

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎี และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่ นี้ ผู้ศึกษาได้แนวความคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปัจจัยความสำเร็จ
2. แนวคิดระบบสารสนเทศทางการบัญชี
3. แนวความคิดคุณลักษณะของระบบบัญชี
4. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี
5. แนวคิดระบบงานคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. แนวคิด การดำเนินงานและการใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)

1 ปัจจัยความสำเร็จ

1.1 ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบบัญชีเกณฑ์เงินสด เป็นเกณฑ์คงค้าง (นภาพร ณ เชียงใหม่, 2549: 16 – 17) แบ่งเป็น 5 ปัจจัย คือ

1. **ด้านบุคลากร** บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง เรื่องทั่วไป 3 มิติในระดับใด ได้เข้ารับการอบรมการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้างเพียงใด ได้รับการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่เพียงใด มีการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เช่น การเงินและพัสดุเป็นอย่างดีหรือไม่ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้างในระดับใด โดยเรื่องความรู้ความเข้าใจเรื่องเอกสารขั้นต้น เรื่องความรู้ความเข้าใจเรื่องรายงานต่าง ๆ และเรื่องความรู้ความเข้าใจเรื่องสมุดบัญชีและทะเบียนที่ใช้ในการบันทึกบัญชีเพียงใด

2. **ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา** เจ้าหน้าที่กองคลังที่รับผิดชอบ และอาจารย์ที่สอนในมหาวิทยาลัย ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเพียงใด ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์และงบประมาณเพียงใด เจ้าหน้าที่กองคลังมหาวิทยาลัยมีความสนใจในการแก้ปัญหาด้านบัญชีเพียงพอ ได้รับการสนับสนุนจากอาจารย์ที่สอนในระดับปานกลาง และผู้บริหารได้เห็นความสำคัญทางด้านบัญชีเพียงใด

3. ด้านเทคโนโลยี มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ และเป็นคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ใหม่เพิ่มขีดความสามารถสูงมีโปรแกรมสำเร็จรูปด้านบัญชีช่วยในการปฏิบัติงานและออกรายงาน โดยใช้ระบบบัญชี 3 มิติเพียงใด

4. ด้านกระบวนการ ระบบบัญชีแยกตามเกณฑ์คงค้างมีขั้นตอนที่ชัดเจน ได้จัดเอกสารประกอบใบสำคัญการบันทึกบัญชีอย่างเหมาะสม มีการจัดทำสมุดและทะเบียนเหมาะสม ทำการตรวจสอบความถูกต้องได้ยากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ การออกรายงานการเงินได้เร็วทันเวลา ไม่ผิดพลาดอยู่เสมอ

5. ด้านคู่มือ มีคู่มือประกอบการทำงาน โดยคู่มืออ่านแล้วเข้าใจง่าย คู่มือมีความครบถ้วน มีตัวอย่างประกอบอย่างเพียงพอ ปัญหาคู่มือไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คู่มือมีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา

1.2 Heather Thompson ([www.cartac.com.bb/CAPFA%20Presentation%20Thompson%20-%20Accrual %20accounting.ppt](http://www.cartac.com.bb/CAPFA%20Presentation%20Thompson%20-%20Accrual%20accounting.ppt), 10 มีนาคม 2548) อ้างใน นภาพร ณ เชียงใหม่ และ โฉมสินี บาล โสภ เรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบบัญชีเกณฑ์เงินสด เป็นเกณฑ์คงค้างของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กล่าวถึง ปัจจัยความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบบัญชีจากเกณฑ์เงินสดเป็นเกณฑ์คงค้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำของหน่วยงานราชการ
2. ความตั้งใจและความสามารถของพนักงานในการที่จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทางการบัญชี
3. ความเป็นอิสระของขั้นตอนในการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน
4. กลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสาร
5. การขอคำปรึกษาจากกระทรวง และหน่วยงานต่าง ๆ
6. เอาชนะความยุ่งยากในขั้นตอนเริ่มแรกของการเปลี่ยนแปลง ในเรื่องของการระบุสินทรัพย์ฝ่ายทุนและการตีราคา การรับรู้รายได้จากเงินรายได้หลักต่าง ๆ ที่เรียกเก็บ
7. ปรึกษาหน่วยงานราชการอื่น ๆ
8. ความสามารถในการใช้ข้อมูลของฝ่ายบริหาร
9. คุณภาพของการตรวจสอบและการรายงานต่าง ๆ
10. การใช้รายงานของผู้มีส่วนได้เสีย

นอกจากนี้ Hickling Corporation (http://www.tbs-sct.gc.ca/fin/sigs/FIS-SIF/ord-adp/LESSONS_e.asp, 10 มีนาคม 2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบบัญชีจากเกณฑ์เงินสดเป็นเกณฑ์เงินค้ำของรัฐบาลแคนาดา ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. การได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลกลางสำหรับการเปลี่ยนแปลง
2. ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงควรประกอบไปด้วยผู้จัดการที่มีอำนาจในการตัดสินใจ มีประสบการณ์ในการบริหาร โครงการ และการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง
3. มีนโยบายการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์เงินค้ำที่ชัดเจน และมีการออกแบบระบบที่ต้องการและทำการคัดเลือกระบบบัญชีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้น
4. มีการใช้ทรัพยากร เวลา กำลังคนมากขึ้นในช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลง
5. มีการฝึกอบรมพนักงานบัญชี การเงิน พนักงานดำเนินการ และฝ่ายบริหารทั้งก่อนการเปลี่ยนแปลง ในระหว่างการเปลี่ยนแปลง และหลังจากการเปลี่ยนแปลงแล้ว

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

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Information System) คือ ระบบในการรวบรวม บันทึกการเก็บรักษา 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) รวมถึงคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และการสื่อสารแบบเครือข่ายที่มีความจำเป็นกับการเก็บรวบรวม การเก็บรักษา การประมวลผล และการเชื่อมต่อข้อมูลกับสารสนเทศ
6. การควบคุมภายใน และระบบความปลอดภัย (Internal controls and security measures) เพื่อความปลอดภัยข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์ประกอบทั้ง 6 ประการนั้น สามารถแบ่งหน้าที่ที่สำคัญในธุรกิจได้ 3 ส่วน ได้แก่

6.1 การรวบรวมและการเก็บรักษาข้อมูล (Collect and store data) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทรัพยากร และบุคลากร

6.2 การแปลงข้อมูลให้เป็นระบบสารสนเทศ (Transform data into Information) หมายถึง การทำให้ข้อมูลนั้นเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในด้านการวางแผน การควบคุม การดำเนินงาน และการประเมินของกิจกรรมต่าง ๆ ของทรัพยากรและของบุคลากร

6.3 ให้มีการควบคุมที่เพียงพอ เพื่อให้สินทรัพย์ขององค์การมีความปลอดภัย (Provide adequate controls to safeguard the organization's assets) หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมไว้มีความแน่ใจว่า สินทรัพย์และข้อมูลที่ดีตามความต้องการใช้มีคุณสมบัติและเชื่อถือได้

คุณลักษณะของข้อมูลทางบัญชี ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

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

3 แนวคิดคุณลักษณะของระบบบัญชี

คุณลักษณะของระบบบัญชีทั่วไปที่นำมาใช้ในงานบัญชีนั้น ควรมีคุณลักษณะของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่สำคัญ (อรรถพล ตรีตานนท์, 2539, หน้า 139) ดังนี้

ความถูกต้อง (Correct) คือ ผลลัพธ์ทางการบัญชี เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงิน และงบเปรียบเทียบแสดงอัตราส่วนต่าง ๆ ซึ่งผ่านกระบวนการประมวลผลโดยระบบสามารถให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องเชื่อถือได้

ความสอดคล้อง (Consistent) คือ ระหว่างระบบคอมพิวเตอร์กับระบบบัญชีต้องมีความเข้ากันได้ และไม่ขัดกัน โดยสามารถทำงานด้วยประสิทธิภาพที่คงที่

ทันเวลา (Timely) คือ ข้อมูลมีคุณค่าทางเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องกับบริษัทไม่สามารถหาข้อมูลได้ทันเวลา บริษัทก็อาจจะเสียโอกาสไป ระบบโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพคือ ระบบจะต้องจัดสรรให้ได้สารสนเทศเมื่อผู้ใช้ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ

สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นได้ (Connection) เพื่อให้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ระบบสารสนเทศผู้บริหาร

ความเป็นปัจจุบัน (Current) ข้อมูลอาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้เรื่อย ๆ ตามข้อมูลเปลี่ยนแปลง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตสินค้า การรับเข้าและออกสินค้าคงคลัง จะต้องเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ในแต่ละช่วงเวลา ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงในปัจจุบันจะมีค่ามากกว่าข้อมูลที่เป็นอดีต ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ดี ต้องสามารถยืดหยุ่นให้มีการเปลี่ยนค่าในปัจจุบัน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของงานการบัญชี

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทางการปฏิบัติงานของงานทางการบัญชี มีดังนี้

1. วิธีการผ่านรายการ
2. หลักฐานการตรวจสอบ
3. ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน
4. ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลใน โมดูลของระบบบัญชีแต่ละโมดูล
5. ความสามารถในการจัดทำรายงาน
6. การควบคุมภายใน
7. คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา
8. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน
9. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี

การพิจารณาการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้งานเพื่อความสะดวกรวดเร็วมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้ได้ ระบบงานที่เหมาะสมกับองค์กรเนื่องจากโปรแกรมทางบัญชีแต่ละอันมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน ซึ่งมีแนวทางในการพิจารณาคุณสมบัติในแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน (Function Included)
2. ความยืดหยุ่น (Flexibility)
3. ความยอมรับจากผู้ใช้ (User- Friendliness)
4. ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software Resource)
5. ลักษณะฐานข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูล (Database/File Characteristic)
6. ความยากง่ายในการติดตั้ง (Installation Effort)
7. การบำรุงรักษา (Maintenance)
8. เอกสารประกอบระบบ (Documentation)
9. คุณภาพของผู้การฝึกอบรมแก่ผู้ใช้ระบบใหม่ (Vendor Quality)
10. ต้นทุนของการทำงานตามระบบใหม่ (Cost)

4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี ประกอบด้วย 8 ประการสำคัญ ดังนี้ (วิชนิพร เศรษฐศักดิ์โก, 2545 : 203-212)

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

2. หลักฐานการตรวจสอบ โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชีที่ดีควรมีชุดคำสั่งที่สามารถจัดทำหลักฐานการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในสามารถติดตามหาหลักฐานการบันทึกรายการค้าจนถึงการจัดทำรายงานทางการเงินหรือย้อนรายการค้นหาโดยเริ่มต้นจากรายงานการเงินกลับไปหาหลักฐานการบันทึกการค้าได้

3. ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน โปรแกรมควรมีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันให้ครบถ้วนเหมาะสมกับขนาด และประเภทของกิจการที่คาดว่าจะขยายตัวต่อไปในอนาคต เช่น ในกิจการที่ดำเนินธุรกิจซื้อขายไป แต่ถ้าในอนาคตกิจการมีแผนการเพิ่มสายธุรกิจ โดยดำเนินธุรกิจการผลิตด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ก็ควรจะสามารถเพิ่มสายงานการผลิตที่เพิ่มขึ้นนั้นได้ มิเช่นนั้นในเวลาที่ต้องบันทึกการค้าเพิ่มขึ้น โปรแกรมที่มีอยู่อาจไม่สามารถใช้งานได้อีกต่อไปทำให้ต้องมีการพัฒนาใหม่หรือจัดซื้อใหม่ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

4. ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลในโมดูลของระบบบัญชีแต่ละ โมดูล โมดูลของระบบบัญชีแต่ละ โมดูลควรเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ เพื่อให้กิจการสามารถบริหารงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น โมดูลของระบบเจ้าหนี้เป็นต้น ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโมดูลของระบบบัญชีแต่ละ โมดูลนั้น นอกจากจะมีประโยชน์ทำให้บริหารงาน และ

การตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็วแล้ว ยังมีประโยชน์ในแง่ของเป็นหลักฐานการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรอีกด้วย

5. การควบคุมภายใน โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ดีควรมีระบบการควบคุมภายในทั้งด้านการควบคุมการนำเข้า การควบคุมการประมวลผล และการควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ของสารสนเทศทางการบัญชี รวมทั้งต้องให้ความมั่นใจว่าได้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น ควรมีการตรวจสอบการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิสามารถนำเข้าสู่ข้อมูลเข้าถึงข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูล แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูลได้โดยการกำหนดรหัสเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลนำเข้าด้วย การใช้โปรแกรมการตรวจสอบ เช่น การใช้วิธี Zero-Balance Check, Validity Check, Limit Check, Field Check, Self-Checking Digit, Range Check เป็นต้น ควรกำหนดให้มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน (Electronic Checklists) อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้ใช้จะได้รับสารสนเทศซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ควรมีการตรวจสอบในแง่ของความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ เช่น รายงานทางการเงินสามารถพิมพ์ออกมาได้ถึงแม้ว่ายังไม่มีการผ่านรายการหรือไม่

6. ความสามารถในการจัดทำรายงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของสารสนเทศทางบัญชียุคใหม่แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่นำเสนอให้กับผู้ใช้ภายนอกและส่วนที่สองเป็นส่วนที่ จัดทำและนำเสนอต่อผู้ใช้ภายในกิจการ ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มนำเสนอให้กับผู้ใช้ภายนอก เช่น สรรพากร ผู้ถือหุ้น ผู้ที่สนใจ เป็นต้น โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีควรสามารถนำข้อมูลจากแหล่งเดียวกันมาจัดทำรายงานให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสมแก่ผู้ใช้ทั้งสองส่วนรวมทั้งควรมีความยืดหยุ่นในการปรับแต่งรูปแบบของรายงานแต่ละประเภท ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์ในอนาคตได้ด้วย

7. คู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษา โดยจะต้องง่ายต่อการอ่าน และปฏิบัติตาม โปรแกรมสำเร็จรูปควรมีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ รวมทั้งควรมีตัวอย่าง และรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าจอภาพ นอกจากนี้ควรมีการอธิบายถึงความหมายของข้อความที่แสดงบนจอภาพที่ชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมด้วย อนึ่ง โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจมีคำช่วยอธิบายปรากฏทางหน้าจอภาพ (On-line Help Screen) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ นอกจากนี้ความสะดวกในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมเพื่อปรึกษาปัญหาในกรณีฉุกเฉินก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญด้วยเช่นกัน หากการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายเป็นไปอย่างยากลำบากอาจทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาสำคัญเฉพาะหน้าได้ และส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานอีกด้วย

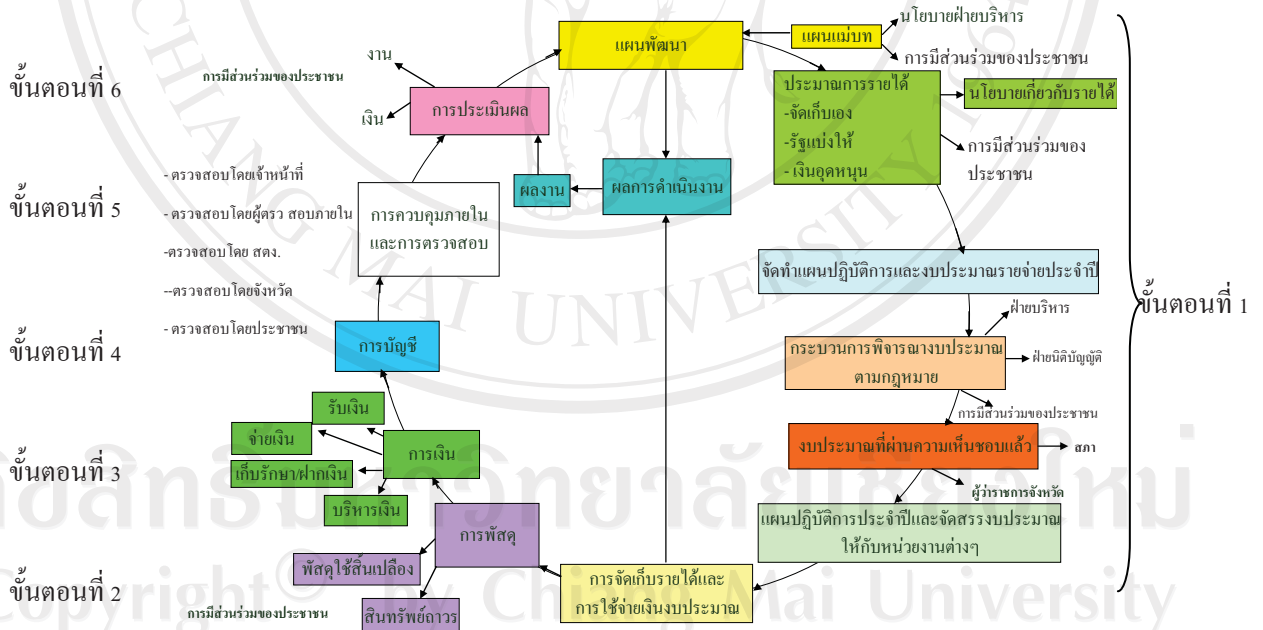
8. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปควรมีระบบที่ใช้งาน เช่น การออกแบบให้สามารถใช้งานบน Windows ได้ มีคำช่วยอธิบายบนจอภาพ รวมทั้งมีระบบที่ ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับการตอบสนองโดยทันทีอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้โปรแกรมควรมีความคล่องตัว ในการใช้งานตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของกิจการ การเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีหรือการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายอีกด้วยการเขียนโปรแกรมทางเลือก (Option) เอาไว้ให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ได้ตามต้องการ

5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบงานคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, ธันวาคม 2551:3-5)

ระบบงานคลังเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในรอบปีงบประมาณ (1 ตุลาคม – 30 กันยายน) ซึ่งจะประกอบได้ด้วยระบบงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนก่อน – หลัง ตามลำดับรวมแล้ว 6 ขั้นตอน ตามภาพวงจรระบบงานคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

วงจรระบบงานคลังและงบประมาณของ อปท.



ภาพที่ 1 แสดงวงจรระบบงานคลังและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากภาพที่ 1 แสดงวงจรระบบงานคลังและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขั้นตอนที่ 1 ระบบงบประมาณ โดยเริ่มจากการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีทั้งนี้ การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีจะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับแผนแม่บทหรือแผน

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งเป็นแผนระยะยาว 3-5 ปี ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีจะเริ่มที่การประมาณการรายรับซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. รายรับที่จัดเก็บได้เอง ประกอบไปด้วย หมวดภาษีอากร เช่น ภาษีบำรุงจากสถานค้าปลีกยาสูบและน้ำมัน หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต หมวดรายได้จากทรัพย์สิน เช่น ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด เช่น ค่าขายแบบแปลน และหมวดรายได้จากทุน เช่น ค่าขายทอดตลาดทรัพย์สิน เป็นต้น

2. รายได้ที่รัฐบาลเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกเป็น ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์หรือล้อเลื่อน ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีบำรุงอบจ. และค่าภาคหลวงแร่

3. รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อการประมาณการรายรับเสร็จสิ้นแล้วก็จะเป็นการจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยกำหนดรายละเอียดของแผนรายจ่ายตามแผนงานด้านต่างๆ และรายจ่ายตามหมวดรายจ่าย หลังจากนั้นจึงนำแผนปฏิบัติการและงบประมาณรายจ่ายดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการพิจารณางบประมาณตามกฎหมาย (ขั้นตอนการอนุมัติงบประมาณ) โดยฝ่ายบริหารของอปท. จะนำร่างแผนฯ ดังกล่าว เข้าสู่กระบวนการพิจารณาของสภา อปท. เมื่อสภา อปท. ให้ความเห็นชอบแล้วจะต้องนำร่างแผนฯ ดังกล่าวเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอ เพื่อให้ความเห็นชอบด้วย แล้วจึงจะสามารถประกาศใช้เป็นข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ขั้นตอนที่ 2 ระบบพัสดุ ทำหน้าที่จัดหาทรัพย์สิน เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ต่างๆ ให้ตรงและทันตามความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานของอปท. เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยหลักการของการบริหารงานพัสดุให้มีประสิทธิภาพ คือ การจัดหาพัสดุให้ตรงตามความต้องการ ทันเวลาที่กำหนด และด้วยต้นทุนต่ำสุด

ขั้นตอนที่ 3 ระบบการเงิน ทำหน้าที่จัดทำประมาณการรายรับ-รายจ่ายเงิน และบริหารเงินสดในแต่ละรอบเดือนให้มีเงินเพียงพอที่จะนำไปใช้จ่าย ทั้งนี้ หลักการของการบริหารการเงินให้มีประสิทธิภาพ คือ การวางแผนการรับ-จ่ายเงินตามเอกสารหลักฐานจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ถูกต้องตามระเบียบอย่างโปร่งใส ประหยัด มีความคล่องตัว และมีความเสี่ยงน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 ระบบบัญชี ทำหน้าที่บันทึกรายการธุรกรรมทางการเงินตามหลักฐานทางการเงินในรอบปีงบประมาณให้ครบถ้วนและถูกต้องตามระบบบัญชีที่กำหนด โดยจำแนกตามประเภทรายการ หรือผังบัญชี ซึ่งประกอบด้วยรายการสำคัญๆ 4 ประเภท คือ สินทรัพย์ หนี้สิน ทุน รายได้ และค่าใช้จ่าย แล้วสรุปเป็นงบการเงินประจำปี ประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน งบ

แสดงผลการดำเนินงาน และงบกระแสเงินสด และนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินสถานการณ์ทางการเงิน ปัญหาและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ขั้นตอนที่ 5 ระบบควบคุมภายในและตรวจสอบ มีหน้าที่หลักในการเป็นเครื่องมือตรวจสอบระดับธรรมาภิบาลของระบบงานคลัง กล่าวคือ กระบวนการตรวจสอบภายในขององค์กรจะควบคุมการปฏิบัติงานคลังด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบและอำนาจที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานคลังของหน่วยงานต่างๆ รวมถึง แก้ไขประเด็นที่ไม่เป็นไปตามระเบียบของการบริหารงานคลังต่างๆ ที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การควบคุมภายในหากนำมาใช้ไม่ถูกต้อง เช่น กฎระเบียบเคร่งครัดมากเกินไปอาจจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ไม่คล่องตัว ดังนั้น ระบบการควบคุมภายในจะต้องเป็นการสร้างความสมดุลระหว่างความคล่องตัวในการปฏิบัติงานกับระดับการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลเพียงพอ

ขั้นตอนที่ 6 ระบบประเมินผล มีหน้าที่หลักในการเป็นกลไกหรือเครื่องมือในการวัดผลผลิต (Output) และวัดผลลัพธ์ (Outcomes) ของโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ โดยเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicators) หรือ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

6 แนวคิด การดำเนินงานและการใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) จำนวน 5 ระบบ โดย ระบบรายงานผู้บริหาร จะอยู่ที่ส่วนกลาง ในส่วนภูมิภาคมีอยู่ 4 ระบบ คือ ระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย และระบบบัญชี ดังนั้นจึงศึกษาใน 4 ระบบในทั้งหมด 5 ระบบ (รายละเอียดปรากฏอยู่ในภาคผนวก ก.)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

นภาพร ณ เชียงใหม่ และ โฉมลินี บาลโสม (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบบัญชีเกณฑ์เงินสดเป็นบัญชีเกณฑ์คงค้างสำหรับ

หน่วยงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่” จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง ในระดับ ปานกลาง และมาก ให้ความรุนแรงของปัญหาในการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง ในระดับ น้อย และปานกลาง

วนิดา วรรณรัตน์ (2548) ศึกษาเรื่องปัญหาการปฏิบัติงานบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในด้านบัญชี ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชี คือ หัวหน้าส่วนการคลัง ไม่มีความเข้าใจในการจัดทำรายงานการเงิน รวมถึงไม่มีความเข้าใจในเอกสารประกอบการลงบัญชี โดยสาเหตุเกิดจากหัวหน้าส่วนการคลังได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานน้อย ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชีคือ หัวหน้าส่วนการคลังขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ขาดความคล่องแคล่ว และความละเอียดถี่ถ้วน รวมถึงขาดความสนใจในการพัฒนาตนเอง ไม่อยากเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้สาเหตุอาจเนื่องมาจากระบบราชการเป็นระบบอุปถัมภ์ และเป็นระบบตามลำดับชั้น ส่งผลให้ไม่มีแรงกดดันในหน้าที่การงาน

ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย ปัญหาด้านงบประมาณ คือ การจ่ายเงินงบประมาณในแต่ละหมวดของแต่ละโครงการไม่เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้ ปัญหาด้านการรับเงินและการเก็บรักษาเงิน คือ ธุรกรรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บรักษาเงินไม่ได้ทำการตรวจสอบเงินคงเหลือประจำวัน และไม่จัดทำทะเบียนคุมการใช้ใบเสร็จ ปัญหาด้านการจ่ายเงิน คือ ไม่ได้ประทับตราการจ่ายเงินในเอกสาร และไม่สามารถเรียกเก็บใบเสร็จรับเงินจากผู้รับเงิน ปัญหาด้านเอกสารทางการบัญชี คือ รายงานการใช้เอกสารไม่ตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมถึงปัญหาเอกสารประกอบการลงบัญชีมีมากเกินไป ปัญหาด้านการบันทึกบัญชี คือ มีการบันทึกบัญชีเกินเวลาที่กำหนด และบันทึกบัญชีคลาดเคลื่อน ปัญหาด้านการจัดทำรายงาน คือ ระยะเวลาในการจัดทำรายงานค่อนข้างจำกัด และรายงานทางการเงินไม่ได้รับการตรวจสอบ ปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี คือ ปริมาณงานในบางช่วงมากเกินไป หัวหน้าส่วนการคลัง มีความรับผิดชอบงานในหลายด้าน ผู้ช่วยในการจัดทำบัญชีมีจำนวนไม่เพียงพอ และระเบียบปฏิบัติทางการบัญชีเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงคู่มือการปฏิบัติไม่สมบูรณ์

วิณา บุญประคอง (2548) ศึกษาเรื่องการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ พบปัญหาในระดับมากเกี่ยวกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ด้านระบบเครือข่าย พบปัญหาในระดับมากเกี่ยวกับความล่าช้าในการเข้าถึงระบบงานออนไลน์ที่รับผิดชอบ สำหรับด้านระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับระบบกำกับดูแล ระบบงานภาษีอากร ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และระบบทะเบียนคุมรายการ และจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี โดยรวมแล้วมีปัญหาในระดับปานกลาง

สำหรับด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์และด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ พบปัญหาในระดับปานกลาง

ณัฐวุฒิ อภิลิทธิยากร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าวมาใช้ในงานสารสนเทศของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาในส่วนของสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลในวงจรค่าใช้จ่าย ข้อมูลในวงจรรายได้ และข้อมูลในวงจรการผลิต และวงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานของสารสนเทศทางการบัญชีเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานและปัญหาในการนำโปรแกรม Navision Financials มาใช้ในองค์กร

วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ความล่าช้าและการล้มเหลวของระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากรใช้ระบบและไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ คู่มือการใช้งานอ่านเข้าใจยาก ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบ และปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถน้อย จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

เจษฎา ดวงใย (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในหน่วยงาน คือ ปัจจัยด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบได้แก่ ความสามารถในการเชื่อมโยงที่มีความรวดเร็วถูกต้องแน่นอนสูง ไม่ติดขัดบ่อย ๆ และ โปรแกรมที่ใช้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้แก่ การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทาน และมีระบบการป้องกันการเสียหายของข้อมูลการโจรกรรมข้อมูลไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยทางด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ปัจจัยภายในองค์กรอื่น ๆ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้อย่างเพียงพอ การที่ผู้บริหารระดับหน่วยงานเห็นความสำคัญและ

สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์อย่างดี สถานที่ตั้งของศูนย์นั้นควรอยู่ไม่ไกลจากหน่วยที่ให้บริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวก ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลมากได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารข้อมูลในปัจจุบันมีขอบเขตที่กว้างไกลและมีความรวดเร็วสามารถติดต่อกันได้ทั่วโลก คนร้ายมีวิวัฒนาการเทคโนโลยีที่สูงขึ้นในการประกอบอาชญากรรม และประชาชนในพื้นที่มีความรู้และความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

ส่วนปัญหาอุปสรรคที่ประสบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบสารสนเทศโครงการไม่มีระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ และการโจรกรรมข้อมูลที่ดี ปัญหาด้านเทคโนโลยีของระบบฯที่มีคุณภาพไม่ดี และล้าสมัย ปัญหาด้านงบประมาณการเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยเหื่อน้อยมาก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงานภายในศูนย์ POLIS ปัญหาของโครงการคือ ความล่าช้าในการดำเนินงานของโครงการและงบประมาณสำหรับโครงการที่มีอยู่อย่างจำกัด

วิภา จงรักษ์สัตย์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในทางบัญชีของธุรกิจ ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในส่วนของปัญหาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งานบัญชี พบปัญหาที่สำคัญ 3 ลำดับ ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร (ผู้ใช้) ได้แก่ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญและไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ ปัญหาด้านโปรแกรมที่ใช้ทำบัญชี ได้แก่โปรแกรมที่ใช้ทำบัญชีช้าไม่ทันเวลาและมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง และปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่มีคุณภาพและมีจำนวนไม่เพียงพอ

อารยา วงศ์หงส์กุล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าปัญหาสำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบสารสนเทศคือการขาดแคลนบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง ปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ขาดระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติงานและขาดการใช้ระบบเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลร่วมกัน

กิตติ บุญนาค (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ทำไม่การใช้คอมพิวเตอร์กับงานบัญชีและการบริหารจึงไม่ประสบความสำเร็จ พบว่าปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีและงานธุรกิจมาจากระบบการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ระบบการควบคุมภายในที่ยังขาดคุณภาพ ความไม่เชื่อมั่นจากบุคคลในองค์กรที่มีต่อขีดความสามารถของคอมพิวเตอร์ การไม่ให้ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อระบบงานคอมพิวเตอร์และการเลือกใช้คอมพิวเตอร์ที่ไม่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง