

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎี

ในการศึกษาปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีและโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อจะได้แนวคิดมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และสนับสนุนการศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ประกอบด้วย

- 1) ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- 2) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประกอบด้วย

- 1) ความหมายของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
- 2) ประเภทของซอฟต์แวร์
- 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี

2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

1) ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Romney and Steinbart, 2009)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Information System) คือระบบในการรวบรวม บันทึก การเก็บรักษา และประมวลข้อมูลให้ได้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า การประมวลผล การเก็บรักษา และการรายงานข้อมูล สารสนเทศมีส่วนประกอบสำคัญ 6 ประการคือ

1. คน (People) ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานในระบบและทำงานในหน้าที่ต่างๆ
2. ระเบียบปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure and Instructions) เกี่ยวข้องกับการรวบรวมการประมวลผล การเก็บรักษาข้อมูลในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
3. ข้อมูล (Data) เกี่ยวกับการประมวลผล การจัดระเบียบองค์กร และกระบวนการของธุรกิจ

4. โปรแกรม (Software) ใช้ในการบันทึกและการจัดระเบียบข้อมูล

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และการสื่อสารแบบเครือข่ายที่มีความจำเป็นกับการเก็บรวบรวม การเก็บรักษา การประมวลผล และการเชื่อมต่อข้อมูลสารสนเทศ

6. การควบคุมภายใน และระบบความปลอดภัย (Internal Controls and Security Measures) เพื่อความปลอดภัย ข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรประกอบทั้ง 6 ประการนั้น สามารถแบ่งหน้าที่ที่สำคัญในธุรกิจได้ 3 ส่วนได้แก่ การรวบรวมและเก็บรักษาข้อมูล การแปลงข้อมูลให้เป็นระบบสารสนเทศ และให้มีการควบคุมที่เพียงพอ

2) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (อรรถพล ตรีตานนท์, 2546)

คุณลักษณะของระบบบัญชีที่นำมาใช้ในงานบัญชีนั้น ควรมีคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่สำคัญดังนี้

1. มีความถูกต้อง (Correct) คือผลลัพธ์ทางการบัญชี เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน และงบเปรียบเทียบ แสดงอัตราส่วนต่าง ๆ ซึ่งผ่านกระบวนการประมวลผล โดยระบบสามารถให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องได้

2. มีความสอดคล้อง (Consistent) คือระหว่างระบบคอมพิวเตอร์กับระบบบัญชี ต้องมีความเข้ากันได้และไม่ขัดกัน โดยสามารถทำงานด้วยประสิทธิภาพคงที่

3. ทันเวลา (Timely) ข้อมูลมีคุณค่าทางเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าบริษัทไม่สามารถหาข้อมูลได้ทันเวลา บริษัทก็อาจจะเสียโอกาสนั้นไป ระบบโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพคือระบบ จะต้องจกสรรให้ได้สารสนเทศเมื่อผู้ใช้ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ

4. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นได้ (Connection) เพื่อให้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ระบบสารสนเทศผู้บริหาร

5. ความเป็นปัจจุบัน (Current) ข้อมูลอาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้เรื่อยๆ ตามข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตสินค้า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ดีต้องสามารถยืดหยุ่นให้มีการปรับเปลี่ยนค่าให้เป็นปัจจุบัน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

1) ความหมายของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม : 2550)

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (Accounting Software) หมายถึงโปรแกรมที่บันทึกประมวลผล และเสนอรายงานเกี่ยวกับรายการค้าที่เกิดขึ้นของกิจการ การบันทึกมักเกี่ยวข้องกับ

กับการลงบัญชีในสมุดรายวัน การผ่านบัญชีไปสมุดบัญชีแยกประเภท และสรุปผลรายการค้า ในงบการเงินต่างๆ ผลผลิตอาจได้แก่ เอกสารเบื้องต้น เช่น ใบเรียกเก็บเงิน งบการเงิน หรือรายงานต่างๆ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีนั้นถูกแยกออกเป็นระบบย่อยหรือส่วนจำเพาะ (Module) เช่น ระบบสมุดบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger: GL) ระบบควบคุมลูกหนี้ (Account Receivable System) ระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ (Inventory Control System) ระบบการจัดซื้อ (Purchasing System) ระบบแจ้งหนี้และเรียกเก็บเงิน (Billing System) เป็นต้น

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีประกอบด้วยชุดคำสั่งหลายชุดเก็บอยู่ใน Program Files และใช้ชุดคำสั่งเหล่านี้สร้างเพิ่มข้อมูลของกิจการ เพิ่มข้อมูลนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะหลักๆ ได้แก่ เพิ่มหลัก เช่นเพิ่มหลักเจ้าหนี้ และเพิ่มหลักลูกหนี้ ส่วนอีกเพิ่มคือเพิ่มรายการค้า ซึ่งได้แก่ รายการค้าที่เกิดขึ้นในแต่ละงวดบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมักมีโครงสร้าง ขั้นตอน และหน้าที่หลักใกล้เคียงกัน แต่ขีดความสามารถในการทำงานในหน้าที่ต่างๆ ของโปรแกรมทางการบัญชีแต่ละตัวมีความแตกต่างกันอย่างมาก

2) ประเภทของซอฟต์แวร์ (วิชนีพร เศรษฐสุกโก : 2546)

ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในทางธุรกิจนั้นแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ซอฟต์แวร์ทั่วไป (General Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร เช่น โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Spread Sheet) และโปรแกรมฐานข้อมูล (Database Program)

2. ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี (Accounting Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี โดยทั่วไปในซอฟต์แวร์ทางการบัญชีมักแบ่งออกเป็นระบบย่อยหรือโมดูล (Module) เช่น โมดูลของระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป โมดูลของระบบบัญชีลูกหนี้ โมดูลของระบบบัญชีเจ้าหนี้ โมดูลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ เป็นต้น โดยที่โมดูลแต่ละโมดูลนั้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของธุรกิจแต่ละประเภทจะมีรายละเอียดปลีกย่อยต่างกัน จำนวนโมดูลในซอฟต์แวร์ทางการบัญชีนั้นจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะและประเภทของเทคโนโลยีที่ใช้ รวมทั้งขนาดของธุรกิจ ถ้าธุรกิจมีขนาดใหญ่มากขึ้นซอฟต์แวร์ก็ยิ่งมากขึ้น เช่น ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของธุรกิจขนาดเล็กอาจประกอบด้วยโมดูลเพียง 5 โมดูล คือโมดูลระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป โมดูลของระบบบัญชีลูกหนี้และรายได้ โมดูลของระบบบัญชีเจ้าหนี้และค่าใช้จ่าย โมดูลของระบบบัญชีเงินเดือน และโมดูลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ ส่วนในธุรกิจขนาดใหญ่ขึ้นซอฟต์แวร์ทางการบัญชี อาจประกอบด้วยโมดูลของระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป โมดูลของระบบบัญชี

สินทรัพย์ถาวร โมดุลของระบบการจัดซื้อสินค้า โมดุลของระบบการจำหน่ายและจองสินค้า โมดุลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ โมดุลของระบบบัญชีลูกหนี้ โมดุลของระบบบัญชีเจ้าหนี้ โมดุลของระบบวิเคราะห์การตลาด โมดุลของระบบเช็คและเงินฝากธนาคาร โมดุลของระบบป้องกันการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โมดุลของระบบบัญชีเงินเดือน โมดุลของระบบโปรแกรมเชื่อมโยงเครื่องรูดบัตร โมดุลของระบบขายหน้าร้าน โมดุลของระบบรายได้และค่าใช้จ่าย และโมดุลของระบบพนักงานขายและคอมมิชชั่น เป็นต้น

3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี (วัชนิพร เศรษฐศักดิ์โก : 2546)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ประกอบด้วย

1. วิธีการผ่านรายการ (Posting Method) วิธีการการผ่านรายการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ การผ่านรายการแบบกลุ่ม (Batch Posting Transaction) และการผ่านรายการแบบเชื่อมต่อตรง (Real Time Posting Transaction) วิธีการผ่านรายการทั้ง 2 ประเภทนี้มีทั้งข้อดีและข้อเสีย กล่าวคือการผ่านรายการแบบกลุ่มสามารถควบคุมไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการประมวลผลได้ดีกว่าการผ่านรายการแบบเชื่อมต่อตรง เนื่องจากการผ่านรายการแบบกลุ่มสามารถควบคุมด้วยการตรวจสอบยอดรวมของกลุ่มรายการ ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลมั่นใจในเรื่องของความถูกต้องได้ระดับหนึ่ง แต่ในด้านความทันสมัยของข้อมูล จะมีน้อยกว่าการผ่านรายการแบบเชื่อมต่อตรง ส่วนการผ่านรายการแบบเชื่อมต่อตรงนี้ ไม่สามารถใช้วิธีการตรวจสอบยอดรวมของกลุ่มรายการได้เพราะข้อมูลที่นำเข้าจะผ่านรายการไปประมวลผลทันที ข้อมูลของการผ่านรายการแบบเชื่อมต่อตรงทันสมัยอยู่ตลอดเวลา แต่ต้องใช้บุคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น

2. หลักฐานการตรวจสอบ (Audit Trail) ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดี ควรมีชุดคำสั่งที่สามารถจัดทำหลักฐานการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในสามารถติดตาม หาหลักฐานการบันทึกรายการคำนวณถึงการจัดทำรายงานทางการเงิน หรือย้อนรายการค้นหา โดยเริ่มต้นจากรายงานการเงินกลับไปหาหลักฐานการบันทึกรายการค้าได้ นอกจากนี้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีควรอนุญาตให้ผู้ใช้ (User) สามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในยอดคงเหลือของบัญชี แต่ละบัญชีตั้งแต่ยอดคงเหลือต้นงวดจนถึงยอดคงเหลือปลายงวดได้ ซึ่งหลักฐานการตรวจสอบนี้ อาจพิมพ์ออกทางแผ่นกระดาษหรือพิมพ์ออกทางหน้าจอภาพ

3. ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน (Ledger and Journal) ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ควรมีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันให้ครบถ้วน เหมาะสมกับขนาด และประเภทของกิจการที่คาดว่าจะขยายตัวต่อไปในอนาคต ในกระบวนการตัดสินใจเลือกพัฒนา ซอฟต์แวร์หรือกระบวนการเลือกซื้อซอฟต์แวร์จากแหล่งภายนอกนั้น นักบัญชีต้องพิจารณาว่าธุรกิจ ของตนเป็นธุรกิจประเภทใด บัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันชนิดใดควรมีไว้ใช้ในกิจการทั้งใน ปัจจุบันและในอนาคต เช่น ในกิจการที่ดำเนินธุรกิจซื้อมาขายไป ไม่จำเป็นต้องมีนักบัญชีวัดดูคิบบ และบัญชีงานระหว่างทำ เป็นต้น แต่ถ้าในอนาคตกิจการมีแผนการเพิ่มสายธุรกิจโดยดำเนินธุรกิจ การผลิตด้วย ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของกิจการจำเป็นต้องมีบัญชีวัดดูคิบบและบัญชีงานระหว่างทำ มิฉะนั้นในเวลาที่ต้องบันทึกรายการค้าของสายธุรกิจเพิ่มขึ้น ซอฟต์แวร์ที่มีอยู่จะใช้งานไม่ได้ กิจการต้องทำการพัฒนาใหม่ หรือจัดซื้อใหม่ทำให้เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอีกมากโดย ไม่จำเป็น

4. ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลใน โมดูลของระบบบัญชีแต่ละ โมดูล (Data Flow Among Modules) โมดูลของระบบบัญชีแต่ละ โมดูลควรเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ เพื่อให้ กิจการสามารถบริหารงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น โมดูลของระบบบัญชีลูกหนี้ ควรเชื่อมโยงกับโมดูลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ โมดูลของระบบวิเคราะห์การตลาด และโมดูล ของระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป ส่วนโมดูลของระบบเงินเดือนควรเชื่อมโยงกับโมดูลของระบบ บัญชีแยกประเภททั่วไป และโมดูลของระบบบัญชีเช็คและเงินฝากธนาคาร เป็นต้น นอกจากนี้ ภายในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละ โมดูลควรสามารถถ่ายโอนข้อมูลจากสมุดรายวัน ไปยังบัญชี ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การถ่ายโอนข้อมูลจากสมุดรายวันขายไปยังบัญชีขาย เป็นต้น ความสามารถในการ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโมดูลของระบบบัญชีแต่ละ โมดูล รวมทั้งความสามารถในการเชื่อมโยง ของข้อมูลภายในโมดูลนั้น นอกจากจะมีประโยชน์ทำให้บริหารงานและการตัดสินใจเป็น ไปอย่าง รวดเร็วแล้ว ยังมีประโยชน์ในแง่ของเป็นหลักฐานการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบ ภายใน และเจ้าหน้าที่สรรพากรอีกด้วย ในกรณีที่กิจการใช้วิธีการจัดซื้อซอฟต์แวร์ทางการบัญชี จากบุคคลภายนอกนั้น กิจการอาจเลือกซื้อโมดูลย่อยแต่ละ โมดูล ซึ่ง โมดูลเหล่านี้เป็นอิสระจากกัน แต่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโมดูลในภายหลังได้

5. การควบคุมภายใน (Internal Control) ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดีควรมีระบบ การควบคุมภายในทั้งในด้านการควบคุมการนำเข้า การควบคุมการประมวลผล และการควบคุม ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ของสารสนเทศ ทางการบัญชี รวมทั้งต้องให้ความมั่นใจว่าซอฟต์แวร์ทางการบัญชีนั้น ได้มีระบบการรักษา ความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่นในการควบคุมการนำเข้านั้น ควรมีการตรวจสอบการป้องกัน

ไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิสามารถนำเข้าสู่ข้อมูล เข้าถึงข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูล แก้ไขการเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือเพิ่มข้อมูลได้ รวมทั้งควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าโดยใช้โปรแกรม การตรวจสอบ ส่วนการควบคุมการประมวลผลนั้น ควรกำหนดให้มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนอยู่ตลอด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ใช้จะได้รับสารสนเทศซึ่งเป็นผลลัพธ์ ที่ได้จากการประมวลผลที่ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ สำหรับการควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ควรมีการตรวจสอบในแง่ของความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ เช่น รายงานทางการเงินสามารถพิมพ์ออกมาได้ถึงแม้ว่ายังไม่มีการผ่านรายการ หรือไม่ ชุดคำสั่งสามารถปิดบัญชีได้ถึงแม้ว่ายังไม่มีการพิมพ์ตัวเลขในสมุดรายวันหรือบัญชีแยกประเภทออกมาหรือไม่ รวมทั้งในรายงานการเงินนั้นมีการพิมพ์วันที่ และเวลาที่จัดทำรายงานทางการเงินออกมาทุกครั้งหรือไม่

6. ความสามารถในการจัดทำรายงาน (Reporting Capabilities) ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีนั้นแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นส่วนที่จัดทำและนำเสนอให้กับผู้ใช้ภายนอก เช่น สรรพากร ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์ และผู้ที่สนใจ เป็นต้น และส่วนที่สองเป็นส่วนที่จัดทำและนำเสนอต่อผู้ใช้ภายในกิจการ เช่น ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดีต้องสามารถนำข้อมูลจากแหล่งเดียวกัน มาจัดทำรายงานให้เหมาะสมกับผู้ใช้ภายนอก และผู้ใช้ภายใน

7. คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษา (User Documentation and Support) ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้ควรเขียนให้ง่ายต่อการอ่าน และการปฏิบัติตามในการติดตั้งโปรแกรม การปฏิบัติการ และการควบคุมระบบ รวมทั้งควรมีตัวอย่าง และรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าจอภาพ นอกจากนี้ในคู่มือควรอธิบายความหมายของข้อความที่แสดงบนจอภาพที่ชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และควรระบุถึงวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมด้วย อนึ่งซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางการบัญชี ที่ผลิตโดยผู้ขายบางรายอาจมีคำช่วยอธิบายปรากฏทางหน้าจอภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้เพิ่มเติมจากคู่มือการปฏิบัติงานอีกด้วย บริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ควรมีบริการฝึกอบรม และ บริการตอบคำถามฉุกเฉินหรือให้คำปรึกษาแก่พนักงานของบริษัทผู้ซื้อตลอดเวลา เพื่อให้พนักงาน ของบริษัทผู้ซื้อสามารถปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น ไม่มีข้อผิดพลาด เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการปฏิบัติงานจริงอาจแตกต่างจากปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงของการสาธิตการใช้ซอฟต์แวร์ได้

8. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน (Ease of Use and Flexibility) ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีควรมีระบบงานที่ใช้งานง่าย เช่น การออกแบบให้สามารถใช้งาน บนระบบปฏิบัติการ Windows ได้ มีคำช่วยอธิบายบนหน้าจอภาพ รวมทั้งมีระบบที่ผู้ใช้สามารถ

สื่อสารกับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับการตอบสนองโดยทันทีอย่างรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางการบัญชีที่สมควรมีความคล่องตัวในการใช้งานตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของกิจการ การเปลี่ยนนโยบายบัญชี หรือการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายภาษีอากร โดยการเขียนโปรแกรมเป็นทางเลือกเอาไว้ให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้ได้ตามต้องการ

2.2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง สรุปได้ดังต่อไปนี้

วิภา จงรักษ์สัตย์ (2544) ได้ศึกษาถึงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในทางบัญชีของธุรกิจอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้จัดทำบัญชีของธุรกิจที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในทางบัญชี โดยแยกตามกลุ่มธุรกิจจำนวน 196 รายพบว่า ปัญหาจากการใช้คอมพิวเตอร์ในทางบัญชีที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกเกี่ยวกับการทำงานในระบบได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยพบว่าผู้ใช้ไม่มีความชำนาญและไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ รองลงมาคือปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่าโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ทำบัญชีมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้งและโปรแกรมล่าช้าไม่ทันเวลา ซึ่งส่วนใหญ่จะพบในซอฟต์แวร์บัญชีที่เขียนขึ้นเอง และซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป ส่วนปัญหาสุดท้ายได้แก่ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสภาพเก่า ไม่มีคุณภาพ หรือมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนปัญหาทางด้านอื่นๆ ที่พบคือปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้าและมักเกิดความล้มเหลว

ณัฐวุฒิ อภิลิขิตยากร (2545) ได้ศึกษาถึงการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวียน (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัญหาที่เกิดจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มาใช้ในงานบัญชีมี 3 ด้านคือ ด้านแรกเกิดจากปัญหาด้านระบบของโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีรูปแบบรายงานของข้อมูลที่ประมวลผลเข้าใจได้ยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์ ระบบใช้งานได้ยากมีความสลับซับซ้อนในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าสู่ข้อมูล และระบบประมวลผลได้ช้า ไม่ทันเวลาหรือไม่ถูกต้อง ปัญหาด้านที่สองคือปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูปมักเกิดความล่าช้าของการนำเข้าข้อมูล และกระบวนการทำงานในสถานที่จริงมักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด ส่วนปัญหาด้านสุดท้ายคือ ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ซึ่งเกิดจากความไม่ชัดเจนในคู่มือการใช้งาน เนื่องจากคู่มือการใช้งานเป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดความเข้าใจได้ยาก

อาฉัตติ เทียนศรี (2546) ได้ศึกษาถึงปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล ปัญหาทางด้านการทำงานของโปรแกรม ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าสู่ข้อมูลของพนักงานสาขา และปัญหาเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ มีผลต่อการนำโปรแกรมไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรมเป็นปัญหาที่มากที่สุด เนื่องจากโปรแกรมมีความยุ่งยากในการใช้งาน เข้าใจได้ยาก มีข้อความเตือนมากเกินไปในกรณีที่มีการข้ามขั้นตอนการทำงานของระบบ โปรแกรมใช้งานยากมีความสลับซับซ้อนในการทำงานและไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของ บริษัท นอกจากนี้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ โปรแกรมประมวลผลได้ล่าช้า ไม่ทันเวลาหรือไม่ถูกต้อง การตรวจทานความถูกต้องทำได้ยาก การใช้งานมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดความล้มเหลว ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนเครือข่ายได้ รวมถึงปัญหาไม่มีรายการช่วยเหลือที่เมนู

เจริญพร เรื่องฤทธิ์ (2551) ได้ศึกษาถึงการใช้โปรแกรม Formula 4 ของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามและวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 จากสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 38 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โปรแกรมบัญชี Formula 4 มีประสิทธิภาพในระดับมากในด้านความถูกต้อง ด้านความสอดคล้อง ด้านความทันเวลา ด้านความเชื่อมโยงกับระบบอื่น และด้านความเป็นปัจจุบัน แต่ในขณะเดียวกันในการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4 ก็ยังพบปัญหาในด้านความสามารถในการทำงานของ โปรแกรมที่มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง และโปรแกรมทำงานล่าช้าไม่ทันเวลา ด้านความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละโมดูลยังเกิดปัญหาการเชื่อมโยงระหว่างโมดูลล่าช้าและ เกิดความล้มเหลวในระหว่างการทำงานเชื่อมโยงโมดูล ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร ยังเกิดปัญหาที่ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรมและระบบบัญชี ด้านความช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาการใช้โปรแกรมที่มีการส่งเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนมาช่วยเหลือได้ล่าช้า ไม่ทันเวลา และด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อนำมาใช้กับ โปรแกรมยังเกิดปัญหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่เป็นรุ่นเก่า ไม่สามารถใช้งานกับโปรแกรมได้

ภรณ์ยา เชื้อวรสถิตย์ (2552) ได้ศึกษาถึงปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการ นำโปรแกรมสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของบริษัท ไคว้ตงเซ็ง จำกัด โดยใช้วิธีการสำรวจและสังเกตการปฏิบัติงานจริง การสัมภาษณ์เชิงลึก และออกแบบสอบถามจาก ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจำนวน 13 คน พบว่าปัญหาจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูป

Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของ บริษัท โคว์ตงเซ็ง จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัญหาภาพรวมในระดับน้อยทั้งในด้านบุคลากร เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะมีความรู้ในโปรแกรมเฉพาะเมนูที่ตนเองรับผิดชอบ ด้านเทคโนโลยีพบว่าระบบการเชื่อมโยงข้อมูลทำได้ล่าช้า ด้านนโยบายของผู้บริหารพบว่าไม่ได้รับการสนับสนุนให้อบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ด้านการควบคุมภายในพบว่าไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน ด้านข้อมูลพบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบระบุไม่ชัดเจน ด้านโปรแกรมพบว่ารายงานที่ได้จากการประมวลผลมักมีความผิดพลาด และด้านคู่มือปฏิบัติงานพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าคู่มือการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved