

ปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
Problems of Using the Accounting Software Package
for Small and Medium Enterprises (SMEs)
in Chiang Mai Province

ลักษณะประไพ มหานาม ,บุษบา อารีย์*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชีทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการผ่านรายการ ด้านหลักฐานการตรวจสอบ ด้านความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชี ด้านการควบคุมภายใน ด้านความสามารถในการจัดทำรายงาน ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม และด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

จากผลการศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้ กิจการที่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Express โปรแกรม BC Account และโปรแกรม Easy Account ในการบันทึกและจัดทำรายงานทางการเงิน ปัญหาในการใช้

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ, Email: nan2b_lady@hotmail.com, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบัญชีการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยพายัพ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ทั้ง 8 ด้าน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาทั้งในด้านวิธีการผ่านรายการ ด้านหลักฐานการตรวจสอบ ด้านความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชี ด้านการควบคุมภายใน ด้านความสามารถในการจัดทำรายงาน ด้านคู่มือการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม และด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน สำหรับปัญหาอื่นๆ พบว่าด้านบุคลากร มีปัญหาในเรื่องพนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของโปรแกรม ด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ มีปัญหาในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องล้าสมัย ไม่มีคุณภาพ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และด้านข้อมูลพบว่า มักมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรให้คำแนะนำแก่ผู้ซื้อโปรแกรมในเรื่องการจัดการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับโปรแกรมการใช้งาน ควรมีการจัดอบรมการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับผู้ซื้อโปรแกรม และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานได้อย่าง ผู้ซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ควรมีการปรับปรุงศักยภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ เพื่อการใช้งานได้อย่างรวดเร็วและได้รายงานที่มีความทันสมัยของข้อมูลอยู่เสมอ

คำสำคัญ : ปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

Abstract

This study aims to study the Problems of Using the Accounting Software Package for Small and Medium Enterprise (SMEs) in Chiang Mai Province. The complexity which is categorized into 8 main factors against cost effectiveness on the use of the program includes; Posting Method, Audit Trials, Ledger and Journal, Data Flow Among Modules, Internal Control,

Reporting Capabilities, User Documentation and Support and Easy of Use and Flexibility. The questionnaire was used to collect the data to sample of 400 cases. The data collected were processed using statistical software for an analysis of average and percentage.

The study found The most of Accounting Software Package using Express, BC Account, Easy Account for their accounting entries and financial report. The Problems using the Accounting Software Package was categorized into 8 main factors concerning found that most no problem with Posting Method, Audit Trials, Ledger and Journal, Data Flow Among Modules, Internal Control, Reporting Capabilities, User Documentation and Support and Easy of Use and Flexibility. For other problems there are the Personnel, the employees have no knowledge skill about the Program, the employees no enough for the work. The Hardware or Computer problems, Computer or related equipment there are not modern, unqualified and not enough to use. The Information problem is the information that often has to change without permission from the authorities.

Suggestions from this study found the Accounting Software Package suppliers should advice the buyer about provision of computer applications that consistent with the Account Software Package. Suppliers should be trained to use the Accounting Software Package for buyers and provide assistance with problems in a timely usable. The buyers should be improve the performance of computers and related equipment to be modern and quality for the performance working on time and get the quality reporting.

Keywords: Problems, Accounting Software Package, Small and Medium Enterprise (SMEs)

1. บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่ช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ช่วยให้เกิดการกระจายรายได้ เกิดการจ้างงาน มีการผลิตสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด ความจำเป็นของระบบบัญชีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ต้องมีการจัดทำอย่างครบถ้วนตามความต้องการของหน่วยงานของรัฐ เช่น การจัดเก็บภาษี การจัดทำรายงานทางการเงินประจำปี ผู้ประกอบการจำนวนมาก ละเลยและไม่ให้ความสำคัญต่อสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งก่อให้เกิดการสูญเสียโอกาสการมีกำไรที่สูงขึ้น และไม่ตระหนักถึงความสำคัญ จนกระทั่งเกิดการขาดทุน การสูญเสียโอกาส ซึ่งกว่าจะรู้ก็เป็นการสายเกินไป การจัดทำระบบการบัญชี นอกเหนือจากการจัดทำตามกฎหมายและข้อบังคับแล้ว ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดทำระบบบัญชี คือ การวางแผนการควบคุมทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการที่ประกอบการค้าแบบไม่มีระบบบัญชี การบันทึกรายการค้าในสมุดรายวัน ทำให้ธุรกิจไม่ทราบถึงข้อมูลการค้าที่แท้จริงทั้งหมด จึงทำให้ธุรกิจประสบปัญหาหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นการทำงานผิดพลาด การทำงานล่าช้า ข้อมูลรายการค้าในอดีตสูญหาย สิ่งสำคัญที่จะทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดำเนินไปได้ด้วยดี คือ การควบคุมทางการเงินบัญชี ซึ่งเริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์กร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการจัดบันทึกทางการเงินบัญชีที่น่าเชื่อถือ ตลอดจนการกำหนดวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่ารายการหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้รับการจัดบันทึกอย่างถูกต้อง ตามหลักการบัญชี

การบันทึกบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินบัญชีในระบบบันทึกข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาขึ้นมา จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ผู้ประกอบการมีความสนใจที่จะปรับเปลี่ยนมาบันทึกโดยใช้ซอฟต์แวร์เป็นเครื่องช่วยให้นักบัญชีสามารถจัดทำบัญชี งบการเงิน และรายงานเพื่อการบริหารได้อย่างทันเวลา ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีมีให้เลือกมากมาย หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจแต่ละประเภทให้ได้ตรงตามความต้องการ รวมถึงในเรื่องของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการให้ความสนใจต่อการพัฒนาธุรกิจของตนเองโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการวางแผน ตัดสินใจ และควบคุมการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย การทำรายการ

คำเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง รายงานตรงตามที่ใช้ต้องการ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2552: 248 ; ศิลปพร ศรีจันเพชร, 2555 : ม.ป.ป.)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพในอนาคต อีกทั้งยังเป็นประโยชน์แก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่กำลังตัดสินใจนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในกิจการ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตามปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ วิธีการผ่านรายการ หลักฐานการตรวจสอบ ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชี การควบคุมภายใน ความสามารถในการจัดทำรายงาน คู่มือการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม และความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน

3.2 ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่จดทะเบียนพาณิชย์ประกอบธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ได้แก่ เจ้าของ/ผู้จัดการ สมุดบัญชี หรือพนักงานบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้จัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อประโยชน์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554) หมายถึง กิจการที่มีลักษณะการสร้างมูลค่าแก่ระบบเศรษฐกิจในแง่ของการว่าจ้างแรงงาน สร้างรายได้เป็นมูลค่าเพิ่มซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กิจการผลิตสินค้า กิจการบริการ กิจการค้าครอบครัวการค้าส่งและค้าปลีก ซึ่งรวมถึงการนำเข้าและส่งออก ตามหลักเกณฑ์การแบ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกฎกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดไว้โดยใช้เกณฑ์จำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวร

5.2 วิวัฒนาการในการทำบัญชีการเงิน (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เสงี่ยม, 2555)

วิวัฒนาการในการทำบัญชีการเงิน เริ่มจากการทำบัญชีการเงินด้วยมือ (Manual Accounting System) มาถึงระบบการทำบัญชีการเงินด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (Electronic Data Processing-EDP) ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีการเงิน เริ่มต้นที่รายการค้า รายการค้าที่เกิดขึ้นมักถูกบันทึกลงในเอกสารเบื้องต้น เช่น ใบสั่งขายหรือใบเสร็จรับเงิน ในการบันทึกบัญชีโดยใช้มือ ทำโดยการลงรายการในสมุดรายวันตามหลักการบัญชีคู่ เมื่อถึงสิ้นงวดบัญชีจึงทำการผ่านบัญชีจากสมุดรายวันไปสมุดบัญชีแยกประเภท สรุปยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภท และจัดทำงบการเงินต่างๆ สำหรับการทำบัญชีการเงินด้วยโปรแกรมทางการบัญชีนี้ บางครั้งเรียกว่า การทำให้เป็นอัตโนมัติ

(Automation) คือ ใช้โปรแกรมทำงานในส่วนของการประมวลผลแทนมือคน ข้อมูลเข้าและข้อมูลออกยังคงเหมือนเดิม ขั้นตอนทำงานยังคงเหมือนเดิม แต่โปรแกรมคอมพิวเตอร์จะสามารถทำงานนี้ได้รวดเร็วและถูกต้องกว่าการใช้คนทำมาก

5.3 หลักการขั้นพื้นฐานในการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี (วัชนีพร เศรษฐสุกโก, 2555)

การจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีประกอบด้วยหลักการขั้นพื้นฐานอยู่ 5 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 รวบรวมเอกสารขั้นต้น (Source Document) ที่ใช้เป็นหลักฐานประกอบการบันทึกรายการค้า เช่น การบันทึกรายการซื้อสินค้าเพื่อขาย เอกสารขั้นต้นคือ ใบขอซื้อ ใบสั่งซื้อ ใบรับสินค้า และใบแจ้งหนี้จากผู้ขาย ส่วนการบันทึกรายการจ่ายชำระค่าสินค้า เอกสารขั้นต้นคือ ใบเสร็จรับเงินจากผู้ขาย สำเนาเช็คและต้นขั้ว เป็นต้น การรวบรวมเอกสารขั้นต้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสารแต่ละฉบับ ก่อนการนำข้อมูลในเอกสารไปบันทึกรายการค้าลงในสมุดรายวัน ขั้นที่ 2 บันทึกรายการค้าลงในสมุดรายวัน เป็นการนำข้อมูลที่บันทึกในเอกสารขั้นต้นไปวิเคราะห์และจัดประเภทของข้อมูลว่าอยู่ในกลุ่มของสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้ หรือค่าใช้จ่าย หลังจากที่ได้วิเคราะห์และจัดประเภทของรายการค้าตามผังบัญชีแล้ว พนักงานจะทำการบันทึกรายการค้าลงในสมุดรายวันทั่วไป และสมุดรายวันเฉพาะ ขั้นที่ 3 ผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท เป็นการนำข้อมูลที่บันทึกในสมุดรายวันทั่วไปและสมุดรายวันเฉพาะมาผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ บัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger) และบัญชีแยกประเภทย่อย (Subsidiary Ledger) ขั้นที่ 4 จัดทำงบทดลอง เมื่อสิ้นสุดรอบระยะเวลาบัญชีที่กำหนดไว้ กิจการจะนำยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภททั่วไปแต่ละบัญชีมาจัดเรียงลำดับตามรหัสบัญชีที่ระบุเอาไว้ในผังบัญชี โดยเริ่มต้นจากกลุ่มของสินทรัพย์ และสิ้นสุดที่กลุ่มของค่าใช้จ่าย งบทดลองแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ งบทดลองก่อนการปรับปรุง งบทดลองหลังการปรับปรุง และงบทดลองหลังปิดบัญชี และขั้นที่ 5 จัดทำรายงานการเงินและรายงานเพื่อการบริหาร เป็นขั้นตอนที่นำเอาตัวเลขในงบทดลองมาจัดทำงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ งบแสดงฐานะการเงิน และรายงานเพื่อการบริหาร ผู้รับผิดชอบในกระบวนการจัดทำรายงานการเงิน และรายงานเพื่อการบริหารนี้ จะต้องทราบว่ารายงานที่นำเสนอผู้ใช้ภายในและรายงานที่นำเสนอผู้ใช้นอกนั้นมีความ

แตกต่างกันในแง่ของ รายละเอียดของสารสนเทศ ระยะเวลาในการจัดทำ ลักษณะของข้อมูล ที่นำมาจัดทำสารสนเทศ และกฎเกณฑ์ในการจัดทำ

5.4 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (นพฤทธิ คงรุ่งโชค, 2549)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Information System) คือ ระบบในการ รวบรวม บันทึก เก็บรักษา และประมวลข้อมูลให้ได้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบ บัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า การประมวลผล การเก็บ รักษา และการรายงานข้อมูล ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศมี 5 ส่วน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.5 แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

5.5.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเยี่ยม, 2555)

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (Accounting Software Package) เป็นสินค้าที่มีอยู่อย่างมากในตลาดวงการคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน โปรแกรมที่ใช้กับเครื่อง คอมพิวเตอร์มีราคาที่แตกต่างกันออกไป แต่มักจะมีหน้าที่หลักอย่างเดียวกัน คือ การทำ บัญชีการเงิน ซึ่งได้แก่ การบันทึกรายการค้า และการจัดทำงบการเงิน และรายงานทางการเงิน ต่างๆ การที่จะเข้าใจประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปแต่ละตัวได้อย่างถ่องแท้ นั้น บุคคลผู้นั้นจะต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องของการบัญชี มีความรู้พื้นฐานในเรื่องคอมพิวเตอร์ และที่สำคัญ จะต้องเข้าใจธุรกิจที่กำลังจะนำโปรแกรมนั้นไปใช้งานได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

5.5.2 ประเภทของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี (วิชนีพร เศรษฐสุสัโก, 2555)

ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานทางธุรกิจนั้น แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ทั่วไป (General Software) และซอฟต์แวร์ทางการบัญชี (Specialized Accounting Software) ซอฟต์แวร์ทั่วไป เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร เช่น โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Spread Sheet) และโปรแกรมฐานข้อมูล (Database Program) เป็นต้น ส่วนซอฟต์แวร์ทางการบัญชี เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล

ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของธุรกิจแต่ละประเภทจะมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกัน

5.5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ประกอบด้วย 8 ด้าน (วิชนีพร เศรษฐ์สักโก, 2555)

ด้านที่ 1 วิธีการผ่านรายการ (Posting Method) วิธีการผ่านรายการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การผ่านรายการแบบกลุ่ม (Batch Posting Transaction) และการผ่านรายการแบบเชื่อมต่อตรง (Real Time Posting Transaction)

ด้านที่ 2 หลักฐานการตรวจสอบ (Audit Trails) ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดี ควรมีชุดคำสั่งงานที่สามารถจัดทำหลักฐานการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในสามารถติดตามหลักฐานการบันทึกรายการค้าจนถึงการจัดทำรายงานการเงิน หรือย้อนรายการค้นหาโดยเริ่มต้นจากรายงานการเงินกลับไปหาหลักฐานการบันทึกรายการค้าได้ นอกจากนี้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีควรอนุญาตให้ผู้ใช้ (Users) สามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในยอดคงเหลือของบัญชีแต่ละบัญชีตั้งแต่ยอดคงเหลือต้นงวด จนถึงยอดคงเหลือปลายงวดได้ ซึ่งหลักฐานการตรวจสอบนี้ อาจพิมพ์ออกทางแผ่นกระดาษ หรือพิมพ์ออกทางหน้าจอภาพ

ด้านที่ 3 ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน (Ledger and Journal) ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ควรมีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันให้ครบถ้วน เหมาะสมกับขนาด และประเภทของกิจการที่คาดว่าจะขยายตัวต่อไปในอนาคต

ด้านที่ 4 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูล (Data Flow Among Modules) โมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูลควรเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ เพื่อให้กิจการสามารถบริหารงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ภายในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูลควรสามารถถ่ายโอนข้อมูลจากสมุดรายวันไปยังบัญชีที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การถ่ายโอนข้อมูลจากสมุดรายวันขายไปยังบัญชีขาย เป็นต้น

ด้านที่ 5 การควบคุมภายใน (Internal Control) ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดีควรมีระบบการควบคุมภายในทั้งในด้านการควบคุมการนำเข้า การควบคุมการประมวลผล และการควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วน

และเชื่อถือได้ของสารสนเทศทางการบัญชี รวมทั้งต้องให้ความมั่นใจว่าซอฟต์แวร์ทางการบัญชีนั้น ได้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

ด้านที่ 6 ความสามารถในการจัดทำรายงาน (Reporting Capabilities) ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีนั้น แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นส่วนที่จัดทำและนำเสนอให้กับผู้ใช้ภายนอก เช่น สรรพากร ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์ และผู้ที่สนใจ เป็นต้น และส่วนที่สองเป็นส่วนที่จัดทำและนำเสนอต่อผู้ภายในกิจการ เช่น ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดีต้องสามารถนำข้อมูลจากแหล่งเดียวกันมาจัดทำรายงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมแก่ผู้ใช้ภายนอก และผู้ภายใน รายงานที่ใช้ในกิจการควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะและขนาดของกิจการ รวมทั้งควรมีความยืดหยุ่นในการปรับแต่งรูปแบบของรายงานแต่ละประเภท ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ในอนาคตได้ด้วย

ด้านที่ 7 คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา (User Documentation and Support) ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดี ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ ในคู่มือการปฏิบัติงานควรเขียนให้ง่ายต่อการอ่านและการปฏิบัติตาม มีตัวอย่างและรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าจอภาพ คู่มือควรอธิบายความหมายของข้อความที่แสดงบนจอภาพที่ชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และควรระบุถึงวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมด้วย บริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ควรมีบริการฝึกอบรม และบริการตอบคำถามฉุกเฉิน หรือให้คำปรึกษาแก่พนักงานของบริษัทผู้ซื้อตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานของบริษัทผู้ซื้อ สามารถปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น ไม่มีข้อผิดพลาด เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการปฏิบัติงานจริง อาจแตกต่างจากปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงของการสาธิตการใช้ซอฟต์แวร์ได้

ด้านที่ 8 ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน (Easy of Use and Flexibility) ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีควรมีระบบที่ใช้งานง่าย (User Friendly) เช่น การออกแบบให้สามารถใช้งานบน Windows ได้ มีความคล่องตัวในการใช้งานตามความต้องการที่เปลี่ยนไปของกิจการ การเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชี หรือการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายภาษีอากร

5.6 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (จาโรณี อภิวัฒน์ไพศาล, 2555)

ปัญหาที่พบในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีคือ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ไม่มีคุณภาพได้แก่ การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้า ขาดข้อมูลช่วยในการตัดสินใจ สร้างปัญหาให้กับการทำงาน เพิ่มค่าใช้จ่ายในระยะยาว ขาดความสามารถในการแข่งขันเพราะขาดเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ รวมถึงการเลือกโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพสูงเกินความจำเป็นทำให้เพิ่มต้นทุน ซึ่งไม่คุ้มค่าต่อการใช้ประโยชน์ บุคลากรที่ไม่มีความรู้ความสามารถ หรือประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ หรือ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าไม่ทันการ นอกจากนี้ ข้อควรระวังในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีคือ ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบ อันเกิดจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว ดังนั้น ผู้ใช้ต้องให้ความสำคัญกับการสำรองข้อมูลเพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วที่สุดเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับกิจการ

5.7 ลักษณะของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กำหนดโดยกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2556)

กรมสรรพากรได้เห็นความสำคัญของคุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีการผลิต และใช้อยู่ในปัจจุบัน จึงได้ออกประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 89) เรื่องกำหนดแบบ หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการจัดทำรายงาน การลงรายการในรายงาน การเก็บใบกำกับภาษีและเอกสารอื่นที่ใช้ประกอบการลงรายการ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการที่จดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งประสงค์จะลงรายการในรายงานภาษีขาย รายงานภาษีซื้อ รายงานสินค้า วัตถุดิบและรายงาน มูลค่าของฐานภาษีโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งต้องใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมายฉบับนี้ เพื่อต้องการให้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในประเทศไทยมีคุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 89) สามารถแบ่งได้ 4 ชนิด คือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ชนิด ก. โปรแกรมสำเร็จรูปทางการ

บัญชี ชนิด ข. โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ชนิด ค. และโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ชนิด ง.

5.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชานนท์ บุญมาลัย (2550) ได้ทำการศึกษาการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี BC Account 5.0 Professional ไปใช้ในด้าน การควบคุมภายใน และการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี ขององค์กรต่างๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำโปรแกรมมาใช้ นั้น อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของโปรแกรม และระบบเครือข่ายที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลมีความล่าช้า

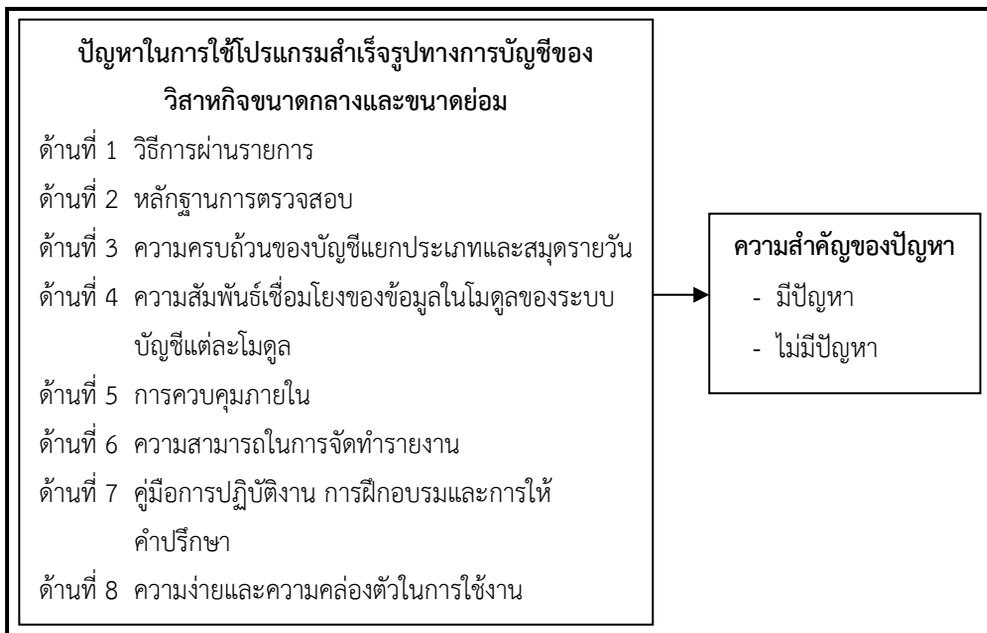
พรพรรณ วรรณธนะชัย (2553) ได้ทำการศึกษาปัญหาของธุรกิจ ในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Express โปรแกรม Bc Account และโปรแกรม Easy Account ในการบันทึกและจัดทำรายงานทางการเงิน ปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอยู่ในระดับน้อย ทั้งใน ด้านวิธีการผ่านรายการ หลักฐานการตรวจสอบ ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูล การควบคุมภายใน ความสามารถในการจัดทำรายงาน คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษา รวมถึงความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน

สุวรรณี รุ่งจตุรงค์ (2551) ได้ทำการศึกษาปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่า มีปัญหาในเรื่องผู้จัดการฝ่ายบัญชีขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมมากที่สุด และทางด้านลักษณะงานทางบัญชีที่โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ มีส่วนช่วยสนับสนุนในการทำงานสรุปได้ว่า มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการรวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ สรุปผลและนำเสนอข้อมูล

5.9 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

การศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่

มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ของวิชณีพร เศรษฐสุสั๊กโก (2555) มาประยุกต์ปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

6. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการรวบรวมข้อมูล โดยคำถามในแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิดและปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของ วิชณีพร เศรษฐสุสั๊กโก (2555) และพัฒนาข้อคำถามจากแบบสอบถามของ พรพรรณ วรณธนะชัย (2553) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ข้อมูลทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ลักษณะของกิจการ ประเภทของกิจการ ขนาดของทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงานของกิจการ ลักษณะการจัดทำบัญชีของกิจการ และการใช้

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของกิจการ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ประเภทของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ในการบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงินในปัจจุบัน ระยะเวลาที่กิจการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ระบบบัญชีที่ใช้ในกิจการ ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ ลักษณะโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร และลักษณะการประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ วิธีการผ่านรายการ หลักฐานการตรวจสอบ ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชี การควบคุมภายใน ความสามารถในการจัดทำรายงาน คู่มือการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม และความง่ายและความคล่องตัวในการทำงาน และปัญหาอื่นๆ ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของกิจการ ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้มีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนพาณิชย์ประกอบธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุนจังหวัดเชียงใหม่, 2555) ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 245 ชุด ในจำนวนนี้มีกิจการที่ไม่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำนวน 13 ราย และกิจการที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำนวน 232 ราย จึงศึกษาทั้งหมดตามจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา คือ 232 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลและการหาค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage)

7. ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี และมีการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี กิจการที่ใช้

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด มีลักษณะประกอบการเป็นประเภทบริการ ที่มีขนาดของทุนจดทะเบียนไม่เกิน 30 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานในกิจการไม่เกิน 15 คน และลักษณะการจัดทำบัญชีของกิจการใช้บริการสำนักงานบัญชี ร่วมกับการจัดทำบัญชีเอง กิจการที่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจำนวน 232 ราย และไม่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจำนวน 13 ราย เนื่องจากไม่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของกิจการ วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีคือ โปรแกรม Express ระยะเวลาที่กิจการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการจัดทำบัญชีส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ระบบในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ ระบบซื้อ รองลงมาคือระบบขาย และระบบจัดทำรายงานภาษีซื้อและภาษีขาย ลักษณะการประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบกลุ่ม ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้งาน ได้แก่ ช่วยให้การ ทำงานรวดเร็วขึ้น และช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลักษณะโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 89) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบชนิด ว่าเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีชนิด ก. โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีชนิด ข. โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีชนิด ค. หรือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีชนิด ง.

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 8 ด้านดังนี้

ด้านวิธีการผ่านรายการ ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องโปรแกรมมีการผ่านรายการล่าช้า/ไม่ทันการทำให้ความทันสมัยของข้อมูลมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 71.12 รองลงมาคือ การนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ล่าช้า มีเมนูที่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 68.10 การออกรายงานต่างๆ ล่าช้าไม่ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 63.79 และไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องในการผ่านรายการได้ คิดเป็นร้อยละ 58.19

ด้านหลักฐานการตรวจสอบ ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องไม่สามารถพิมพ์หลักฐานออกทางจอภาพหรือทางแผ่นกระดาษได้ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือผู้ใช้ไม่สามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในยอดคงเหลือของบัญชีแต่ละบัญชี ตั้งแต่ยอดคงเหลือต้นงวดจนถึงยอดคงเหลือปลายงวด คิดเป็นร้อยละ 64.22 และไม่มีชุดคำสั่งที่สามารถจัดทำหลักฐานการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชี และผู้ตรวจสอบภายในสามารถติดตามหลักฐานการบันทึกรายการค้าจนถึงการจัดทำรายงานทางการเงินได้ คิดเป็นร้อยละ 62.93

ด้านความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันไม่เหมาะสมกับขนาดและประเภทของกิจการที่คาดว่าจะขยายตัวในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 70.26 และบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันในโปรแกรมสำเร็จรูปไม่ครบถ้วนต่อการดำเนินงานของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 64.22

ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูล ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องภายในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูลไม่สามารถถ่ายโอนข้อมูลจากสมุดรายวันไปยังบัญชีที่เกี่ยวข้องได้ คิดเป็นร้อยละ 78.88 รองลงมาคือโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูลที่เกี่ยวข้องกันไม่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ คิดเป็นร้อยละ 67.67 และโมดูลที่ใช้ในระบบใช้งานยากไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.95

ด้านการควบคุมภายใน ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องไม่มีระบบการตรวจสอบหรือป้องกันสำหรับผู้ที่ไม่มีความสามารถเข้าถึงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 66.38 รองลงมาคือไม่มีระบบการตรวจสอบหรือป้องกันสำหรับผู้ที่ไม่มีความสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 63.36 ไม่มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน เพื่อนำข้อมูลปัญหาอุปสรรค มาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติตามระบบให้ดียิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 61.21 ไม่มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 60.78 ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของรายงานที่ได้รับโดยหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 60.34

ด้านความสามารถในการจัดทำรายงาน ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องโปรแกรมไม่รองรับการคำนวณภาษี ตั้งแต่แบบยื่นรายการประจำเดือน แบบยื่นรายการประจำปี หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ไม่สามารถส่งข้อมูลที่ต้องการไปยังโปรแกรมอื่นได้ เช่น Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 81.47 ไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานได้ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 73.28 โปรแกรมไม่สามารถจัดทำ

รายงานเพื่อนำเสนอให้ตรงกับความต้องการได้ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 71.55 และการทำงานของโปรแกรมไม่ได้จัดเรียงไว้เป็นขั้นเป็นตอน ทำให้การควบคุมการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 64.66

ด้านคู่มือการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ไม่มีบริการตอบคำถามฉุกเฉินหรือให้คำปรึกษา เมื่อเกิดปัญหาขึ้นได้ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 83.19 รองลงมาคือบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายโปรแกรมไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 65.09 โปรแกรมไม่มีคำอธิบายความหมายของข้อความที่แสดงบนจอภาพที่ชี้ให้เห็นถึงข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 61.21 คู่มือไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 60.34 คู่มือไม่ครบถ้วน มีตัวอย่างน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 59.91 เนื้อหาในคู่มือไม่ละเอียดและยากต่อการทำความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 58.19 บริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ไม่มีบริการฝึกอบรมแก่พนักงานบริษัทผู้ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 56.03 และคู่มือการปฏิบัติงานไม่ระบุวิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 55.17

ด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องโปรแกรมไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 81.90 รองลงมาคือโปรแกรมไม่มีคำช่วยอธิบายบนหน้าจอภาพ หรือไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) คิดเป็นร้อยละ 63.36 โปรแกรมประมวลผลได้ช้า ไม่ทันเวลาหรือไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 62.93 โปรแกรมมีความซับซ้อนยากต่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.21 และไม่สามารถใช้งานโปรแกรมได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 57.76

ปัญหาในการใช้งานอื่นๆ ด้านบุคลากร ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องพนักงานในกิจการไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 92.24 รองลงมาคือ จำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 79.74 กิจการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 67.24 และพนักงานในกิจการไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 51.72

ด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ล้าสมัยไม่มีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 74.14 และเครื่อง

คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 68.97 และไม่มีปัญหาในเรื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ คิดเป็นร้อยละ 69.40

ด้านข้อมูล ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องมักพบปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ ทำให้ข้อมูลเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 57.33 และมีปัญหาในเรื่องมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 53.45

8. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้งานโปรแกรม ซึ่งสามารถประเมินได้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีคุณสมบัติในการเป็นซอฟต์แวร์ทางการบัญชีที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ วรรณธนะชัย ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่าปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอยู่ในระดับน้อย ตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี จากแนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของ วัชนิพร เศรษฐสุสัโก (2555) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 8 เรื่อง ได้แก่ ด้านวิธีการผ่านรายการ ด้านหลักฐานการตรวจสอบ ด้านความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภท และสมุดรายวัน ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูล ด้านการควบคุมภายใน ด้านความสามารถในการจัดทำรายงาน ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา ด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน

ปัญหาในการใช้งานอื่นๆ พบว่าปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีปัญหาคือ ปัญหาด้านบุคลากร พบว่าพนักงานในกิจการไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของโปรแกรม และจำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ บุญมาลัย (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี BC Account 5.0 Professional ไปใช้ในด้านการควบคุมภายใน และการจัดทำ

สารสนเทศทางบัญชีขององค์กรต่างๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาที่พนักงานบัญชีแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือปัญหาบุคลากร หรือผู้ใช้ระบบ ไม่มีความรู้หรือความเข้าใจเพียงพอในการใช้ระบบหรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี งานวิจัยของ สุวรรณณี รุ่งจตุรงค์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่มีปัญหามากที่สุด คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ล้าสมัย ไม่มีคุณภาพ และเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 พบว่า ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความสามารถน้อย และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน งานวิจัยของ วิภา จงรักษ์สัตย์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในทางบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่มีคุณภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาด้านข้อมูล พบว่า มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ วรรณธนะชัย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่า ปัญหาด้านข้อมูล มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ปริมาณข้อมูลมีมากหรือข้อมูลมีความกระจัดกระจาย ทำให้ยากต่อการวิเคราะห์และบันทึกรายการ รวมทั้งมักมีการแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

9.1 บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรมีการแนะนำเรื่องการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับโปรแกรมการใช้งาน เช่น ขนาด ความจุ การออกแบบโปรแกรมการใช้งานควรมีการออกแบบให้สามารถใช้งานได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์หลากหลายรุ่น มีการจัดอบรมสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมการใช้งาน ในการจัดทำคู่มือการใช้งานควรจัดทำคู่มือให้มีความละเอียด ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมถึงระบุวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ และควรมีหน่วยงานเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือตอบคำถามฉุกเฉินกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นได้อย่างทันถ่วงที

9.2 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นผู้ซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ควรเห็นความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานโดยร่วมมือกับบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในการจัดฝึกอบรมการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอยู่เสมอเพื่อให้พนักงานของบริษัทผู้ซื้อมีความรู้ที่ทันสมัยต่อโปรแกรมการใช้งานที่มีการพัฒนาขึ้นเพื่อสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงควรมีการปรับปรุงศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ เพื่อการใช้งานอย่างเหมาะสม

9.3 ปัญหาอื่นๆ เรื่องมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูล โดยไม่ได้รับอนุญาต ควรมีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมในการป้องกันการเข้าถึง หรือการแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่นการตั้งรหัสผ่าน หรือการตั้งค่าเป็นแบบอ่านอย่างเดียว เพื่อป้องกันผู้ใช้จากการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้ตั้งใจ และควรมีการจำกัดการใช้งานข้อมูลไว้เพียงบุคคลที่มีหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น เพื่อการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ รวมถึงควรมีการตรวจสอบข้อมูลถึงแหล่งที่มา ข้อมูลมีความถูกต้อง และถูกจัดเก็บไว้เป็นระบบระเบียบ เพื่อการสืบค้นที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2552). *คู่มือการเริ่มต้นธุรกิจ SMEs*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.
- กรมสรรพากร. (2556). *ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม ฉบับที่ 89*. [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.rd.go.th> (26 มีนาคม 2556)
- จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. (2555). *การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้เหมาะสมกับธุรกิจ SMEs*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต
- ชานนท์ บุญมาลัย. (2550). *การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี BC Account 5.0 Professional ไปใช้ในด้าน การควบคุมภายใน และการจัดทำสารสนเทศทางบัญชีขององค์กรต่างๆ ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าด้วยตนเอง บัณฑิต มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพายัพ).
- นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค. (2549). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี*. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ ท้อป จำกัด.
- พรพรรณ วรรณระชัย. (2553). *ปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี*. (การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พลพธู ปิยวรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม. (2555). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จางเจริญการพิมพ์.
- วัชนีพร เศรษฐ์สัโก. (2555). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วาสนา วงศ์สิทธิ์. (2543). *การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาเขตภาค 5*. (การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วิภา จงรัชต์สัตย์. (2544). *การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในทางบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2555). *บริหารจัดการ SMEs ด้วยระบบบัญชี*. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2556. <http://www.sanpakornsarn.com> (3 กุมภาพันธ์ 2556)

ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุนจังหวัดเชียงใหม่. (2555). *ข้อมูลผู้ประกอบการ SME*.

สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2555. เข้าถึงได้จาก <http://tisc.feu.ac.th>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). *นิยาม SMEs*. สืบค้นเมื่อ

4 มีนาคม 2556. เข้าถึงได้จาก <http://www.sme.go.th> (4 มีนาคม 2556)

สุวรรณณี รุ่งจตุรงค์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของ*

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานการวิจัย

บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).