

# สภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี

## Conditions and Problems of Using Accounting Software in Ubon Ratchathani Province

ฤติมา มุ่งหมาย<sup>\*1</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail: ruetima.m@ubru.ac.th

Received: September 1, 2018 Revised: October 4, 2018 Accepted: October 25, 2018

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยกิจการมีปัญหาการใช้งานมากที่สุด คือ ระบบเครือข่ายและระบบส่งผ่านข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ 2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นตามลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันโดยจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีไม่แตกต่างกัน นอกนั้นจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และการฝึกอบรมเรื่องโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** สภาพและปัญหาการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

### Abstract

The purpose of this research was to study and compare the level of opinions about the conditions and problems of using accounting software program in Ubon Ratchathani Province. By gender, age, education, job title, work experience and training to use accounting software. The research instruments were 400 questionnaires and the statistics used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One way ANOVA. The results revealed that: 1) the conditions and problems of using the accounting software program were at a moderate level. The lowest average was technology related to accounting software. The most problematic operations of the business were the inefficient network and data transmission system 2) when comparing different personal characteristics by gender, there was no difference in opinions on the conditions and problems of using the accounting software program. Besides, when classified by age, education level, working experience and training on accounting software program found the statistically significant different opinions on status and problems of using accounting software programs.

**Keywords:** Conditions and Problems of Using, Accounting Software Program

## บทนำ

สืบเนื่องจากภาวะทางเศรษฐกิจรวมถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงองค์กรทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ โดยเริ่มนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์กร ทั้งในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร เพิ่มการแข่งขัน การหาช่องทางจำหน่ายใหม่ๆ และช่วยสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี

SMEs มีบทบาทสำคัญเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลายๆ ประเทศ เช่นเดียวกับ SMEs ไทย ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กจำนวนมาก สร้างงานจำนวนมาก จากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ซึ่งว่ามูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศของ SMEs ไตรมาสที่ 1 ของปี 2561 ขยายตัวในอัตราร้อยละ 6 มีมูลค่า 1.74 ล้านล้านบาท ทำให้มีส่วนต่อ GDP รวมของประเทศคิดเป็นร้อยละ 42.8 จึงทำให้เกิดแนวคิดที่ว่าทำอย่างไรจึงจะส่งเสริมให้ธุรกิจการค้าของ SMEs ขยายตัวให้มากขึ้นได้

ดังนั้นแนวความคิดสำหรับ SMEs รายกลางและรายเล็ก มุ่งเห็นถึงความสำคัญและแนวโน้มของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจของ SMEs ทั้งเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อการลดต้นทุน และเพื่อการขยายตลาดให้กว้างขึ้น

จังหวัดอุบลราชธานี ถือเป็นจังหวัดที่มี SMEs จำนวนมาก การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจยังคงมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง มีโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินธุรกิจที่สามารถรองรับการเจริญเติบโตของประชากร การขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม การค้า การลงทุน และการพัฒนาในพื้นที่ได้อย่างเพียงพอ และยังคงส่งผลต่อการขยายตัวของอัตราการเจริญเติบโตของสถานประกอบการในจังหวัดอุบลราชธานีในการประกอบการธุรกิจนั้น

เนื่องจากสถานประกอบการในพื้นที่ส่วนใหญ่ขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการทางการเงิน การบริหารสินค้าคงคลัง อุปกรณ์ และกำลังคน จึงเป็นอุปสรรคในการพัฒนาและการจัดการองค์กรให้เกิดความคุ้มค่า แต่ทั้งนี้สถานประกอบการเองก็พยายามที่จะปรับตัวโดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

การจัดทำบัญชีจะช่วยทำให้องค์กรทราบผลการ

ดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน กระแสเงินสดหมุนเวียน ซึ่งกระบวนการในการจัดทำบัญชีเริ่มต้นจากการบันทึกรายการค้าต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ เช่น การลงทุน รายรับ และ รายจ่าย จากนั้นข้อมูลรายการค้าที่ได้บันทึกไว้จะนำมาจัดทำเป็นรายงานทางการเงิน เช่น งบแสดงฐานะทางการเงิน และงบกำไรขาดทุน เสนอต่อผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กรต่อไป

การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้งานถือเป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้สะดวก ลดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการอันจะเกิดประสิทธิผลในการเสริมสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจและเพิ่มศักยภาพขององค์กร โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีถูกออกแบบให้รองรับการทำงานในส่วนของงานต่างๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น กระบวนการจัดการ การผลิต การขาย การขนส่งกระจายสินค้า การบริหารข้อมูล และการวางระบบและควบคุมด้านบัญชี-การเงิน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงที่สถานประกอบการยังไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไขได้ โดยผลลัพธ์จากการวิจัยนำไปสู่การตัดสินใจในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีที่เหมาะสมกับธุรกิจ และเป็นแนวทางปรับปรุงการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

## นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชี หมายถึง โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้กับงานด้านบัญชีโดยเฉพาะ มีหน้าที่บันทึก ประมวลผล และเสนอรายงานเกี่ยวกับรายการค้าที่เกิดขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่การลงบัญชีในสมุดรายวันทั่วไป การ

ผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภท และสรุปผลรายการ  
ค้ำออกมาในรูปของงบการเงิน

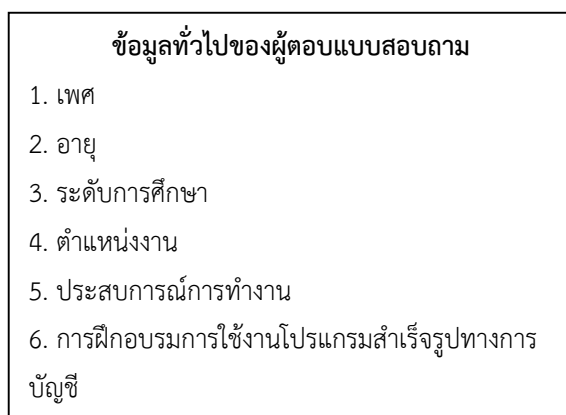
สถานประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการ  
ประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้าง  
หุ้นส่วนสามัญที่มีโชนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัท  
จำกัด หรือกิจการร่วมค้า ซึ่งจะประกอบธุรกิจขายสินค้า  
ผลิตสินค้า หรือให้บริการ ที่กำหนดลักษณะตามกฎหมาย

กระทรวงอุตสาหกรรม โดยกำหนดจำนวนการจ้างงานและ  
มูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.  
2545 ที่ประกอบกิจการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

สภาพและปัญหาการใช้งาน หมายถึง ผลที่เกิดต่อ  
เนื่องมาจากการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ทั้ง  
ในทางที่ดีและไม่ดี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ



#### ตัวแปรตาม

สภาพและปัญหาการใช้งาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการเก็บข้อมูล  
กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง เพื่อยืนยันสมมติฐานเกี่ยวกับสภาพ  
และปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขต  
จังหวัดอุบลราชธานี

#### ประชากร

ผู้วิจัยกำหนดประชากรในการวิจัย คือ สถาน  
ประกอบการในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 53,006  
ราย (สำมะโนอุตสาหกรรม: 2560) ซึ่งกำหนดขนาดของ  
กลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่ม  
ตัวอย่างของ Yamane's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%  
(Yamane Taro 1973)

#### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ด้วย  
วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random

Sampling) โดยชั้นที่ 1 จำแนกผู้ประกอบการตามอำเภอ  
ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ชั้นที่ 2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างตาม  
สัดส่วน แล้วสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่ายในแต่ละอำเภอ  
เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน  
400 ราย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูล แบบสอบถามนี้ได้สร้างขึ้นโดยการศึกษา  
ค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
กับข้อโดยเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและกรอบ  
การวิจัย และระบุปัจจัยที่ต้องการศึกษาอ้างอิงจาก  
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูล  
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลทั่วไปของกิจการ 3)  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรม  
สำเร็จรูปทางการบัญชี 4) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง  
ประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยใช้

คำถามที่แสดงระดับความคิดเห็นต่อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในแต่ละด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยระดับมากที่สุด เห็นด้วยระดับมากที่สุดมาก เห็นด้วยระดับปานกลาง เห็นด้วยระดับน้อย และเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง (n=30) และข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงจากสถานประกอบการในจังหวัดอุบลราชธานี (n=400) ทั้งนี้ตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.7 (Nunnally 1978)

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการแจกแบบสอบถามกับผู้บริหารและบุคลากรด้านบัญชีในสถานประกอบการโดยตนเอง จำนวน 400 ราย สามารถเก็บได้ทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.8) มีอายุ 30 – 40 ปี (ร้อยละ 28.3) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 63.3) มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน (ร้อยละ 27.8) มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี (ร้อยละ 28.5) มีการฝึกอบรมเรื่องโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป (ร้อยละ 52.0)

#### 2. ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

พบว่า ลักษณะของกิจการส่วนใหญ่มีลักษณะกิจการขายปลีก (ร้อยละ 38.3) จำนวนพนักงานทั้งหมดในกิจการ 1-15 คน (ร้อยละ 46.0) มูลค่าทรัพย์สินถาวรของกิจการโดยประมาณ ไม่เกิน 50 ล้านบาท (ร้อยละ 48.0) มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในสำนักงานบัญชี มีการนำมาใช้ (ร้อยละ 64.8) เหตุผลใดที่กิจการยังไม่นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในกิจการ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (ร้อยละ 26.0) และกิจการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของบริษัท EXPRESS (ร้อยละ 35.0) โดยใช้ระบบงานส่วนใหญ่คือ ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (ร้อยละ 90)

3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

สภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือด้านนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหาร ( $\bar{x}$  = 2.58) ด้านความสามารถในการเสนอรายงานทางการเงิน ( $\bar{x}$  = 2.55) ด้านการควบคุมภายในและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ( $\bar{x}$  = 2.53) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ( $\bar{x}$  = 2.50) หากพิจารณารายด้านได้ดังนี้

ปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านความสามารถพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การผ่านบัญชีจากแฟ้มรายการค่าไปปรับปรุงยอดของบัญชีในแฟ้มหลักใช้เวลานาน อาจเกิดสูญหายและทำลาย ( $\bar{x}$  = 2.63) มีความยุ่งยากในการกรป้อน แกไขรายการค่าจำนวนมากและไม่สามารถตรวจทานรายการค่าก่อนการผ่านบัญชี ( $\bar{x}$  = 2.61) ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง เพิ่ม ลด ข้อมูลบนแบบฟอร์มหรือเอกสารได้ ( $\bar{x}$  = 2.61) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ไม่มีการควบคุมการสร้างแฟ้มหลัก การเพิ่ม ลด และเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มหลัก ( $\bar{x}$  = 2.38)

ปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 2.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนในการเข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x}$  = 2.63) ผู้บริหารไม่มีนโยบายสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เช่น บาร์โค้ด ( $\bar{x}$  = 2.61) ผู้บริหารไม่ได้เห็นถึงความสำคัญในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ( $\bar{x}$  = 2.55) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้บริหารไม่สนับสนุนงบประมาณด้านการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ( $\bar{x}$  = 2.51)

ปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านการควบคุมภายในและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ใน ระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีระบบการตรวจสอบการคีย์ข้อมูล เช่น หากผู้ใช้คีย์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจะมีข้อความหรือสัญญาณ เตือนแสดงให้ผู้ใช้เห็นทางหน้าจอ ( $\bar{x} = 2.68$ ) ไม่มีระบบ สำรองข้อมูลเพื่อช่วยลดโอกาสและป้องกันการสูญเสี ยข้อมูล ( $\bar{x} = 2.61$ ) ไม่มีระบบตรวจสอบหรืออนุมัติโดยหัวหน้า งานผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ( $\bar{x} = 2.55$ ) ไม่ สามารถตรวจสอบร่องรอยการแก้ไขข้อมูลได้ เช่น รหัส ผู้แก้ไข รายละเอียด วัน เวลา ที่ทำการแก้ไข ( $\bar{x} = 2.35$ )

ปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการด้าน ความสามารถในการเสนอรายงานทางการเงินในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ แรก คือ จัดทำรายงานทางการเงินของกิจการล่าช้าไม่ถูก ต้องครบถ้วน ( $\bar{x} = 2.86$ ) ไม่สามารถสร้างงบการเงินหรือ แก่ไขโครงสร้างรายงานทางการเงินหรือรายงานทางการ บัญชีที่มีอยู่แล้ว ( $\bar{x} = 2.67$ ) ไม่สามารถพิมพ์รายงานทางการเงิน บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ และส่งข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ได้ เช่น MS Excel หรือ Word เป็นต้น ( $\bar{x} = 2.57$ ) ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ไม่สามารถจัดทำรายงานทางการเงินใน รูปแบบรายงานที่รองรับการนำเสนอต่อผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ ภายนอก เช่น กรมสรรพากร เป็นต้น ได้ครบถ้วน ( $\bar{x} = 2.31$ )

ปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการด้าน เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ อยู่ใน ระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการ บัญชีที่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.62$ ) ไม่สามารถประกอบธุรกรรมบน เว็บและการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = 2.51$ ) ไม่สามารถ ทำงานบนระบบแม่ข่าย-ลูกข่ายได้ ( $\bar{x} = 2.49$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุดคือ ระบบเครือข่ายและระบบส่งผ่านข้อมูลไม่มี ประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 2.39$ )

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานประสบการณ์การ

ทำงาน และการฝึกอบรมเรื่องโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป มีผล ต่อสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการ บัญชีแตกต่างกัน

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีเพศต่างกัน มีความ เห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีไม่แตกต่างกัน

4.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน

4.3 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเสนอ รายงานทางการเงินแตกต่างกัน

4.4 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีตำแหน่งงานต่าง กัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเสนอ รายงานทางการเงินแตกต่างกัน

4.5 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีประสบการณ์การ ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสามารถพื้น ฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านการควบคุม ภายในและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความ สามารถในการเสนอรายงานทางการเงิน ด้านเทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน

4.6 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีการฝึกอบรมเรื่อง โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน นโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดย ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี เคยได้รับการฝึกอบรม เรื่องโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปในระดับปานกลาง

กิจการส่วนใหญ่เป็นประเภทค้าปลีก มีจำนวน พนักงาน 1-15 คน มูลค่าทรัพย์สินถาวรของกิจการโดย ประมาณไม่เกิน 50 ล้านบาท และมีการนำโปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในสำนักงานบัญชี หากกิจการไม่มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในกิจการ แล้ว มีแนวโน้มนำมาใช้ในอนาคต หากยังไม่นำโปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในกิจการเหตุผลคือ เสียค่าใช้จ่ายสูง โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้งานอยู่



ในปัจจุบันมากที่สุดคือ EXPRESS โดยนำมาใช้งานในระบบบัญชีแยกประเภทมากที่สุด

ในส่วนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมของแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนในการเข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารไม่มีนโยบายสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการใช้งานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เช่น บาร์โค้ด และผู้บริหารไม่ได้เห็นถึงความสำคัญในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้บริหารไม่สนับสนุนงบประมาณด้านการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ด้านความสามารถในการเสนอรายงานทางการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ จัดทำรายงานทางการเงินของกิจการล่าช้า ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่สามารถสร้างงบการเงินหรือแก้ไขโครงสร้างรายงานทางการเงินหรือรายงานทางการบัญชีที่มีอยู่แล้ว ไม่สามารถพิมพ์รายงานทางการเงินบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ และส่งข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นได้ เช่น MS Excel หรือ Word เป็นต้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ไม่สามารถจัดทำรายงานทางการเงินในรูปแบบรายงานที่รองรับการนำเสนอต่อผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ภายนอก เช่น กรมสรรพากร เป็นต้น ได้ครบถ้วน

ด้านความสามารถพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การผ่านบัญชีจากแฟ้มรายการค่าไปปรับปรุงยอดของบัญชีในแฟ้มหลักใช้เวลานาน อาจเกิดสูญหายและทำลาย มีความยุ่งยากในการการป้อน แก้ไขรายการค่าจำนวนมากและไม่สามารถตรวจทานรายการค่าก่อนการผ่านบัญชี ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง เพิ่ม ลด ข้อมูลบนแบบฟอร์มหรือเอกสารได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ไม่มี

การควบคุมการสร้างแฟ้มหลัก การเพิ่ม ลด และเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มหลัก

ด้านการควบคุมภายในและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีระบบการตรวจสอบการรั่วไหลของข้อมูล เช่น หากผู้ใช้คีย์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจะมีข้อความหรือสัญญาณเตือนแสดงให้ผู้ใช้เห็นทางหน้าจอ ไม่มีระบบสำรองข้อมูลเพื่อช่วยลดโอกาสและป้องกันการสูญเสยข้อมูล ไม่มีระบบตรวจสอบหรืออนุมัติโดยหัวหน้างานผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ไม่สามารถตรวจสอบร่องรอยการแก้ไขข้อมูลได้ เช่น รหัสผู้แก้ไข รายละเอียดวัน เวลา ที่ทำการแก้ไข

ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เพียงพอไม่สามารถประกอบธุรกรรมบนเว็บและการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่สามารถทำงานบนระบบแม่ข่าย-ลูกข่ายได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบเครือข่ายและระบบส่งผ่านข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนของการทดสอบสมมุติฐานงานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน การฝึกอบรมเรื่องโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปและประสบการณ์การทำงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บุคลากรด้านบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวม ในด้านนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหาร ด้านความสามารถในการเสนอรายงานทางการเงิน ด้านความสามารถพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านการควบคุมภายในและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

และด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจากในปัจจุบัน SMEs ได้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในองค์กรมากขึ้น เพื่อช่วยในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผล ออกรายงานทางการเงิน ช่วยลดเวลาและเกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ SMEs เองยังเล็งเห็นความสำคัญของการควบคุมภายในและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพราะข้อมูลถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ รุจันันท์ วิชิวานิเวศน์ (2560) กล่าวว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คือ ซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์ประเภทหนึ่ง ที่วางขายในตลาดซอฟต์แวร์ ถูกพัฒนาขึ้นใช้เฉพาะงานด้านการบัญชี เพื่อบันทึก ประมวลผล สร้างระบบจัดเก็บข้อมูลทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถออกรายงานทางการเงินและรายงานทางการบริหารได้ตามความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้ต้องเน้นการควบคุมทางการบัญชีในส่วนของการควบคุมเฉพาะระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณี รุ่งจตุรงค์ (2551) พบว่า กิจการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเข้ามาสนับสนุนการทำงานของ SMEs ในเรื่องการรวบรวม ประมวลผล สรุปและนำเสนอข้อมูลมากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mazyar Ghasemi et al (2011) โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นเครื่องมือของนักบัญชีและเจ้าของธุรกิจในการทำงานและตัดสินใจ โดยช่วยให้การนำเข้าข้อมูลโดยอัตโนมัติ การตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลที่ผิดพลาด การประมวลผลที่ถูกต้องและยังสามารถส่งออกรายงานในรูปแบบที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ภายในและภายนอกองค์กร

2. สภาพปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กรต่างๆในปัจจุบัน ระบบคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์เข้ามามีบทบาทอยู่มาก แตกต่างจากอดีตที่อาศัยเพียงการเก็บข้อมูลบนกระดาษ มีการทำธุรกรรมบนเว็บและ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ ทั้งนี้ ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ระบบเครือข่ายและส่งผ่านข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นก่อนที่องค์กรจะมีการตัดสินใจเลือกซื้อ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีนั้น ควรมีการศึกษาคุณสมบัติหรือความสามารถของโปรแกรมให้ดีเสียก่อน ว่าตรงกับความต้องการองค์กรหรือ

ไม่ ซึ่งหากมีการศึกษาแล้วจะช่วยให้การเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีความคุ้มค่าและเหมาะสมต่อการใช้งาน ทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดูแลรักษาอีกด้วย พร้อมทั้งควรศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในธุรกิจที่มีความใกล้เคียงกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของลักษณ์ประไพ มหานาม และบุษบา อารีย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กิจการที่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการบันทึกและจัดทำรายงานทางการเงิน พบปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านบุคลากรไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของโปรแกรม ด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และปัญหาในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องล้าสมัย ไม่มีคุณภาพ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และด้านข้อมูลมีปัญหาที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสิน สาขาในเขตภาค 5 พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ความล่าช้าและการล้มเหลวของระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบและไม่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบคู่มือการใช้งานอ่านเข้าใจยากไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบ และปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถน้อยจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

3. สภาพปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการด้านความสามารถพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากมีความยุ่งยากในการป้อน แก้ไขรายการค้า ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่ม ลด ข้อมูลบนฟอร์มหรือเอกสารได้ การผ่านบัญชีใช้เวลานาน เกิดความสูญหายและทำลายได้ง่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยนันท์ วรรณเมธี (2558) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้าน

การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีคือ เมื่อพบข้อผิดพลาดจะแก้ไขข้อมูลสามารถทำได้ และการแสดงผลรายงานทางบัญชีใช้เวลามาก และการสับเปลี่ยนระหว่างการลงรายการกับการดูผลจากบัญชีแยกประเภทและระบบต่างๆ ใช้เวลามากเช่นกัน และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพรพรรณ วรรณธนะชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาของธุรกิจจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่า ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คือ ด้านวิธีการผ่านรายการ หลักฐานการตรวจสอบ ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ความสัมพันธ์เชื่อมโยงข้อมูล การควบคุมภายในความสามารถในการจัดทำรายงาน คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา และความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน แต่ถ้ามองในมุมของปัญหาตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ จะพบปัญหาด้านบุคลากร ระเบียบคู่มือปฏิบัติงาน ข้อมูล และปัญหาด้านราคาของโปรแกรมที่ค่อนข้างสูง

4. ด้านนโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนในการเข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ไม่สนับสนุนในเรื่องการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ดังนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมอบรมและสรรหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อให้เข้ากับการทำงานของธุรกิจ พลพธู ปิยวรรณ และกัญญิภักดิ์ นิธิโรจนันท์ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี หมายถึง โปรแกรมที่บันทึกประมวลผล และเสนอรายงานเกี่ยวกับรายการค้าที่เกิดขึ้นของกิจการ การบันทึกมักเกี่ยวข้องกับการลงบัญชีในสมุดรายวัน การผ่านบัญชีไปสมุดบัญชีแยกประเภท และสรุปผลรายการค้าในงบการเงินต่างๆ ผลผลิตอาจได้แก่ เอกสารเบื้องต้น เช่น ใบเรียกเก็บเงิน งบการเงิน หรือรายงานต่างๆ โปรแกรมทางการบัญชีนั้นเป็นสินค้าที่ถูกแยกออกเป็นระบบย่อยหรือส่วนจำเพาะ เช่น ระบบสมุดบัญชีแยกประเภททั่วไป ระบบควบคุม ลูกหนี้ ระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ ระบบจัดซื้อ ระบบแจ้งหนี้และเรียกเก็บเงิน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอโณทัย ม่วงทิพย์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม กรณีศึกษากิจการค้าส่งในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีสามารถในการเชื่อมโยงกับระบบงานที่มีอยู่เดิมโดยไม่ขัดข้อง สำหรับปัจจัยด้านส่งเสริมการขายคือ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาล้างการติดตั้งระบบ และความต้องการใช้งานนั้นมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยกิจการที่มีความต้องการใช้งานเฉพาะส่วนงานบัญชีจะเลือกซื้อโปรแกรมฯ ที่พัฒนาโดยธุรกิจในประเทศไทย และกิจการที่มีความต้องการใช้งานเพื่อการบริหารงานทั้งองค์กรจะเลือกซื้อโปรแกรมฯ ที่พัฒนาจากต่างประเทศ

5. ด้านการควบคุมภายในและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ไม่มีระบบการตรวจสอบการคีย์ข้อมูล เช่น หากผู้ใช้คีย์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจะมีข้อความหรือสัญญาณเตือนแสดงให้ผู้ใช้เห็นทางหน้าจอ เพราะโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีความความถูกต้องของข้อมูลมากน้อยแค่ไหน เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องตรวจสอบเพราะถ้าตัวเลขในรายงานไม่ถูกต้องการใช้โปรแกรมก็จะไม่เกิดประโยชน์ใดๆ และควรได้รับการตรวจสอบจากการทดลองใช้งานจริงเท่านั้น รวมทั้งไม่สามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานในระดับเมนูงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ การไม่มีระบบสำรองข้อมูล และไม่สามารถตรวจสอบร่องรอยการแก้ไขข้อมูลได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรวรรค์ ญาณคะวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีกรณีศึกษากรมการอาชีวศึกษา ระบบความปลอดภัยของข้อมูลในการแก้ไขตามสิทธิ์ของผู้ใช้นั้นมีความสำคัญ ผู้ใช้งานต้องสามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้แตกต่างกันในหลายระดับ เพื่อให้ทราบว่าผู้ดูแลปลอมเข้าไปแก้ไขและระบุชื่อผู้แก้ไขได้ และต้องทำการสำรองข้อมูลทุกครั้ง เพื่อรักษาข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

6. ด้านความสามารถในการเสนอรายงานทางการเงินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีความแม่นยำในการประมวลผลเพื่อจัดทำรายงานทางการเงิน แต่อาจจะไม่สามารถรองรับรายงานได้หลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรณภพ มีอม (2558) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีระดับ



ความสามารถพื้นฐานในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความแม่นยำในการประเมินผล ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล และกำหนดรหัสผู้ใช้งาน และสิทธิ์การใช้งาน สำหรับด้านปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงาน และราคาของโปรแกรม ทั้งนี้ยังพบว่า นิติบุคคลที่เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเนื่องจาก ง่ายต่อการใช้งาน ความยืดหยุ่นในการเสนองบการเงินและรายงานทางการเงินอื่นๆ ความสามารถในการทำงานบนระบบเครือข่ายได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของลักษณะประไพมหานาม และบุษบา อารีย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กิจกรรมที่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการบันทึกและจัดทำรายงานทางการเงิน ปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ทั้ง 8 ด้าน โดยกิจกรรมส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาทั้งในด้านวิธีการผ่านรายการ ด้านหลักฐานการตรวจสอบ ด้านความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชี ด้านการควบคุมภายใน ด้านความสามารถในการจัดทำรายงาน ด้านคู่มือการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม และด้านความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน แต่กลับพบปัญหาอื่นๆ เช่น ด้านบุคลากรไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของโปรแกรม ด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และปัญหาในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องล้าสมัย ไม่มีคุณภาพ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และสำหรับด้านข้อมูลมีปัญหาที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ

7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน การฝึกอบรมเรื่องโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปและประสบการณ์การทำงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภาพรลธิทวงศ์ขจร และไพลิน ตระเมธีรัตน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ซอฟต์แวร์

ทางการบัญชี อาจเนื่องมาจากผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นที่ไม่เหมือนกันเพราะมุมมองที่แตกต่างกันในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. นักบัญชีควรมีความรู้ความเข้าใจ พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นอย่างดี ได้แก่

ด้านการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งรวมถึงการตั้งค่าระบบเบื้องต้นให้มีความปลอดภัย และการเก็บหลักฐานในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อตรวจสอบความเกี่ยวเนื่องของรายการค้าได้อย่างแม่นยำ หากเกิดกรณีผิดปกติสามารถตรวจสอบและแก้ไขได้อย่างทันกาล

ด้านความสามารถในการจัดทำรายงาน ผู้ทำบัญชีสามารถใช้ข้อมูลจากรายงานในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาช่วยในการตัดสินใจและสามารถออกแบบรายงานจากฟังก์ชันในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้ตามความต้องการใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำขึ้น

2. นักบัญชีควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าใจการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นอย่างดีมากกว่าที่จะเป็นผู้ใช้ที่ดีเพียงอย่างเดียว

3. ผู้ประกอบการ ควรคัดเลือกนักบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและสามารถประยุกต์ใช้ในงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนให้นักบัญชีไปฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ

4. ผู้ประกอบการควรสนับสนุนงบประมาณด้านการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีด้านเครือข่ายที่ทันสมัย รวดเร็ว เพื่อให้งานด้านบัญชีมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

5. ผู้ประกอบการ ต้องตระหนักถึงการควบคุมภายในและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยอันดับแรก คือ ต้องเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ต่อมาต้องสอบถามว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้งานมีการตั้งค่าระบบเพื่อให้เกิด

การควบคุมภายในที่ดี รวมทั้งการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลหลัก ตั้งแต่การสร้าง ลด และเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลัก และสามารถตรวจสอบร่องรอยการแก้ไขข้อมูลได้

6. ผู้ประกอบการ ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรมการใช้งาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีอย่างสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ประกอบการและพนักงานของสถานประกอบการในเขตจังหวัดอุบลราชธานีที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่อำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

เกษวารงค์ ญาณะนาคววัฒน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.

บรรณภาพ มื่อคม. การประเมินผลการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2558.

ปรียนันท์ วรรณเมธี. ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 4, 1 (มกราคม – มิถุนายน 2558): 9 – 21.

นภาพร ลิขิตวงศ์ขจร และไพไลน ตรงเมธีรัตน์. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 28, 1 (มกราคม – มีนาคม 2551): 33 – 47.

พรพรรณ วรรณธนะชัย. ปัญหาของธุรกิจในจังหวัดลำปางจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.

พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญภัทธี นิธิโรจน์ธนท์. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์, 2560.

รุจิจันทร์ วิชิวานีเวศน์. สารสนเทศทางธุรกิจ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2560.

ลักษณะประไพ มหานาม และบุษบา อารีย์. ปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. 25, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2558): 41 – 62.

วาสนา วงศ์สิทธิ์. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสิน สาขาในเขตภาค 5. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

สุวรรณี รุ่งจตุรงค์. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2551.

ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, สำนักงาน. ฐานข้อมูลผู้ประกอบการ SMEs. (ออนไลน์) 2560. (อ้างอิงเมื่อ 30 กรกฎาคม 2560). จาก <http://popcensus.nso.go.th/web/industrial/report.html/>

อโณทัย ม่วงทิพย์. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษากิจการค้าส่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2551.

Taro Yamane. *Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.* New York: Harper and Row Publications, 1973.

Maziyar Ghasemi et al. The impact of Information Technology (IT) on modern accounting systems. *Procedia - Social and Behavioral Sciences.* 28 (December 2011): 112–116.