

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์บัญชี มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้ ระเบียบวิธีการศึกษามีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจ รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิติบุคคลที่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำนวน 100 แห่ง ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความ ตำราทางวิชาการ เอกสารออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปางอยู่ในระดับน้อย ทั้งในด้านของวิธีการผ่านรายการ หลักฐานการตรวจสอบ ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูล การควบคุมภายใน ความสามารถในการจัดทำรายงาน คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษา รวมถึงความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน นอกจากนี้ ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีตามคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชียังอยู่ในระดับน้อยอีกด้วย ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีทั้งในด้านของความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความทันเวลา ความสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น และความเป็นปัจจุบัน แต่เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ยังพบปัญหาบ้างในด้านบุคลากร ระเบียบคู่มือปฏิบัติงาน ข้อมูล และโปรแกรม

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามถึงปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจำนวน 100 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานบัญชีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ร้อยละ 71 ลักษณะกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 41 ขนาดของทุนจดทะเบียน 1-5 ล้านบาท ร้อยละ 46 ลักษณะการประกอบการเป็นประเภทพาณิชย์กรรม ร้อยละ 46 และลักษณะการทำบัญชีของกิจการใช้บริการสำนักงานบัญชีส่วนหนึ่งและจัดทำบัญชีเองส่วนหนึ่ง ร้อยละ 52

### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ

ธุรกิจจังหวัดลำปางส่วนใหญ่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คือ โปรแกรม Express ร้อยละ 46 ระยะเวลาที่กิจการใช้โปรแกรมบัญชีในการบันทึกและจัดทำรายงานทางการบัญชีส่วนใหญ่ 5-10 ปี ร้อยละ 32 กิจการไม่เคยใช้โปรแกรมบัญชีอื่นในการจัดทำบัญชีในอดีต ร้อยละ 70 สำหรับกิจการที่เคยใช้โปรแกรมอื่นนั้น เคยเปลี่ยนมาแล้วจำนวน 1 โปรแกรม เนื่องจากโปรแกรมเดิมไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และโปรแกรมไม่สอดคล้องกับระบบบัญชีของกิจการ ส่วนลักษณะการประมวลผลของโปรแกรมบัญชีที่กิจการใช้ เป็นการประมวลผลแบบกลุ่ม ร้อยละ 43

เมื่อจำแนกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามลักษณะการประกอบการ พบว่ากิจการประเภทพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม และบริการ ใช้โปรแกรม Express ในการจัดทำบัญชีมากที่สุด และเมื่อจำแนกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามลักษณะการประมวลผล พบว่า โปรแกรม Express โปรแกรม BC Account โปรแกรม Easy Acc และโปรแกรม Formula 4 มีลักษณะการประมวลผลแบบกลุ่ม

### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจ

1) ระบบในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้และระดับปัญหาในแต่ละระบบ ระบบที่มีการใช้งานมากที่สุดส่วนใหญ่ได้แก่ ระบบซื้อและค่าใช้จ่าย ร้อยละ 98 รองลงมาคือระบบขายและรายได้ ร้อยละ 95 และระบบเจ้าหนี้ ร้อยละ 87

ระบบที่มีการใช้งานน้อยที่สุดส่วนใหญ่ได้แก่ ระบบเชื่อมโยงเครื่องรูดบัตรเครดิต ร้อยละ 84 รองลงมาคือระบบวิเคราะห์การตลาด และระบบพนักงานขายและคอมมิชชั่น ร้อยละ 80 และ 75 ตามลำดับ

ระบบที่มีปัญหาในการใช้งานอยู่บ้างคือ ระบบสินค้าคงเหลือ มีปัญหาในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

เมื่อจำแนกระบบที่ใช้ตามลักษณะการทำบัญชีของกิจการ กิจการที่ทำบัญชีเองจะใช้ระบบซื้อและค่าใช้จ่ายมากที่สุด รองลงมาเป็นระบบขายและรายได้ และระบบเจ้าหนี้และระบบลูกหนี้ ส่วนกิจการที่จ้างสำนักงานบางส่วนและจัดทำบัญชีเองบางส่วน ใช้ระบบซื้อและค่าใช้จ่ายมากที่สุด รองลงมาเป็นระบบขายและรายได้ และระบบเจ้าหนี้

เมื่อจำแนกระบบที่ใช้ตามโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ระบบที่ใช้มากที่สุดคือ โปรแกรม Express คือระบบซื้อและค่าใช้จ่าย รองลงมาคือระบบขายและรายได้ โปรแกรม BC Account ระบบที่ใช้มากที่สุดคือระบบซื้อและค่าใช้จ่าย ระบบขายและรายได้ ระบบเจ้าหนี้ ระบบลูกหนี้ และระบบสินค้าคงเหลือ รองลงมาเป็นระบบบัญชีแยกประเภท โปรแกรม Easy Acc ระบบที่ใช้มากที่สุดคือ ระบบซื้อและค่าใช้จ่าย ระบบขายและรายได้ และระบบสินค้าคงเหลือ รองลงมาคือระบบเจ้าหนี้และระบบลูกหนี้ โปรแกรม Formula 4 ระบบที่ใช้มากที่สุดคือ ระบบซื้อและค่าใช้จ่าย รองลงมาคือระบบขายและรายได้ และระบบเจ้าหนี้ ส่วนโปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ ระบบที่ใช้มากที่สุดคือระบบซื้อและค่าใช้จ่าย และระบบขายและรายได้ รองลงมาคือระบบเจ้าหนี้ และระบบลูกหนี้

ระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละระบบ เมื่อจำแนกตามโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่าโปรแกรม Express มีปัญหาจากการใช้งานในระบบสินค้าคงเหลือ โปรแกรม BC Account มีปัญหาจากการใช้งานในระบบสินค้าคงเหลือและระบบต้นทุนการผลิตสินค้า โปรแกรม Easy Acc มีปัญหาจากการใช้งานในระบบสินค้าคงเหลือ ระบบเชื่อมโยงเครื่องรูดบัตรเครดิต และระบบจัดทำรายงานภาษีซื้อและภาษีขาย โปรแกรม Formula 4 มีปัญหาจากการใช้งานในระบบซื้อและค่าใช้จ่าย ระบบขายและรายได้ ระบบเจ้าหนี้ ระบบเงินเดือน ระบบเชื่อมโยงเครื่องรูดบัตรเครดิต ระบบสินค้าคงเหลือ และระบบบัญชีแยกประเภท ส่วนโปรแกรมบัญชีอื่นๆ มีปัญหาจากการใช้งานในระบบซื้อและค่าใช้จ่าย ระบบขายและรายได้ ระบบลูกหนี้ ระบบเช็คและบัตรเครดิต ระบบเงินฝากธนาคาร ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบเงินเดือน ระบบต้นทุนการผลิตสินค้า ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบวิเคราะห์การตลาด ระบบเชื่อมโยงเครื่องรูดบัตรเครดิต ระบบพนักงานขายและคอมมิชชั่น ระบบขายหน้าร้าน และระบบสินค้าคงเหลือ

## 2) ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 พิจารณาทั้งหมด 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการผ่านรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ด้านหลักฐานการ ตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 ด้านความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.06 ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูล ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.03 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ด้านความสามารถในการทำรายงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 และด้านความง่ายและ ความคล่องตัวในการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 ซึ่งสามารถสรุปปัญหาจากการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีในรายละเอียดย่อๆได้ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 สรุปปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เรียงตามระดับปัญหาที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	ระดับปัญหา	
	ค่าเฉลี่ย	แปลค่า
1. คู่มือการปฏิบัติงานไม่ระบุวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	2.61	ปานกลาง
2. บริการให้คำปรึกษาหรือตอบคำถามลูกค้าของบริษัทผู้ผลิตหรือผู้ขาย โปรแกรมไม่สามารถให้คำตอบ หรือแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน	2.59	ปานกลาง
3. ไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงาน ได้ตรงกับความต้องการ	2.55	ปานกลาง
4. ไม่มีคำอธิบายความหมายของ ข้อความที่แสดงบนจอภาพที่ชี้ให้เห็น ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	2.50	ปานกลาง
5. ไม่มีตัวอย่างหรือรายละเอียดที่ชัดเจนในคู่มือการปฏิบัติงาน	2.44	น้อย
6. ไม่สามารถใช้งาน โปรแกรมได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของ กิจการ	2.38	น้อย
7. ไม่มีคำช่วยอธิบายหน้าจอภาพ หรือไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	2.37	น้อย
8. ไม่มีระบบที่ทำให้ผู้ใช้สามารถ สื่อสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับการ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว	2.36	น้อย
9. บริษัทผู้ผลิตหรือผู้ขาย โปรแกรมไม่มีการฝึกอบรมหรือสาธิตการใช้งาน ให้กับบริษัทผู้ซื้อ	2.35	น้อย
10. ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องในการผ่านรายการได้	2.32	น้อย

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามตามระดับการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 แต่ยังมีปัญหาบ้าง ด้านคู่มือการปฏิบัติงานในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งานในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามลักษณะกิจการ พบว่าอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 แต่ยังมีปัญหาบ้างในบริษัทจำกัด ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามขนาดของทุนจดทะเบียน พบว่าอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 แต่ยังมีปัญหาบ้างสำหรับกิจการที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท ในด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามลักษณะการประกอบการ พบว่าอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้ในการบันทึกและจัดทำรายงานทางการเงินพบว่า มีปัญหาจากการใช้อยู่ในระดับน้อย แต่ยังมีปัญหาอยู่บ้างสำหรับโปรแกรม Express ในด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 2.65 และด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 2.54

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้โปรแกรม พบว่า ปัญหาอยู่ในระดับน้อย แต่ยังมีปัญหาอยู่บ้างสำหรับกิจการที่ใช้โปรแกรมมากกว่า 10 ปี ในด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 2.54

ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามลักษณะการประมวลผล พบว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13

### 3) ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 พิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

**ด้านคน** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านคนหรือผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เนื่องจากการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**ด้านระเบียบคู่มือปฏิบัติงาน** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านระเบียบคู่มือปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 เนื่องจากระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานไม่มีความชัดเจน ยากต่อการอ่านและทำความเข้าใจ

**ด้านข้อมูล** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 เนื่องจากปริมาณข้อมูลมีมากหรือข้อมูลมีความกระจัดกระจาย ทำให้ยากต่อการวิเคราะห์และบันทึกรายการค้า

**ด้านโปรแกรม** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านโปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยมีปัญหาในระดับมากในเรื่องของโปรแกรมมีราคาแพง ปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องของการมีค่าใช้จ่ายประจำเดือนสูงในการดูแลและแก้ไขปัญหาโปรแกรม และเกิดปัญหาในการใช้งานโปรแกรมบ่อยครั้ง เช่นเกิดความผิดพลาด (Error) หรือเกิดการชะงัก (Hang) บ่อย และมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของโปรแกรมไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และโปรแกรมทำงานได้ล่าช้าไม่ทันเวลา

**ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 โดยมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ มีสภาพเก่า ชำรุด หรือไม่มีคุณภาพ

**ด้านการควบคุมภายใน** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 โดยมีปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องการไม่แบ่งแยกหน้าที่การทำงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม และมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของการไม่เก็บรักษาข้อมูลไว้ในแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมและปลอดภัย

ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้พบว่า โปรแกรม Express และโปรแกรม Formula 4 มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.70 และ 2.62 ตามลำดับ ซึ่งพบปัญหาในด้านคน ระเบียบคู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูล และโปรแกรม ส่วนโปรแกรม BC Account โปรแกรม Easy Acc และโปรแกรมบัญชีอื่นๆ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.42, 2.15 และ 2.43 ตามลำดับ แต่ยังพบปัญหาบ้างในด้านคน ระเบียบคู่มือการปฏิบัติงาน และโปรแกรม

ปัญหาด้านโปรแกรมตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ พบว่าโปรแกรม Express พบปัญหาในระดับมากเรื่องโปรแกรมมีราคา

แพง ค่าเฉลี่ย 3.65 และพบปัญหาบ้างเรื่องมีค่าใช้จ่ายประจำเดือนสูงในการดูแลและแก้ไขปัญหา โปรแกรม และเกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง โปรแกรม BC Account พบปัญหาในระดับมาก เรื่องโปรแกรมมีราคาแพง ค่าเฉลี่ย 3.53 และพบปัญหาบ้างเรื่องโปรแกรมไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง โปรแกรม Easy Acc พบปัญหาบ้างเรื่องโปรแกรมมีราคาแพง โปรแกรม Formula 4 พบปัญหาในระดับมากเรื่องโปรแกรม มีราคาแพง ค่าเฉลี่ย 3.78 และพบปัญหาบ้างเรื่องมีค่าใช้จ่ายประจำเดือนสูงในการดูแลและแก้ไขปัญหาโปรแกรม และเกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง ส่วน โปรแกรมบัญชีอื่นๆ พบปัญหาบ้างเรื่องโปรแกรมมีราคาแพง และมีค่าใช้จ่ายประจำเดือนสูงในการดูแลและแก้ไขปัญหาโปรแกรม

#### 4) ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ตามคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีตามคุณลักษณะของระบบสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 พิจารณาทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

**ด้านความถูกต้อง** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความถูกต้องอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 โดยมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของผลลัพธ์ทางการบัญชีได้แก่รายงานทางการเงินหรืองบการเงิน รวมถึงอัตราส่วนต่าง ๆ ซึ่งผ่านกระบวนการประมวลผลโดยระบบสารสนเทศแสดงผลลัพธ์ไม่ถูกต้อง

**ด้านความสอดคล้อง** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความสอดคล้องอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 โดยมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของการที่ระบบคอมพิวเตอร์ขัดแย้งกับระบบบัญชีของกิจการ ไม่มีความสอดคล้องกัน

**ด้านความทันเวลา** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความทันเวลาอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 โดยมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของระบบสารสนเทศไม่สามารถจัดสรรสารสนเทศให้กับผู้ใช้ได้ในเวลาที่ต้องการ

**ด้านความสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 โดยมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของระบบสารสนเทศไม่สามารถเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้โปรแกรมหรือระบบอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ

**ด้านความเป็นปัจจุบัน** ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความเป็นปัจจุบันอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 โดยมีปัญหาในระดับน้อยในเรื่องของรายการค่าที่มี

จำนวนเพิ่มขึ้นหรือมีข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ระบบสารสนเทศไม่สามารถรองรับหรือปรับค่า (Update) ให้เป็นปัจจุบันได้

ปัญหาในภาพรวมตามคุณลักษณะของระบบสารสนเทศ จำแนกตาม โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ พบว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อย ทั้งด้านความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความทันเวลา ความสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น และความเป็นปัจจุบัน สำหรับ โปรแกรม Express โปรแกรม BC Account โปรแกรม Easy Acc โปรแกรม Formula 4 และโปรแกรมบัญชีอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28, 2.19, 1.82, 1.84 และ 2.06 ตามลำดับ

#### 5.1.4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้โปรแกรมเพื่อให้มีการพัฒนาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้โปรแกรมเพื่อให้มีการพัฒนาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้

**ด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน** เสนอแนะให้มีการออกแบบ โปรแกรมที่ไม่มี ความสลับซับซ้อน ง่ายต่อการใช้งาน สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานได้เอง และประยุกต์ใช้งานให้เข้ากับโปรแกรมใน Windows ได้

**ด้านความสามารถในการทำรายงาน** เสนอแนะให้โปรแกรมสามารถปรับเปลี่ยนรายงาน รวมถึงแบบฟอร์มต่างๆ ได้ตามความต้องการของผู้ใช้โปรแกรมต้องมีความยืดหยุ่นสามารถใส่ ข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ ใน โปรแกรมได้เพิ่มเติม

**ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา** เสนอแนะให้ผู้ผลิตหรือผู้ขาย โปรแกรมจัดทำคู่มือการใช้งานให้สามารถอ่านหรือเข้าใจ ได้ง่าย และให้จัดให้มีบุคลากรของ บริษัทผู้ผลิตหรือผู้ขายมาอบรมให้คำแนะนำการใช้งานกับผู้ใช้เพิ่มเติม เมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน จากโปรแกรม ควรมีบริการตอบคำถามสายด่วน และมีบริการหลังการขายอย่างน้อย 1 ปีโดยไม่คิด ค่าใช้จ่าย

**ด้านการควบคุมภายใน** เสนอแนะให้มีการออกแบบระบบความปลอดภัยให้ซับซ้อนรัดกุม มากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องสามารถใช้งานได้ง่าย

**ด้านความเป็นปัจจุบัน** เสนอแนะให้ออกแบบในเรื่องของการอัปเดตข้อมูล เพื่อให้ข้อมูล เป็นปัจจุบันมากที่สุด

**ด้านอื่นๆ** เสนอแนะให้มีการเพิ่ม โมดูลที่จำเป็นสำหรับธุรกิจบางประเภท เช่น โมดูล ขายผ่อนชำระ โมดูลเช่าซื้อ โดยกำหนดให้สอดคล้องกับวิธีของกรมสรรพากร



## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

### 1. ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

จากผลการศึกษาปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นประโยชน์ในการประเมินได้ว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีคุณสมบัติในการเป็นซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของ วัชนีพร เศรษฐศักดิ์โก (2546) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 8 เรื่อง ได้แก่ ด้านวิธีการผ่านรายการ โดยการผ่านรายการแบบกลุ่มสามารถควบคุมไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการประมวลผลได้ดีกว่าการผ่านรายการแบบเชื่อมตรง ด้านหลักฐานการตรวจสอบ ซึ่งซอฟต์แวร์ทางบัญชีที่ดีต้องมีชุดคำสั่งและหลักฐานการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถติดตามหาหลักฐาน หรือย้อนหาหลักฐานรายการค่าได้ รวมถึงอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในยอดคงเหลือของบัญชี และพิมพ์ออกทางกระดาษหรือจอภาพได้ ด้านความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภท ต้องมีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วนเหมาะสมกับขนาดและประเภทของกิจการ ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงข้อมูลในโมดูลแต่ละโมดูลต้องเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโมดูลได้ เพื่อให้กิจการสามารถบริหารงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องสามารถถ่ายโอนข้อมูลจากสมุดรายวันไปยังบัญชีที่เกี่ยวข้องได้ ด้านการควบคุมภายใน ซอฟต์แวร์บัญชีที่ดีควรมีระบบควบคุมภายในทั้งด้านการควบคุมการนำเข้า การควบคุมการประมวลผล และการควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ด้านความสามารถในการจัดทำรายงาน ซอฟต์แวร์ควรมีความสามารถจัดทำรายงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ภายนอกและภายใน ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ โดยเขียนให้ง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ รวมถึงบริษัทผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายควรมีบริการตอบคำถามฉุกเฉิน ให้คำปรึกษา และบริการฝึกอบรม เพื่อให้บริษัทผู้ซื้อสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความสะดวก ไม่มีข้อผิดพลาด ด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน ซอฟต์แวร์ที่ดีควรมีระบบที่ใช้งานง่าย และมีความคล่องตัวในการใช้งานตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของกิจการอีกด้วย

## 2. ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีจำแนกตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

จากผลการศึกษาปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี พบว่าในภาพรวมปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชียังมีปัญหาบ้างในด้านของบุคลากรที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี รองลงมาคือด้านโปรแกรมพบว่าโปรแกรมมีราคาแพง และมีค่าใช้จ่ายประจำเดือนสูงในการแก้ไขปัญหาโปรแกรม รวมถึงเกิดปัญหาในการใช้งาน โปรแกรมบ่อยครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา จงรักษ์สัตย์ (2544) ซึ่งได้ศึกษาถึงการนำระบบคอมพิวเตอร์ในทางบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดเกี่ยวกับการทำงานในระบบสารสนเทศทางการบัญชีคือปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่มีความชำนาญและไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ รองลงมาคือปัญหาทางด้านโปรแกรมที่มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้งหรือทำงานได้ล่าช้าไม่ทันเวลาซึ่งส่วนใหญ่จะพบในซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นเองและซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังพบว่า ในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชี พบปัญหาด้านระเบียบคู่มือปฏิบัติงานที่ไม่มีความชัดเจน และปริมาณข้อมูลที่มีมากจนทำให้ยากต่อการวิเคราะห์และบันทึกรายการค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฉา อภิสิทธิ์ยากร (2545) ซึ่งได้ศึกษาถึงการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวียน (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัญหาที่เกิดจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financial มาใช้ในงานบัญชี ประกอบด้วย ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป มักเกิดความล่าช้าของการนำเข้าข้อมูล และกระบวนการทำงานในสถานที่จริงมักให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด และปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ ซึ่งเกิดจากความไม่ชัดเจนในคู่มือการใช้งาน ทำให้เกิดความเข้าใจได้ยาก

ส่วนปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาด้านการควบคุมภายในพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของภรณ์ญา เชื้อวรสถิตย์ (2552) ได้ศึกษาถึงปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของบริษัท ไค้ดวงแข็ง จำกัด พบว่าปัญหาจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของบริษัท ไค้ดวงแข็ง จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัญหาภาพรวมในระดับน้อยทั้งด้านเทคโนโลยี และด้านการควบคุมภายใน

### 3. ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีตามคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

จากผลการศึกษาปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีตามคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชี พบว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถประเมินได้ว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถสร้างความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความทันเวลา ความสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น และความเป็นปัจจุบันได้ในระดับมาก และโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญพร เรืองฤทธิ์ (2551) ซึ่งได้ศึกษาถึงการใช้โปรแกรม Formula 4 ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้โปรแกรม Formula 4 ในจังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมบัญชี Formula 4 มีประสิทธิภาพมากทั้งในด้านความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความทันเวลา ความเชื่อมโยงกับระบบอื่น และความเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของอรรถพล ตริตานนท์ (2546) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่สำคัญที่นำมาใช้ในงานบัญชีนั้น ควรมีความถูกต้อง สอดคล้อง ทันเวลา สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น และมีความเป็นปัจจุบัน เนื่องจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีต่างก็ใช้คุณสมบัติดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการเขียนโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพ

#### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบปัญหาในด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ซึ่งสาเหตุเกิดจากการไม่มีคำอธิบายความหมายของข้อความที่แสดงบนจอภาพที่ชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานไม่ระบุวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม และบริการให้คำปรึกษาหรือตอบคำถามฉุกเฉินของบริษัทผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถให้คำตอบหรือแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ได้แก่ ระดับการศึกษา ลักษณะกิจการ ขนาดของทุนจดทะเบียน โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ และระยะเวลาที่ใช้ จะพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาเดียวกันคือ ปัญหาในด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา รวมถึงด้านความง่ายและความคล่องตัวในการทำงาน

2. ปัญหาในภาพรวมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีพบปัญหาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านโปรแกรมที่พบว่าโปรแกรมมีราคาแพงมาก มีค่าใช้จ่ายประจำเดือนสูงในการดูแลและแก้ไขปัญหาปัญหาโปรแกรม และเกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง เช่น เกิดความผิดพลาดหรือการชะงักของโปรแกรมบ่อย นอกจากนี้ในด้านบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้โปรแกรมหรือระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านบุคคล เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และอาจไม่ได้ใช้งานในโมดูลต่างๆ ของโปรแกรมสำเร็จรูปทั้งหมด ดังนั้นแม้ว่าโปรแกรมจะถูกออกแบบมาให้มีประสิทธิภาพเพียงใด แต่คนหรือบุคลากรก็ยังเป็นส่วนสำคัญในการใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้มากที่สุด จะมีปัญหาในระบบต่างๆ น้อยกว่าโปรแกรมที่ไม่เป็นที่นิยมใช้ หรือใช้น้อยที่สุด กล่าวคือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้มากที่สุดจะพบปัญหาเพียงบางระบบเท่านั้น ดังเช่น โปรแกรม Express ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้มากที่สุด จะพบปัญหาในระบบสินค้าคงเหลือเพียงระบบเดียว ในขณะที่โปรแกรม BC Account โปรแกรม Easy Acc โปรแกรม Formula 4 และโปรแกรมอื่นๆ จะพบปัญหาในระบบอื่นๆ ที่นอกเหนือจากระบบสินค้าคงเหลือเพิ่มขึ้นตามลำดับ จึงกล่าวได้ว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้มากที่สุดจะเป็นโปรแกรมที่มีความเสถียร และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าโปรแกรมที่กิจการใช้น้อยหรือโปรแกรมที่ไม่นิยมใช้

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีข้อเสนอแนะคือ ให้มีการพัฒนาในเรื่องของความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี แม้ว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจะอยู่ในระดับน้อย แต่บุคลากรก็ยังเป็นส่วนสำคัญในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูป และไม่ได้ใช้งานครบทุกส่วนการทำงานของโปรแกรม การพัฒนาบุคลากรอาจสามารถทำได้โดยการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ และสร้างความชำนาญให้กับบุคลากรเหล่านั้นในการใช้โปรแกรมสร้างระเบียบคู่มือการปฏิบัติงานให้ฝ่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ รวมถึงการระบุนวิธีการแก้ไขปัญหาคือที่เหมาะสมเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้โปรแกรมนั้นๆ ด้วย

### 5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

จากการศึกษาปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เฉพาะธุรกิจที่อยู่ใน จังหวัดลำปางเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก และปัญหาที่พบโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยถึง ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตอื่นๆ ที่กว้างกว่า เช่น ศึกษาจากกลุ่ม ตัวอย่างของธุรกิจในแต่ละจังหวัดที่มีธุรกิจมากที่สุดของภูมิภาค ซึ่งจะทำให้ทราบปัญหาจากการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจที่หลากหลายมากขึ้น