

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทางการบัญชีของหน่วยรับตรวจ (สถานศึกษา) สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่ผ่านมา โดยได้รวบรวมและประมวลผลในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 ระบบบริหารทรัพยากร (Enterprise Resource Planning Package : ERP) ในองค์กรภาครัฐ

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายปฏิรูประบบราชการ โดยนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting : SPBB) มาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งให้ความสำคัญต่อการวางแผน การจัดสรรงบประมาณ เน้นผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes) และการวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measures) เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเวลา เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เดิมกำหนดให้ใช้เกณฑ์เงินสด (Cash Basis) ในการบันทึกบัญชีแต่ยังไม่สามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง จึงได้ปรับเปลี่ยนระบบบัญชีของทางราชการเป็นเกณฑ์คงค้าง (Accrual Basis) โดยกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์ นโยบายและแนวปฏิบัติทางการบัญชี ให้ทุกหน่วยงานจัดทำงบการเงินประจำปีได้จากระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถจัดทำงบการเงินรวม ระดับประเทศได้ภายในเวลาที่กำหนด การเปลี่ยนระบบบัญชีดังกล่าว จำเป็นต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารจัดการ จัดเก็บข้อมูล และจัดทำงบการเงิน รัฐบาลจึงได้นำระบบ SAP มาใช้ (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเยี่ยม, 2549)

การจัดทำโครงการพัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) จึงเกิดขึ้นเรียกได้ว่าเป็นโครงการปรับปรุงระบบการจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยนำแนวคิดและวิธีการบริหารงานสมัยใหม่มาใช้ เช่น การบริหารงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และการมีระบบงานที่มีความโปร่งใส มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล เป็นต้น เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง และการบัญชีภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย สอดคล้องกับหลักการสากล เช่น ปรับเปลี่ยนจากระบบบัญชีเกณฑ์เงินสด เป็นเกณฑ์คงค้าง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นระบบ Baht Net, ระบบจ่ายตรง Direct Payment หรือการปฏิบัติงานจากเดิมที่ทำด้วยมือ มาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานอย่างครบวงจรมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นระบบงานสนับสนุนของภาครัฐบาลมีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันในทุกส่วนราชการ ฐานข้อมูล GFMS จะเป็นฐานข้อมูลรวมทางด้านการเงินการคลังของรัฐบาล ซึ่งสามารถแบ่งแยกออกได้ตามหน่วยงานภารกิจ และพื้นที่ โดยฐานข้อมูลดังกล่าวจะเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างยิ่งที่ถูกลงส่งเข้าสู่ศูนย์บัญชาการดำเนินงานรัฐบาล เพื่อให้รัฐบาลมีข้อมูลที่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ การใช้จ่ายเงิน และกำลังคนในภาคราชการ สุดท้ายคือการให้บริการประชาชน รัฐบาลต้องการให้ส่วนราชการทุกแห่งพัฒนางานหลักของตนเองให้ทันสมัย เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้ในลักษณะ e-Service ดังนั้น การที่ส่วนราชการจะให้บริการประชาชนได้ ต้องมีระบบงานสนับสนุนที่ทันสมัยเช่นเดียวกัน เพื่อเชื่อมต่อการปฏิบัติงานและข้อมูลให้ดำเนินไปอย่างครบวงจร

ระบบ GFMS ถูกออกแบบมาเพื่อทำงานสนับสนุนให้กับหน่วยงานภาครัฐได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งที่มีฐานะเป็นส่วนราชการ (Agency) และหน่วยงานกลาง (Central Agency) สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้บนระบบงานและฐานข้อมูลเดียวกัน (Integrated System) โดยเชื่อมโยงการปฏิบัติงานจากทุกท้องที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผ่านระบบเครือข่ายภายในที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยสูง รวมทั้งออกแบบให้ปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้นอีก คือ การทำสารสนเทศ (MIS) จากข้อมูลที่บันทึกและดำเนินการผ่านระบบงานสนับสนุน ซึ่งมีขอบเขตระบบงานหลัก 2 ระบบคือ

1. ระบบด้านปฏิบัติการ

เป็นส่วนใหญ่ใช้ software SAP R/3 ประกอบด้วยระบบการบริหารงบประมาณ การรับจ่าย การติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ บัญชีเกณฑ์คงค้าง บัญชีสินทรัพย์ถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร การจัดซื้อ/จัดจ้าง การบริหารเงินสด เงินคงคลัง และข้อมูลส่วนบุคคล

2. ระบบด้านการบริหาร

เป็นส่วนใหญ่ใช้ software SAP Business Warehouse ประกอบด้วยข้อมูลเพื่อการบริหารด้านการเงินการคลัง ที่ใช้ในการบริหารการเงิน การวางแผน และการตัดสินใจ สำหรับนายกรัฐมนตรี เรียงลำดับจนกระทั่งระดับอธิบดี ผู้ว่าราชการจังหวัด CEO ผู้บริหารด้านการเงิน CFO แบบ On-line Real Time และหลายมิติ

การทำงานของระบบงานหลักทุกระบบจะทำงานในลักษณะดังนี้

1. Single Entry หมายถึง การบันทึกข้อมูลเข้าไปในระบบต้นทางเพียงครั้งเดียว ข้อมูลนั้นจะเข้าไปยังระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำอีก
2. Online หมายถึง การทำงานระหว่าง Mainframe และ Terminal จะทำผ่านระบบเครือข่ายความปลอดภัยสูงของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. Real Time หมายถึง เมื่อมีการ save ข้อมูลเข้าระบบ GFMS แล้ว ข้อมูลจะเข้าไป Update ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกฐานในทันที
4. Matrix Report หมายถึง การออกรายงานที่สามารถให้ข้อมูลได้หลาย ๆ มิติ ทั้งมิติด้านหน่วยงาน ด้านพื้นที่ ด้านภารกิจ ด้านใดด้านหนึ่งหรือไขว้กัน

การใช้งานด้วยวิธีการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMS สามารถดำเนินการได้ 3 วิธีคือ

1. การบันทึกข้อมูลโดยตรงเข้าระบบ GFMS ผ่านเครื่อง GFMS Terminal ที่ติดตั้งให้ส่วนราชการ
2. การบันทึกข้อมูลผ่านระบบ Web Excel Loader เป็นการถ่ายโอนข้อมูลผ่านเข้าระบบ สำหรับส่วนราชการที่ไม่ได้รับจัดสรรเครื่อง Terminal ซึ่งกำหนดให้นำเข้าข้อมูลที่เกิดขึ้นประจำจาก File Excel Format ศูนย์ปฏิบัติการ GFMS สร้างขึ้นในแต่ละระบบงาน
3. การ Interface ข้อมูลเข้ามาจากระบบอื่น เป็นการรับข้อมูล text file ที่ประมวลผลจากระบบบัญชีการเงินของส่วนราชการ (ที่มีระบบเป็นของตนเอง) มาบันทึกในระบบ GFMS

การทำงานของระบบ GFMIS ประกอบด้วยระบบงานสำคัญ 5 ระบบ ดังนี้

1. ระบบงบประมาณ (Fund Management : FM)
2. ระบบจัดซื้อ จัดจ้าง (Purchasing Order System : PO)
3. ระบบการเงินและบัญชี (Financial Management : FI) ประกอบด้วยระบบงานย่อยดังนี้

- 3.1 ระบบเบิกจ่าย (Account Payable : AP)
 - 3.2 ระบบรับและนำส่งเงิน (Receipt Process : RP)
 - 3.3 ระบบบริหารเงินสด (Cash Management : CM)
 - 3.4 ระบบสินทรัพย์ถาวร (Fixed Asset : FA)
 - 3.5 ระบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger : GL)
 4. ระบบบัญชีต้นทุน (Controlling : CO)
 5. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource : HR)
- ซึ่งแสดงรายละเอียดของการทำงานแต่ละระบบไว้ในภาคผนวก

ระบบ GFMIS เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ ข้อมูลทางการเงิน การคลัง ที่ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ ทันต่อการตัดสินใจ ซึ่งหน่วยงานส่วนกลางสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันทีจากฐานข้อมูลกลางแห่งเดียว ช่วยอำนวยความสะดวก และประหยัดเวลาในการจัดทำงานทดลอง เพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผน การบริหารและติดตามการรับ-จ่ายเงินในงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ ลดขั้นตอนการจัดสรร/โอนเงินงบประมาณ รองรับการปฏิบัติงานในระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานบัญชีสากล IPSAS (International Public Sector Accounting Standard) ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุ ปรับปรุงขั้นตอน/วิธีการ เพิ่มความรวดเร็ว ลดเอกสาร ลดระยะเวลาในการรับจ่ายเงิน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเข้าสู่มิติใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

ทั้งหมดนี้ เพื่อให้สามารถแปลงนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐสู่การปฏิบัติจริง สามารถตอบสนองต่อการบริหารประเทศ ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางพร้อมกับเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน และเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายปฏิรูประบบราชการที่เน้นประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการดำเนินงาน ทำให้การใช้ทรัพยากร

ภายในองค์กรเป็นไปอย่างคุ้มค่า พร้อมกับการได้ข้อมูลสถานภาพการคลังของรัฐที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันการณ์ เพื่อการบริหารนโยบายเศรษฐกิจของประเทศ

2.2 โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (Accounting Software)

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่มีประโยชน์มาก เนื่องจากทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินทั้งหมดได้ง่าย และรวดเร็ว ทั้งยังสามารถสร้างรายงานที่จะช่วยในการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น โปรแกรมทางการบัญชี หมายถึง โปรแกรมที่บันทึกประมวลผล และเสนอรายงานเกี่ยวกับรายการค้าที่เกิดขึ้นของกิจการ การบันทึกรายการมักเกี่ยวข้องกับการลงบัญชีในสมุดรายวัน การผ่านบัญชีไปสมุดบัญชีแยกประเภท และสรุปผลรายการค้าในงบการเงินต่าง ๆ ผลผลิตอาจได้แก่ เอกสารเบื้องต้น เช่น ใบเรียกเก็บเงิน งบการเงิน หรือรายงานต่าง ๆ

โปรแกรมทางการบัญชี เป็นโปรแกรมที่จัดอยู่ในโปรแกรมประเภทเฉพาะกิจ (Specific purpose) คือใช้กับงานบัญชีหรือการบัญชีโดยเฉพาะ เน้นการควบคุมทางการบัญชี เพราะเป็นสิ่งจำเป็นต่อระบบบัญชีของธุรกิจ โปรแกรมสำเร็จรูปอีกประเภทหนึ่งคือ โปรแกรมสำเร็จรูปประเภททั่วไป (General Purpose) ซึ่งผู้ใช้สามารถเขียนชุดสมการสั้น ๆ เพื่อจัดทำงบดุลหรืองบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบอัตราร้อยละหรือเปรียบเทียบระหว่างปี หรือหาอัตราส่วนทางการเงินจากงบดุลหรืองบกำไรขาดทุนได้อย่างรวดเร็ว ธุรกิจมักใช้โปรแกรมประเภททั่วไปมาช่วยเสริมความคล่องตัวในการนำเสนอข้อมูล (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเยี่ยม, 2551)

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เป็นโปรแกรมที่ใช้ทำงานบัญชีการเงิน แยกออกเป็นระบบบัญชีย่อยหลาย ๆ ระบบ ใช้ในการบันทึกข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี โดยมีระบบบัญชีย่อย – บัญชีแยกประเภททั่วไป ครอบคลุมผลการดำเนินงานของระบบบัญชีย่อยอื่น ๆ ในแต่ละระบบบัญชีย่อยจะมีการประมวลผลหลัก ที่ทำให้เกิดฐานข้อมูลทางการบัญชี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมประเภทวางแผนบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)

ปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความสำคัญกับงานบัญชีเพิ่มมากขึ้น เพราะเป็นแหล่งจัดเก็บข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ มีปริมาณงานมาก มีความซับซ้อนในการปฏิบัติ

รวมทั้ง ได้เข้าสู่ยุคของการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในการทำงาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา ลดต้นทุนด้านเอกสาร จัดเก็บข้อมูลได้เป็นระบบ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวมถึงข้อมูลที่ได้เป็นปัจจุบัน ทันต่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ผลิตโปรแกรมบัญชี จึงได้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งโครงสร้างการทำงานประกอบด้วยระบบงานบัญชีย่อย (Module) หลัก ๆ 3 ส่วน คือ

1. Financial Module

เป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบย่อย ๆ เช่น ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบบริหารเงินสด ระบบบริหารทรัพย์สิน Multicurrency Management Cost Allocation และ Reporting ต่าง ๆ

2. Distribution Module

เป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ สั่งจ่าย การจัดการสินค้าคงเหลือและการจัดส่งสินค้า

3. Manufacturing Module

เป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการวางแผนควบคุมการผลิต

โดยงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของฝ่ายบัญชีจะเป็นส่วนของ Financial Module แต่ละ Module จะมีความใกล้เคียงกันในเรื่องของลักษณะการใช้งาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น Module หรือระบบย่อย ดังนี้ (สุตราวดี บัวเทศ, 2547)

1) ระบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger)

เป็นแกนของระบบบัญชีทั้งหมด โดยปกติจะใช้งานระบบเดียว หรือใช้งานร่วมกับระบบงานบัญชีย่อยอื่นก็ได้ ระบบบัญชีแยกประเภทนี้ใช้ในการดูแลและควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจากแสดงให้เห็นภาพรวมทางการเงินของธุรกิจทั้งระบบ

2) ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Receivable)

เป็นระบบที่ช่วยในการบริหารเงินสดของธุรกิจ รวมทั้งการติดตามหนี้ และลูกหนี้
ที่เลยกำหนดชำระ

3) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Payable)

เป็นเครื่องมือที่ช่วยการบริหารการจ่ายชำระและควบคุมค่าใช้จ่ายของธุรกิจ
โดยสามารถค้นหาและเรียกดูประวัติข้อมูลของผู้ขายแต่ละรายได้

4) ระบบการจัดซื้อและวิเคราะห์การจัดซื้อ (Purchase Order / Analysis)

เป็นระบบที่ช่วยให้คำแนะนำเพื่อความสะดวกในการจัดซื้อ ซึ่งจะทำให้การ
ควบคุมสินค้าคงคลังดีขึ้น

5) ระบบสินค้าคงคลัง (Inventory Control)

เป็นระบบที่ช่วยในการตรวจสอบยอดสินค้าต่าง ๆ ได้ในทันที

6) ระบบบัญชีเงินเดือน (Payroll System)

เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคำนวณเงินเดือน ค่าล่วงเวลา รายได้ต่าง ๆ
ของพนักงานและภาษี ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้อาจมีระบบ
ในการเตรียมรายงานที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก เช่น กรมสรรพากร หรือ
ธนาคาร

7) ระบบวิเคราะห์การขาย (Sales Analysis System)

เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บและนำเสนอประวัติการขายสินค้า เพื่อช่วยใน
การวิเคราะห์การขายและการวางแผนการตลาด

8) ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร (Cheque Control)

เป็นระบบที่ช่วยในการควบคุมการรับหรือจ่ายเช็ครวมถึงการควบคุมเงินฝากใน
ธนาคารด้วย

9) ระบบการจัดจำหน่าย (Order Entry)

เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกการขาย การออกไปส่งสินค้า และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขาย

10) ระบบการรักษาความปลอดภัย (Security Management System)

เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อเสริมการทำงานของระบบบัญชีให้มีความรัดกุมและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการควบคุม

จากการสอบถามเบื้องต้น พบว่าหน่วยรับตรวจ (สถานศึกษา) มักจะใช้ในส่วนของ Financial Module โดยนิยมใช้ระบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger) มากที่สุด

การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีมี ข้อดี หลายประการ อาทิเช่น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้งานด้านเอกสารลดลง/ลดปริมาณการใช้กระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลและการนำเสนอสารสนเทศ ในขณะเดียวกันต้องคำนึงถึง ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่อาจเกิดปัญหาขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่เดิมอาจไม่ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กร ทั้งนี้ การที่คอมพิวเตอร์จะทำงานได้ดี และมีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงอยู่ที่คน ซึ่งต้องรู้จักเลือกใช้งานให้ถูกวิธี ติดตามข่าวสารเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ และมีความตระหนักถึงจริยธรรมในการใช้งาน ดังนั้นก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี ผู้ใช้ควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย และต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (GAAP) (กัญญจนก สัจจะวัฒนะ, 2551)

2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับความรู้สึกของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นหลังการใช้สินค้าหรือบริการ ซึ่งสามารถวัดระดับความรู้สึกได้ทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ โดยมีนักการตลาดได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ 2 ประการ คือความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากการซื้อ และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการประเมิน

ภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์ที่หลากหลายซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (ศิริรัตน์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล, ปริญ ลักษิตานนท์, 2550)

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 1994) การคาดหวัง (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่ม เกิดจากการผลิต (Manufacturing) และการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้ลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ซึ่งต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่คือ ราคาสินค้า หากสินค้าและบริการนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ หรือตรงตามความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เกิดความประทับใจ แสดงว่าระดับความรู้สึกของลูกค้า มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 2000 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังส่งผลให้ ลูกค้ามีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง รวมทั้งสภาพความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การตอบสนอง ทัศนคติและความพึงพอใจในส่วนหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จาก การที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ (วราพรรณ สันทัศน์โชค, 2540)

ดังนั้น ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ ต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ร่วมกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล ในการวัด

ความพึงพอใจต่อบริการ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ ปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้องค์กรทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า สามารถวัดได้จากลูกค้าโดยตรง ทำให้องค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ผลที่ได้รับช่วยให้บริษัทได้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของตนเอง ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และได้มาตรฐาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องใส่ใจต่อการปรับปรุงการดำเนินการของพนักงานให้เกิดความพึงพอใจ และใส่ใจต่อการให้บริการลูกค้าที่ดีที่สุด เพื่อรู้จุดยืนของบริษัท ในปัจจุบัน และสามารถวางแผนการดำเนินงานในอนาคตได้ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวัดความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยี จะต้องระบุขอบเขตของคำว่า ประสบความสำเร็จให้ชัดเจน เช่น ระบบมีการปฏิบัติที่ตรงเวลา ต้นทุนของระบบอยู่ภายใต้ขอบเขตที่ได้วางแผนไว้ หรือผู้ร่วมงาน และผู้ใช้งานมีความพอใจในผลงานที่ได้จากระบบ และระบบยังคงได้รับความพึงพอใจต่อไป ส่วนใหญ่แล้วการวัดความสำเร็จของระบบ จะวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้ จึงถือว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งงานจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลตามแนวทางที่ต้องการ (Fortune และ Peters, 2005 อ้างถึงในพงศ์พิไล วงศ์เจริญ, 2550)

จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่ามีปัจจัยเกี่ยวข้อง ดังนี้

2.4.1 ความรู้ของผู้ใช้งาน

ข้อมูลสารสนเทศในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นข้อมูลข่าวสารทางการเงิน และเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อมูลจากแหล่งภายในและแหล่งภายนอก ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งผู้บริหารและ

ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นสิ่งบอกเหตุประกอบการพิจารณาสั่งการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้ข้อมูลสารสนเทศ เป็นเครื่องชี้นำทางในการปฏิบัติหน้าที่ (ณัฐพร พันธุ์อุดม และคณะ, 2549 อ้างถึงในมรกต ทันตานนท์, 2550)

การจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศที่ดี เป็นหน้าที่ของผู้บริหารโดยจะจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทางวิชาชีพ รวมถึงต้องจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ดี ซึ่งประกอบด้วยระบบเอกสาร ระบบบัญชี และระบบการประมวลผลข้อมูลเพื่อการบริหารอื่น ๆ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศของพนักงานทุกคน อีกทั้งต้องปฏิบัติตามระบบงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และเคร่งครัด (มรกต ทันตานนท์, 2550)

ปัจจุบัน คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในการทำงานทุก ๆ ด้านทั้งการทำงานในภาครัฐ และภาคเอกชน โดยคอมพิวเตอร์นั้นมีความสามารถหลากหลายคือ ความเร็วสูง เชื่อถือได้ เก็บข้อมูลได้จำนวนมาก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยในการตัดสินใจ ช่วยลดต้นทุน หรือประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้กับงานต่าง ๆ หลายด้าน (นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค, 2549 อ้างถึงในมรกต ทันตานนท์, 2550) รวมทั้งผลการวิจัยของวารินทร์ ธารพานิช (2541) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำบัญชี มีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร ทั้งในส่วนของผู้บริหารงาน และผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจะต้องเข้าใจขั้นตอนการพัฒนา ระบบงาน ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ส่วนผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมีความรู้ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล

อย่างไรก็ตาม คอมพิวเตอร์ทำงานตามคำสั่งของผู้ใช้ หากผู้ใช้ไม่มีความรู้ ความสามารถอย่างเพียงพอ ย่อมทำให้เกิดปัญหาตามมา เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและข่าวสาร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ลดความผิดพลาดและการใช้คอมพิวเตอร์ในทางทุจริต และหรือการเปลี่ยนระบบงานเดิมไปสู่ระบบงานใหม่ที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อจะได้ทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นต้น (นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค, 2549 อ้างถึงในมรกต ทันตานนท์, 2550) จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศที่ออกแบบมาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จะทำให้ผู้ใช้ระบบเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นระบบที่ผู้ใช้ไม่พึงพอใจ จะทำให้มีการใช้งานน้อย ไม่เกิดประโยชน์จากการใช้ระบบ และส่งผลเสียต่อองค์กร (Bailey and Person, 1995)

2.4.2 การฝึกอบรมผู้ใช้งาน

การฝึกอบรมบุคลากร สามารถเพิ่มความสะดวกในการใช้งานแก่ผู้ใช้ ซึ่งหมายถึงกระบวนการในการสอนคนกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรให้มีความสามารถในการใช้ระบบได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ ควรฝึกอบรมทั้ง Key-User ผู้ทำงานด้านนี้โดยตรง และ End-User ผู้ใช้งานลำดับสุดท้าย ซึ่งต้องรับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเรียนรู้ซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ และนำมาประยุกต์กับการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (พงศพิไล วงศ์เจริญ, 2550) เมื่อองค์กรเปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงานในธุรกิจ โดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้พนักงานมีความคุ้นเคยกับระบบ และช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเมื่อนำมาใช้งาน (Ferrancedo, 2001) โดยมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 3 ประการคือ

1. เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานในระบบที่พัฒนาขึ้น
2. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรผู้ใช้ระบบได้รับประโยชน์และมีความพอใจในการใช้ระบบนั้นอย่างสูงสุด
3. เพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำไปฝึกอบรมกับบุคลากรในระดับต่าง ๆ ต่อไปและสามารถจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังจากการใช้ระบบได้

หากบุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอแล้ว อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปรับใช้ระบบสารสนเทศ และการดำเนินการด้วยระบบสารสนเทศไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร นอกจากนี้ หากบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบที่จะนำไปใช้อย่างเพียงพอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก เสียเวลาและค่าใช้จ่าย กระทบต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร

ดังนั้น การที่องค์กรธุรกิจจะได้รับประสิทธิผลจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในรูปของสารสนเทศที่มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยด้านองค์กร 3 ปัจจัย (ประจิต หาวัตร และศรัณย์ ชูเกียรติ, 2548) คือ

1. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง สิ่งที่สำคัญต้องมี คือ การกำหนดเป็นนโยบาย ให้มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การสนับสนุนด้านการเงิน และการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม
2. การปรับโครงสร้างขององค์กรให้เข้ากับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
3. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ จำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบระบบและการ Implement ระบบ

2.4.3 คุณภาพของระบบ

การจัดการระบบสารสนเทศในประเทศไทย โดยเฉพาะหน่วยงานทางการศึกษาล้วนประสบปัญหาอุปสรรคที่คล้ายคลึงกันหลายด้าน เช่น การขาดบุคลากร นโยบายไม่ชัดเจน มีความซ้ำซ้อนในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกิดปัญหาความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล (ศิริวรรณ ฝ่องภิรมย์, 2546) ทั้งนี้ มีงานวิจัยของ Fraser and Salter (1995) ที่ศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Naylor, Pritchard and Ilgen (1980) หรือเรียกกันว่า NPI Theory โดยสร้างตัวแปรเพิ่มขึ้นคือ คุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยรวมคุณภาพของระบบและคุณภาพสารสนเทศไว้ด้วยกัน นอกจากนี้ ได้รวมเอาลักษณะของผู้ใช้ระบบไว้ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ เนื่องจากผู้ใช้เกิดความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ รวมถึง การหาความสัมพันธ์ของคุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการใช้ระบบสารสนเทศ เหล่านี้แสดงให้เห็นว่า แต่ละตัวแปรต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน รวมทั้งได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรตามวิธีการทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Iivari (2002) ที่กล่าวสนับสนุนว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศคือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และการใช้ระบบจริง (Actual Use)

นอกจากนี้ มีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีคุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า และลูกค้าที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการจะมีความภักดีต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1996) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cronin และ Taylor (1992) ที่ตั้งสมมติฐานว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อ

คุณภาพของการบริการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ ดังนั้น ลักษณะของระบบที่ดีควรประกอบด้วย

1) ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use)

ปัจจัยสำคัญที่สุดของระบบ คือการออกแบบระบบให้ง่ายต่อการใช้งาน สะดวกในการค้นหา ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคที่ใด ตรงไหน ซึ่งรวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (พงศ์พิไล วงศ์เจริญ, 2550) ไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากเป็นภาระแก่ผู้ใช้งาน ลดเวลาในการทำงาน รวมถึงลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งพิเชษฐ์ ตั้งสงค์ไพบุลย์ (2536) ได้สนับสนุนว่าการนำโปรแกรมสำเร็จรูปของระบบบัญชีมาใช้กับสหกรณ์ร้านค้าเป็นสิ่งที่ดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งสะดวกต่อการใช้งาน และไม่ยากต่อการเรียนรู้ของบุคลากร นอกจากนี้ยังสามารถประเมินจากการมีสารบัญชี่ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการด้วยความง่าย มีระบบการสืบค้นข้อมูลที่ดี และมีเครื่องมือช่วยให้ลูกค้าเปลี่ยนหน้าเว็บด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (Zeithaml, Parasuraman and Malhotra, 2005)

2) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือการเปรียบเทียบข้อมูลที่น่าเข้าระบบ หรือต้นทุนที่ใส่เข้าไปในระบบเทียบกับผลผลิตที่ได้รับ นอกจากนี้ ยังสามารถประเมินจากการทำงานง่ายและความรวดเร็วในการเข้าถึงเว็บไซต์ มีการออกแบบที่เป็นระเบียบ และลูกค้ากรอกข้อมูลเพียงเล็กน้อยในการเข้ารับบริการ (Zeithaml, Parasuraman and Malhotra, 2005) ซึ่งงานวิจัยเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์ด้านการบัญชี ของสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น พบว่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ตามลำดับ (บุษราภรณ์ คำเชื้อ, 2544)

3) การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)

ความสามารถในการตอบสนองต่อเป้าหมายเป็นประสิทธิผลของระบบ หรือเป็นการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ (ศิริวรรณ ผ่องภิรมย์, 2546) หากเป็นเว็บไซต์จะพิจารณาถึงความสามารถทำงานได้

บรรลุเป้าหมายตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า เช่น การจัดส่งคำสั่งซื้อให้เรียบร้อย ตามคำสั่งซื้อที่ลูกค้าดำเนินการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น (Zeithaml, Parasuraman and Malhotra, 2005)

4) ความพร้อมของระบบ (System Availability)

เป็นความพร้อมด้านการใช้งานบนระบบที่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ง่ายตลอดเวลาที่ต้องการ (เกรียงศักดิ์ ผาติบัณฑิต, เรืองชัย พิพิทธภักดิ์ และกฤษณะ ประศาสน์ครุการ, 2547) หากเป็นเว็บไซต์ต้องพร้อมให้บริการอยู่เสมอ (Zeithaml, Parasuraman and Malhotra, 2005)

5) ความปลอดภัยของข้อมูล (Security)

ระบบจะต้องมีระดับของความปลอดภัย และการปกป้องข้อมูลลูกค้า โดยไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานกับระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ (Zeithaml, Parasuraman and Malhotra, 2005) นอกจากนี้ ยังประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ (พิชาญ ฤทธิเศรษฐ์, พชรินทร์ วรรณธนาสิน และศิริพร พรวิริยกุล, 2542) ได้แก่

- 5.1 มีระบบการใช้ password ที่แตกต่างกันในหลายระดับ
- 5.2 แสดงวัน/เดือน/ปี และเวลาในการพิมพ์รายงานบนรายงาน
- 5.3 แสดงรายการที่เข้าแก้ไขข้อมูลรวมถึงผู้แก้ไข
- 5.4 แสดงข้อความหรือสัญญาณเตือนในกรณีที่มีการข้ามขั้นตอนการทำงาน

ของระบบ

หากไม่มีขั้นตอนเหล่านี้อาจเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นที่มีอำนาจกระทำการทุจริตได้ (วรรณิ์ เตโชโยธิน, 2541) ซึ่งผู้ใช้ระบบจะรับรู้ได้ว่าข้อมูลในระบบมีประสิทธิภาพหรือไม่ จากการวางระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีในการเข้าระบบ ก็จะทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จได้ (Hafid, 2009)

2.4.4 คุณสมบัติของข้อมูล

ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าหรือมีคุณภาพ (สมยศ พรหมงาม, 2539) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติวรดา อูปพงษ์ (2551) ที่กล่าวสนับสนุนว่า ข้อมูลสารสนเทศได้มาจากการนำข้อมูลไปผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ดีในการนำไปใช้ตัดสินใจทุก ๆ ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนโดยงานวิจัยของ Hicks (1990) (อ้างถึงในสมยศ พรหมงาม, 2539) ที่กล่าวว่า ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นข้อมูลที่มีคุณค่า หรือมีคุณภาพ ซึ่งข้อมูล ที่ปราศจากคุณภาพก็ปราศจากประโยชน์ ดังนั้น การจัดเก็บข้อมูล จำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ องค์กร จำเป็นต้องลงทุนทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักรและอุปกรณ์ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรขึ้นมา รองรับเพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดี ข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน (สมพิศ สุขแสน, 2550) ดังนี้

1) ความถูกต้องและครบถ้วน (Accuracy and Completeness)

เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ปราศจากความเอนเอียง บอกลักษณะความจำเป็นที่เกิดขึ้น ไม่ชี้นำไปทางหนึ่งทางใด ไม่ใส่ความรู้สึกของผู้ผลิตเข้าไป ต้องมีการบันทึกจากสภาพความเป็นจริงในเวลาที่สำคัญ และผ่านกระบวนการในการจัดเก็บ จัดทำอย่างเป็นระบบ โดย ณัฐพร พันธุ์อุดม และคณะ (2549) กล่าวสนับสนุนไว้ว่า เป็นสารสนเทศที่สะท้อนผลตามความเป็นจริง และมีรายละเอียดที่จำเป็นครบถ้วน รวมทั้ง Hicks (1990) ได้กล่าวว่า ข้อมูลที่เป็นเท็จ จะทำให้การตัดสินใจผิดพลาด ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ ทั้งคน และเครื่อง เช่น การออกแบบข้อมูลผิดพลาด การเตรียมข้อมูลผิดพลาด การควบคุมไม่ถูกวิธีการนำเข้าข้อมูล (Input) ที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลให้ ผู้ใช้ข้อมูลตัดสินใจบนข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือความรีบร้อนในการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูล

2) ความทันเวลา (Timeliness)

ข้อมูลที่ได้รับมาอย่างรวดเร็วทันต่อการใช้ประโยชน์ ไม่ได้หมายถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมมาแล้วรายงานทันที แต่ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละสถานการณ์ และขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหาร ข้อมูลต่าง ๆ จึงควรได้รับการเก็บรวบรวมไว้เป็นงวด ๆ ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม

และดำเนินการให้พร้อมที่จะรายงานได้ทันทีที่ต้องการ (Hicks, 1990) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร พันธุ์อุดม และคณะ (2549) ที่กล่าวว่า ข้อมูลนั้นต้องจัดทำอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ตัดสินใจได้รับทันเวลาที่ต้องการใช้ข้อมูลข่าวสารนั้น นอกจากนี้ สารสนเทศทางการบัญชี มีการนำเสนอข้อมูลที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ทำให้เสนอข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการตัดสินใจของผู้บริหารและที่สำคัญรายงานทางการบัญชี จะต้องทันเวลาต่อการตัดสินใจ (ประจิต หาว์ตร และศรัณย์ ชูเกียรติ, 2548)

3) ตรงตามความต้องการ (Relevance)

เป็นข้อมูลที่บรรจุเนื้อหาสาระที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจ และการนำไปใช้ (ณัฐพร พันธุ์อุดม และคณะ, 2549) เช่นเดียวกับที่ Hicks (1990) ได้กล่าวสนับสนุนว่า เป็นคุณสมบัติของข้อมูลที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ เหมาะสมและชัดเจนเพียงพอ สามารถให้ความรู้ความเข้าใจเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง

4) ความสมบูรณ์

ความสมบูรณ์ของข้อมูลได้มาจากการรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในปริมาณที่เพียงพอต่อการผลิตสารสนเทศ (สมยศ พรหมงาม, 2539) นอกจากนี้ ความสมบูรณ์ของข้อมูลยังขึ้นอยู่กับวิธีการปฏิบัติในการรวบรวมข้อมูลด้วย ซึ่งการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และเหมาะสม (สมพิศ สุขแสน, 2550)

5) ความกะทัดรัด

เป็นข้อมูลที่มีใจความกะทัดรัดแต่สมบูรณ์ในตัวเอง สามารถแสดงสาระสำคัญตามที่ผู้บริหารต้องการได้ครบถ้วน บางกรณีแสดงด้วยรูปภาพ หรือกราฟ ซึ่งให้รายละเอียดได้ชัดเจนกว่าการบรรยายด้วยตัวอักษร ประการสำคัญคือ การตัดทอนรายละเอียดที่ไม่จำเป็นออกให้หมด (สมยศ พรหมงาม, 2539) สำหรับการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บ จำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้กะทัดรัด สื่อความหมายได้ชัดเจน กำหนดรหัสของข้อมูลให้เหมาะสม เพื่อจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ (สมพิศ สุขแสน, 2550)

6) ความน่าเชื่อถือครบถ้วนและตรวจสอบได้

สารสนเทศทางการบัญชี ต้องแสดงถึงกิจการและเหตุการณ์ทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนมากขึ้น รวมถึงต้องมีร่องรอยการตรวจสอบได้ เช่น เลขที่เอกสารอ้างอิง (ประจิต หาว์ตร และศรัณย์ ชูเกียรติ, 2548) รวมทั้ง เป็นข้อมูลที่สามารถพิสูจน์เพื่อยืนยันความถูกต้องได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เปรียบเทียบกับข้อมูลอื่นที่เป็นที่รู้จักกันดี เทียบเคียงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน เป็นต้น (Hicks, 1990)

2.4.5 ความสอดคล้องกับลักษณะงานขององค์กร

งานวิจัยของเกรียงศักดิ์ วงศ์ฉายา (2550) พบว่า การประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีให้สามารถปฏิบัติงานกับระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี และระบบงานพัสดุได้ ทั้งวิธีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล รวมถึงวิธีการออกรายงานต่าง ๆ โดยการทำงานในแต่ละระบบงานต้องมีความเหมาะสม ข้อมูลมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ผลการวิจัยสรุปว่า ก่อนที่จะนำโปรแกรมบัญชี ไปประยุกต์ใช้กับระบบงานต่าง ๆ จะต้องพิจารณาถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของแต่ละระบบงานอย่างละเอียดก่อนที่จะมีการใช้งานจริงอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

ปัญหาที่เกิดจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

เมื่อนำโปรแกรมบัญชีมาประยุกต์ใช้แล้ว ยังพบปัญหาที่เกิดจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ (ประจิต หาว์ตร และศรัณย์ ชูเกียรติ, 2548) ได้สรุปประเด็นสำคัญไว้ดังนี้

1) ปัญหาด้านความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้

การเปลี่ยนแปลงโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เป็นเรื่องที่พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ ไม่มีความคุ้นเคยกับโปรแกรม หรือไม่มีความชำนาญในวิธีการใช้ จะมองว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน หรืออาจมีความยากในการ Modify Program ให้เข้ากับลักษณะธุรกิจ จึงทำให้ผลของการนำมาใช้ ไม่ประสบผลสำเร็จ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

นอกจากนี้อาจเกิดปัญหาในเรื่องที่ว่า ไม่ได้เป็น Real Time อย่างแท้จริง ซึ่งความจริงคือการบันทึกข้อมูล และสั่ง run ข้อมูลก่อนที่จะทำการประมวลผลเพื่อให้ได้รายงานที่ต้องการ

2) ปัญหาด้านรายงาน

บางครั้งโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่องค์กรนำมาใช้นั้นเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาจากบริษัทต่างชาติ ทำให้ไม่มีข้อมูลบางอย่างที่ต้องการ จึงต้องมีการเก็บข้อมูลเองเพื่อนำมาจัดทำรายงานแยกต่างหาก และต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญในการจัดทำรายงานทางบัญชีด้วย

3) ปัญหาด้านการเชื่อมต่อกันของระบบย่อย

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป กับการจ้างโปรแกรมเมอร์เขียนโปรแกรมขึ้นใช้เอง เนื่องจากไม่มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถสนับสนุนงานบัญชีของกิจการได้ทั้งระบบ เกิดความไม่ต่อเนื่องของข้อมูล นอกจากนี้ ระบบไม่เชื่อมโยงกันทำให้ต้องนำเข้าข้อมูลซ้ำซ้อน รวมถึงการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบงานอื่นยังทำได้ไม่ดี เพราะหาผู้ผลิตที่เชี่ยวชาญในทุกงานที่ส่งข้อมูลมายังระบบบัญชีไม่ได้

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อจัดทำงบการเงิน อาจเป็นโปรแกรมขนาดเล็ก ใช้งานคนเดียวหรือกับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว แต่ถ้ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น สามารถใช้ร่วมกันได้หลายคน หรือคอมพิวเตอร์หลายเครื่อง เรียกว่าใช้งานแบบเครือข่าย ปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะเชื่อมต่องานต่าง ๆ ภายในองค์กรมากขึ้น รวมไปถึงการเชื่อมโยงระบบบัญชีเข้ากับองค์กรภายนอกด้วย

การเชื่อมโยงภายในองค์กร เป็นการเชื่อมโยงระบบบัญชีย่อยเข้ากับระบบบัญชีย่อยอื่น ๆ เช่น เมื่อขายสินค้าเป็นเงินสด ผู้ใช้ลงรายงานในสมุดรายวันและสั่งให้โปรแกรมผ่านรายการไปยังสมุดบัญชีแยกประเภท โปรแกรมสามารถจัดทำใบส่งสินค้า ใบส่งสินค้า ใบเรียกเก็บเงิน และปรบยอดสินค้าคงคลังได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งระบบย่อยในองค์กรมีความเชื่อมโยงกันในระดับหนึ่ง

การเชื่อมโยงภายนอกองค์กร เป็นการเชื่อมโยงระบบบัญชีเข้ากับระบบข้อมูล หรือระบบสารสนเทศอื่นขององค์กร เช่น พนักงานขายสามารถเข้ามาดูฐานข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง และวงเงินสินเชื่อของลูกค้าได้ด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ทุกคนในองค์กรสามารถดึงออกมาใช้ได้ตามสิทธิที่ได้รับ แนวคิดการเชื่อมต่อกระบวนการทางการค้า (business process) ภายในองค์กรเป็นแรงผลักดันให้เกิดโปรแกรมสำเร็จรูปแบบรวม ซึ่งทุกคนในองค์กรจะใช้ฐานข้อมูลร่วมกันเพียงฐานข้อมูลเดียว และข้อมูลจะถูกนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศขององค์กรเพียงจุดเดียว (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเอี่ยม, 2551)

4) ราคาโปรแกรมและค่าใช้จ่ายหลังการซื้อ

บางองค์กรประสบปัญหาเรื่องงบประมาณที่ได้รับ ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง เนื่องจากการ Implement มีราคาที่สูงกว่าราคาโปรแกรมมากประมาณ 3-4 เท่า และบางครั้งหลังจากติดตั้งโปรแกรมแล้วอาจต้องมีการลงทุนเพิ่ม เพื่อ Upgrade Version ซึ่งต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากไม่ Upgrade Version จะทำให้ไม่ได้รับการดูแลจากผู้ขาย นอกจากนี้ปัญหาเรื่องของบริษัทไม่มี Source Code ในการแก้ไขโปรแกรมหากต้องการปรับเปลี่ยนรายงาน ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร ดังนั้น จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายถ้าต้องการปรับเปลี่ยนในรายงานมาตรฐาน

5) ปัญหาด้านที่ปรึกษา

โปรแกรมใหม่ผู้ใช้งานไม่คุ้นเคย และดูรายงานลำบากมาก หากที่ปรึกษาไม่ทราบในรายละเอียดของโปรแกรมทั้งหมด ทำให้มีปัญหาในการอบรม และสอนงานเหมือนการลองผิดลองถูกตลอดเวลา

งานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาไว้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้นั้น ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านที่ส่งผลต่อพึงพอใจจากการใช้งานในระบบที่เป็นไปตามความคาดหวัง และประเมินได้จากคุณภาพของระบบที่ช่วยให้ลูกค้าใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา รวมถึงคุณสมบัติของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้สามารถนำเสนอรายงานที่สมบูรณ์ และได้มาตรฐาน ซึ่งใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างกรอบงานวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

1. ความรู้ของผู้ใช้งาน
2. การฝึกอบรมผู้ใช้งาน
3. คุณภาพของระบบ
 - 3.1 ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use)
 - 3.2 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)
 - 3.3 การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)
 - 3.4 ความพร้อมของระบบ (System Availability)
 - 3.5 ความปลอดภัยของข้อมูล (Security)
4. คุณสมบัติของข้อมูล
 - 4.1 ความถูกต้องและครบถ้วน (Accuracy and Completeness)
 - 4.2 ความทันเวลา (Timeliness)
 - 4.3 ตรงตามความต้องการ (Relevance)
 - 4.4 ความสมบูรณ์
 - 4.5 ความกะทัดรัด
 - 4.6 ความน่าเชื่อถือครบถ้วนและตรวจสอบได้
5. ความสอดคล้องกับลักษณะงานขององค์กร

ความพึงพอใจในการประยุกต์ใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี