นทำให้พบปัญหาหลายด้านคือปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานของโปรแกรม ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร กระบวนการนำเข้าข้อมูลของพนักงานสาขา ระบบช่วยเหลือ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปานกลาง และ เมื่อพิจารณาปัญหาที่แต่ละด้านจะพบว่าปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรมเป็นปัญหามากที่สุด โดยปัญหาเกิดจากโปรแกรมเข้าใจได้ยาก มีข้อความเตือนมากเกินไป ในกรณีที่มีการข้ามขั้นตอนการทำงานของระบบโปรแกรมใช้งานยาก สลับซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับการทำงานของบริษัท ส่วนปัญหาของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องคือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ โปรแกรมประมวลผลได้ช้าไม่ทันเวลา หรือไม่ถูกต้อง ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดความล้มเหลว ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้ และปัญหาเกี่ยวกับไม่มีรายการช่วยเหลือที่เมนู (Help Menu) ในตัวระบบ จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่มีผลกระทบต่อปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ และปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม ดังนั้นบริษัทควรที่จะจัดหาฮาร์ดแวร์ที่รับรองการทำงานของโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้มีขีดความสามารถสูงสุด และปรับปรุงโปรแกรมให้สอดคล้องกับการทำงานของบริษัท และให้เกิดความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดี

อุมาทิพย์ ตั้งมานะกิจ (2550) ศึกษาเรื่อง ผลของการนำระบบขนส่งและรถร่วมชนาธร มาใช้ในธุรกิจขนส่งของบริษัท เชียงใหม่ชนาธร จำกัด ผลการศึกษาพบว่าวิธีการทำงานของระบบขนส่งและรถร่วมชนาธร เริ่มจากการนำเข้าข้อมูล การประมวลผล และการออกรายงาน สามารถได้ผลลัพธ์ถูกต้องตามต้องการ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบของข้อมูลได้ ปัจจัยทางด้านความพร้อมของการนำระบบขนส่งและรถร่วมชนาธรมาใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีความพร้อมอยู่ในระดับมากคือ คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนเพียงพอกับความ ต้องการ หน้าจอของระบบใช้สีที่ทำให้รู้สึกสบายตาส่วนปัจจัยความพร้อมอยู่ในระดับน้อยทางด้านคู่มือการใช้งานของระบบ (User Manual) ระบบทำงานง่าย ไม่สลับซับซ้อน และสอดคล้องกับลักษณะการทำงาน ตลอดจนการใช้งานของระบบไม่ยุ่งยากเข้าใจง่ายสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงของข้อมูลทำได้ง่าย และมีระบบการช่วยเหลือที่เมนู (Help Menu) และการตรวจทานความถูกต้องก่อนการผ่านรายการทำงานได้ง่าย ปัจจัยทางด้านกระบวนการทำงานของระบบ พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามไม่เห็นด้วย กับกระบวนการทำงาน ของระบบในเรื่องการนำมาใช้ ซึ่งไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน กระบวนการนำเข้า รายงานที่ได้รับ และ การประมวลผล ส่วนประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากการนำระบบมาใช้ เรื่องการทำให้ระบบการควบคุมภายในดีขึ้น ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการรับ/ส่งสินค้า และการจัดทำใบแจ้งหนี้

บริษัท ซอฟต์แวร์บัญชี จำกัด (2551) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกบริษัทตัวแทนจำหน่าย โปรแกรมบัญชี หรือระบบบัญชี ERP (Softwarebunchee, 2551. ออนไลน์) ไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. เลือกบริษัทที่มีชุด Demo ไว้ให้ทดลองใช้ เพื่อพิจารณาว่าเมื่อซื้อมาใช้แล้ว สามารถใช้ได้จริงตามที่โฆษณา บางบริษัทหลีกเลี่ยงการให้ชุด Demo กับลูกค้า เพราะเกรงว่าลูกค้า นำโปรแกรมไปทดลองใช้งาน โปรแกรมที่นำไปยังไม่สมบูรณ์มี Bug หรือ ไม่ก็ใช้งานได้ยาก

2. เลือกบริษัทที่มีการพัฒนาซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง ถ้าบริษัทไม่พัฒนาความสามารถของซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่องจะทำให้เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ล้าหลัง ธุรกิจของผู้ใช้จะล้าหลังตามไปด้วย เพราะไม่มีโอกาส Upgrade โปรแกรมที่มีความสามารถใหม่ ๆ ในอนาคตผู้ใช้ก็ต้องการซื้อซอฟต์แวร์ตัวใหม่

3. เลือกโปรแกรมบน Windows ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์มักหลอกกว่าเป็นโปรแกรมที่สามารถใช้ได้บน Windows 95, 98, NT, 2000 แต่ความจริงแล้วเป็นโปรแกรมบน DOS

4. เลือกบริษัทที่มีทีมบริการหลังการขายที่ดีเยี่ยม เนื่องจากบางบริษัทไม่มีบุคลากรที่ชำนาญทางด้านบัญชีเพื่อให้คำแนะนำแก่ลูกค้า บางบริษัทไม่ได้คำนึงถึงการบริการหลังการขาย โดยสนใจเฉพาะตอนที่จะมาเป็นลูกค้าเท่านั้น หลังจากนั้นไม่ได้เอาใจใส่ในการให้บริการหลังการขาย ดังนั้นต้องหาโอกาสเข้าไปในสถานที่ทำงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์บ้างหรืออาจจะโทรศัพท์เข้าไปติดต่อในขณะที่กำลังทดลองใช้โปรแกรม Demo

5. ไม่ควรคำนึงถึงแต่สีสันสวยงามเพียงอย่างเดียว ในขณะที่กำลังมองหาโปรแกรมบัญชี หรือ ระบบบัญชี ERP มีคุณภาพเพื่อใช้งาน สีของโปรแกรมที่หลากหลายอาจสวยงามเฉพาะที่เห็นครั้งแรกเท่านั้น แต่ใช้งานไปนาน ๆ จะมีปัญหาเกี่ยวกับสายตา พิจารณาจากโปรแกรมวินโดวส์ของไมโครซอฟท์ แทบจะไม่เห็นสีสันต่าง ๆ เพราะโปรแกรมที่สีหลากหลายจะเป็นปัญหาสำหรับสายตาในระยะยาว

6. เลือกบริษัทที่รับแก้ไขดัดแปลง (Modify) ให้เข้ากับงานของลูกค้าได้ ซอฟต์แวร์ระบบบัญชีที่มีจำหน่ายอยู่ทั่วไปอาจไม่สามารถจะรองรับงานของลูกค้าได้ทั้งหมด ขณะที่ตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์นำเสนอคุณสมบัติและความสามารถของโปรแกรม เป็นไปได้ยากมากที่จะเข้าใจตรงกันในทุก ๆ เรื่อง มีรายละเอียดต่าง ๆ อีกหลายเรื่องที่อาจไม่ได้สอบถามหรือสอบถามแล้วอาจจะได้รับคำตอบไม่ชัดเจน ช่วงเวลาที่นำซอฟต์แวร์เข้าไปปฏิบัติงานจริงอาจมีบาง

จุดที่อยากจะให้ผู้จำหน่าย Modify โปรแกรมให้สะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งถ้าหากได้รับการ Modify แล้วระบบการทำงานจะสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างดี แล้วผู้จำหน่ายรายนี้รับ Modify โปรแกรมให้กับลูกค้าได้หรือไม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved