

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดในการศึกษาการประเมินผลการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี ของบริษัท คริสเซ็น แอร์คราฟท์ อินทีเรีย ซีสเทมส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดระบบสารสนเทศทางการบัญชี
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

**การประเมินผล (Evaluation)** หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเชิงคุณค่า เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ ตัดสินใจเลือกทางอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือกระบวนการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งของหรือการกระทำใดๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน (สมหวัง พิริยานุวัฒน์, 2544 : 21)

การประเมินผลมีความสำคัญต่อทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนย่อมมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่จะนำองค์กร ไปสู่ความสำเร็จ โดยกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ต่างกกัน มีความสัมพันธ์และร่วมมือกันอย่างมีระบบแบบแผนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งในการศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาการประเมินผลการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้นการจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ต้องอาศัยการประเมิน (<http://wbc.msu.ac.th/ge/SM/0702501/lasonn%205-2-7.1.html>) ซึ่งมีประโยชน์และความสำคัญดังนี้

- ก. รับรู้สภาพปัญหาที่เป็นอยู่รวมทั้งสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
- ข. รับรู้ถึงการดำเนินงานและการปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหมายหรือไม่เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น
- ค. รับรู้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปฏิบัติงานในส่วนงานต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด

ง. รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากผลกระทบของการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมเพียงใด เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น

### แนวคิดระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems)** หมายถึงระบบที่พัฒนาขึ้นโดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูลรายการที่เกิดขึ้นของธุรกิจ การประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศทางการบัญชีที่มีประโยชน์ต่อการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการควบคุมสินทรัพย์ ของธุรกิจให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นถูกต้องและเชื่อถือได้แก่ผู้ภายในและผู้ภายนอกของกิจการ (วัชรินทร์ เศรษฐศักดิ์โก, 2543 : 2)

ส่วนสารสนเทศที่ดีหรือมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้ (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเยี่ยม 2548 : 9)

- ก. มีสาระสำคัญ (Relevant) ความมีสาระสำคัญของข้อมูลขึ้นอยู่กับความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละผู้ใช้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจของเรา
- ข. เชื่อถือได้ (Reliable) หมายความว่าเอกสารสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูลนั้น
- ค. ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศต้องมีความพอดีว่างคูลระหว่างคุณลักษณะของสารสนเทศดังกล่าว
- ง. ทันเวลาต่อการตัดสินใจ (Timely) ข้อมูลที่ดีจะต้องทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล่าสมัย ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลในเวลาที่ต้องการ โดยไม่ทำให้เสียโอกาส
- จ. เข้าใจง่าย (Simple Format) รูปแบบของข้อมูลในการนำเสนอต้องเข้าใจง่าย
- ฉ. ตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อประมวลผลมาจากหลายๆ แหล่งทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องความน่าเชื่อถือและแหล่งที่มาของข้อมูลก่อนที่จะนำไปประมวลผล
- ช. คุ่มทุน (Cost Effective) ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา โดยต้องคุ้มค่างบทุนที่เสียไปเพื่อให้ได้ข้อมูลนั้นมา

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศขององค์กรที่เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลทุกๆ ข้อมูลที่สามารถเพิ่มค่าให้แก่กิจการและลูกค้าของกิจการ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นมาในกิจการ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง ได้แก่ จอภาพ และเครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำ

สารสนเทศทาง การบัญชี ให้แก่ผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ภายนอกของกิจการ ในระบบสารสนเทศทางการบัญชีนี้อาจใช้คนบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีบัญชี (วัชรพร เศรษฐศักดิ์โก 2543 : 1-2)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

ก. บุคลากร (People) หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ใช้สารสนเทศ ผู้รับผิดชอบจัดการระบบและผู้ควบคุมระบบ

ข. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ระบบสารสนเทศประกอบด้วยขั้นตอนงานหลักๆ 4 ขั้นตอน คือ ข้อมูลเข้า การประมวลผล ข้อมูลออก และการเก็บรักษาข้อมูล (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเอี่ยม 2548 : 17-18)

1. ข้อมูลเข้า (Input) ข้อมูลเข้านี้มักเกิดจากรายการค้า (Transaction) หรือเหตุการณ์ทางธุรกิจ (Business event) ได้แก่ รายการซื้อ รายการขาย การว่าจ้างพนักงาน รายการค้าเหล่านี้อาจถูกบันทึกลงในเอกสารเบื้องต้น ได้แก่ ใบสั่งซื้อ ใบสั่งขาย ใบเสร็จรับเงิน หรืออาจถูกบันทึกลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ แผ่นดิสเก็ตต์ (diskette) โดยการคีย์ข้อมูลลงสื่อผ่านแป้นพิมพ์ หรือการใช้อุปกรณ์นำเข้า (input device) อื่น ได้แก่ เครื่องบันทึกเงินสด (cash register) พีไอเอส (ณ จุฑาชาย)/รหัสผลิตภัณฑ์สากล เครื่องอ่านอักขระหมึกแม่เหล็ก เครื่องอ่านอักขระด้วยแสง

2. การประมวลผล (Processing) การประมวลผลหลักที่เกิดขึ้นในระบบบัญชี คือ การประมวลผลเพื่อหายอดที่ทันสมัยของข้อมูลในแฟ้มหลัก ได้แก่ แฟ้มหลักสินค้าคงเหลือแสดงยอดบัญชีของสินค้าคงคลังแต่ละชั้นระหว่างงวดบัญชีหนึ่งๆ เกิดรายการค้าที่จะทำให้สินค้าคงคลังเพิ่มขึ้นหรือลดลง ได้แก่ สั่งซื้อสินค้าเพิ่มหรือเบิกสินค้าออกจากคลังสินค้าเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการผลิต ดังนั้นแฟ้มหลักสินค้าคงคลังจึงต้องมีการประมวลผลเพื่อปรับยอดให้แสดงยอดของบัญชีที่ทันสมัยเสมอ คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในราคาที่ถูกลง และมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการใช้มือคนมาก

3. ข้อมูลออก (output) ข้อมูลออกของระบบสารสนเทศอาจถูกนำเสนอในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ บนหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นรายงานบนกระดาษ (hard copy) หรืออาจเป็นเสียงเป็นวิดีโอ หรือถูกเก็บไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถโอนย้ายไปใช้ในภายหลังได้

4. การเก็บรักษาข้อมูล (Storage) คอมพิวเตอร์สามารถเก็บรักษาข้อมูลจำนวนมหาศาลไว้ในหน่วยเก็บข้อมูลชั่วคราวภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ (primary storage) งานบันทึกแบบแข็ง (hard disk) หรือหน่วยเก็บข้อมูลภายนอก (external storage device) ได้แก่ เทปหรือแผ่นดิสเก็ตต์

ค. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การจัดการฐานข้อมูล ข้อมูลเข้า ข้อมูลออก การเก็บรักษาข้อมูล และเทคโนโลยีโทรคมนาคม มาใช้ในระบบสารสนเทศ เพื่อบันทึก ประมวลผล และการจัดส่งข้อมูล ซึ่งเทคโนโลยีเป็นศูนย์กลางของข้อมูลทั้งหลายที่ทำให้เกิดหน้าทำงานต่างๆ ในองค์กร (วัชรินทร์ เศรษฐศักดิ์โก, 2543 : 2-18)

### ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เป็นสินค้าที่มีอยู่มากมายหลายประเภทในวงการคอมพิวเตอร์ การที่จะเข้าใจประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปแต่ละแบบอย่างถ่องแท้ ผู้ใช้ต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องของการบัญชี มีความรู้พื้นฐานเรื่องคอมพิวเตอร์ และที่สำคัญต้องเข้าใจธุรกิจที่จะนำโปรแกรมนั้นไปใช้งานได้เป็นอย่างดีด้วย หากไม่มีความรู้ดังกล่าวอาจทำให้เกิดความสับสนในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ โดยงานพื้นฐานของโปรแกรมของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีองค์ประกอบการทำงานดังนี้ (อรรถพล ตรีตานนท์และคณะ, 2548:113-122)

1. เทคโนโลยีที่เป็นรากฐานของโปรแกรมทางการบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีโปรแกรมช่วยงาน (utility) ที่สำคัญคือ การกำหนดขนาดแฟ้มข้อมูล โปรแกรมช่วยงานที่ใช้ทำการสำรอง (backup) และการส่งคืน (restore) แฟ้มข้อมูล ระบบปฏิบัติการกิจการนั้นจะต้องเลือกระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมหรือสามารถใช้ร่วมกับโปรแกรมได้ และจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจการทำงาน of ระบบปฏิบัติการนั้นเป็นอย่างดี ดังนั้นการเลือกระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมกับระดับความสามารถในการทำงานและการควบคุมที่เป็นที่ต้องการของแต่ละกิจการจึงเป็นการตัดสินใจที่สำคัญอย่างหนึ่ง คอมพิวเตอร์ลูกข่าย – แม่ข่าย โปรแกรม ERP ส่วนใหญ่มีอยู่บนโครงสร้างข่ายคอมพิวเตอร์แบบลูกข่าย-แม่ข่าย (client-server) บุคลากรทางด้านสารสนเทศขององค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการดูแลและควบคุมโครงสร้างเครือข่ายแบบลูกข่าย-แม่ข่ายได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการทำงานบนเครือข่าย โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมักทำงานบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะสามารถกำหนดระดับของความสามารถในการใช้ระบบงานของผู้ใช้แต่ละคน โดยเฉพาะในกรณีที่มีการเข้าถึงข้อมูลอาจทำได้โดยผ่านอินเทอร์เน็ต เครือข่ายภายในองค์กร (Intranet) หรือเครือข่ายที่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรเข้าสู่ระบบงานขององค์กรได้ (Extranet) เครือข่ายส่งผลโดยตรงต่อเรื่องความปลอดภัยและความสามารถในการทำงานของระบบงาน

2. ทางเลือกของผู้ใช้ระบบงานมักปรากฏในขั้นตอนของการติดตั้งโปรแกรม หรือปรากฏอยู่บนเมนูหลักของโปรแกรม โปรแกรมที่มีทางเลือกมากเป็นโปรแกรมที่ให้ความยืดหยุ่นในการใช้สูง และสามารถนำไปใช้งานกับธุรกิจจริงได้

3. การกำหนดรหัสผ่าน หน่วยรายงาน และการกำหนดงวดบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปที่เลือกใช้โปรแกรมควรมีรหัสผ่านหลายระดับ (multi level) มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน สามารถควบคุมการเข้าไปใช้เพิ่มและควบคุมขั้นตอนการทำงานในระบบบัญชีย่อยต่างๆของกิจการได้ รหัสผ่านหลายระดับสามารถกำหนดให้พนักงานขายเข้าไปดูข้อมูลในแฟ้มลูกค้าหรือแฟ้มสินค้าได้ แต่ไม่สามารถป้อนหรือแก้ไขข้อมูลใดๆได้ โปรแกรมสำเร็จรูปบางตัวใช้ทำบัญชีของกิจการมากกว่าหนึ่งกิจการได้ในขณะเดียวกัน (multi company) หรือต้องการรายงานแยกเป็นแผนก สาขา หรือหน่วยงานย่อย จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดหน่วยรายงาน (reporting unit) โปรแกรมบางตัวนำการกำหนดหน่วยรายงานไปไว้ในโปรแกรมช่วยงาน

งวดบัญชี (accounting period) เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะต้องกำหนดโดยผู้ใช้โปรแกรม โปรแกรมสำเร็จรูปหลายตัวใช้การแยกวัดบัญชีตามปีปฏิทิน คือ ใช้รหัส 1 สำหรับเดือนมกราคม ไปจนถึง 12 สำหรับเดือนธันวาคม โปรแกรมบางตัวแยกวัดบัญชีเป็น 12 งวด แต่ผู้ใช้สามารถกำหนดให้เดือนอะไรก็ได้เป็นงวดที่หนึ่ง SAP R/3 FI สามารถกำหนดงวดบัญชีให้เป็นไปตามปีปฏิทิน (non-calendar year) โดยผู้ใช้สามารถตั้งเดือนใดเป็นบัญชีแรกก็ได้

4. การสร้างแฟ้มหลัก การเพิ่ม ลด และเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มหลัก ซึ่งแฟ้มหลักหมายถึงแฟ้มที่ประกอบด้วยข้อมูลที่แสดงสถานะของบัญชีต่างๆ ข้อมูลหลักจัดทำขึ้นครั้งเดียวเมื่อตอนเริ่มต้นระบบออกจากข้อมูลที่เป็นรายการค้า รายการค้าที่เกิดขึ้นทุกๆงวดบัญชีจะถูกบันทึกลงในแฟ้มรายการค้า รายการในแฟ้มนี้เกิดขึ้นทุกๆงวดบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยทั่วไปสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มหลักได้ ซึ่งการเพิ่ม ลด หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มหลักเกิดขึ้นอย่างไม่สม่ำเสมอ การลบและการแก้ไขข้อมูลในแฟ้มหลักเป็นอีกจุดหนึ่งของความแตกต่างระหว่างโปรแกรม โปรแกรมหลายตัวไม่มีการควบคุมการลบหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มหลัก ส่วนโปรแกรมบางตัวผู้ใช้ไม่สามารถลบบัญชีที่ยังคงมียอดคงเหลือ จะลบได้ก็ต่อเมื่อยอดคงเหลือเป็นศูนย์ ข้อมูลสำคัญที่ปรากฏอยู่ในแฟ้มหลักจะต้องได้รับการปกป้องมากกว่าข้อมูลอื่นๆ การลบหรือแก้ไขข้อมูลเหล่านี้ อาจต้องใช้ผู้ยืนยันการลบหรือแก้ไขถึง 2 คน และมีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งด้วย

5. การป้อนรายการค้าและการตรวจทานรายการค้า รายการค้าเป็นข้อมูลทางการบัญชีที่เกิดขึ้นจริง มีหลักฐานว่าเกิดขึ้นแล้วแน่นอนและเกี่ยวข้องกับเงินตรา รายการค้าเกิดขึ้นทุกๆงวดบัญชี ผู้ใช้จะต้องนำรายการค้าเหล่านี้มาประมวลผลร่วมกับแฟ้มหลักเพื่อทำให้ยอดคงเหลือของ

บัญชีต่างๆ ในแฟ้มหลักแสดงยอดที่ทันสมัยเสมอ การประมวลผลนี้เรียกว่าการปรับปรุงยอดบัญชี ในการประมวลผลเพื่อให้ได้ยอดบัญชีใหม่นี้อาจทำได้ 2 ลักษณะ คือ แบบรวม (batch) หรือแบบแยกทีละรายการค้า (online) ในการประมวลผลแบบรวม ในการตรวจทานความถูกต้องของรายการค้า โปรแกรมสำเร็จรูปบางตัวกำหนดไว้ว่าเมื่อใส่รายการค้าลงหน้าจอครบตามจำนวนที่กำหนดใน 1 กลุ่ม เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำการผ่านบัญชีทันที ในขณะที่โปรแกรมบางตัวกำหนดว่า 1 batch จะต้องมีการรายการเช่นเดียวกัน แต่เมื่อใส่รายการค้าครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว เครื่องคอมพิวเตอร์จะไม่ผ่านบัญชีจนกว่าผู้ใช้จะสั่ง ดังนั้นแฟ้มรายการค้านี้จะสามารถถูกเก็บไว้เพื่อตรวจทานความถูกต้องก่อนที่จะนำรายการค้านั้นเข้าประมวลผลโปรแกรมที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ คือ โปรแกรมที่ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลเข้าแฟ้มรายการค้าได้ทีละหลายกลุ่ม และรายการค้าเหล่านี้จะสามารถถูกเก็บไว้เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจะถูกนำเข้าประมวลผลต่อเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ใช้ ประสิทธิภาพในการป้อนข้อมูลเกี่ยวกับรายการค้า ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ป้อนข้อมูลและการออกแบบหน้าจอเพื่อรองรับข้อมูล โปรแกรมสำเร็จรูปแต่ละตัวให้ความสามารถในการป้อนข้อมูลต่างกัน ความยากง่ายในการแก้ไขข้อมูลที่ป้อนผิดพลาดและการควบคุมที่ต่างกัน โปรแกรมบางตัวมีการป้อนการควบคุมการรับข้อมูลเข้า

6. การผ่านบัญชีการสร้างแฟ้มหลักและการสร้างแฟ้มรายการค้าได้ผ่านไปแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือหน้าที่ของการผ่านบัญชีจากแฟ้มรายการค้าไปปรับปรุงยอดของบัญชีในแฟ้มหลักขั้นตอนของการผ่านบัญชีเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลา โปรแกรมสำเร็จรูปบางตัวขึ้นข้อความหน้าจอให้ผู้ใช้ทำการสำรองข้อมูลไว้เพื่อความไม่ประมาท เป็นการป้องกันการสูญหายหรือข้อมูลถูกทำลาย ในขณะที่ทำการปรับปรุงยอดบัญชี โปรแกรมบางตัวกำหนดให้มีการพิมพ์สมุดรายวัน โดยอัตโนมัติทุกครั้งก่อนที่จะมีการผ่านบัญชี อีกสิ่งหนึ่งที่ทำให้ขั้นตอนของการผ่านบัญชีของ โปรแกรมแต่ละตัวต่างกันคือการเชื่อมโยงระหว่างระบบย่อย (integrate) โปรแกรมใดมีการเชื่อมโยงระหว่างระบบย่อยที่มีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถทำให้ผู้ใช้ลดเวลาและแรงงานได้อย่างมาก

#### 7. การปิดบัญชีเมื่อสิ้นงวด

งวดบัญชีสำหรับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อาจหมายถึงระยะเวลา 1 รอบที่กิจการจะต้องทำงบการเงินเพื่อหาผลกำไรหรือขาดทุน อาจเป็นรอบเดือน รอบ 6 เดือน หรือรอบปี หรือหมายถึงช่วงเวลาหรือกำหนดเวลาที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำการล้างข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ในบัญชีต่างๆถึงปัจจุบันให้เป็นศูนย์ โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความยืดหยุ่นในเรื่องการปิดบัญชีสิ้นงวดน้อยที่สุดคือ โปรแกรมที่อนุญาตให้เปิดบัญชีได้เพียงงวดเดียว เมื่องวดบัญชีใดถูกปิดแล้วแต่มีรายการปรับปรุงที่ควรเกิดขึ้นในงวดบัญชีที่ปิดไปแล้วปรากฏขึ้นทีหลัง รายการนั้นจะต้องถูกยกไปใส่ในงวดบัญชีต่อไป ในระบบบัญชีด้วยมือกิจการมักเปิดบัญชีของแต่ละงวดไว้ระยะหนึ่ง เพื่อ

รอรายการปรับปรุงเพราะต้องการจะให้รายได้และค่าใช้จ่ายปรากฏในงบการเงินอย่างถูกต้องที่สุด โปรแกรมสำเร็จรูปบางตัวให้ความยืดหยุ่นในเรื่องของการเปิดงวดบัญชีหลายงวดในขณะเดียวกันสูงมาก คือ ผู้ใช้สามารถกลับเข้าไปในงวดบัญชีใดก็ได้เพื่อทำรายการปรับปรุงเมื่อสิ้นงวดบางโปรแกรมสามารถใช้รหัสผ่านควบคุมการเข้าไปทำรายการปรับปรุงในงวดบัญชีที่ปิดไปแล้ว โปรแกรมส่วนใหญ่มีคำสั่งพิเศษไว้ให้ผู้ใช้ลบข้อมูลที่บันทึกไว้แล้วถึงปัจจุบัน ได้แก่ ยอดขายเชื่อที่กิจการต้องปิดบัญชีขายเพื่อหาผลกำไร จึงต้องย้ายยอดขายเข้าไปรวมไว้ในยอดขายรวมต่อปี เพื่อสะสมตัวเลขที่เป็นยอดขายเชื่อต่อปีต่อไป

8. การพิมพ์แบบฟอร์ม แบบฟอร์มสามารถกำหนดให้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจัดทำขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเปลี่ยนแปลง เพิ่ม ลด ข้อมูลบนแบบฟอร์ม หรือเอกสารนั้นว่าเป็นไปได้ยากง่ายเพียงใด

9. การพิมพ์รายงาน รายงานเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โปรแกรมบางตัวมีหน้าที่พิเศษที่ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างรายงานเองจากข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลัก บางโปรแกรมกำหนดให้มีการพิมพ์รายงานบางรายงานหรือทุกรายงานโดยอัตโนมัติ หรือบางโปรแกรมกำหนดให้พิมพ์ตามคำสั่ง โปรแกรมสำเร็จรูปบางตัวอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถจัดทำงบการเงินเปรียบเทียบ เทียบระหว่างงวดบัญชี หรือระหว่างปี หรือระหว่างตัวเลขงบประมาณกับตัวเลขที่เกิดขึ้นจริง บางโปรแกรมอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถจัดเก็บรายงานต่างๆ ในรูป HTML เพื่อนำขึ้นแสดงบนเครือข่ายขององค์กร ขยายวงของจำนวนผู้ใช้ที่สามารถเรียกดูข้อมูลจากรายงานต่างๆ ได้ บางโปรแกรมอนุญาตให้ผู้ใช้เคลื่อนย้ายรายงานไปสู่โปรแกรมอื่น เพื่อจะได้สามารถจัดทำรายงานในรูปแบบที่ต้องการ ได้มากขึ้นบางโปรแกรมนำเสนอรายงานบนหน้าจอควบคู่กับการจัดพิมพ์รายงานลงสู่กระดาษได้ การพิมพ์รายงานบนหน้าจอทำให้ผู้ใช้สามารถเจาะลึกเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลในรายงานแต่ละตัวได้ ความสามารถนี้เรียกว่าเจาะลึกและเจาะรอบ รายงานที่ถูกนำเสนอบนหน้าจอคอมพิวเตอร์มักเป็นข้อมูลที่ทันสมัยกว่ารายงานบนกระดาษ โปรแกรมบางตัวสามารถจัดทำการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินได้เปรียบเทียบกับอัตราส่วนที่ได้กับงวดบัญชีอื่นๆ หรือเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐานของประเภทธุรกิจนั้นๆ ได้ด้วย เมื่อใดที่ตัวเลขแตกต่างกันไปจากตัวเลขมาตรฐานที่ตั้งไว้ (preset parameter) ระบบก็จะส่งสัญญาณให้ผู้รับผิดชอบทราบโดยอัตโนมัติ การแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบเมื่อตัวเลขใดแตกต่างจากตัวเลขที่กำหนดไว้นี้เรียกว่า event-trigger reporting

10. การแลกเปลี่ยนโยกย้ายข้อมูลระหว่างระบบบัญชีย่อยและระหว่างโปรแกรม

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีความสามารถในการแลกเปลี่ยนโยกย้ายข้อมูลได้

3 ลักษณะดังนี้

การแลกเปลี่ยนโยกย้ายข้อมูลระหว่างระบบย่อย หมายถึงความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบบัญชีย่อย ได้แก่ เมื่อเกิดรายการค้าเกี่ยวกับการขายเชื่อขึ้น ผู้ใช้บันทึกรายการค้านี้ลงไปในระบบการประมวลผลใบสั่งขาย โปรแกรมที่มีความสามารถในการเชื่อมต่อระหว่างโมดูล การติดตามแก้ไขรายการค้าในลักษณะนี้ค่อนข้างจะยุ่งยากอยู่มาก

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ทำงานบนเครือข่ายที่รวมโปรแกรมและแฟ้มข้อมูลไว้ที่เดียวกัน โดยมีผู้ใช้โปรแกรมและแฟ้มข้อมูลได้หลายคน การประมวลผลอาจเกิดขึ้นที่หน่วยกลางหรือหน่วยทำงาน (workstations) ต่างๆก็ได้ แต่การเก็บรักษาแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมจะอยู่ที่หน่วยกลาง โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีบางตัวมี ฉบับ หรือ รุ่น ที่ทำงานบนเครือข่าย (network version) ได้ แต่ขั้นตอนการติดตั้งการดำเนินงาน และการควบคุมโปรแกรมเหล่านี้จะยุ่งยากมากกว่าระบบที่ทำงานแยกอิสระระบบเดียว (stand-alone) ซึ่งมีผู้ใช้คนเดียว

โปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถโยกย้ายข้อมูลไป-มากับโปรแกรมอื่นได้ สามารถสร้างความคล่องตัวแก่ผู้ใช้ข้อมูลเป็นอย่างมาก ได้แก่ งบดุลหรืองบกำไรขาดทุนที่อยู่ในโปรแกรมอาจถูกโยกย้ายออก (export) ไปอยู่ในพื้นที่ของโปรแกรมประเภทแผ่นตารางทำการ ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์งบการเงินนั้นได้รวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ข้อมูลอาจถูกส่งออกไปสู่โปรแกรมประเภทประมวลผลคำ เพื่อผู้ใช้จะสามารถตกแต่งรายงานด้วยคำอธิบายหรือตัวพิมพ์ที่สวยงามกว่าก็ได้

#### 4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรุณา ตั้งศรีสุข (2543) ได้ศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของ บริษัท ฟริสโต เลย์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS เป็นระบบเครือข่ายข้อมูลสมบูรณ์แบบที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมการผลิต โดยใช้หลักการของ MRP-I (Material Requirement Planning) และ MRP-II (Manufacturing Resource Planning) มีการเชื่อมโยงกันทั้งระบบและระบบงานหลัก ผลกระทบเมื่อเทียบกับระบบเดิม เห็นว่าด้านการปฏิบัติงาน ระบบฯช่วยลดความซ้ำซ้อนหรือขั้นตอนของกระบวนการทำงานมากกว่าระบบเดิม ด้านข้อมูลสารสนเทศ ระบบฯสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์มากกว่าในระดับดีมาก และ รูปแบบเข้าใจง่ายในระดับปานกลาง ส่วนด้านปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบเครือข่ายข้อมูลมักเกิดความล้มเหลวเนื่องจากดาวเทียมเกิดการล้มเหลวทำให้การทำงานหยุดชะงัก ส่วนปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าเกิดจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง ส่วนปัญหาด้านระบบโปรแกรมพบว่ามีความยืดหยุ่นน้อย และปัญหาทางด้านบุคลากร พบว่าบุคลากรไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบดีพอ และไม่มี



เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อระบบเกิดปัญหา เนื่องจากบุคคลภายนอกเป็นบริษัทที่ทำการติดตั้งระบบ

**วัฒนชัย คล้ายจินดา (2544)** ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม เห็นด้วยว่าด้านระบบเตือนภัย ระบบแจ้งข้อมูลมีความถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าระบบเดิม และบุคลากรที่ให้การอบรมมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ด้านระบบ เอส เอ พี แต่มีความเห็นว่าขั้นตอนในการบันทึกบัญชีซับซ้อนและยุ่งยากกว่าเดิม ส่วนด้านที่มีการระบุปัญหาคือ พนักงานบัญชีมีความเห็นว่าระบบโปรแกรมสำเร็จรูปมีขั้นตอนการบันทึกบัญชีที่ยุ่งยากซับซ้อน มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบแก่พนักงานไม่ต่อเนื่อง ส่วนด้านการฝึกอบรม หลักสูตรที่จัดให้ไม่เหมาะสมด้านระยะเวลาและความถี่ในการอบรม ส่วนทางด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบ พนักงานบัญชีมีความเห็นว่าระบบมีการเตือนภัย มีระบบป้องกันเมื่อมีการทำงานผิดและมีระบบการแจ้งข้อมูลล่วงหน้าดี

**ณัฐวุฒิ อภิตถยากร (2545)** ได้ศึกษาเรื่อง การนำโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของ บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า ไม่มีการระบุปัญหาเลยในด้านฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล ความสัมพันธ์เชื่อมโยงข้อมูลในโมดูลของระบบแต่ละโมดูล ระบบการตรวจสอบติดตามหลักฐานการบันทึกรายการที่ผ่านรายการไปแล้ว รูปแบบการนำเข้าข้อมูลจำนวนผู้ใช้ระบบและความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนความคิดเห็นของปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปมีความยุ่งยาก สลับซับซ้อน รูปแบบเข้าใจยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์ ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท ไม่มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลล่าช้าไม่ทันเวลาไม่ถูกต้อง ส่วนปัญหาด้านการนำเข้าข้อมูลมีปัญหาจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง และมีปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบล่าช้า

**รักชนก ชูยกปิ่น (2546)** ได้ศึกษาเรื่อง การใช้งานของโปรแกรม J.D. Edwards ของบริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า โปรแกรม J.D. Edwards เป็นระบบเครือข่ายข้อมูลที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตโดยใช้หลักการของ MRP (Material Requirement Planning) มีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงานที่สามารถทำงานให้สมบูรณ์

ไม่พบปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพราะได้มีการจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าอย่างเพียงพอก่อนนำระบบมาใช้ ด้านความสัมพันธ์การเชื่อมโยงข้อมูลในโมดูลแต่ละโมดูล ด้านรูปแบบนำเข้าก็รูปแบบการป้อนข้อมูลเข้าในระบบไม่สัมพันธ์กัน ส่วนที่พบว่ามีปัญหาคือ ด้านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงมักเกิดการล้มเหลวและล่าช้ามากที่สุด ด้านผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบดีพอ จำนวนผู้ใช้ระบบยังไม่เพียงพอ ส่วนด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปพบว่า ไม่มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าทำให้ได้ข้อมูลที่ผิดพลาดได้ การประมวลผลช้า ไม่ทันเวลา ไม่ถูกต้อง

**จรงค์ษ์ ประมวลกุล (2547)** ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Prostar มาใช้ในงานสารสนเทศด้านการผลิตจักรเย็บผ้า ของ บริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการทำงานไม่มีเสถียรภาพ มีสภาพเก่ามาก ส่วนด้านระบบโปรแกรมเกิดปัญหาในระหว่างการทำงานบ่อยครั้ง ไม่มีระบบช่วยเหลือเมื่อระบบมีปัญหา ไม่มีการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลที่ดีพอ ส่วนปัญหาด้านการเชื่อมโยงเครือข่ายพบว่าระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายของข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาด้านบุคคลากรพบว่าผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมอย่างเพียงพอ