

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตร ของบริษัท ไร่ดวงแข็ง จำกัด โดยใช้แนวคิดทฤษฎีแนวคิดวงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบใช้คอมพิวเตอร์ช่วยบันทึกข้อมูล แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทางด้านบัญชี แนวคิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสำรวจ สัมภาษณ์การปฏิบัติงานจริง สัมภาษณ์เชิงลึก และใช้แบบสอบถาม เรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ แบ่งเป็น 7 ปัจจัย คือ ด้านบุคลากร ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านเทคโนโลยี และด้านการควบคุมภายใน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดแบบให้คะแนนหรือให้การประเมิน แบบ Itemized rating scales

ผลการศึกษาพบว่า บริษัทได้มีการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในแต่ละวงจรคือ วงจรรายได้ วงจรค่าใช้จ่าย วงจรผลิต และวงจรบัญชีแยกประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายการปฏิบัติในระบบบัญชี จะมีการแบ่งงานตามระบบงานแต่ละโมดูล เน้นให้ผู้ใช้งานมีความชำนาญเฉพาะหน้าที่ มีการสอนงานแบบฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (Training on the job) เพื่อให้ผู้ใช้งาน โปรแกรมมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำมาศึกษาในครั้งนี้เป็นส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี มีอายุการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว 5 ปี ขึ้นไป ทำงานในตำแหน่งพนักงาน ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows การใช้ Microsoft Access และการใช้คอมพิวเตอร์

5.1.2 ความสำเร็จที่เกิดจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของ บริษัท ไร่ทองแดง จำกัด ผลสรุปดังนี้

ความสำเร็จในภาพรวมจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในภาพรวมในระดับมากคือ ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านการควบคุมภายใน ส่วนด้านนโยบายของผู้บริหาร และด้านคู่มือปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในภาพรวมในระดับปานกลาง ตามลำดับ ประกอบด้วย 7 ด้าน 46 ข้อ โดยด้านบุคลากร ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ประกอบด้วย 9 ข้อ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้ระบบมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ประกอบด้วย 5 ข้อ มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง คือ คู่มือมีความละเอียดง่ายแก่การค้นหาค่าเฉลี่ย 3.31) ด้านนโยบายของผู้บริหาร ความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ประกอบด้วย 4 ข้อ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เรื่อง ผู้บริหารเห็นความสำคัญในด้านการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) (ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 2.77) และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมกับตัวแทนจำหน่ายโปรแกรม (ค่าเฉลี่ย 2.62) ด้านข้อมูล ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ประกอบด้วย 8 ข้อ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด เรื่อง มีขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านโปรแกรม ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ประกอบด้วย 10 ข้อ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.08) การประมวลผลทำได้ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.92) ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก และโปรแกรมที่ใช้ในระบบใช้งานง่ายสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.85 เท่ากัน) ด้านเทคโนโลยี ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ประกอบด้วย 8 ข้อ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ด้านการควบคุมภายใน ความสำเร็จอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ประกอบด้วย 2 ข้อ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก คือ มีการแบ่งการทำงานในแต่ละ Menu ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ความสำเร็จจำแนกตามข้อมูลทั่วไปพบว่า เพศชายมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี เพศหญิงมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านบุคลากร และด้านการควบคุมภายใน กลุ่มผู้มีอายุ 20-29 ปี มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม และด้านการควบคุมภายใน กลุ่มผู้มีอายุ 30-39 ปี มี

ความสำเร็จอยู่ในระดับมากด้านข้อมูล ด้าน โปรแกรม ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย กลุ่มผู้มีอายุ 40-49 ปี มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากด้านข้อมูล ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านการควบคุมภายใน กลุ่มผู้มีการศึกษาตั้งแต่ ประถมศึกษา-มัธยม หรือ ปวช. เห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องด้านคู่มือปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาตั้งแต่อนุปริญญา ปวท. หรือ ปวส. เห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูล ระดับการศึกษาปริญญาตรี เห็นว่า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากในด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านบุคลากร และด้านการควบคุมภายใน ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดในการควบคุมภายใน และด้านเทคโนโลยี กลุ่มศึกษาสาขาการบัญชีมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากด้านข้อมูล ด้านบุคลากร ด้าน โปรแกรม ด้านคู่มือปฏิบัติงาน และด้านนโยบายของผู้บริหาร กลุ่มผู้ที่ศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการควบคุมภายใน และ ด้านเทคโนโลยี กลุ่มผู้ศึกษาสาขาอื่น ๆ มีความสำเร็จในระดับมาก ด้านข้อมูล และด้าน โปรแกรม กลุ่มอายุงานตั้งแต่ 1-3 ปี มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูล ด้านการควบคุมภายใน และด้านบุคลากร ส่วนกลุ่มอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ด้าน โปรแกรม ด้านข้อมูล ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านการควบคุมภายใน และด้านคู่มือปฏิบัติงาน ผู้จัดการมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดด้านการควบคุมภายใน ส่วนหัวหน้าฝ่ายมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดด้านคู่มือปฏิบัติงาน และพนักงานมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากด้านข้อมูล ผู้ที่เคยได้รับการอบรมมีความสำเร็จระดับมากที่สุดในด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านคู่มือปฏิบัติงาน และด้านเทคโนโลยี ส่วนกลุ่มผู้ที่ไม่เคยฝึกอบรมมีความสำเร็จระดับมากในด้านข้อมูล ด้าน โปรแกรม และด้านการควบคุมภายใน กลุ่มผู้ที่ฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เห็นว่ามีความสำเร็จในระดับมากในด้านข้อมูล ด้าน โปรแกรม ด้านการควบคุมภายใน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านนโยบายผู้บริหาร ส่วนกลุ่มผู้ที่ไม่เคยฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ เห็นว่ามีความสำเร็จในระดับมากในด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี กลุ่มผู้ที่เคยอ่านคู่มือเห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุดด้านการควบคุมภายใน ส่วนกลุ่มผู้ที่ไม่เคยอ่านคู่มือมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากด้านข้อมูล ด้าน โปรแกรม ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี

5.1.3 ปัญหาจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของ บริษัท ไควตงเซ็ง จำกัด ผลสรุปดังนี้

ปัญหาจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของ บริษัท ไควตงเซ็ง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) โดยมีปัญหาในภาพรวมระดับน้อยในด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านการควบคุมภายใน ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม และด้านคู่มือปฏิบัติงาน ตามลำดับ ประกอบด้วย 7 ด้าน 46 ข้อ

โดยด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.56 ประกอบด้วย 9 ข้อ ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความรู้เฉพาะเมนูเท่าที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.31) ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการอบรมการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows และผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญงาน (ค่าเฉลี่ย 2.92 เท่ากัน) และทำงานหลายหน้าที่ มีการระบุงานไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.85) ด้านคู่มือปฏิบัติงาน เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.29) ประกอบด้วย 5 ข้อ ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่มีคู่มือ (ค่าเฉลี่ย 2.54) ด้านนโยบายของผู้บริหาร ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.44) ประกอบด้วย 4 ข้อ ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมกับตัวแทนจำหน่ายโปรแกรม (ค่าเฉลี่ย 3.08) ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 2.62) ด้านข้อมูล ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.41) ประกอบด้วย 8 ข้อ ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่สามารถบันทึกข้อมูลนำเข้าพร้อมกันในหน้าจอภาพเดียวกันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.62) ด้านโปรแกรม ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย มี (ค่าเฉลี่ย 2.29) ประกอบด้วย 10 ข้อ ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง คือ รายงานที่ได้จากการประมวลผลมักผิดพลาด หากมีการแก้ไขข้อมูล แล้วไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.08) โมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูลไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 2.77) ด้านเทคโนโลยี ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50) ประกอบด้วย 8 ข้อ ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลางคือ ระบบการส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN ทำงานได้ช้า (ค่าเฉลี่ย 3.31) ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.08) ด้านการควบคุมภายใน ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) ประกอบด้วย 2 ข้อ ปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่มีตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ปัญหาจากการนำโปรแกรมมาใช้จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยพบว่า เพศชาย มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายผู้บริหาร เพศหญิงมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร สำหรับผู้มีอายุ 20-29 ปี มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ผู้มีอายุ 30-39 ปี มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการควบคุมภายใน ด้านข้อมูล ด้านนโยบายผู้บริหาร และด้านโปรแกรม ผู้มีระดับการระดับประถม-มัธยม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ระดับอนุปริญญา มีปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการควบคุมภายใน และ ด้านข้อมูล ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยี ผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านคู่มือ

ควบคุมภายใน ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านคู่มือปฏิบัติงาน และด้านโปรแกรม กลุ่มผู้ศึกษาสาขา การบัญชี ไม่มีปัญหาจากการนำโปรแกรมมาใช้ กลุ่มผู้ศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการควบคุมภายใน ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านโปรแกรม กลุ่มผู้ศึกษาสาขาอื่นๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยี กลุ่มอายุงาน 1-3 ปี ไม่มีปัญหาจากการนำโปรแกรม มาใช้ กลุ่มอายุงาน 5 ปีขึ้นไป มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการควบคุมภายใน ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านคู่มือ ปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ส่วนผู้จัดการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านการควบคุมภายใน หัวหน้าฝ่าย มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี พนักงาน ไม่มีปัญหาจากการนำโปรแกรมมาใช้ ผู้ที่เคยฝึกอบรม ไม่มีปัญหาจาก การนำโปรแกรมมาใช้ ผู้ที่ไม่เคยฝึกอบรม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบุคลากร ผู้ที่เคย ฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่มีปัญหาจากการนำโปรแกรมมาใช้ ส่วนผู้ที่ไม่เคยฝึกอบรมการใช้ คอมพิวเตอร์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการควบคุมภายใน ผู้ที่เคยอ่านคู่มือ ไม่มีปัญหาจากการนำโปรแกรมมาใช้ ผู้ที่ไม่ เคยอ่านคู่มือ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการควบคุมภายใน

5.1.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows ที่ใช้ใน ธุรกิจเคมีเกษตรของ บริษัท ไค้ตงเซ็ง จำกัด ผลสรุปดังนี้

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดคู่มือการปฏิบัติงานในการใช้โปรแกรมบัญชี สำเร็จรูป Express for Windows เนื้อหาแบ่งเป็น 27 บท สามารถสรุปผลได้ว่า ส่วนใหญ่ไม่มี ความรู้ความเข้าใจ เนื่องจากไม่เคยอ่านคู่มือเลย

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะส่วนหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น

5.2 อภิปรายผล

ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีความรู้ใน โปรแกรมเฉพาะเมนูที่ตนเองรับผิดชอบ ไม่ได้รับการอบรมการใช้โปรแกรม Express และไม่มี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดคู่มือการปฏิบัติงานในการใช้โปรแกรม จึงทำให้ความชำนาญ งานมีน้อย การแบ่งงานระบุขอบเขตไม่ชัดเจนต้องทำงานหลายหน้าที่ สอดคล้องกับรายงานการ วิจัยของ อุมาทิพย์ ตั้งมานะกิจ (2550) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลของการนำระบบขนส่งและรถ

ร่วมชนาธรรมาใช้ในธุรกิจขนส่ง ของบริษัท เชียงใหม่ธรรมา จํากัด” จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพร้อมของการนำระบบขนส่งและรถร่วมชนาธรรมาใช้ และกระบวนการทำงานของระบบ คือ ปัญหาด้านบุคลากร ควรจัดอบรมระบบขนส่งและรถร่วมชนาธรรมา และจัดอบรม Microsoft Office ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานใช้งาน ได้คล่องและลดการต่อต้านระบบของพนักงาน

ปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าคู่มือปฏิบัติงาน สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ อุมาทิพย์ ตั้งมานะกิจ (2550) พบว่า ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน ควรจัดทำคู่มือการใช้งานให้กับพนักงาน โดยแยกเป็นของแต่ละฝ่ายให้กับพนักงานเพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และเกิดความเข้าใจในตัวระบบมากขึ้น

ปัจจัยต่อความสำเร็จด้านโปรแกรม พบว่ามีการตรวจสอบการนำเข้าข้อมูล การประมวลผล ขั้นตอนการประมวลผล ให้มีความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท มีความยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหามีการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงาน สอดคล้องกับฉวีวุฒิ อภิสิทธิ์ยากร (2546) พบว่า โปรแกรม Navision Financials มีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงานเข้าด้วยกันทั้งหมด (Integrated Set of Software Module) เพื่อครอบคลุมวงจรรายการค้าทั้งหมดของบริษัทฯ ซึ่งได้แก่ วงจรรายได้ วงจรค่าใช้จ่าย วงจรการผลิต และวงจรับัญชีแยกประเภททั่วไป

5.3 ข้อค้นพบ

1. ด้านบุคลากร จากการศึกษาปัญหาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีความรู้ในโปรแกรมเฉพาะเมนูที่ตนเองรับผิดชอบ ไม่ได้รับการอบรมการใช้โปรแกรม Express และไม่เคยอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน จึงทำให้ความชำนาญงานมีน้อย ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ พบว่า ควรจัดอบรมหรือส่งพนักงานศึกษาดูงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรม Express และสามารถทำงานแทนกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน จากการศึกษาปัญหาพบว่า ผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าคู่มือปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ พบว่า ควรจัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ง่ายต่อการค้นหา

3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร จากการศึกษาปัญหาพบว่า ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในด้านการให้เข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรม Express รวมถึงไม่ได้รับการสนับสนุนให้อบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ พบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญในด้านการบัญชีมาก ดังนั้นควรให้การสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์

และเทคโนโลยี รองลงมาคือเรื่องการให้การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมโปรแกรม Express รวมถึงการอบรมด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

4. ด้านข้อมูล จากการศึกษาปัญหาพบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบระบุไม่ชัดเจน และการใช้งานเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลนำเข้าไม่สามารถทำในหน้าจอเดียวกันได้ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จพบว่า ควรจัดระบบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

5. ด้านโปรแกรม จากการศึกษาปัญหาพบว่า รายงานที่ได้จากการประมวลผลมักผิดพลาด หากมีการแก้ไขข้อมูลแล้วไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ พบว่า ควรมีการตรวจสอบการนำเข้าข้อมูล การประมวลผล ขั้นตอนการประมวลผล ให้มีความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของบริษัท มีความยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหามีการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงาน

6. ด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาปัญหาพบว่า ระบบการเชื่อมโยงข้อมูล และส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN ทำงานได้ช้า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ พบว่า ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีคุณภาพให้เพียงพอกับพนักงาน

7. ด้านการควบคุมภายใน จากการศึกษาปัญหาพบว่า ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ พบว่า ควรมีการแบ่งหน้าที่งานและความรับผิดชอบที่ชัดเจนและเหมาะสมกับระดับการศึกษา มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่เกิดจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ยกเว้น ปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานและปัญหาด้านนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จึงทำให้ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการนำโปรแกรมมาใช้ ซึ่งมีระดับปัจจัยความสำเร็จอยู่ในระดับมากทั้งหมด ผลที่ได้จากการวิเคราะห์เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดคู่มือการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจ เช่นเดียวกับ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows ที่แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเฉพาะเรื่องที่รับผิดชอบเท่านั้น แม้ไม่ได้มีการฝึกอบรม และไม่เคยอ่านคู่มือปฏิบัติงาน แต่พนักงานของบริษัทมีความสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี นั่นหมายถึง การ training on the job ก็มีข้อดีซึ่งทำให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านอย่างลึกซึ้ง ถือเป็นส่วนสำคัญในการวางระบบ อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ควรเห็นความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานด้วยการฝึกอบรม และควรจัดให้มีการหมุนเวียนหน้าที่งาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้รอบ

ด้าน สามารถทำงานแทนกันได้ เมื่อส่วนงานสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Back Office) มีความคล่องตัว ไม่มีปัญหาในการทำงานจะทำให้บริษัทมีความแข็งแกร่งในเรื่องการบริหารงานมากขึ้น

2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ควรนำคู่มือการปฏิบัติงานมาแนะนำให้ผู้ใช้งานระบบรู้จัก เพื่อนำมาศึกษาขั้นตอนการทำงานของบริษัท

3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านการให้เข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรมบัญชี รวมถึงการสนับสนุนให้อบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของบริษัท

4. ด้านข้อมูล ควรมีการพิจารณาแบ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบให้ชัดเจน

5. ด้านโปรแกรม โปรแกรม Express สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องการให้สารสนเทศจัดทำงบการเงิน แต่ไม่สามารถปรับปรุงรูปแบบรายงานให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารได้ ดังนั้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดความเสี่ยงในการบันทึกข้อมูลผิดพลาด ผู้บริหารควรพิจารณาศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบใหม่เข้ามาใช้ หรือควรพัฒนาโปรแกรมเดิมให้สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านการจัดทำงบการเงินตลอดจนรายงานที่ต้องการได้ในโปรแกรมเดียว

6. ด้านเทคโนโลยี แนะนำให้ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. ด้านการควบคุมภายใน บริษัทฯ ควรมีการพัฒนากระบวนการควบคุมภายในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยการเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน และเอกสารต่าง ๆ จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจทุกครั้ง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดแห่งเวลา ดังนั้น หากทำการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาเรื่องปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีมาใช้เปรียบเทียบกับธุรกิจคล้ายกันหรือธุรกิจที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows