

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎี และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตร ของบริษัท โค้วตงเซ็ง จำกัด นี้ ผู้ศึกษาได้ แนวความคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1.1 การทำงานของโปรแกรม Microsoft Access และ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows ของบริษัท โค้วตงเซ็ง จำกัด โดยใช้แนวคิดดังนี้

1. แนวคิดวงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบใช้คอมพิวเตอร์ช่วยบันทึกข้อมูล

2.1.2 ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ โดยใช้แนวคิดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
3. แนวคิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์
4. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทางด้านบัญชี

#### 1. วงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี

วงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจ เช่น กิจกรรมการขาย กิจกรรมการจัดซื้อ กิจกรรมการรับเงิน กิจกรรมการจ่ายเงิน และกิจกรรมการผลิตสินค้า ในวงจรรายการค้านี้จะรวมรายการกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันไว้ในวงจรเดียวกันแล้วเรียกชื่อตามประเภทของกิจกรรมนั้น ประกอบด้วย 4 วงจร ดังนี้

(วัชนิพนธ์ เศรษฐสุตโก, 2543 : 2-5)

1. วงจรรายได้ (Revenue Cycle)
2. วงจรค่าใช้จ่าย (Expenditure Cycle)
3. วงจรการผลิต (Production Cycle)
4. วงจรบัญชีแยกประเภท (General Ledger Cycle and Financial Reporting Cycle)

**วงจรรายได้ (Revenue Cycle)** เป็นวงจรของกิจกรรมการรับคำสั่งซื้อสินค้า กิจกรรมการส่งมอบสินค้า กิจกรรมการเรียกเก็บเงิน และกิจกรรมการรับเงินจากลูกค้า วงจรรายได้นี้จะเริ่มต้นจากลูกค้าสั่งซื้อสินค้าและสิ้นสุดลงเมื่อได้รับชำระเงินค่าสินค้าจากลูกค้า

**วงจรรค่าใช้จ่าย (Expenditure Cycle)** เป็นวงจรกิจกรรมการสั่งซื้อสินค้า กิจกรรมการรับสินค้า และกิจกรรมการจ่ายเงินชำระค่าสินค้าให้แก่บริษัทผู้ขาย วงจรนี้จะเริ่มต้นจากการสั่งซื้อสินค้า และสิ้นสุดเมื่อจ่ายชำระเงินค่าสินค้าให้แก่บริษัทผู้ขายสินค้า

ในกรณีที่กิจการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ กิจกรรมหลักทั้ง 3 กิจกรรมจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างกัน ทำให้การบันทึกรายการค้าและการประมวลผลเกิดขึ้นหลายครั้ง แต่ถ้ากิจการซื้อสินค้าเป็นเงินสด กิจกรรมหลักทั้ง 3 กิจกรรม จะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน การบันทึกรายการค้าและการประมวลผลจึงเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว

**วงจรการผลิต (Production Cycle)** เป็นวงจรของกิจกรรมการวางแผนการผลิต กิจกรรมการผลิต และกิจกรรมการบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมในวงจรการผลิตนี้มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมของวงจรรายได้ ในส่วนของการรับคำสั่งซื้อ และวงจรรค่าใช้จ่ายในส่วนของการสั่งซื้อวัตถุดิบ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าสำเร็จรูป

**วงจรมบัญชีแยกประเภท (General Ledger and Financial Reporting Cycle)** ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการประมวลผลข้อมูลของรายการค้าจากทุกวงจร รวมทั้งยังเป็นวงจรที่บันทึกรายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำในการประกอบธุรกิจ (Nonroutine Transactions) และรายการปรับปรุง (Adjustment-Type Transactions) เมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี เช่น การปรับปรุงรายการค้างรับ รายการค้างจ่าย รายการรับล่วงหน้า รายการจ่ายล่วงหน้า การตั้งค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ และการบันทึกค่าเสื่อมราคา เป็นต้น เพื่อนำมาประมวลผลรายการค้า เพื่อจัดทำรายงานเสนอให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบใช้คอมพิวเตอร์ช่วยบันทึกข้อมูล (นภาพร ณ เชียงใหม่, 2547 : 15-17)

การจัดระบบบันทึกข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ มีวงจรการพัฒนาระบบ 7 ขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนที่ 1-4 มีความเหมือนกับการวางระบบโดยใช้คนทำมือ จึงมีผู้กล่าวเสมอว่า ถ้าวางระบบโดยใช้คนทำด้วยมือได้เสร็จสมบูรณ์ ทำให้การปรับเปลี่ยนระบบไปใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลจะเสร็จสมบูรณ์ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงเป็นคำกล่าวที่ถูกต้อง ขั้นตอนการวางระบบมีดังนี้

## **ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบข้อมูลใหม่เข้าใช้งานในองค์กร (Feasibility study)**

วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้ เพื่อที่จะศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการวางระบบใหม่ โดยศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจและการเงิน การประยุกต์ใช้งาน ด้านเทคนิคและเทคโนโลยีและระยะเวลาในการพัฒนาระบบ ขั้นตอนที่การศึกษาจะครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาของระบบในปัจจุบันและความต้องการในระบบใหม่ รวมทั้งการศึกษาทางเลือกที่เป็นไปได้ ทั่วที่สุดควรจะเสนอทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด โดยพิจารณาถึงการลงทุน ค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์ที่ได้รับ ขอบเขตของงาน ขั้นตอนและระยะเวลาในการพัฒนาจัดทำเป็นรายงานนำเสนอต่อผู้บริหารขององค์กร เพื่อขออนุมัติเงินลงทุนและกำลังคนในการดำเนินงานต่อไป สำหรับทางเลือกระบบซอฟต์แวร์อาจจะพัฒนาขึ้นเอง หรือจัดซื้อระบบที่เหมาะสมจากองค์กรธุรกิจอื่น หรือผู้ขายซอฟต์แวร์ หรือจ้างผู้อื่นพัฒนาได้

## **ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบปัจจุบันและความต้องการระบบงานใหม่ (Requirement Definition)**

เมื่อได้รับอนุมัติจากฝ่ายบริหารให้พัฒนาระบบงาน จะดำเนินการตามขั้นตอน 2 คือ การเข้าไปศึกษารายละเอียดขั้นตอนการทำงานของระบบปัจจุบัน ข้อมูลเอกสารที่ใช้งาน การศึกษารายละเอียด ผู้พัฒนาระบบจะเข้าไปสัมผัสกับงานจริง โดยการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ และรวบรวมเอกสารจากผู้ใช้งาน จากนั้นจึงสรุปขั้นตอนการทำงานของระบบงานปัจจุบัน โดยใช้ผังโปรแกรมการบันทึกบัญชี (Flow Chart) พร้อมทั้งวิเคราะห์และเสนอแนะการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ขั้นตอนนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผลที่ได้จะต้องนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป หากไม่ได้ศึกษาโดยละเอียด เมื่อได้พัฒนาระบบไปแล้ว จะทำให้ระบบไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีผลทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ทำให้ระบบงานล่าช้า ดังนั้น ควรใช้เวลาและลงทุน ลงแรงศึกษาระบบขั้นตอนนี้ให้ถี่ถ้วนเสียก่อน จึงจะดำเนินการขั้นต่อไป

## **ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบลักษณะการใช้งานและรูปแบบรายงาน (External design)**

ในขั้นตอนนี้สำหรับการพัฒนาระบบใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูล มุ่งเน้นการออกแบบเกี่ยวกับลักษณะการป้อนข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการแสดงผลข้อมูลรายการค้า คำสั่งการทำงานของระบบ รูปแบบของจอภาพ รูปแบบรายงาน การวิเคราะห์ความต้องการและรูปแบบของความสัมพันธ์ของข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่จะนำมาใช้ประกอบกับระบบที่พัฒนาขึ้น ในการออกแบบรูปแบบของจอภาพและรูปแบบของรายงาน จะต้องจำลอง

การทำงานของระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานเห็นภาพของระบบ และเข้าใจรูปแบบการทำงานของระบบได้ชัดเจน ก่อนที่จะลงมือพัฒนาระบบในรายละเอียดต่อไป

#### **ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบรายละเอียดการทำงานของระบบ (Internal design)**

ภายหลังจากได้ภาพรวมของระบบแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้ใช้งานสามารถชี้คำสั่งในการใส่ข้อมูลคิบบางการ คำ เรียกรูและประมวลผลข้อมูลและออกรายงานอะไรบ้าง ในขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดรายละเอียดต่อไปว่า แต่ละรายการคำหรือรายงานจะทำงานด้วยโปรแกรมอะไรบ้าง ในการออกแบบโปรแกรมย่อย ๆ (Module) นิยมใช้การจัดรูปแบบเป็นโปรแกรมย่อย (Modular concept) นั่นคือ การแบ่งโปรแกรมออกเป็นโปรแกรมย่อย ๆ โดยแต่ละโปรแกรมย่อยจะออกแบบให้ทำหน้าที่เฉพาะอย่าง และสามารถติดต่อและทำงานร่วมกับโปรแกรมอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ ต้องออกแบบฐานข้อมูล วิธีการเรียกใช้ข้อมูลของแต่ละโปรแกรม ขนาดของฐานข้อมูล การใช้งานร่วมกับระบบอื่น ๆ ระยะเวลาการสรุปข้อมูล แหล่งที่มาและแหล่งที่จะเรียกใช้ข้อมูล

#### **ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนาโปรแกรม (Program development)**

ในขั้นตอนนี้จะเริ่มเขียนโปรแกรม และสร้างฐานข้อมูลตามที่ได้ออกแบบได้ การเลือกใช้ภาษาที่จะใช้ในการเขียนโปรแกรม ขณะที่เขียนโปรแกรมฐานข้อมูลจะถูกสร้างขึ้น จัดเตรียมไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทดสอบระบบขั้นตอนต่อไปการวางแผนและขั้นตอนการทดสอบจะกำหนดว่าจะทดสอบคำสั่งอะไรและต้องการได้ผลอย่างไร จะเว้นที่ไว้สำหรับผู้ทดสอบระบบกรอกว่า ผลจริงที่ได้จากการทดสอบเป็นอย่างไร โดยการตั้งชื่อโปรแกรม ฐานข้อมูล การควบคุม การเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญในขั้นตอนนี้

#### **ขั้นตอนที่ 6 การทดสอบระบบ (System test)**

หลังจากได้พัฒนาระบบเสร็จสมบูรณ์แล้ว ระบบดังกล่าวก็พร้อมที่จะนำมาให้ผู้ใช้งานได้ทดสอบความถูกต้องในการทำงานของระบบ ตามขั้นตอนในการทดสอบ โดยมุ่งทดสอบในหน้าที่การทำงาน กระบวนการทำงาน และวิธีการทำงานของตัวซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และการสื่อสาร การทดสอบจะทดสอบกับความเป็นไปของข้อมูลทุกรูปแบบ ทั้งที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง เพื่อให้แน่ใจว่าระบบสามารถรองรับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องออกได้

ในการทดสอบ จะทดสอบการทำงานของระบบใหม่ควบคู่ไปกับระบบเดิม โดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลที่ได้รับ ส่วนระยะเวลาการทดสอบจะใช้เวลานานเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงาน ความพร้อมและความมั่นใจของผู้ใช้งานเอง การทดสอบก่อให้เกิดความต้องการที่จะแก้ไขปรับปรุงควรที่จะรวบรวมข้อมูลในการแก้ไขสิ่งต่างๆ ในช่วงการทดสอบก่อให้เกิดความต้องการที่จะแก้ไขปรับปรุง ควรที่จะรวบรวมข้อมูล ในการแก้ไข

สิ่งต่าง ๆ ในช่วงการทดสอบให้ครบถ้วนก่อนแล้วจึงแก้ไข หลังจากการแก้ไขจะต้องทดสอบทั้งระบบอีกครั้ง จนกระทั่งระบบทำงานได้ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งาน

#### **ขั้นตอนที่ 7 การติดตั้งระบบและการดูแลรักษา (System installation and maintenance)**

เมื่อระบบใหม่ได้รับการพัฒนาและทดสอบเสร็จสมบูรณ์แล้วระบบดังกล่าวก็พร้อมที่จะใช้งานได้จริง ในขั้นตอนนี้อุปกรณ์ทุกอย่าง จะต้องได้รับการติดตั้งและทดสอบเรียบร้อยแล้ว ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และการสื่อสาร นอกจากนี้จะต้องมีการฝึกอบรมผู้ใช้งาน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ ถ้าหากจำนวนผู้ใช้งานมาก เราอาจจัดแบ่งการฝึกอบรมออกเป็นรุ่น ๆ หรือจัดอบรมเฉพาะบุคลากรกลุ่มหลัก จากนั้นบุคลากรกลุ่มดังกล่าวก็สามารถฝึกอบรมผู้ใช้งานอื่น ๆ ต่อไปได้ จัดให้มีการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่และผู้ดูแลระบบ และการสำรองข้อมูล ในขณะที่เดียวกันจะต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า เพื่อรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นภายหลังที่ใช้งานจริง เช่น การเตรียมระบบสำรองข้อมูล หรือการกลับไปใช้ระบบเก่า เมื่อระบบงานใหม่เกิดขัดข้อง

โดยปกติการเปลี่ยนมาใช้ระบบใหม่ จะต้องมีการนำข้อมูลเก่ามาบันทึกไว้ในระบบใหม่ สำหรับวิธีการรวบรวมและแปลงข้อมูลมีด้วยกันหลายวิธี ขึ้นอยู่กับระบบเดิมเป็นระบบที่ใช้คนทำด้วยมือ (Manual system) หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วย (Computerized system) ข้อมูลการใช้งานสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่บ่อยนัก ซึ่งสามารถบันทึกเก็บไว้ในระบบใหม่ได้ล่วงหน้า และข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจะต้องมีการวางแผนเตรียมการที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูล เข้าในระบบใหม่ให้ทัน ในเวลาที่ใกล้กับการใช้งานจริงของระบบใหม่ หลังจากที่มีการใช้งานจริงแล้ว ควรจะมีการประเมินผลการใช้งานของระบบใหม่ เพื่อประเมินว่าระบบดังกล่าวสามารถทำหน้าที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเปรียบเทียบการลงทุนค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์ที่ได้รับ ระยะเวลาและทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาว่า สอดคล้องกับที่ตั้งไว้ในตอนที่เริ่มต้นโครงการหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหรือสมมติฐานในการพัฒนาระบบครั้งต่อไป การพัฒนาระบบให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพนั้น มีความสำคัญแต่ที่สำคัญกว่านั้นคือ เมื่อได้ระบบที่ดีมาแล้ว จำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและการดูแลรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบงานนั้นเชื่อถือได้ สามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ในช่วงการใช้งานนี้ต้องมีระบบติดตามการใช้งาน การจัดการแก้ไขปัญหาการใช้ระบบ การปรับแต่งระบบตลอดจนการคาดการณ์การใช้ที่เพิ่มขึ้นและการวางแผนเพิ่มอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสม

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Romney and Steinbart, 2009: 28-29)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Information System) คือ ระบบในการรวบรวมบันทึกการเก็บรักษา และประมวลข้อมูลให้ได้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า การประมวลผล การเก็บรักษาและการรายงานข้อมูลและสารสนเทศ มีส่วนประกอบสำคัญ 6 ประการ คือ

1. คน (People) ทำหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบและทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ
2. ระเบียบปฏิบัติและคู่มือปฏิบัติงาน (Procedure and Instructions) เกี่ยวข้องกับการรวบรวมการประมวลผล การเก็บรักษาข้อมูลในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
3. ข้อมูล (Data) เกี่ยวข้องกับการประมวลผลการจัดระเบียบขององค์กร และกระบวนการของธุรกิจ
4. โปรแกรม (Software) ใช้ในการบันทึกและการจัดระเบียบข้อมูล
5. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) รวมถึง คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และการสื่อสารแบบเครือข่ายที่มีความจำเป็นกับการเก็บรวบรวม การเก็บรักษา การประมวลผล และการเชื่อมต่อข้อมูลกับสารสนเทศ
6. การควบคุมภายใน และระบบความปลอดภัย (Internal controls and security measures) เพื่อความปลอดภัยข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์ประกอบทั้ง 6 ประการนั้น สามารถแบ่งหน้าที่ที่สำคัญในธุรกิจได้ 3 ส่วน ได้แก่
  - a. การรวบรวมและการเก็บรักษาข้อมูล (Collect and store data) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทรัพยากร และบุคลากร
  - b. การแปลงข้อมูล ให้เป็นระบบสารสนเทศ (Transform data into Information) หมายถึง การทำให้ข้อมูลนั้นเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในด้าน การวางแผน การควบคุม การดำเนินงาน และการประเมินของกิจกรรมต่าง ๆ ของทรัพยากรและของบุคลากร
  - c. ให้มีการควบคุมที่เพียงพอ เพื่อให้สินทรัพย์ขององค์กรมีความปลอดภัย (Provide adequate controls to safeguard the organization's assets) หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมไว้มีความแน่ใจว่า สินทรัพย์และข้อมูลที่ติดตามความต้องการใช้มูลมีความสมบูรณ์และเชื่อถือได้

คุณลักษณะของข้อมูลทางบัญชี ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

1. เกี่ยวข้อง (Relevant) ข้อมูลจะมีความเกี่ยวข้องกับงาน หากเป็นสิ่งที่ช่วยลดความไม่แน่นอน เพิ่มความสามารถในการคาดคะเนสถานการณ์ให้กับผู้ที่ต้องตัดสินใจ หรือยืนยันหรือแก้ไขสิ่งที่มีผู้คาดการณ์ล่วงหน้า
2. เชื่อถือได้ (Reliable) ข้อมูลจะเชื่อถือได้ก็ต่อเมื่อปราศจากข้อบกพร่องหรืออคติและแสดงเหตุการณ์หรือกิจกรรมขององค์กรอย่างตรงไปตรงมา
3. ครบถ้วน (Complete) ข้อมูลจะครบถ้วนก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นๆ มิได้ละเว้นแง่มุมสำคัญที่ซ่อนอยู่ในเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่กำลังประเมินอยู่
4. ทันต่อเหตุการณ์ (Timely) ข้อมูลจะถือว่าทันต่อเหตุการณ์ก็ต่อเมื่อผู้มีสิทธิ์ตัดสินใจได้รับข้อมูลนั้นก่อนทำการตัดสินใจ
5. เข้าใจได้ (Understandable) ข้อมูลจะเข้าใจได้ ก็ต่อเมื่อได้รับการนำเสนอในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้และสามารถเข้าใจได้ดี
6. ตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลจะตรวจสอบได้หากผู้เข้าใจข้อมูลนั้นสองคนแยกกันทำกิจกรรมนั้นๆ แล้วได้รับผลเช่นเดียวกัน
7. เข้าถึงได้ (Accessible) ข้อมูลจะเข้าถึงได้ หากมันสามารถปรากฏต่อผู้ใช้ในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบที่สามารถใช้งานได้

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (สุภาพร เริงเยี่ยม, 2539 : 57-60)

1. ลักษณะของกิจการ โปรแกรมที่จะนำมาใช้นั้นต้องเหมาะสมกับกิจการ มีขีดความสามารถในการใช้งานได้ครบถ้วน
2. ลักษณะการทำงานของโปรแกรม
  - อรรถประโยชน์ที่เพียงพอและสอดคล้องกับฮาร์ดแวร์ที่ใช้
  - ตัวเลือกในการปรับแต่งเกี่ยวกับการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้ผู้ใช้สามารถเลือกได้มากเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งาน ได้สูง
  - ระบบการให้รหัสผ่าน ที่แตกต่างกันได้หลายระดับ
  - ผู้ใช้สามารถสร้างข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลักโดยสร้างรหัสไฟล์ เพื่อการเพิ่มและเปลี่ยนแปลงข้อมูล
  - ความสามารถในการอำนวยความสะดวก เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในเรื่องการตรวจทานความถูกต้องก่อนนำไปประมวลผล

- การรวมระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถผ่านบัญชีไปยังบัญชีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยอัตโนมัติ

- ความยืดหยุ่นในเรื่องงวดบัญชีและการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในงวดที่ปิดไปแล้ว
- สามารถสร้างรายงานต่าง ๆ ได้ตามรูปแบบที่ต้องการ
- ความสามารถในการถ่ายโอนข้อมูลกับโปรแกรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นให้แก่

ผู้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3. จิตความสามารถ (Capacities) ของโปรแกรมควรพิจารณาเกี่ยวกับ

- ความสามารถในการรองรับเครื่องทำการที่สามารถติดต่อกับระบบเครือข่าย ตามที่กิจการต้องการ ในกรณีที่กิจการใช้โปรแกรมบัญชีบนระบบเครือข่าย

- ความต้องการในการใช้หน่วยความจำ ที่ไม่เกินขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กิจการมีอยู่

- ข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนเนื้อที่ในการเก็บข้อมูล ที่สอดคล้องกับปริมาณรายการค้าของกิจการ

- ไม่ควรมีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนของระเบียบ และรายงาน

- ข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของข้อมูลที่เพียงพอต่อความต้องการที่จะใช้ เช่น จำนวน

หลักสูงสุดของข้อมูลจำนวนเงิน

- ข้อจำกัดอื่น ๆ

- ต้นทุนในการจัดหา ใช้งาน และบำรุงรักษา ควรคำนึงถึงในการเปรียบเทียบ ได้แก่

- ต้นทุนเกี่ยวกับโปรแกรม ประกอบด้วย ต้นทุนในการจัดหาระบบย่อยต่าง ๆ

ต้นทุนในการดัดแปลงเพิ่มเติม ต้นทุนโปรแกรมของระบบเครือข่าย ในกรณีที่ใช้ระบบเครือข่าย

ต้นทุนในการฝึกอบรมผู้ใช้หรือขอรับการปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งาน

- ต้นทุนเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของโปรแกรม ปริมาณงานและจำนวนผู้ใช้งาน

4. คู่มือการใช้งานและการให้บริการหลังการขาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้และความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา



## 5. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี

ประกอบด้วย 8 ประการสำคัญ ดังนี้ (วัชนีพร เศรษฐศักดิ์โก, 2545 : 203-212)

1. วิธีการผ่านรายการ วิธีการผ่านรายการในระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การผ่านรายการแบบกลุ่ม (Batch Posting Transactions) และการผ่านรายการแบบเชื่อมต่อตรง (Real Time Posting Transactions)

2. หลักฐานการตรวจสอบ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ดีควรมีชุดคำสั่งที่สามารถจัดทำหลักฐานการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในสามารถติดตามหาหลักฐานการบันทึกรายการค้าจนถึงการจัดทำรายงานทางการเงินหรือย้อนรายการค้นหาโดยเริ่มต้นจากรายงานการเงินกลับไปหาหลักฐานการบันทึกรายการการค้าได้

3. ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน โปรแกรมควรมีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันให้ครบถ้วนเหมาะสมกับขนาด และประเภทของกิจการที่คาดว่าจะขยายตัวต่อไปในอนาคต เช่น ในกิจการที่ดำเนินธุรกิจซื้อขายไป แต่ถ้าในอนาคตกิจการมีแผนการเพิ่มสายธุรกิจ โดยดำเนินธุรกิจการผลิตด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ก็ควรจะสามารถเพิ่มสายงานการผลิตที่เพิ่มขึ้นนั้นได้ มิเช่นนั้นในเวลาที่ต้องบันทึกรายการค้าเพิ่มขึ้น โปรแกรมที่มีอยู่อาจไม่สามารถใช้งานได้ต่อไปทำให้ต้องมีการพัฒนาใหม่หรือจัดซื้อใหม่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

4. ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูล โมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูลควรเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ เพื่อให้กิจการสามารถบริหารงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น โมดูลของระบบเจ้าหนี้เป็นต้น ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูลนั้น นอกจากจะมีประโยชน์ทำให้บริหารงาน และการตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็วแล้ว ยังมีประโยชน์ในแง่ของเป็นหลักฐานการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรอีกด้วย

5. การควบคุมภายใน โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ดีควรมีระบบการควบคุมภายใน ทั้งด้านการควบคุมการนำเข้า การควบคุมการประมวลผล และการควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ของสารสนเทศทางการบัญชี รวมทั้งต้องให้ความมั่นใจว่าได้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น ควรมีการตรวจสอบการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิสามารถนำเข้าข้อมูลเข้าถึงข้อมูลหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูลได้โดยการกำหนดรหัสเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าด้วย การใช้โปรแกรมการตรวจสอบ เช่น การใช้วิธี Zero-Balance Check, Validity Check, Limit Check, Field Check, Self-Checking Digit, Range Check เป็นต้น ควรกำหนดให้มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน (Electronic Checklists) อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิด

ความมั่นใจว่า ผู้ใช้จะได้รับสารสนเทศซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลที่ถูกต้องครบถ้วน และเชื่อถือได้ควรมีการตรวจสอบในแง่ของความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ เช่น รายงานทางการเงินสามารถพิมพ์ออกมาได้ถึงแม้ว่ายังไม่มีการผ่านรายการหรือไม่

6. ความสามารถในการจัดทำรายงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของสารสนเทศทางบัญชีนั้นแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่นำเสนอให้กับผู้ใช้ภายนอกและส่วนที่สองเป็นส่วนที่จัดทำและนำเสนอต่อผู้ใช้ภายในกิจการ ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มนำเสนอให้กับผู้ใช้ภายนอก เช่น สรรพากร ผู้ถือหุ้น ผู้ที่สนใจ เป็นต้น โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีควรสามารถนำข้อมูลจากแหล่งเดียวกันมาจัดทำรายงานให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสมแก่ผู้ใช้ทั้งสองส่วนรวมทั้งควรมีความยืดหยุ่นในการปรับแต่งรูปแบบของรายงานแต่ละประเภท ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ในอนาคตได้ด้วย

7. คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา โดยจะต้องง่ายต่อการอ่าน และปฏิบัติตาม โปรแกรมสำเร็จรูปควรมีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ รวมทั้งควรมีตัวอย่างและรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าจอภาพ นอกจากนี้ควรมีการอธิบายถึงความหมายของข้อความที่แสดงบนจอภาพที่ชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมด้วย อนึ่ง โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจมีคำช่วยอธิบายปรากฏทางหน้าจอภาพ (On-line Help Screen) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้นอกจากนี้ความสะดวกในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมเพื่อปรึกษาปัญหาในกรณีฉุกเฉินก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญด้วยเช่นกัน หากการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายเป็นไปได้เป็นอย่างดีอาจทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาสำคัญเฉพาะหน้าได้ และส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานอีกด้วย

8. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปควรมีระบบที่ใช้งาน เช่น การออกแบบให้สามารถใช้งานบน Windows ได้ มีคำช่วยอธิบายบนจอภาพ รวมทั้งมีระบบที่ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับการตอบสนองโดยทันทีอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้โปรแกรมควรมีความคล่องตัว ในการใช้งานตามความต้องการที่เปลี่ยนไปของกิจการ การเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีหรือการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายภาษีอากรด้วยการเขียน โปรแกรมทางเลือก (Option) เอาไว้ให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้ได้ตามต้องการ

## 6. แนวคิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ (Human – Computer Interaction: HCI) (Siriraj Medical Informatics : ออนไลน์)

คำจำกัดความ Human-computer interaction (HCI) เป็นแขนงที่มุ่งความสนใจในเรื่องทำอย่างไรให้คอมพิวเตอร์ง่ายและเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (user) มีผู้ใช้คำว่า Computer-Human Interaction (CHI) ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกันกับ HCI ในภาษาไทยอาจแปลได้ว่า "ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้" แขนงนี้มีรากฐานมาจากศาสตร์หลายด้าน โดยเฉพาะจากสาขามนุษยปัจจัย (Human Factors หรือ Ergonomics) ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ จิตวิทยา มานุษยวิทยา สรีรศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ และบริหารจัดการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสาขาอีกอันหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับ HCI เป็นอย่างมาก คือ Computer Supported Collaborative Work (CSCW) ซึ่งสนใจในปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ในบริบทของกลุ่มผู้ใช้ ระบบคอมพิวเตอร์ในกลุ่มนี้เรียกว่า Groupware การศึกษาความเหมาะสมของระบบคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้ เรียกว่า "การศึกษาความสามารถใช้งานได้" (Usability Study) คำว่า usability เป็นคำที่นำมาจากวิศวกรรมสาขามนุษยปัจจัยที่ทำการศึกษาลึ่ประดิษฐ์เพื่อผู้ใช้งาน เช่น ค้านท้ายเรือ หน้าปัดเครื่องเสียง และแผงควบคุมไฟจราจร เป็นต้น ในระยะเริ่มแรกคอมพิวเตอร์มีราคาแพงมาก และผู้ซื้อต้องได้รับการศึกษาคอมพิวเตอร์มาโดยตรง ดังตัวอย่างในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีแผนกประมวลผลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Processing, EDP) ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นแผนกระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Management Information System, MIS) ส่วนผู้ใช้อื่นๆ ที่ต้องการผลลัพธ์ของการประมวลผล เช่น รายงานต่างๆ เป็นต้น ต้องมายื่นคำร้องกับเจ้าหน้าที่ EDP แล้วกลับมารับผลภายหลัง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้วิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์มีขนาดลดลงและความเร็วสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้ระบบปฏิบัติการ (operating system) สำหรับคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาไปอย่างมากเช่นกัน ระบบปฏิบัติการสมัยใหม่มีลักษณะแบบ ส่วนต่อประสานกราฟิกกับผู้ใช้ (Graphical User Interface, GUI) ซึ่งช่วยให้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ มีความง่ายในการใช้ ตัวอย่างเช่น Microsoft Windows และ Macintosh เป็นต้น ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ถูกลงอย่างมากทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) มีอยู่ทุกหนทุกแห่งกลายเป็นเครื่องใช้ในชีวิตรประจำวัน งานประจำวันหลายอย่างเปลี่ยนมาอาศัยคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะการทำเอกสารและการสืบค้นข้อมูล ด้วยเหตุนี้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์จึงมีใช้เจ้าหน้าที่ด้านนี้โดยตรงแต่เป็นบุคคลทั่วไป

คอมพิวเตอร์มีประโยชน์ในหลายด้านทั้งด้านการทำงาน การเรียน และการบันเทิง โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีให้เลือกมากมาย แต่ละอันมีลักษณะส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (user interface) และวิธีใช้งานที่แตกต่างกัน โปรแกรมบางอันใช้ง่ายบางอันใช้ยากหรือต้องใช้เวลาเรียนรู้

นาน ในยุคอินเทอร์เน็ตนี้เว็บไซต์มีลักษณะหลากหลาย บางเว็บไซต์เน้นความสวยงาม บางเว็บไซต์เน้นความเรียบง่ายทั้งนี้ขึ้นต่อการใช้งานและลักษณะของผู้ใช้ ปัญหาของการ "หลงทาง" ในขณะที่เข้าชมเว็บไซต์เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ไม่ปรารถนา นอกจากนี้อุปกรณ์ประกอบคอมพิวเตอร์หลายอย่างมีผลกระทบโดยตรงกับผู้ใช้ ได้แก่ จอภาพ เม้าส์ แป้นพิมพ์ เครื่องพิมพ์ และไมโครโฟน เป็นต้น การอ่านบทความบนจอคอมพิวเตอร์มีความแตกต่างกันกับการอ่านวารสารเล่มจริง การใช้เมาส์วาดรูปมีข้อจำกัด การใช้เสียงควบคุมคอมพิวเตอร์อาจดีกว่าการพิมพ์ในบางกรณี

สิ่งต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นเป็นประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการออกแบบและการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์นอกเหนือจากทางด้านเทคนิค องค์ความรู้ด้าน HCI เชื่อมองค์ความรู้ในด้านคุณลักษณะและข้อจำกัดของมนุษย์กับคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน ประสิทธิภาพในการใช้งานและความผิดพลาดในการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องที่สำคัญ การทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ต้องอาศัยกระบวนการทางสมอง (cognitive process) ของผู้ใช้ ซึ่งสรุปได้เป็น การรับรู้ คิด ตัดสินใจ และสั่งงาน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์และผู้ใช้ที่ดีควรลดความลำบากในระดับของกระบวนการทางสมองของผู้ใช้

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ณัฐภูมิ อภิสัทธากร (2545)** ได้ศึกษาเรื่อง “การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าวมาใช้ในงานสารสนเทศของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาในส่วนของสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลในวงจรค่าใช้จ่าย ข้อมูลในวงจรรายได้ และข้อมูลในวงจรการผลิต และวงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานของสารสนเทศทางการบัญชีเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานและปัญหาในการนำโปรแกรม Navision Financials มาใช้ในองค์กร

**สุกานดา พรายอินทร์ (2547)** ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจคาบาเร่ต์โชว์ กรณีศึกษา บริษัท ไชมอน เชียงใหม่ จำกัด” การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาใน 3 ระบบงาน คือ ระบบรายรับ ระบบรายจ่าย และระบบเงินเดือนและค่าแรง โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ แนวคิดการพัฒนาสารสนเทศโดยใช้วงจรการพัฒนา, แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระบบ แนวคิดเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล แนวคิดเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ และแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ผลจากการศึกษาพบว่าระบบรายรับ

ซึ่งการขายและจองตั๋วจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโซลูชันข้อมูลไม่สัมพันธ์กับโปรแกรมสำเร็จรูป Express V.5 เนื่องจากโครงสร้างของโปรแกรมทั้งสองต่างกัน ระบบรายจ่ายปัจจุบันยังคงใช้การจัดทำเอกสารด้วยระบบมือ ซึ่งผู้ใช้ระบบมีความพอใจในผลของการทำงานของระบบ เนื่องจากด้าน รายจ่ายของบริษัทไม่เกิดขึ้นบ่อย ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการสืบค้นเอกสารหรือรายละเอียดในการ จัดซื้อเป็นไปได้ช้าและไม่สะดวก การนำโปรแกรมสำเร็จรูป Express มาประยุกต์ใช้งาน ทำให้สามารถค้นหาเอกสารอ้างอิงได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแสดงผลได้ทางการจัดพิมพ์ในรูปแบบของเอกสาร รวมถึงการจัดทำรายงานรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดซื้ออุปกรณ์ของบริษัทได้โดยละเอียด ระบบเงินเดือนและค่าแรง จากเดิมใช้โปรแกรม Excel ในการคำนวณค่าแรง ได้นำโปรแกรม Payroll 2000 มาใช้ในการทดสอบ การบันทึกข้อมูลพนักงาน การบันทึกข้อมูลการทำงาน รวมถึงการประมวลผล และการจัดทำเอกสารรายงานต่าง ๆ พบว่ามีความสมบูรณ์ เหมาะสม และสอดคล้องกับระบบงาน จึงไม่จำเป็นต้องพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่

**รักษนก ชูยกปิ่น (2546)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การใช้งานของโปรแกรม J.D.Edwards ของบริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด พบปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบฯ 7 ด้าน คือ ด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล มักเกิดการล้มเหลวและล่าช้า ปัญหาทางด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร ปัญหาด้านระบบของโปรแกรมสำเร็จรูป J.D.Edwards เช่น ปัญหาที่ไม่มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล, ระบบมีรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่เข้าใจยาก และมีระบบมีรูปแบบรายงานของข้อมูลประมวลผลที่เข้าใจยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ ปัญหา ด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ เช่น ไม่มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) และไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานส่วนใหญ่ เป็นปัญหาจากกระบวนการทำงานในแผนกเกิดความล่าช้าของข้อมูลนำเข้าและกระบวนการทำงานในแผนกให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด ปัญหาอื่น ๆ เช่น การที่ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ด้วยตนเองในขณะที่เกิดปัญหา และนอกจากนี้ผู้ศึกษาได้พบข้อบกพร่องของการทำงานของโปรแกรมในส่วนงานที่รับของเข้าคลังสินค้า พบว่าผลต่างจากการซื้อนั้น ได้ถูกบันทึกเข้าไปเป็นต้นทุนของวัตถุดิบรหัสอื่น ทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานจากการศึกษาไม่พบว่ามี เพราะบริษัทได้จัดเตรียมไว้อย่างพอเพียงก่อนที่จะนำระบบมาใช้

**อาณัติ เทียนศรี (2546)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลจากการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้นั้นทำให้พบปัญหาหลายด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหา

ด้านฮาร์ดแวร์ ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล ปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าข้อมูลของพนักงานสาขา ปัญหาเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาทีละด้านพบว่า ปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรมเป็นปัญหามากที่สุด โดยปัญหาเกิดจากโปรแกรมเข้าใจได้ยาก มีข้อความเตือนมากเกินไป ส่วนปัญหาของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องคือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอประมวลผลได้ช้า ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดความล้มเหลว ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้ และปัญหาเกี่ยวกับไม่มีรายการช่วยเหลือที่เมนูในตัวระบบ จะเป็นที่ได้ว่าตัวแปรที่มีผลกระทบต่อปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ และปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม ดังนั้นบริษัทควรที่จะจัดหาฮาร์ดแวร์ที่รับรองการทำงาน ของโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้มีขีดความสามารถสูงสุด และปรับปรุงโปรแกรมให้สอดคล้องกับการทำงานของบริษัท และให้เกิดความถูกต้องของการประมวลผลของข้อมูล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดี

อุมาทิพย์ ตั้งมานะกิจ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลของการนำระบบขนส่งและรถร่วมชนาธรรมาใช้ในธุรกิจขนส่ง ของบริษัท เชียงใหม่ชนาธร จำกัด” จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพร้อมของการนำระบบขนส่งและรถร่วมชนาธรรมาใช้ และกระบวนการทำงานของระบบคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ควรจัดอบรมระบบขนส่งและรถร่วมชนาธร และจัดอบรม Microsoft Office ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานใช้งานได้คล่องและลดการต่อต้านระบบของพนักงาน ปัจจัยด้านระบบช่วยเหลือ ควรจัดหาคู่มือการใช้งานให้กับพนักงาน โดยแยกเป็นของแต่ละฝ่ายให้กับพนักงานเพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน