

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และ ERP ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ในการศึกษาได้มีการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 หมวด 2 มาตรา 13 เรื่องการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์
2. โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี
3. ประวัติและความเป็นมา ความหมายของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)
4. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
6. บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 หมวด 2 มาตรา 13 เรื่องการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์

มาตรา 13 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการหรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำหรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำงานประจำ เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะได้รับอนุญาตจากสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีให้เก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่อื่นได้

การขออนุญาต และการอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่อธิบดีกำหนด และในระหว่างรอการอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ในสถานที่ที่ขึ้นขออนั้นไปพลางก่อนได้

ในกรณีที่จัดทำบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่นใดในสถานที่อื่นใดในราชอาณาจักรที่มีใช้สถานที่ตามวรรคหนึ่ง แต่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือ นั้นมายังสถานที่ตามวรรคหนึ่ง กรณีดังกล่าวนี้ให้ถือว่าได้มีการเก็บรักษาบัญชีไว้ ณ สถานที่ตามวรรคหนึ่งแล้ว

มาตรา 14 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีนับแต่วันปิดบัญชีหรือจนกว่าจะมีการส่งมอบบัญชี และเอกสารตามมาตรา 17

เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีของกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง ให้อธิบดีโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เกินห้าปีแต่ต้องไม่เกินเจ็ดปีได้

มาตรา 15 ถ้าบัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย ให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีแจ้งต่อสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ทราบหรือควรทราบถึงการสูญหายหรือเสียหายนั้น

มาตรา 16 ในกรณีที่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีตรวจพบว่าบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่เป็นสาระสำคัญแก่การจัดทำบัญชีสูญหายหรือถูกทำลายหรือปรากฏว่าบัญชีและเอกสารดังกล่าวมิได้เก็บไว้ในที่ปลอดภัย ให้สันนิษฐานว่าผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมีเจตนาทำให้เสียหาย ทำลาย ซ่อนเร้นหรือทำให้สูญหายหรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งบัญชีหรือเอกสารนั้น เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะพิสูจน์ให้เชื่อได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแก่กรณีแล้ว เพื่อป้องกันมิให้บัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย

มาตรา 17 เมื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเลิกประกอบธุรกิจด้วยเหตุใดๆ โดยมีได้มีการชำระบัญชี ให้ส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีแก่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีภายในเก้าสิบวันนับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ และให้สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่าห้าปี

เมื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีร้องขอ ให้สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจขยายเวลาการส่งมอบบัญชีและเอกสารตามวรรคหนึ่งได้ แต่ระยะเวลาที่ขยายเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไม่ครบถ้วนถูกต้อง สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจเรียกให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

มาตรา 18 งบการเงิน บัญชี และเอกสารที่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีได้รับและเก็บรักษาไว้ตามมาตรา 11 หรือมาตรา 17 ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลทั่วไปอาจขอตรวจดูหรือภาพถ่ายสำเนาได้โดยเสียค่าใช้จ่ายตามที่อธิบดีกำหนด

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (Accounting Software) หมายถึง โปรแกรมที่บันทึกประมวลผลและเสนอรายงาน เกี่ยวกับรายการค้าที่เกิดขึ้นของกิจการ การบันทึกมักเกี่ยวข้องกับบัญชีแยกประเภท สมุครายวัน ผลผลิต ได้แก่ เอกสารเบื้องต้น เช่น ใบเรียกเก็บเงิน งบการเงิน หรือรายงานต่าง ๆ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เป็นสินค้าที่ถูกแยกออกเป็นระบบย่อย ๆ เช่น ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบการสั่งซื้อ เป็นต้น (พลพฐ ปิยวรรณ, 2539)

ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี (วัชนิพร เสริมฐศักดิ์โก, 2548)

สรุปความหมายของซอฟต์แวร์ระบบบัญชี หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นมาสำหรับงานทางด้านบัญชีโดยเฉพาะ โปรแกรมจะทำการบันทึกข้อมูล ประมวลผลจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี และเสนอรายงาน เกี่ยวกับรายการค้าที่เกิดขึ้นของกิจการ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ใช้อยู่ทั่วไปจะมีโครงสร้างการทำงานซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น (Modules) หรือระบบต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ระบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger) เป็นแก่นของระบบบัญชีทั้งหมด ซึ่งโดยปกติจะใช้งานระบบเดียวหรือใช้งานร่วมกับระบบงานอื่น ๆ ก็ได้ ระบบบัญชีแยกประเภทนี้จะใช้ในการดูแลและควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจากสามารถเห็นภาพรวมทางการเงินของธุรกิจทั้งระบบ
2. ระบบบัญชีลูกหนี้ (Account Receivable) เป็นระบบที่ช่วยในการบริหารเงินสดของธุรกิจ รวมทั้งการติดตามหนี้และลูกหนี้ที่เลยกำหนดชำระ
3. ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable) เป็นเครื่องมือที่ช่วยบริหารการจ่ายชำระและควบคุมค่าใช้จ่ายของธุรกิจ โดยทั่วไปจะสามารถค้นหาและเรียกดูประวัติข้อมูลของผู้ขายแต่ละรายได้
4. ระบบการจัดซื้อและวิเคราะห์การจัดซื้อ (Purchase Order/ Analysis) เป็นระบบที่ช่วยให้คำแนะนำเพื่อความสะดวกในการจัดซื้อ ซึ่งจะทำให้การควบคุมสินค้าคงคลังดีขึ้น
5. ระบบสินค้าคงคลัง (Inventory Control) เป็นระบบที่ช่วยในการตรวจสอบยอดสินค้าได้ในทันที
6. ระบบบัญชีเงินเดือน (Payroll System) เป็นระบบที่มีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคำนวณเงินเดือน ค่าล่วงเวลา รายได้ต่าง ๆ ของพนักงาน และภาษี ซึ่งจะช่วยลดเวลา และลดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ อาจมีระบบในการเตรียมรายงานที่จำเป็นต้องใช้

การติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมสรรพากรหรือธนาคารด้วย

7. ระบบวิเคราะห์การขาย (Sale Analysis System) เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บและนำเสนอประวัติการขายสินค้า เพื่อช่วยในการวิเคราะห์การขายและการวางแผนการตลาด

8. ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร (Cheque Control) เป็นระบบที่ใช้ในการควบคุมการรับหรือจ่ายเช็ค รวมถึงการควบคุมเงินฝากในธนาคารด้วย

9. ระบบการจัดจำหน่าย (Order Entry) เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกการขาย การออกไปส่งสินค้า และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขาย

10. ระบบรักษาความปลอดภัย (Security Management System) เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อเสริมการทำงานของระบบบัญชีรวม ให้รัดกุมและปลอดภัยยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการควบคุมสรุป โดยทั่วไปประเภทของซอฟต์แวร์ทางบัญชีแบ่งออกเป็น โมดูล (Module) หรือระบบย่อย คือ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบการจัดซื้อและวิเคราะห์การจัดซื้อ ระบบสินค้าคงคลัง ระบบบัญชีเงินเดือน ระบบวิเคราะห์การขาย ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ระบบการจัดจำหน่าย ระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งแต่ละระบบจะมีความทำงานที่แตกต่างกัน ทุกระบบจะช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) หรือไม่เป็นระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (Non ERP) ที่กิจการเลือกใช้ มีระบบโครงสร้างที่เหมือนกัน แต่ลักษณะความสามารถของแต่ละโปรแกรมสำเร็จรูปมีความต่างกัน บางกิจการอาจเลือกใช้เพียงโครงสร้างเดียวก็อาจเพียงพอสำหรับหน้าที่งานของแผนกใดแผนกหนึ่งทั้งนี้ การใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบความร่วมมือของทั้งองค์กร และบางองค์กรใช้ทั้งโครงสร้าง แต่ก็จะมีปัญหาในด้านการเชื่อมโยงและอื่น ๆ ตามมา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการเชื่อมโยงของระบบ

ประวัติและความเป็นมา ความหมายของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

ERP ย่อมาจากคำว่า Enterprise Resource Planning เป็นระบบบริหารทรัพยากรองค์กรใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร โดยเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า โดยที่มีฐานข้อมูลเก็บข้อมูลทุกอย่างไว้ที่เดียวกัน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสรรข้อมูลให้ได้ประโยชน์สูงสุด

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) คือ ห่วงโซ่ของกิจกรรมขององค์กร องค์กร

ธุรกิจประกอบกิจกรรมธุรกิจในการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า กิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรม “สร้างมูลค่า” ของทรัพยากรธุรกิจให้เกิดเป็นสินค้าหรือบริการ และส่งมอบ “มูลค่า” นั้นให้แก่ลูกค้า โดยกระบวนการสร้างมูลค่าจะแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนจะรับผิดชอบงานในส่วนของตน และมูลค่าสุดท้ายจะเกิดจากการประสานงานระหว่างแต่ละส่วนหรือแผนกย่อย ๆ ดังนั้นกิจกรรมที่สร้างมูลค่านั้น ประกอบด้วย การเชื่อมโยงของกิจกรรมของแผนกต่าง ๆ ในองค์กร การเชื่อมโยงของบริษัทเพื่อให้เกิดมูลค่านั้น เรียกว่า “ห่วงโซ่ของมูลค่า (Value Chain)”

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร

สรุป ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จึงเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และช่วยให้สามารถวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กรโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จะช่วยทำให้การเชื่อมโยงทางแนวนอนระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต และการขายทำได้อย่างราบรื่น ผ่านข้ามกำแพงระหว่างแผนก และทำให้สามารถบริหารองค์กรรวมเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

สรุป ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบสารสนเทศขององค์กรที่นำแนวคิดและวิธีการบริหารของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กร ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร สามารถบูรณาการ (Integrate) รวมงานหลัก (Core Business Process) ต่าง ๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคล เข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยงกันอย่างตอบสนองทันที

โปรแกรมสำเร็จรูประบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP Package) ซึ่งผลิตและจำหน่ายโดยบริษัทผู้จำหน่าย โปรแกรมสำเร็จรูประบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Vendor หรือ Software Vendor) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างและบริหารงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในการสร้างระบบงานการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นระบบงานหลักขององค์กรขึ้นเป็นระบบสารสนเทศรวมขององค์กร โดยรวมระบบงานทุกอย่างไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ได้รวบรวมเอาความต้องการสำคัญขององค์กรเข้าไว้ เป็นระบบในรูปแบบของกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) มากมาย ทำให้ผู้ใช้สามารถนำเอารูปแบบต่าง ๆ ของกระบวนการทางธุรกิจที่เตรียมไว้มาผสมผสานให้เกิดเป็น สถานการณ์ของธุรกิจ (Business Scenario) ที่เหมาะสมกับลักษณะทางธุรกิจขององค์กรของผู้ใช้ได้

ปัจจัยในการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมปัจจัยต่าง ๆ จากงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการอ้างอิง เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรดังต่อไปนี้

ศิลปพร ศรีจันทเพรและคณะ ได้เสนอแนะข้อพิจารณาในการลงทุนติดตั้งระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. พิจารณารายบริษัทที่อยู่ในธุรกิจประเภทเดียวกัน ว่าใช้โปรแกรมใดที่ทำให้ประสบความสำเร็จและมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สํารวจความต้องการใช้ข้อมูลของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ระบบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ประกอบ รวมทั้งการวิเคราะห์ ต้นทุน-คุณประโยชน์
2. ควรเลือกคอมพิวเตอร์ระบบเปิด ที่สามารถดัดแปลงและเพิ่มเติมคุณสมบัติต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการในภายหลัง
3. เลือกซื้อจากบริษัทผู้ผลิต หรือจัดจำหน่ายที่น่าเชื่อถือ มีบริการฝึกอบรมผู้ใช้และมีบริการหลังการขาย เพราะในระยะยาวกิจการจะประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการดูแลรักษาได้
4. ไม่ควรเลือกโปรแกรมที่เป็นวิชาการล้ายุคเกินสมัยที่ยังอยู่ในระหว่างการพิสูจน์มาตรฐานคุณภาพ
5. เลือกปรับระดับคุณภาพ (Upgrade) โปรแกรมต่าง ๆ เฉพาะเท่าที่จำเป็นต้องใช้งาน หรือที่คาดว่าจะใช้งานในอนาคต
6. จะต้องมั่นใจว่าโปรแกรมใหม่ que เลือกซื้อสามารถถ่ายเท (Import) ข้อมูลที่อยู่ในโปรแกรมเก่าได้โดยไม่มีปัญหา
7. เลือกซื้อระบบที่มาครบชุด (Completely Integrated Package) สามารถใช้งานได้ทันที วรรณิ เตโชโยธิน (2541) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ควรคำนึงในการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีดังนี้
 1. ตรงตามข้อกำหนดของกฎหมาย เนื่องจากหน่วยงานราชการมักมีการออกกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมกระบวนการและข้อมูลทางการบัญชีเป็นระยะ ๆ ผู้ซื้อจึงควรเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
 2. ตรงตามความต้องการของกิจการ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เลือกซื้อต้องเหมาะสมกับประเภทและลักษณะของกิจการ เช่น เป็นกิจการซื้อขายไป ให้บริการ ฝากขายสินค้า หรือผลิตสินค้า และต้องสอดคล้องกับขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร
 3. ความยืดหยุ่นของรายงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรมีให้ผู้ใช้สามารถกำหนด

รูปแบบรายงานที่นอกเหนือไปจากที่ผู้พัฒนาโปรแกรมกำหนดไว้

4. ความสะดวกในการใช้งาน ควรเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ง่ายต่อการใช้งาน มีระบบการช่วยเหลือทางหน้าจอ และมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีและครบถ้วน

5. การเชื่อมโยงกับโปรแกรมการทำงานอื่น เช่น โปรแกรมการค้าปลีก (Point of Sales) โปรแกรมการบริหารงานบุคคล โปรแกรมการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น เพื่อช่วยให้เกิดความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

6. ความเร็วในการประมวลผล โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีควรมีความรวดเร็วในการประมวลผล

7. ปริมาณงานที่รองรับได้ ควรพิจารณาโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่สามารถรองรับปริมาณรายการทางการค้าได้มาก

8. ความปลอดภัยของข้อมูล โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ดีควรมีการกำหนดลำดับขั้นของการเข้าถึงข้อมูลเป็นหลายระดับ นอกจากนี้ยังควรมีระบบการสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพด้วย

9. บริการหลังการขายมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีมาใช้และความต่อเนื่องในการทำงาน ควรเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่มีทีมงานคอยช่วยเหลือและตอบปัญหาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

10. ราคาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ควรนำมาพิจารณาโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่มีราคาแพง อาจไม่ใช่โปรแกรมที่สามารถสนองตอบความต้องการของกิจการได้เสมอไป จึงควรพิจารณาจากลักษณะการทำงานก่อน

สิ่งที่ควรทำในการตัดสินใจเลือกซื้อ คือ การจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะของโปรแกรม ฯ เช่น บางลักษณะถือเป็นหัวใจสำคัญที่ขาดไม่ได้ ในขณะที่บางลักษณะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้นแต่ไม่จำเป็น อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ เมื่อได้เลือกโปรแกรมก็ควรศึกษาให้ละเอียดถึงความสามารถและขอบเขตการทำงานของโปรแกรม เพื่อให้สามารถใช้ได้เต็มประสิทธิภาพ

สุภาพร เริงเยี่ยม (2539) กล่าวถึงปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไว้ดังนี้

1. ลักษณะของกิจการ โปรแกรมที่จะนำมาใช้นั้นต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของกิจการ มีขีดความสามารถในการใช้งานได้ครบถ้วน

2. ลักษณะการทำงานของโปรแกรม ควรพิจารณาเกี่ยวกับ

2.1 ยูทิลิตี้ (Utilities) ที่เพียงพอและสอดคล้องกับ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้

2.2 ตัวเลือก (Option) เกี่ยวกับการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้ผู้ใช้สามารถเลือกได้มาก เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานได้สูง

2.3 ระบบการให้รหัสผ่าน (Password) ที่ต่าง ๆ กันได้หลายระดับ

2.4 ผู้ใช้สามารถสร้างข้อมูลในแฟ้มหลักโดยสร้าง รหัสไฟล์ (Code Files) เพื่อการเพิ่มและเปลี่ยนแปลงข้อมูล

2.5 ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในเรื่องการตรวจทานความถูกต้องก่อนนำไปประมวลผล

2.6 การรวบรวม (Integrate) ระบบย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถผ่านบัญชีไปยังบัญชีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยอัตโนมัติ

2.7 ความยืดหยุ่นในเรื่องงวดบัญชีและการปรับปรุง แก้ไขข้อมูลในงวดที่ผิดไปแล้ว

2.8 สามารถสร้างรายงานต่าง ๆ ได้ตามรูปแบบที่ต้องการ

2.9 ความสามารถในการถ่ายโอนข้อมูลกับโปรแกรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นให้แก่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ชีตความสามารถของโปรแกรมควรพิจารณาเกี่ยวกับ

3.1 ความสามารถในการรองรับสถานที่ทำงาน (Work Station) ตามที่กิจการต้องการในกรณีที่กิจการใช้โปรแกรม บัญชีบนระบบเครือข่าย

3.2 ความต้องการในการใช้หน่วยความจำ (RAM) ที่ไม่เกินขีดความสามารถ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กิจการมีอยู่

3.3 ข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับปริมาณรายการค้า

3.4 ไม่ควรมีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนของการบันทึก (Records) และรายงาน

3.5 ข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของเขตข้อมูล (Field) ที่เพียงพอต่อความต้องการที่จะใช้ เช่น จำนวนหลักสูงสุดของเขตข้อมูล (Field) จำนวนเงิน

4. ต้นทุนในการจัดหา ใช้งาน และบำรุงรักษา ควรคำนึงถึงในการเปรียบเทียบ ได้แก่

4.1 ต้นทุนเกี่ยวกับโปรแกรม ประกอบด้วย ต้นทุนในการจัดหาระบบย่อยต่าง ๆ ต้นทุนในการคัดแปลงเพิ่มเติม ต้นทุนของการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย ต้นทุนในการจัดอบรมผู้ใช้ หรือปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งาน

4.2 ต้นทุนเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซึ่งขึ้นอยู่กับ ความต้องการ (Requirement) ของโปรแกรม ปริมาณ และจำนวนผู้ใช้งาน

4.3 คู่มือการใช้งาน และการให้บริการหลังการขาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ และ

ความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

วรรณพร ชูสกุลพัฒนา (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จทางการบัญชีเข้ามาใช้ในสถานประกอบการ คือด้านคุณภาพและราคาของโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปของธุรกิจส่วนใหญ่มาจากความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูประบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน นอกจากนี้ยังควรเป็นโปรแกรมที่สรรพากรยอมรับ ปัจจัยด้านบริการและบริการหลังการขาย อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ทุกธุรกิจส่วนใหญ่ต้องมีรายละเอียดเข้าใจง่าย และชื่อเสียงของบริษัทต้องเป็นที่ยอมรับ ในส่วนปัจจัยด้านการโฆษณาทางสื่อ ธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยเห็นว่าการให้ทดลองใช้โปรแกรมฟรีโดยดาวน์โหลดจากอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญที่สุด รองลงมาคือการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์และวารสาร ความสำคัญของปัญหาที่พบในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่าปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์มีขีดความสามารถต่ำ เป็นปัญหาในระดับมากที่สุด รองลงมาในระดับมา ได้แก่ โปรแกรมที่ใช้ไม่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ ปัญหาด้านอื่น ๆ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

นันทพร ฤกษ์เศรษฐ์ และคณะ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าสถานประกอบการ ที่จัดทำบัญชีเอง และใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท และมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรต่ำกว่า 20 ล้านบาท โปรแกรมที่ใช้ส่วนใหญ่ได้แก่ Express, Formula, Easy Acc, ระบบย่อยที่ใช้คือ ระบบบัญชีต้นทุนและบัญชีลูกหนี้ ปัญหาที่พบ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานไม่มีความชำนาญ รายงานที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการของกิจการ และไม่มีบริการหลังการขายหรือมีแต่ไม่ดี ส่วนการให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในด้านคุณสมบัติหลักของโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีระบบสำรองข้อมูลและมีรายงานตรงกับความต้องการของกิจการ ส่วนด้านชื่อเสียงและราคาของซอฟต์แวร์ผู้ประกอบการจะพิจารณาถึงราคาของซอฟต์แวร์เป็นสำคัญ

เกรียงศักดิ์ ผาติบัณฑิต และคณะ (2545) SME financial Systems แห่ง ไอซ์แลนด์ (Iceland) เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้เหมาะสมกับกิจการ กล่าวว่าเหตุผลหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับแต่ละกิจการมีดังนี้

1. ขนาดหรือลักษณะของกิจการ โปรแกรมสำเร็จรูป ๆ ต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับขนาดของกิจการซึ่งอาจจะเป็นกิจการขนาดย่อม กิจการขนาดกลาง หรือกิจการขนาดใหญ่

2. มีความสอดคล้องกับความต้องการของกิจการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต สามารถรองรับการขยายตัวของกิจการได้

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ฯ หรือผู้ปฏิบัติงาน จากการสำรวจพบว่า หลายกิจการนำโปรแกรมสำเร็จรูป ฯ ที่ไม่มีความเหมาะสมกับกิจการมาใช้ เช่น กิจการมีขนาดเล็ก แต่โปรแกรมมีความซับซ้อนเกินไป การจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูป ฯ ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานโดยตรง ไม่มีการอบรมการใช้งานอย่างเพียงพอ ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยตรงลดน้อยลง

4. ลักษณะ (Features) ของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เช่น สามารถเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายและจัดทำรายงานในลักษณะ html บนเว็บไซต์ได้หรือมีการป้องกันระบบโดยการใช้รหัสผ่าน สามารถรองรับสกุลเงินตราได้หลากหลาย เป็นต้น

5. ความง่ายในการใช้งาน (Easy of Use) จากการศึกษาพบว่า แม้ว่าผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูป ฯ หลายรายได้บอกลูกค้าว่าโปรแกรมของตนสามารถใช้งานได้ง่ายแต่ในทางปฏิบัติแล้ว ยังมีข้อจำกัด การมีความช่วยเหลือ (Online Help) จะสามารถช่วยให้การใช้งานโปรแกรมได้ง่ายมากขึ้น

6. หน้าจอเมนู ส่วนประสานกับผู้ใช้ (Screen or User Interface) หน้าจอเป็นแบบกราฟฟิกเมนูเป็นแบบรูปภาพให้เลือกเมื่อผู้ใช้ต้องการสั่งโปรแกรมสำเร็จรูป ฯ ให้ทำงาน ซึ่งจะทำให้การใช้งานง่ายขึ้นด้วย

7. การออกแบบ (Design) มีการออกแบบให้สามารถลงรายการทางบัญชีได้ง่าย สะดวก รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลที่สามารถทำได้รวดเร็ว

8. การเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศ (Access to Information) สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายผู้ผลิตโปรแกรมหลายรายได้บอกลูกค้าว่าโปรแกรมสามารถเจาะลึก (Drill Down) เรียกดูข้อมูลได้แต่ส่วนใหญ่แล้วสามารถทำได้เพียงผิวเผินเท่านั้น

9. รายงาน (Report) จากผลการศึกษาแนะนำว่าความสามารถในการกำหนดรูปแบบและจัดทำรายงานได้หลากหลายเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญอย่างหนึ่งในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

10. การควบคุมระดับสินค้า (Stock Control) ในกิจการการผลิตโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรมีความสามารถในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับระดับสูงสุด ต่ำสุดของสินค้าคงเหลือ และระยะเวลาในการรอกอยด้วย

11. ความสามารถในการออกใบกำกับสินค้า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรมีความสามารถออกใบกำกับสินค้า รวมทั้งใบกำกับภาษีด้วย

12. สามารถประมวลผลคำสั่งซื้อ - ขายได้
13. ความสามารถในการบันทึกหรือประมวลผลรายการราคาสินค้าและส่วนลดที่หลากหลายที่ให้แกลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ
14. ความปลอดภัย มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยมิได้รับอนุญาต มีการป้องกันการนำเข้าข้อมูลที่ผิดพลาด
15. มีความสามารถในการบันทึก ประมวลผล และให้สารสนเทศเกี่ยวกับต้นทุนงานสั่งทำ (Job Costing)
16. ผู้ใช้สามารถใช้งานร่วมกัน ในเวลาเดียวกันได้
17. การผ่านรายการและการประมวลผลรายการบัญชี พิจารณาว่าเป็นแบบการประมวลผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Batch Processing หรือ Online Processing)
18. ความสามารถในการบันทึกร่องรอยการตรวจสอบ (Audit Trails) ช่วยให้ทราบว่า การเข้าใช้โปรแกรม การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศเป็นอย่างไร สามารถบอกวัน เวลา ได้อย่างชัดเจน

Keeling (1996) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจและเทคโนโลยีที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีไว้ดังนี้

1. ลักษณะของระบบปฏิบัติการ (Operating Systems) ผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีต้องการระบบที่มีความยืดหยุ่นและใช้งานง่าย และต้องการโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่สามารถใช้บนระบบปฏิบัติการได้หลายประเภท เดิมโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีรุ่นเก่าส่วนใหญ่วิ่ง (Run) บนเมนเฟรม ซึ่งเป็นระบบปิดที่ไม่มีความยืดหยุ่นและใช้ได้กับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เฉพาะอย่างเท่านั้น แต่ในปัจจุบันเมื่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขนาดกลางเข้ามามีบทบาทสำคัญในการใช้งานในองค์กรต่าง ๆ ผู้พัฒนาโปรแกรมจึงต้องมีการปรับเปลี่ยน โปรแกรมให้สามารถวิ่งบนระบบปฏิบัติการได้หลายประเภท ระบบปฏิบัติการซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ได้แก่ Microsoft's NT และ Unix

2. ความต้องการ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมีความเป็นสากลมากขึ้น เนื่องจากมีองค์กรใหญ่ที่ทำธุรกิจข้ามชาติ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีจึงควรที่จะสามารถตอบสนองความต้องการที่เป็นสากลทั้งในเรื่องของภาษา สกุลเงินตรา และสอดคล้องกับกฎข้อบังคับ กฎหมายและหลักเกณฑ์ทางภาษีอากรของแต่ละประเทศที่องค์กรนั้น ไปทำธุรกิจอยู่ด้วย

3. Executive Information Systems (EIS) เป็นระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารที่ใช้ในการจัดเตรียมข้อมูลเชิงกลยุทธ์และข้อมูลผลการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีรุ่นเก่ามีความสามารถในการจัดเตรียมข้อมูลในอดีตให้เท่านั้น

ไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะธุรกิจในปัจจุบันหรือพยากรณ์ข้อมูลในอนาคตแก่ผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจได้ ผู้พัฒนาโปรแกรมจึงควรเพิ่มระบบ EIS เข้าไปในโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีด้วย

4. ระบบองค์ประกอบทางธุรกิจ (Workflow) เป็นเทคนิคของโปรแกรมที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในองค์กรให้เป็นไปโดยอัตโนมัติได้ เช่น เมื่อฝ่ายหนึ่งอนุมัติการซื้อ ข้อมูลในแฟ้มใบสั่งซื้อก็จะถูกผ่านไปยังฝ่ายจัดซื้อ โดยอัตโนมัติเพื่อทำการสั่งซื้อต่อไป เป็นต้น

5. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) รวมถึงระบบ Electronic Data Interchange (EDI) กำลังมาแรงสำหรับการทำธุรกิจในปัจจุบัน ระบบ EDI ช่วยให้การส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างผู้ขายและลูกค้าทำได้โดยอัตโนมัติ และช่วยลดปริมาณเอกสารที่เป็นกระดาษ

จากงานวิจัยข้างต้น พบว่า ความต้องการ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมีความเป็นสากล เนื่องจากมีองค์กรใหญ่ที่ทำธุรกิจข้ามชาติ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีจึงควรที่จะสามารถตอบสนองความต้องการที่เป็นสากลทั้งในเรื่องของภาษา สกุลเงินตรา และสอดคล้องกับกฎข้อบังคับ กฎหมายและหลักเกณฑ์ทางภาษีอากรของแต่ละประเทศที่องค์กรนั้นไปทำธุรกิจ ดังนั้น นอกจากปัจจัยทางด้านความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปนั้น ความเป็นธุรกิจข้ามชาติ รวมถึงการมีสาขาในต่างประเทศ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำมาเป็นตัวแปร เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

Gelinas and Others (1999) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ใหม่ ต้องคำนึงถึง รายการดังต่อไปนี้

1. แหล่งจัดเก็บข้อมูล (Data Storage) ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบไฟล์หรือเป็นแบบฐานข้อมูล
2. ขนาดของฟิลด์ ขนาดของฐานข้อมูล, ความสามารถในการเพิ่มขนาดของฟิลด์และฐานข้อมูล
3. อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ สามารถที่จะทำงานได้กับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
4. การสื่อสารข้อมูล (Communication)
5. การสำรองข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล (Backup and Security)
6. การประมวลผล (Processing Approaches) เป็นการประมวลผลแบบรวมศูนย์หรือเป็น

แบบประมวลผลที่เครื่องลูกข่าย

7. ความเชื่อถือได้ของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เช่น ใช้ระยะเวลาสั้นในการกู้ระบบคืนในกรณีที่ระบบล่ม เป็นต้น
8. พิจารณาถึงต้นทุนและประโยชน์ที่กิจการจะได้รับจากการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในการกิจการ
9. ราคา และข้อจำกัดด้านงบประมาณ
10. พิจารณาผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในสัญญารับประกัน
11. การทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เช่น การนำเข้าข้อมูล สารสนเทศที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของกิจการหรือไม่ ขนาดของไฟล์ ระดับการเข้าถึงระบบปฏิบัติการที่โปรแกรมต้องใช้
12. ปริมาณรายการค้าของกิจการที่จะมีในอนาคต โปรแกรม ๆ สามารถรองรับรายการค้าเหล่านี้ได้หรือไม่
13. ความสามารถในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของกิจการ เช่น เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่สอดคล้องกับระบบบัญชีโรงแรมของกิจการ
14. พิจารณาว่ากิจการอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ๆ ใดในการบันทึกบัญชีแต่ละ โปรแกรมมีข้อดีข้อด้อยอย่างไรบ้าง ความเชื่อถือได้ของแต่ละโปรแกรมเป็นอย่างไร
15. การอบรมการใช้งานโปรแกรมที่จะได้รับจากผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย มีความเหมาะสมหรือไม่
16. การให้การช่วยเหลือในด้านการติดตั้ง การบำรุงรักษา
17. ค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นภายหลังการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
18. ความง่ายในการใช้งาน
19. ความสามารถในการถ่ายโอนข้อมูลกับโปรแกรมอื่น ๆ ที่กิจการมีอยู่สามารถทำได้สะดวก

จากงานวิจัยดังกล่าว ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ใหม่ ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ หลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำมาศึกษาถึงความสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในด้านขนาดของกิจการ และคุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีใด ๆ ก็ไม่ควรมองข้ามปัจจัยเหล่านี้

Mattingly (2001) ได้กล่าวถึงวิธีการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์ถึงความต้องการโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของกิจการเปรียบเทียบลักษณะของโปรแกรมสำเร็จรูป ๔ ต่าง ๆ กับความต้องการของกิจการ
2. พิจารณาถึงต้นทุนที่แท้จริงทั้งหมดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี
3. โปรแกรมสำเร็จรูป ๔ ระดับต่าง จะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายแก่กิจการขนาดย่อมได้ แต่จะขาดคุณสมบัติบางอย่างไป เช่น ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางภาษีอากร
4. พิจารณาถึงขนาดของกิจการ และความซับซ้อนของรายการค้าในขนาดด้วย
5. พิจารณาถึงงบประมาณและความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
6. พิจารณาว่าโปรแกรมสำเร็จรูป ๔ นั้น ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานกับโปรแกรมสำเร็จรูป ๔ ได้ง่าย

7. หน้าจอและเมนูสมเหตุสมผลหรือไม่

จากงานวิจัยดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำมาศึกษาถึงความสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในด้านขนาดของกิจการ และคุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งก่อนที่จะกิจการจะพิจารณาเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

Johnston (2003) กล่าวถึง กลยุทธ์ในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้เหมาะสมกับกิจการไว้ โดยให้พิจารณาถึงประเด็น ดังนี้

1. เป็น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมกับรูปแบบของกิจการ ไม่มีลักษณะหรือคุณสมบัติที่เกินความจำเป็น เพราะจะเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้แก่กิจการเพิ่มขึ้นด้วย
2. ต้องเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจของกิจการให้ครบถ้วนก่อน และพิจารณาว่าโปรแกรมสำเร็จรูป ๔ ที่มีอยู่นั้นเหมาะกับหน้าที่งานต่าง ๆ ของกิจการหรือไม่ เช่น ด้านระบบเงินเดือนและค่าจ้าง ระบบสินค้าคงเหลือ ระบบใบกำกับสินค้า ระบบลูกหนี้ เป็นต้น
3. ในกิจการขนาดกลางอาจต้องมีการตั้งคณะกรรมการให้คำปรึกษาในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูป ๔ ซึ่งจะมีหัวหน้าแผนกบัญชี เป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการด้วย
4. พิจารณาความต้องการของโปรแกรมสำเร็จรูป ๔ ของกิจการ จัดทำเอกสารกำหนดความต้องการ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของกิจการซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของกิจการ
5. พิจารณาขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาที่มีความเป็นอิสระไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ผลิตหรือจำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
6. การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีสมรรถนะในระดับต่ำ กิจการอาจจำเป็นต้องใช้โปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ ช่วย เช่น โปรแกรม Excel และ โปรแกรม Access ซึ่งใน

ระยะยาวแล้วจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีสมรรถนะสูงกว่าแต่ราคาสูง เพราะอาจต้องมีการถ่ายโอนข้อมูล การเกิดความผิดพลาด และความซ้ำซ้อน

7. ราคาซื้อของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เป็นเพียงส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงซึ่งค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าบำรุงรักษาโปรแกรมสำเร็จรูป ค่าธรรมเนียมในการบำรุงรักษาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในแต่ละปีประมาณ 10% - 20% ของราคาซื้อ

8. กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของโปรแกรมสำเร็จรูป ๆ ควรสอบถามหรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ แม้กระทั่งคู่แข่งของกิจการ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายแต่ละรายเพื่อให้ทราบข้อมูลในเบื้องต้น ผู้ผลิตบางรายอาจจะให้ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมรุ่นทดลองมาใช้ก่อนได้

9. การหาแหล่งข้อมูลอ้างอิงเพื่อนำมาพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ควรมุ่งไปใน 3 ประเด็น ดังนี้

9.1 สอบถามผู้ใช้โปรแกรมนั้น ๆ มาแล้วอย่างน้อยที่สุด 13 เดือน เนื่องจากได้ทำการปิดบัญชีด้วยโปรแกรมนั้นแล้ว

9.2 สอบถามผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันกับกิจการซึ่งมีกระบวนการทางธุรกิจและรายการค้าที่คล้ายคลึงกันกับกิจการ

9.3 สอบถามผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ๆ นั้น ๆ เป็นระยะเวลา 120 วันมาแล้วหรือน้อยกว่า 120 วัน ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในระยะเริ่มใช้งาน ซึ่งทำให้ทราบปัญหาที่เกี่ยวข้องจากการเริ่มนำโปรแกรมสำเร็จรูป ๆ มาใช้ซึ่งจะช่วยให้กิจการสามารถป้องกันความยุ่งยากและลดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นได้

10. เชิญชมผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย และสอบถามข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป ๆ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย และผลิตภัณฑ์โปรแกรมสำเร็จรูป

11. พิจารณาถึงประเด็นทางด้านกฎหมายและสัญญาที่เกี่ยวข้อง อาทิ ระยะเวลาการรับประกันการฝึกอบรม การบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

การเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้เหมาะสมกับกิจการนั้น จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ หลายปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยสนใจ ที่จะศึกษาในด้านคุณลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูป ว่าความสามารถหรือขีดความสามารถของโปรแกรมนั้น ๆ มีความสัมพันธ์กับการพิจารณาเลือกซื้อโปรแกรมหรือไม่ ซึ่งจากงานวิจัยนี้ ก็ได้มีข้อสรุปในเรื่องของการหาข้อมูลก่อนตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้ เกี่ยวกับการกำหนดรายละเอียด คุณลักษณะของโปรแกรมสำเร็จรูป ๆ ควรสอบถามหรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ แม้กระทั่งคู่แข่งของกิจการ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์

ของผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายแต่ละรายเพื่อให้ทราบข้อมูลในเบื้องต้น ผู้ผลิตบางรายอาจจะให้ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมรุ่นทดลองมาใช้ก่อนได้ ทั้งนี้เพื่อต้องการให้ได้มาซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมกับกิจการ และตรงกับความต้องการมากที่สุด

Raghuathan and Suzanne (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของกิจการขนาดย่อม ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. กิจการขนาดย่อมส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกบัญชีในส่วนของการบัญชีที่เป็นรายการค้าประจำวันเท่านั้น แต่มีแนวโน้มว่าจะมีการขยายขอบเขตการใช้งานโปรแกรมไปในหน้าที่งานด้านอื่น ๆ ของกิจการด้วย
2. ความเร็วในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบันทึกบัญชีของกิจการขนาดย่อม
3. พบว่ากิจการขนาดย่อมประมาณ 35% ได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น วารสาร สอบถามจากผู้ขายหรือผู้ใช้หรือจากโปรแกรมทดลองใช้งาน ก่อนตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของกิจการขนาดย่อม คือ การอบรมการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป ๑ ความสามารถในการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คำชี้แนะจากสำนักงานบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี ต้นทุนของโปรแกรมสำเร็จรูป ๑ คุณลักษณะ ความยืดหยุ่น ความง่ายในการใช้งาน การให้การสนับสนุนจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูป ๑
5. พบว่ากิจการขนาดย่อมนิยมรับการฝึกอบรมในลักษณะฝึกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ๑ และมีแนวโน้มที่จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ๑ ที่เชื่อมกับหน้าที่งานด้านอื่น ๆ มากขึ้นด้วย

ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ประจิต หาว์ตร และศรัณย์ ชูเกียรติ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านองค์กรและควมมีประสิทธิภาพของการโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี พบว่า โดยเฉลี่ยบริษัทต่าง ๆ จะใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาแล้วเป็นเวลา 6 ปีครึ่ง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผู้ใช้มากที่สุด ได้แก่ SAP R/3 รองลงมาคือ Oracle Application บริษัทส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในส่วนงานบัญชีแยกประเภททั่วไป รองลงมาคือการใช้งานครอบคลุมงานบัญชีทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน สรุปได้ 5 ด้านคือ

1. ปัญหาด้านความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้

- 1.1 วิธีการใช้มีความซับซ้อน ขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยาก ปัจจุบันจึงใช้ไม่เป็นผลสำเร็จ
- 1.2 ความยากในการประยุกต์โปรแกรมให้เข้ากับลักษณะของธุรกิจ
- 1.3 ยังไม่เป็นระบบตอบสนองทันที (Real Time) ที่แท้จริง ต้องคอยเฝ้า และสั่งวิ่ง (Run) ข้อมูล เพื่อประมวลผลก่อนถึงจะได้รายงานที่ต้องการ

1.4 ผู้ขายมีการโน้มน้าวให้ใช้มาตรฐานของโปรแกรมมาก ซึ่งบางครั้งเป็นการเพิ่มงานที่ได้ใช้ประโยชน์เท่าที่ควร

2. ปัญหาด้านรายงาน

2.1 ข้อมูลบางอย่างที่ต้องการใช้เพื่อประกอบกับการกรอกข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการของประเทศไทยไม่มี ต้องเก็บข้อมูลเอง เพื่อมาทำรายงานต่างหาก

2.2 การจัดทำรายงานต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ

3. ปัญหาด้านการเชื่อมต่อกันของระบบย่อย

3.1 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบวกกับที่จ้างโปรแกรมเมอร์เขียนขึ้นเอง เนื่องจากไม่มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถสนับสนุนงานบัญชีของบริษัทได้ทั้งระบบ เกิดความไม่ต่อเนื่องของข้อมูล จะต้องบันทึกข้อมูลใหม่ให้ต่อเนื่อง

3.2 ระบบไม่รวมกัน ต้องทำงานซ้ำซ้อน

3.3 การเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบงานอื่นยังทำไม่ได้ เพราะหาผู้ผลิตที่ชำนาญในทุกกิจกรรมที่ส่งข้อมูลมายังระบบบัญชีไม่ได้

4. ราคาโปรแกรมและค่าใช้จ่ายหลังการซื้อ

4.1 ราคาโปรแกรมเหมาะสมแต่ราคาในการเขียนระบบให้สำเร็จ (Implement) ประมาณ 3-4 เท่าตัว

4.2 โปรแกรมบางตัวแพงมาก

4.3 เนื่องจากบริษัทไม่ได้ต่อการบำรุงรักษา (Maintenance) ทำให้เกิดปัญหาในการใช้โปรแกรมค่อนข้างมาก

4.4 ต้องลงทุนเพิ่มเพื่อปรับระดับคุณภาพให้อยู่เรื่อย ๆ เพราะถ้าไม่ปรับระดับคุณภาพ ผู้ขายจะไม่ดูแล

4.5 ถ้าจะขอรายงานบางที่ที่ต้องเสียเงินให้กับโครงการในสำนักงาน (Project Office) ซึ่งบางที่ทำให้ต้องควบคุมงบประมาณตรงนี้ (คิดเป็นชั่วโมงการทำงาน)

4.6 บริษัทไม่มีรหัสในการแก้ไขโปรแกรม หากต้องการปรับเปลี่ยนรายงานให้เป็นไปตามความต้องการของบริษัท ดังนั้นจะต้องเสียค่าใช้จ่าย หากมีการปรับเปลี่ยนในรายงานมาตรฐาน

5. ปัญหาด้านที่ปรึกษา คือ โปรแกรมใหม่ผู้ใช้งานไม่คุ้นเคย และดูรายงานลำบากมาก ที่ปรึกษาไม่ทราบในรายละเอียดของโปรแกรมทั้งหมด ทำให้มีปัญหาในการอบรม และสอนงาน เหมือนการลองผิดลองถูกที่หน้าจอ และมักไม่มีคำตอบให้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เนื่องจากผู้สอนก็ไม่รู้จริง ทำให้การทำงานมีปัญหาตลอดเวลา

Evan (1990) ได้ระบุถึงประเด็นปัญหาในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไปว่าเกิดจากการที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปออกขายแข่งขันกันมากในตลาดซึ่งต่างก็มีความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานทั้งระหว่างและภายในโปรแกรมสำเร็จรูปนั่นเอง และไม่มีมาตรฐานในอุตสาหกรรมหรือเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmark) ที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกใช้ประกอบกับการที่ผู้ใช้เองขาดความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่าการใช้แบบจำลอง (Models) ในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนั้นขึ้นอยู่กับ

1. ขอบเขตความต้องการของผู้ใช้กว้างหรือแคบเพียงใด
2. ผู้ใช้ยอมรับต้นทุนที่สูง การเสียเวลา การเขียนระบบให้สำเร็จ (Implement) และความซับซ้อนในการคำนวณเพียงใด
3. ผู้ใช้ยอมรับการถ่วงดุลอำนาจ (Tradeoff) ระหว่างคุณสมบัติบางอย่างที่ดีเลิศกับคุณสมบัติด้อยได้หรือไม่
4. มีความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างคุณสมบัติต่าง ๆ ของโปรแกรมสำเร็จรูปหรือไม่ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปที่ได้รับคะแนนสูงสำหรับคุณสมบัติหนึ่งมีแนวโน้มที่จะได้รับคะแนนสูงสำหรับคุณสมบัติอื่นหรือไม่