



รายงานการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้
โปรแกรมระบบบัญชี

**Problem and Threat of SME Entrepreneur to Accounting System
Program**

บุษบรณ เหลี้ยวรุ่งเรือง
ธีภากรณ์ นฤมาณนิตินิ

โครงการวิจัยนี้ได้รับเงินทุนอุดหนุนจาก
งบประมาณรายได้ คณะบริหารธุรกิจ พ.ศ. 2554
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

(ก)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ที่มีต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี

การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ที่มีต่อโปรแกรมระบบบัญชี และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME ที่มีต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเด็นด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี ด้านบุคลากร ด้านผลตอบแทนการลงทุน ด้านโปรแกรมระบบบัญชี และด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม โดย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 378 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบคำนวณจาก Taro Yamane ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา และได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 480 ชุด จากการศึกษาพบว่า

ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 5-10 ปี ร้อยละ 38.8 และโปรแกรมระบบบัญชีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Express ร้อยละ 82.9

ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, $SD. = 0.765$) และต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, $SD. = 0.960$)

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโปรแกรมระบบบัญชี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$, $SD. = 0.781$) และด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$, $SD. = 0.839$)

ผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SME พบว่า มีความแตกต่างกันในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญ และสำหรับผู้ใช้จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ใช้ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านโปรแกรมระบบบัญชี แต่ในด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA

Abstract

The purpose of this research project was to study the characteristics of the problems and threat of SME business entrepreneurs who are using the accounting system program.

Study the characteristics of the problems and threat of SME business entrepreneurs who are using the accounting system program which finding the problems and threats of small business entrepreneurs to the accounting system program. And level of satisfaction of entrepreneurs in management infrastructure of the accounting system program, in human resources, in return on investment, in using program, and additional resources. In the samples used in this study included students from the SME business entrepreneurs who are located in songkhla province which we use of a total of 480 found that

1. The experience of business operation of SME business entrepreneurs most in 5-10 years, representing 38.8 and most in using account program is Express, representing 82.9

2. Level of satisfaction of SME business entrepreneurs to management infrastructure of the accounting system program in fair level ($\bar{X} = 3.13$, SD. = 0.765) and with human resources in fair level ($\bar{X} = 2.81$, SD. = 0.960)

3. Level of satisfaction of users in using program found that are as less level ($\bar{X} = 2.50$, SD. = 0.781) and additional resources are as fair infrastructure of the accounting system program in less level ($\bar{X} = 3.13$, SD. = 0.765)

4. When we are analyzing The SME business entrepreneurs the characteristics of the problems and threat of the accounting system program by the experience of entrepreneurs found that in level of significance in 0.05 showed a significant difference. and user by the experience of using program found that in level of significance in 0.05 are no different by supporting the statistics using One Way ANOVA.

(ค)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสาขา ที่เสียสละเวลา และได้ให้แนวคิดและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย ตลอดจนนักศึกษาคณะกรรมการธุรกิจผู้ให้ความร่วมมือในการร่วมพัฒนาระบบ จนทำให้ได้รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ขึ้น

ขอขอบพระคุณคุณปู่ คุณย่า บิดา มารดา ที่อยู่สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าตลอดมา ซึ่งถือเป็นแรงผลักดันให้ข้าพเจ้าสามารถทำงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณท่าน รศ.เยาวพา ณ นคร คณบดีคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของข้าพเจ้าที่ได้ให้ขวัญและกำลังใจทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายทุกประการ

คุณประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดจากรายงานการวิจัยเล่มนี้ขออุทิศให้ ปู่ย่า บิดามารดา ครูอาจารย์ และเพื่อนร่วมงานที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

นุชบรรณ เหลี้ยวรุ่งเรือง
กันยายน 2555



(ง)

คำนำ

รายงานการวิจัย ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี โครงการวิจัยนี้ได้รับเงินทุนอุดหนุนจาก งบประมาณรายได้ คณะบริหารธุรกิจ พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ที่มีต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาค้นคว้า นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางชัดเจนในการพิจารณาเลือก และการบริหารจัดการวางแผนกลยุทธ์ในการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

บุษบรรณ เหลือรุ่งเรือง
กันยายน 2555



สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
คำนำ.....	(ง)
สารบัญเนื้อหา	(จ)
สารบัญตาราง	(ช)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	1
ขอบเขตการวิจัย	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	2
วิธีการดำเนินการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี	5
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	9
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	13
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	20
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	21
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21

(จ)

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการ บริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม	27
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและ อุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม	29
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน	31
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	32
สรุปผลการวิจัย	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
อภิปรายผล	35
ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	38
ประวัติผู้วิจัย	39
ภาคผนวก ก	41

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตาราง 2.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศกับผู้บริหาร	8
ตาราง 2.2	ปัจจัยที่พิจารณาเลือกโปรแกรมระบบบัญชี	11
ตาราง 2.3	ข้อแตกต่างระหว่าง 2 ทางเลือกในการจัดหาโปรแกรมทางการบัญชี	12
ตาราง 4.1	จำนวนและร้อยละข้อผิดพลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตาราง 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี	27
ตาราง 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร	28
ตาราง 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านผลตอบแทนการลงทุน	28
ตาราง 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโปรแกรมระบบบัญชี	29
ตาราง 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม	30
ตาราง 4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SME	31
ตาราง 4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ใช้	31

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้นั้น จำเป็นต้องเริ่มต้น ต้นจากธุรกิจขนาดเล็ก ๆ แล้วจึงพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าต่อไปเป็นลำดับ ซึ่งธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม นั้น เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเนื่องจากมี ลักษณะพิเศษของกิจกรรมการที่แตกต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้มีความต้องการข้อมูลเพื่อการ บริหารงานที่ต่างกันไป แม้ผู้บริหารที่เป็นเจ้าของ หรือผู้ลงทุนมีความชำนาญพิเศษในด้านการค้า หรือผลิตสินค้า บริหาร แต่อาจขาดความรู้ ความเข้าใจในงบการเงิน หรือข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของ ตนเอง ทำให้ไม่ทราบฐานะการเงินและผลการดำเนินงานที่แท้จริงของกิจการ

โปรแกรมระบบบัญชีในปัจจุบันจึงเข้ามามีบทบาทในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารงานให้กับองค์กร ซึ่งมีหลายโมดูล หรือระบบต่าง ๆ เช่น ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป ระบบบัญชีลูกหนี้ เจ้าหน้า การจัดซื้อและวิเคราะห์การจัดซื้อ ระบบสินค้าคงคลัง ระบบบัญชีเงิน เดือน ระบบวิเคราะห์การขาย ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ระบบการจัดจำหน่าย ระบบ รักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งการตัดสินใจใช้ระบบบัญชีในการทำธุรกิจไม่ใช่เรื่องยากนัก แต่ขั้น ตอนที่จะนำเอาระบบมาประยุกต์ใช้นั้นเป็นเรื่องที่ต้องเตรียมการอย่างรอบรอบ เพราะการนำมาใช้ จะพบกับรายละเอียดที่ยุ่งยาก การคิดและทำเป็นขั้นตอนจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ได้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นโอกาสที่จะทำการศึกษา วิจัยสภาพปัญหาและอุปสรรค ของผู้ประกอบการในธุรกิจ SME ที่มีการนำโปรแกรมระบบบัญชีไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถ เข้าใจถึงสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ที่มีต่อ การใช้โปรแกรมระบบบัญชี

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาลักษณะของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ และผู้ใช้ โปรแกรมระบบบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบัน วิธีการดำเนินการวิจัยจึงเป็นสำรวจเพื่อหาปัญหาและ

อุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีนั้น ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยทดสอบกับผู้ประกอบการ SME ในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบัน และรวบรวมวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป ข้อมูลส่วนหนึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ชีวิตปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีขอบเขตดังนี้

3.1. ประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 6,619 แห่ง

3.2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 378 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบคำนวณจาก Taro Yamane ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา และได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 480 ชุด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1. ได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่มีต่อโปรแกรมระบบบัญชี

4.2. สามารถระบุเป็นตัวชี้วัดในรายงานการประเมินตนเอง SAR ของคณะบริหารธุรกิจ

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาลักษณะของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ และผู้ใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบัน วิธีการดำเนินการวิจัยจึงเป็นสำรวจเพื่อหาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีนั้น ในประเด็นต่าง ๆ คือ โครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี ด้านบุคลากร ด้านผลตอบแทนการลงทุน ด้านโปรแกรมระบบบัญชี และด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม แล้วจึงสร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และรวบรวมวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปต่อปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ที่มีต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 6,619 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 378 แห่ง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบคำนวณจาก Taro Yamane ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยัง

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา และได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 480 ชุด

5.2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลชีวประวัติของผู้ประกอบการ SME และผู้ใช้โปรแกรมระบบบัญชี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5.3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม และนำไปทดลองใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในจังหวัดสงขลา อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 30 ชุด และนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบัค โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ซึ่งกำหนดค่าแอลฟา 0.89

5.4. การรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลโดยสุ่มเก็บตัวอย่างของสถานประกอบการธุรกิจ SME โดยได้รับกลับคืนมารวมกับจำนวนแบบสอบถามที่เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมจำนวนรวมทั้งสิ้น 480 คน เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ทางผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้เริ่มดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนมิถุนายน 2555 จึงแล้วเสร็จ และเพื่อความสมบูรณ์มีคุณภาพของกลุ่มประชากร จึงจำเป็นต้องมีการอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน เพื่อให้ได้ชุดแบบสอบถามที่ตอบกลับมาใช้งานได้ครบถ้วนสมบูรณ์ จนกระทั่งติดตามการตอบแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่ได้กำหนด

5.5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามมาแล้ว จึงนำมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) เพื่อหาค่าทางสถิติพื้นฐานของแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 ได้แก่ การหาค่าความถี่ (frequencies) ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2-3 ส่วนที่หนึ่ง ค่าทางสถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) วิเคราะห์ ค-test และ

วิเคราะห์ความแตกต่างด้วย One Way ANOVA สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมระบบบัญชี คือ โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้กับงานด้านบัญชีโดยเฉพาะ มีหน้าที่บันทึก ประมวลผล และเสนอรายงานเกี่ยวกับรายการค้าที่เกิดขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่การลงบัญชีในสมุดรายวันทั่วไป การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภท และสรุปผลรายการค้าออกมาในรูปแบบของงบการเงิน ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งานด้านการจัดทำบัญชี

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใดไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำและมีพนักงานจำนวนไม่มาก



บทที่ 2

เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- 2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ข้อมูล (Data) และ สารสนเทศ (Information) มีบทบาท และเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งขององค์กร เป็นการจัดเก็บ จัดการ นำเสนอต่อฝ่ายบริหารและมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจ ข้อมูลอาจเป็นสารสนเทศได้ หรือสารสนเทศอาจเป็นเพียงข้อมูลได้ ขึ้นอยู่กับ “ผู้ใช้” สารสนเทศ เช่น กิจการได้รับข้อมูลจากผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับประสิทธิภาพและราคาของคอมพิวเตอร์วางตัวในราคาเครื่องละ 25,000 บาท ข้อมูลชนิดนี้หากผู้รับเป็นเพียงเจ้าหน้าที่บัญชีของกิจการ ข้อมูลนี้อาจไม่มีผลต่อการตัดสินใจ จึงไม่เรียกว่าสารสนเทศ แต่ข้อมูลชนิดเดียวกันหากผู้รับเป็นเจ้าหน้าที่จัดซื้อของกิจการ เมื่อได้รับข้อมูลดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจได้ จึงเรียกว่าสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตาม สารสนเทศดังกล่าวนี้หากได้รับล่าช้า ทำให้เสียโอกาสต่อการตัดสินใจแล้ว ข้อมูลนี้ก็ไม้อาจถือเป็นสารสนเทศได้ [1]

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา นั้น เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามา มีบทบาทในการบัญชี การเงินและธุรกิจเป็นอย่างมาก และคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อในอนาคต เทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ในอดีตไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นลักษณะการทำงานแบบผู้ใช้คนเดียว (Single) ต่อมาได้พัฒนาเป็นระบบเครือข่าย (Network) มีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงเปลี่ยนวิธีการทำงานโดยแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบออกจากกัน เพิ่มระบบการควบคุม การตรวจสอบ และพัฒนาถึงระดับการทำงานโดยใช้ระบบอินเตอร์เน็ต

ส่วนกลยุทธ์ที่มีผลต่อการออกแบบระบบสารสนเทศทางการบัญชีเช่นกัน ซึ่งศาสตราจารย์ Michael Porter แห่ง Harvard Business School ได้ให้ความเห็นว่า ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ จะต้องส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพ หรือสินค้าที่ราคาต่ำ หรือทั้งสองอย่างให้กับลูกค้า ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจอาจแบ่งได้ 3 ลักษณะดังนี้

1. กลยุทธ์ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Lowest-Cost Strategy) เป็นการเน้นการบริหารต้นทุนในการดำเนินงานให้ต่ำที่สุด ทำให้สามารถกำหนดรายขายที่แข่งขันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โลตัส บิ๊กซี แม็คโคร เป็นต้น

2. กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiate Strategy) เป็นการสร้างจุดเด่นให้กับสินค้าหรือบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น สินค้าแบรนด์เนม เป็นต้น

3. กลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้า (Focus Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าที่ต้องการก่อน แล้วจึงนำเอาอีกสองกลยุทธ์ข้างต้นมาประยุกต์ใช้ เช่น รถยนต์ยี่ห้อ Proche คอมพิวเตอร์ยี่ห้อ Apple เป็นต้น

2.1.1 ลักษณะของสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นประโยชน์ [2] มีดังนี้

1. เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relavant) สารสนเทศดังกล่าวนี้ถือว่ามีสาระสำคัญมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่ต่อเมื่อช่วยลดความไม่แน่นอน และเพิ่มความสามารถของผู้ตัดสินใจได้มากขึ้น

2. เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศจะเชื่อถือได้ เมื่อมีเอกสารหลักฐาน สนับสนุนความถูกต้องของข้อมูลนั้น

3. ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศจะสมบูรณ์เมื่อไม่มีการขาดตกบกพร่องของข้อมูลที่สำคัญทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศต้องทันต่อการตัดสินใจของผู้ใช้

4. เข้าใจง่าย (Understandable) สารสนเทศถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นประโยชน์และง่ายต่อความเข้าใจ

5. ตรวจสอบได้ (Verifiable) การประมวลผลสารสนเทศทุกครั้งต้องได้ผลลัพธ์ที่ตรงกัน

6. คุ่มทุน (Cost Effective) พิจารณาว่าต้นทุนที่เสียไปและประโยชน์ที่ได้รับของสารสนเทศ

2.1.2 ประโยชน์ของสารสนเทศทางการบัญชี

1. ให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันแก่ผู้บริหารระดับล่างและพนักงานเพื่อใช้ในการประสานงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าที่งานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างสารสนเทศได้แก่

รายงานการขายสินค้าแยกตามสายผลิตภัณฑ์ ทำให้ทราบว่าสินค้าชนิดใดขายดีและไม่ดี กิจการควรสนับสนุนการผลิตสินค้าประเภทใด

รายงานสินค้าคงเหลือ ทำให้ทราบว่า สินค้าประเภทใดควรสั่งซื้อเพิ่มเติมและสั่งเวลาใด เพื่อให้กิจการมีสินค้าเพียงพอต่อการผลิตให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

2. ให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และการควบคุมการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวแก่ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำไปใช้ประกอบกับข้อมูลที่มีใช้ตัวเลขทางการเงิน สำหรับการบริหารงานด้านการตลาด การเงิน การผลิต หรือการวางแผนทรัพยากรบุคคล ตัวอย่างสารสนเทศได้แก่

การจัดทำรายงานยอดขายรายเดือนของงวดปัจจุบันเปรียบเทียบกับยอดขายรายเดือนของงวดก่อน เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของยอดขาย โดยประกอบ การตัดสินใจร่วมกับข้อมูลอื่น เช่น ภาวะเงินเฟ้อ กำลังซื้อของผู้บริโภค คู่แข่งขัน เพื่อนำมาวางแผน การตลาดในอนาคต

การจัดทำตารางการผลิตเพื่อวางแผนการจัดเตรียมวัตถุดิบ แรงงานในการผลิต เครื่องจักรที่ใช้ ปริมาณสินค้าที่ต้องการผลิตในแต่ละช่วงเวลา และปริมาณการผลิตเสร็จแต่ละ ครั้ง

3. ให้ข้อมูลทางการเงินตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนดแก่ผู้ใช้ภายนอก ได้แก่ รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

2.1.3 หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศทางการบัญชี [3]

ในการดำเนินงานของกิจการขนาดใหญ่ต้องมีระบบต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ระบบสารสนเทศจึงเป็นระบบงานที่มีส่วนประกอบสำคัญ ๆ 5 ส่วน ได้แก่ คน กระบวนการ ข้อมูล ชุดคำสั่ง และโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ อันรวมถึงอุปกรณ์ที่ เกี่ยวกับห้องกับคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ แป้นพิมพ์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ เชื่อมต่อต่าง ๆ ส่วนประกอบทั้งหมดนี้จะทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้กิจกรรมหลัก 3 กิจกรรมดังนี้

การเก็บรวบรวมและการจัดเก็บ (Gathering and Storing) ทุกกิจการจะมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ประจำวัน ระบบสารสนเทศจะต้องสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว รวมถึงการใช้ทรัพยากร บุคคลหรือพนักงานผู้เกี่ยวข้อง การจัดเก็บข้อมูลต้องจัดเก็บอย่างมีระบบ ระเบียบ เป็นไปตามกฎเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อสะดวกต่อการเรียกใช้ข้อมูลในอนาคต

การประมวลผล (Manipulating) ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บจะต้องนำมาประมวลผลให้ กลายเป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร รวมทั้งสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นช่วยในการ วางแผนและควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผน การประมวลผลจึงเป็นการนำข้อมูลมาสรุปผล จัดหมวดหมู่ การคำนวณ หรือการเปรียบเทียบ

การควบคุมระบบ (System Control) ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีระบบการ ควบคุมเพื่อให้ข้อมูลลักษณะของข้อมูลที่ดี ต้องมีระบบการควบคุมภายในเพื่อความปลอดภัยของ ข้อมูล รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงอันอาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงต้องมีการควบคุมด้านต่าง ๆ ได้แก่ การควบคุมการนำเข้าข้อมูล การควบคุมการประเมินผล การควบคุมข้อมูลออก และการควบคุมการ เข้าถึงฐานข้อมูล

2.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศทางการบัญชีกับผู้บริหาร

จากการที่สารสนเทศมีผลต่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร [4] ดังนั้นจึงสามารถ จำแนกผู้บริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับ ล่าง ซึ่งในแต่ละระดับจะมีรูปแบบของการตัดสินใจแตกต่างกันดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศกับผู้บริหาร

ลักษณะของสารสนเทศ	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้บริหารระดับล่าง
ที่มาของสารสนเทศ	ภายนอกกิจการ	ภายในและภายนอกกิจการ	ภายในกิจการ
ขอบเขต	ผลต่อกระทบทั้งกิจการ	ผลกระทบเฉพาะกลุ่ม	ผลกระทบเฉพาะกลุ่มย่อย
ความละเอียด	ไม่ละเอียด	ลงรายละเอียดพอสมควร	ลงรายละเอียดมาก
ความทันต่อเหตุการณ์	ทันต่อเหตุการณ์มาก	ทันต่อเหตุการณ์มาก	ไม่ต้องทันเหตุการณ์มาก
ความแม่นยำ	ไม่ต้องแม่นยำมากแต่รวดเร็ว	ไม่ต้องแม่นยำมากแต่รวดเร็ว	แม่นยำสูง
ความถี่ในการใช้	ไม่บ่อย	ไม่บ่อย	บ่อยมาก

2.1.5 วงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศทางการบัญชี

วงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี [5] ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจ เช่น กิจกรรมการขาย กิจกรรมการจัดซื้อ กิจกรรมการรับเงิน กิจกรรมการจ่ายเงิน และกิจกรรมการผลิตสินค้า ในวงจรรายการค้านี้จะรวมรายการกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันไว้ในวงจรเดียวกัน แล้วเรียกชื่อตามประเภทของกิจกรรมนั้น ประกอบด้วย 4 วงจรดังนี้

1. วงจรรายได้ (Revenue Cycle) คือ วงจรของกิจกรรมการรับคำสั่งซื้อสินค้า กิจกรรมการส่งมอบสินค้า กิจกรรมการเรียกเก็บเงิน และกิจกรรมการรับเงินของลูกค้า วงจรรายได้นี้จะเริ่มต้นจากลูกค้าสั่งซื้อสินค้า และสิ้นสุดเมื่อได้รับชำระเงินค่าสินค้าจากลูกค้า

2. วงจรค่าใช้จ่าย (Expenditure Cycle) คือ วงจรกิจกรรมการสั่งซื้อสินค้า กิจกรรมการรับสินค้า และกิจกรรมการจ่ายเงินชำระเงินค่าสินค้าให้แก่บริษัทผู้ขาย วงจรนี้จะเริ่มต้นจากการสั่งซื้อสินค้า และสิ้นสุดเมื่อจ่ายชำระเงินค่าสินค้าให้แก่บริษัทผู้ขายสินค้า ในกรณีที่กิจการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ กิจกรรมหลักทั้ง 3 กิจกรรมจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างกัน ทำให้การบันทึกรายการการค้า และการประมวลผลเกิดขึ้นหลายครั้ง แต่ถ้ากิจการซื้อสินค้าเป็นเงินสด กิจกรรมหลักทั้ง 3 กิจกรรม จะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน การบันทึกรายการค้าและการประมวลผลจึงเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว

3. วงจรการผลิต (Production Cycle) คือ วงจรของกิจกรรมการวางแผนการผลิต กิจกรรมการผลิต และกิจกรรมการบริหารสินค้าคงคลัง กิจกรรมในวงจรการผลิตนี้มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมของวงจรรายได้ ในส่วนของการรับคำสั่งซื้อ และวงจรกิจวายในส่วนของการสั่งซื้อวัตถุดิบ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าสำเร็จรูป

4. วงจรบัญชีแยกประเภท (General Ledger Cycle and Financial Reporting Cycle) คือ ศูนย์กลางของการประมวลผลข้อมูลรายการค้าจากทุกวงจร รวมทั้งยังเป็นวงจรที่บันทึก รายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำในการประกอบธุรกิจ (Non routine Transactions) และรายการ ปรับปรุง (Adjustment-Type Transactions) เมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี เช่น การปรับปรุงรายการ ค้างรับ รายการค้างจ่าย รายการรับล่วงหน้า รายการจ่ายล่วงหน้า การตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และ การบันทึกค่าเสื่อมราคา เป็นต้น เพื่อนำมาประมวลผลรายการค้า เพื่อจัดทำรายงานเสนอให้แก่ผู้ ใช้ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา

2.1.6 ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในอนาคต และโปรแกรมวางแผนทรัพยากรองค์กร

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีแบบเดิม เน้นการบันทึกรายการบัญชีเพื่อประโยชน์ ในการจัดทำรายงานการเงินและแสดงผลการดำเนินงานที่ผ่านมามากกว่าการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ และเมื่อธุรกิจมีหลายระบบ เช่น ข้อมูลลูกค้าในระบบขาย หรือข้อมูลด้านผู้ขายใน ระบบซื้อ ข้อมูลสินค้าในระบบผลิต ทำให้องค์กรต้องพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อ รวบรวม ประมวลผลรายการต่าง ๆ แยกต่างหากจากระบบสารสนเทศทางการบัญชี จึงอาจก่อให้เกิด ปัญหาด้านข้อมูลที่มีจำนวนมาก เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นการยากที่จะนำ ข้อมูลทุกระบบมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงมีความจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลที่เป็นรายการ ทางการเงินและรายการที่ไม่ใช่ทางการเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วย กัน เช่น การรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานและหน้าที่งานทางการตลาด ทรัพยากรบุคคล และการ ผลิต เข้ากับข้อมูลทางการบัญชีและการเงิน ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร (Enterprise Resource Planning – ERP) ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศทางการ บัญชีในอดีตให้สามารถใช้ประโยชน์จากการใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้ระบบ ERP นี้ถือเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงห่วงโซ่มูลค่าต่าง ๆ เข้าด้วย กัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การทำงานระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี นั้นไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แต่กลับต้องทำงานร่วมกันเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศให้ธุรกิจอย่าง มีประสิทธิภาพ

2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

2.2.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี [6] สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. โปรแกรมธุรกิจทั่วไป (Business Software) คือ โปรแกรมใช้ในการบริหารจัดการสารสนเทศขององค์กร โดยจะเป็นตัวเสริมความคล่องตัวในการนำเสนอข้อมูลเพื่อใช้ในการ ตัดสินใจของผู้บริหาร ได้แก่ MS Word, Excel, PowerPoint และ Access เป็นต้น
2. โปรแกรมทางการบัญชี (Accounting Software) คือ โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อ ใช้กับงานด้านบัญชีโดยเฉพาะ มีหน้าที่บันทึก ประมวลผล และเสนอรายงานเกี่ยวกับรายการค้าที่

เกิดขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่การลงบัญชีในสมุดรายวันทั่วไป การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภท และสรุปผลรายการค้าออกมาในรูปของงบการเงิน

2.2.2 ปัจจัยพื้นฐานที่ควรพิจารณาในการเลือกใช้โปรแกรมทางการบัญชีให้เหมาะสมกับองค์กร

โปรแกรมบัญชีที่มีขายอยู่ในประเทศไทยตอนนี้มีอยู่หลายชนิด ตั้งแต่ประเภทที่รองรับการบันทึกบัญชีและทำงบการเงินเพียงอย่างเดียว (General Ledger), ประเภทที่เป็นระบบบัญชีบูรณาการ (integrated accounting system) คือ เอาระบบการขาย ออกใบกำกับสินค้า ฯลฯ มาเชื่อมกับระบบบัญชีและบันทึกบัญชีโดยอัตโนมัติ ไปจนถึงระบบซอฟต์แวร์บัญชีขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมฟังก์ชันการวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ไว้ด้วย

โปรแกรมระบบบัญชี เป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อประยุกต์ใช้สำหรับงานทางด้านบัญชี ซึ่งปัจจุบันโปรแกรมที่มีใช้กันอยู่ทั่วไป จะมีโครงสร้างการทำงานซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นโมดูล หรือระบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ [7]

- ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป เป็นแก่นของระบบบัญชีทั้งหมด ซึ่งโดยปกติจะใช้งานในระบบเดียวกัน หรือใช้งานร่วมกันกับระบบอื่นได้ ระบบนี้จะใช้ในการดูแลและควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจากสามารถจัดพิมพ์งบการเงินของกิจการ และมองเห็นภาพรวมของธุรกิจทั้งระบบ

- ระบบบัญชีลูกหนี้ เป็นระบบที่ช่วยในการบริหารเงินสดของกิจการ รวมทั้งการติดตามหนี้และลูกหนี้ที่เลยกำหนดชำระ รวมทั้งค้นหาและเรียกดูประวัติของลูกหนี้แต่ละรายได้

- ระบบบัญชีเจ้าหนี้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยบริหารการจ่ายชำระ และควบคุมค่าใช้จ่ายของธุรกิจ โดยทั่วไปจะสามารถค้นหาและเรียกดูประวัติของเจ้าหนี้แต่ละรายได้

- ระบบการจัดซื้อและวิเคราะห์การจัดซื้อ เป็นระบบที่ช่วยให้คำแนะนำเพื่อความสะดวกในการจัดซื้อ ซึ่งจะทำให้การควบคุมสินค้าคงคลังดีขึ้น

- ระบบสินค้าคงคลัง เป็นระบบที่ช่วยในการตรวจสอบยอดสินค้าต่าง ๆ ได้ทันที

- ระบบบัญชีเงินเดือน เป็นระบบที่มีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการคำนวณเงินเดือน ค่าล่วงเวลา รายได้ต่าง ๆ ของพนักงาน และภาษี ซึ่งจะช่วยลดเวลาและความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีระบบในการเตรียมรายงานที่จำเป็นต่อการคิดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมสรรพากร หรือธนาคารด้วย

- ระบบวิเคราะห์การขาย เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บและนำเสนอประวัติการขายสินค้า เพื่อช่วยในการวิเคราะห์การขายและการวางแผนการตลาด

- ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร เป็นระบบที่ใช้ในการควบคุมการรับหรือจ่ายเช็ค รวมถึงการควบคุมเงินฝากในธนาคารด้วย

- ระบบการจัดจำหน่าย เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกการขาย การออกใบส่งสินค้า และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขาย

• ระบบรักษาความปลอดภัย เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อเสริมการทำงานของระบบบัญชีโดยรวม ให้มีความรัดกุมและปลอดภัยยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการควบคุมการเลือกใช้งานโปรแกรมรูปแบบใดนั้นต้องพิจารณาจากความต้องการของธุรกิจเป็นหลัก เช่น ต้องการความสามารถหรือฟังก์ชันการทำงานแบบใดบ้าง ต้องการระบบที่เป็นแบบออนไลน์ หรือออฟไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยที่พิจารณาเลือกโปรแกรมระบบบัญชี

ประเด็น	ERP	Integrated accounting systems	GL
ราคา	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
ความซับซ้อนในการติดตั้งและนำมาใช้งาน	ต้องมีการ customize โดยผู้มีความชำนาญก่อนจึงสามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ	ต้อง customize ก่อนบ้าง บางครั้งอาจไม่ต้อง customize เลย	Install แล้วใช้ได้เลย
Hardware requirement	สูง	ปานกลาง/ต่ำ	ต่ำ
ความยุ่งยากในการใช้งาน	มีความยุ่งยาก ต้อง train พนักงานก่อนจึงสามารถใช้งานระบบได้ถูกต้อง	ผู้ติดตั้งระบบแนะนำการใช้งานเบื้องต้นและศึกษาวิธีใช้งานจากคู่มือเพิ่มเติม	ศึกษาวิธีใช้งานจากคู่มือด้วยตนเอง
การบำรุงรักษาหลังจากที่ซอฟต์แวร์ถูกนำมาใช้แล้ว	มีค่าใช้จ่ายสูงทั้งด้านการ upgrade ซอฟต์แวร์ และการดูแลเครื่อง server	มีค่าใช้จ่ายพอสมควรหากต้องการ upgrade เป็น version ใหม่	ไม่ค่อยมีการบำรุงรักษา หากต้องการ upgrade มักติดตั้งโปรแกรมใหม่แทนเลยเนื่องจากราคาต่ำ

2.2.3 การจัดหาโปรแกรมทางการบัญชี

องค์กรแต่ละแห่งสามารถพัฒนาโปรแกรมทางการบัญชีขึ้นมาเองหรือจะซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปจากบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมโดยเฉพาะก็เป็นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและทรัพยากรที่มีอยู่ของแต่ละองค์กร ตารางต่อไปนี้จะแสดงถึงข้อแตกต่างระหว่าง 2 ทางเลือกในการจัดหาโปรแกรมทางการบัญชี

ตารางที่ 2.3 ข้อแตกต่างระหว่าง 2 ทางเลือกในการจัดหาโปรแกรมทางการบัญชี

ประเด็น	พัฒนาใช้เอง	ซื้อสำเร็จรูปจากภายนอก (Package)
คุณภาพ	มั่นใจในคุณภาพ	ความสามารถของโปรแกรมอาจไม่ตรงกับลักษณะของธุรกิจ ทำให้ไม่ได้คุณภาพตามต้องการ
การฝึกอบรมและบำรุงรักษา	ต้องฝึกอบรมการใช้งานและบำรุงรักษาเอง	บริษัทผู้ขายจัดฝึกอบรมและบำรุงรักษา
โปรแกรมเมอร์	ต้องจ้างโปรแกรมเมอร์มาเขียนโปรแกรม	ไม่ต้องจ้างโปรแกรมเมอร์
ตรงตามความต้องการ	ละเอียด ตรงตามความต้องการ	เป็นมาตรฐาน อาจต้องมีการแก้ไขความละเอียดขึ้นอยู่กับราคา
ต้นทุน	ต้นทุนสูงและยากในการประมาณการล่วงหน้า	ต้นทุนต่ำและประมาณการล่วงหน้าได้
ระยะเวลา	ใช้เวลาในการพัฒนานาน	ซื้อเมื่อต้องการ
เข้ากันได้กับระบบงาน	ออกแบบเพื่อให้เข้ากับระบบงานได้ดี	ต้องเลือกประเภทและชนิดที่เข้ากับระบบงานได้มากที่สุด
หาได้ในท้องตลาด	ไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด	มีจำหน่ายในท้องตลาด ราคาอยู่ในระดับที่สามารถซื้อขายได้

2.2.4 องค์ประกอบและงานพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี งานพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีองค์ประกอบการทำงานดังนี้

1. เทคโนโลยีที่เป็นรากฐานของโปรแกรมทางบัญชี
2. ทางเลือกของผู้ใช้ระบบงาน
3. การกำหนดรหัสผ่าน หน่วยรายงาน และการกำหนดงวดบัญชี
4. การสร้างเพิ่มหลัก การเพิ่ม ลด และเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเพิ่มหลัก
5. การป้อนรายการค้าและการตรวจทานรายการค้า
6. การผ่านบัญชี (Posting)
7. การปิดบัญชีเมื่อสิ้นงวด
8. การพิมพ์แบบฟอร์ม
9. การพิมพ์รายงาน
10. การแลกเปลี่ยนโยกย้ายข้อมูลระหว่างระบบบัญชีย่อยและระหว่าง

โปรแกรม

2.2.5 คุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ดีและไม่ดี

คุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ดี

1. โปรแกรมบัญชี มีระดับมาตรฐาน ผู้ใช้กันอย่างแพร่หลาย และกรรมสิทธิ์พากรยอมรับ
2. พัฒนาโดยบริษัทที่มั่นคง และมีชื่อเสียงมายาวนาน ด้วยทีมโปรแกรมเมอร์ที่เป็นมืออาชีพ
3. ทำงานบนระบบปฏิบัติการที่รองรับด้วย ระบบบัญชี ต่าง ๆ ครบวงจร
4. ใช้งานง่าย สะดวก ลดเวลาการทำงาน และมีรายงานที่สมบูรณ์แบบ
5. การอบรมเพื่อการใช้งานได้จริงก่อนซื้อ และมีบริการหลังการขายที่ดีเยี่ยม
6. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น การทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce)

คุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ไม่มีคุณภาพ

1. เลือกบริษัทที่ไม่มั่นคง เลิกกิจการแล้วไม่มีใครบริการหลังการขาย
2. สถานที่ติดต่อไม่สะดวก ก่อนซื้อไม่เคยเข้าไปบริษัทที่จำหน่ายโปรแกรม
3. เลือกบริษัทที่ไม่มีความรู้ทางด้านบัญชีที่จะคอยให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้โปรแกรม
4. เลือกโปรแกรมที่ใช้ฐานข้อมูลที่ไม่ดีพอ
5. เลือกโปรแกรมที่ไม่สามารถปรับแต่งให้เข้ากับลักษณะของงานในหน่วยงานของท่านได้
6. ผู้จำหน่ายโปรแกรมขาดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ในอนาคต
7. ไม่มีคำแนะนำในการเลือกซื้อ Software ให้เหมาะสมกับ Hardware
8. ผู้พัฒนาและจำหน่ายไม่มีความรู้ความเข้าใจทางด้านบัญชี

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) [8] ตามความหมายทั่วไปได้แก่ ธุรกิจการผลิต หรือบริการที่ใช้เงินลงทุนน้อย มียอดขายน้อย ใช้นุคลากรจำนวนน้อยในการบริหารงาน เอกชนเป็นเจ้าของ หรือมีลักษณะกิจการที่มีผู้ถือหุ้นน้อยราย การบริหารงานมีความคล่องตัวสูง กล่าวโดยสรุป ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เท่าที่มีการกำหนดขอบเขตด้วยคำจำกัดความจากหน่วยงานต่างๆ จะพบว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาได้แก่ มูลค่าสินทรัพย์โดยรวมและมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ขนาดของเงินลงทุน และขนาดเงินลงทุนของผู้ที่เป็นเจ้าของ กำลังการผลิต ยอดขาย

จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนั้นขอบเขตการดำเนินการ ลักษณะความเป็นอิสระ และความคล่องตัวของการบริหาร

เกณฑ์เหล่านี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละธุรกิจ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับระดับของธุรกิจนั้นว่าอยู่ในขั้นตอนใดของกระบวนการผลิตสินค้าสำเร็จรูปจนถึงการนำออกสู่ตลาดเป้าหมาย

ปัจจุบันมีธุรกิจมากกว่าร้อยละ 90 ที่ประกอบการในประเทศไทยเป็นธุรกิจขนาดย่อมประเภทต่าง ๆ ย่อมเป็นเครื่องชี้ว่าธุรกิจขนาดย่อมมีความน่าสนใจ และดึงดูดผู้ประกอบการหน้าใหม่ไม่น้อย โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมมักจะเป็นเจ้าของคนเดียว หรือธุรกิจครอบครัว ดังนั้นความน่าสนใจของธุรกิจขนาดย่อมจึงได้แก่

1. ความมีอิสระในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นความคิดริเริ่ม การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นจะพบว่าธุรกิจขนาดย่อมมีการปรับตัวค่อนข้างเร็ว เนื่องจากขั้นตอนในการบังคับบัญชาสั้น ซึ่งต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่

2. กำไร ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมจะรู้ว่าถ้าเขาทำธุรกิจถูกทาง ตัดสินใจถูกต้อง ผลตอบแทนที่จะได้รับจะเป็นของเขาทั้งหมด เช่นเดียวกัน ถ้าเขากำหนดทิศทางหรือวิธีการผิด เขาอาจจะต้องรับผิดชอบต่อทุกคนเช่นเดียวกัน ผลตอบแทนจากการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมจะต่างจากการเป็นพนักงานของธุรกิจขนาดใหญ่ โบนัส หรือเงินรางวัลพิเศษ ซึ่งสุดแล้วแต่ว่าจะเป็พนักงานของธุรกิจขนาดใหญ่เพียงใด ธุรกิจนั้นมีนโยบายการจ่ายเงินตอบแทนแก่พนักงานอย่างไร

3. การกำหนดวิธีการดำเนินชีวิต ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม นอกจากจะมีความเป็นอิสระในการทำงานแล้ว เขายังสามารถกำหนดวิธีการดำเนินชีวิตได้มากกว่าการเป็นพนักงานในบริษัท เขาสามารถกำหนดวิธีการวางแผนของเขา เพื่อให้สอดคล้องกับงานหรือวิถีชีวิตในด้านอื่นวิธีนี้ทำให้เขาสามารถหลุดพ้นจากงานจำเจน่าเบื่อ และสามารถพัฒนาการทำงานและการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้นได้ นอกจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมยังสามารถดำเนินธุรกิจได้โดยไม่มีการเกษียณอายุ ผู้ประกอบการที่สูงอายุก็อาจจะได้พบงานที่ทำท่าย และสร้างความภาคภูมิใจให้แก่เขา ซึ่งต่างจากพนักงานบริษัทที่เกษียณอายุแล้ว จะหมดกำลังใจ และมีความกลัวเข้ามาแทนที่

4. การสร้างงาน ธุรกิจขนาดย่อมหลายประเภทต้องอาศัยแรงงานจำนวนมาก และส่วนหนึ่งมักจะอาศัยแรงงานในครอบครัว หรือว่าจ้างคนนอก นอกจากการอาศัยแรงงานในการดำเนินงานประจำแล้ว ยังจำเป็นต้องใช้แรงงานในการขยายธุรกิจอีกด้วย

ในการศึกษาบทบาท SMEs ไทยในพื้นที่ภาคใต้ ระหว่างเดือนตุลาคม 2552- พฤษภาคม 2553 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้ดำเนินการจัดการ ประชุมกลุ่มย่อย สํารวจและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง และหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ โดยในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย นั้น ได้เน้นพื้นที่เป้าหมายหลักการศึกษา ในระยะแรกในจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนเน้นเป้าหมายหลักในพื้นที่จังหวัดสงขลา และกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันได้เน้นพื้นที่

เป้าหมายหลักในจังหวัดภูเก็ต โดยพิจารณาจากความสำคัญในปัจจัยทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม [9]

กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนมีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซียและมีพื้นที่เปิดสู่ทะเลทั้งด้าน อันดามันและ อ่าวไทยมีบทบาทเป็นแหล่งอุตสาหกรรมแปรรูปยางและไม้ยางพาราและ อุตสาหกรรมอาหารทะเลและอาหารทะเล แปรรูปที่สำคัญของภาคใต้ มีแหล่งท่องเที่ยวเมือง ชายแดนรองรับการท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านและแหล่งท่องเที่ยวในทะเล ได้แก่ บริเวณ เกาะตะรุเตา-อาดังราวี-หลีเป๊ะ ในจังหวัดสตูล และวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับโลกมุสลิมที่สามารถ ใช้ เป็นสื่อกลางในการสร้างความร่วมมือและการค้าระหว่างกันได้ ธุรกิจ SMEs ที่โดดเด่นในพื้นที่ ได้แก่

จังหวัดสงขลา ได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ (เช่น โรงแรม รถรับจ้าง ร้านอาหาร) ธุรกิจแปรรูปอาหารทะเลรายย่อย (เช่น ลูกชิ้นปลา ธุรกิจแพปลา) ธุรกิจศิลปหัตถกรรม (เช่น การ ทาผ้าทอเกาะยอ การทากรงนก) และธุรกิจที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต เช่น การเลี้ยงนกเขาชวา ธุรกิจทางการ ศึกษา (โรงเรียนนานาชาติ โรงเรียนเอกชน โรงเรียนกวดวิชา) ธุรกิจอาหารหมักที่ที่ปัก อสังหาริมทรัพย์

จังหวัดสตูล ได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ

จังหวัดปัตตานี นราธิวาส ยะลา ได้แก่ ธุรกิจศิลปหัตถกรรม เช่น การทำผ้าคลุมหมสำหรับ สตรี มุสลิม ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประมงทะเล อาหารทะเล ธุรกิจแปรรูปอาหารพื้นบ้าน ธุรกิจ ยางพารา การแปรรูปยางและไม้ยางพารา การทำเฟอร์นิเจอร์ไม้ยาง

ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GRP) ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน (นราธิวาส ปัตตานี ยะลา สงขลา สตูล) ในปี 2551 มีมูลค่ารวม 334,141 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 36.6 ของมูลค่า GRP ในภาค ใต้ทั้งหมด โดยเป็นมูลค่าในภาคเกษตรถึงร้อยละ 39 ส่วนภาคนอกเกษตรที่มีสัดส่วนมูลค่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมมากที่สุดในกลุ่มจังหวัดนี้ คือ ภาคการบริการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21 และรอง ลงมาคือภาคการผลิต คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 19 ทั้งนี้ ในช่วง ตั้งแต่ 2544-2551 อัตราการขยายตัว ทางเศรษฐกิจมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องทั้งในภาคเกษตรและนอกภาคเกษตร

ในกลุ่มจังหวัดนี้ แต่ละพื้นที่ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่มาก โดยมีสงขลาเป็นศูนย์กลาง ความเจริญทาง ด้านอุตสาหกรรม การค้า การบริการ ส่วน 4 จังหวัดที่เหลือมีฐานเศรษฐกิจแคบและ ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง โดยขึ้น อยู่กับภาคการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะจังหวัดสตูลและ นราธิวาส จากลักษณะโครงสร้างการผลิตดังกล่าว ทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่ขยายตัวต่ำกว่าพื้นที่อื่น ของภาคใต้ กลายเป็นช่องว่างการพัฒนาที่ต่อเนื่องมาตลอด ประกอบกับสถานการณ์ความไม่สงบที่ เกิดขึ้น ส่งผลให้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของ 3 จังหวัดภาคใต้ชายแดนอยู่ ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่า ภาค โดยในปี 2547 - 2550 ขยายตัวเพียงเฉลี่ยร้อยละ 1.6 เทียบกับอัตราการขยายตัวเฉลี่ย ของภาคใต้ ที่ขยายตัวร้อยละ 2.1

เศรษฐกิจหลักของ 5 จังหวัดภาคใต้ชายแดนขึ้นกับผลผลิตเพียงไม่กี่ชนิด คือ ยางพารา ไม้ ผล ประมง และอุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูป ซึ่งปัจจุบันนักการประมงมีปัญหากากราคาน้ำมัน

ที่สูงขึ้น ตลอดจนความเสื่อมโทรมของทรัพยากรทำให้ผลผลิตมีน้อยลง ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่ปัดตานีและสงขลาทำให้มีปัญหาขาดแคลนวัตถุดิบเพื่อป้อนโรงงานอุตสาหกรรม

2.3.1 ปัจจัยความสำเร็จของ SMEs ในพื้นที่ภาคใต้

1. การสร้างจุดขายให้ตัวเอง โดยนาจุดเด่นด้านวัฒนธรรมวิถีไทยประเพณีที่สำคัญในท้องถิ่น เพื่อมาต่อยอดเพื่อผลิตสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของทั้งคนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

2. การใช้ความได้เปรียบจากปัจจัยการผลิต คือวัตถุดิบและทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ร่วมกับ การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างอัตลักษณ์ให้กับสินค้าและบริการต่างๆ

3. การใช้ฐานการบริโภคจากประชากรในพื้นที่ ซึ่งมีกำลังซื้อสูง

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ

1. ศักยภาพของพื้นที่ที่เอื้อในการประกอบธุรกิจทั้งด้านการเกษตร การค้าชายแดน การท่องเที่ยว การประมง และอุตสาหกรรมการผลิตต่างๆ

2. มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่งทางบก/ทางน้ำ โลจิสติกส์ และ คลังสินค้าที่สามารถเชื่อมโยงการค้าและการลงทุนกับภูมิภาคอื่น และกับมาเลเซีย สิงคโปร์

3. มีเส้นทางการคมนาคมที่สะดวกสบายทั้งทางบก และทางอากาศ รองรับการค้าธุรกิจและนักท่องเที่ยวอีกทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมทั้งในและต่างประเทศ (World Destination)

4. อุปสรรคสำคัญ คือ ด้านภัยธรรมชาติที่รุนแรงขึ้น และมีความไม่แน่นอน และปัญหา ทางการเมืองและความมั่นคง ที่เป็นอุปสรรคต่อความเชื่อมั่นในการลงทุนในบางพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ภาคใต้ชายแดน

2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ อภิสัทธาการ [10] ได้ศึกษาเรื่อง การนำโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของ บริษัท รอยัลสแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า ไม่มีการระบุปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ระบบเครือข่ายเชื่อมโยง ข้อมูล ความสัมพันธ์เชื่อมโยงข้อมูลในโมดูลของระบบแต่ละโมดูล ระบบการตรวจสอบติดตามหลักฐานการบันทึกรายการที่ผ่านรายการไปแล้ว รูปแบบการนำเข้าข้อมูล จำนวนผู้ใช้ระบบและความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนความคิดเห็นของปัญหาด้านระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปมีความยุ่งยาก สลับ ซับซ้อน รูปแบบเข้าใจยากหรือไม่ตรงวัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของ บริษัท ไม่มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลล่าช้าไม่ทันเวลา ไม่ถูกต้อง ส่วนปัญหาด้านการนำเข้าข้อมูลมีปัญหาจากกระบวนการทำงานในสถานที่ที่ปฏิบัติงานจริง และมีปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหากับระบบล่าช้า

รักษนก ชูยกปิ่น [11] ได้ศึกษาเรื่องการใช้งานของโปรแกรม J.D. Edwards ของบริษัท ซีพี เนอร์วี่เอ็มซี จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า โปรแกรม J.D.Edwards เป็นระบบเครือข่ายข้อมูลที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตโดยใช้หลักการของการวางแผนการผลิต (Material Requirement Planning: MRP) มีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงานที่สามารถทำงานให้สมบูรณ์ ไม่พบปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพราะได้มีการจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าอย่างเพียงพอก่อนนำระบบมาใช้ ด้านความสัมพันธ์การเชื่อมโยงข้อมูลในโมดูลแต่ละโมดูล ด้านรูปแบบนำเข้ากับรูปแบบการป้อนข้อมูลเข้าในระบบไม่สัมพันธ์กัน ส่วนที่พบว่ามีปัญหาคือ ด้านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงกันเกิดความล้มเหลวและล่าช้ามากที่สุด ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบดีพอ จำนวนผู้ใช้ระบบยังไม่เพียงพอ ส่วนด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูปพบว่า ไม่มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้า ทำให้ได้ข้อมูลที่ผิดพลาดได้ การประมวลผลช้า ไม่ทันเวลา และไม่ถูกต้อง

จรงค์ษ์ ประมวลกุล [12] ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Pros tar มาใช้ในงานสารสนเทศด้านการผลิตจักเย็บผ้า ของบริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการทำงานไม่มีเสถียรภาพมีสภาพเก่ามาก ส่วนด้านระบบโปรแกรมเกิดปัญหาในระหว่างการทำงานบ่อยครั้งไม่มีระบบช่วยเหลือเมื่อระบบมีปัญหาไม่มีการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลที่ดีพอ ส่วนปัญหาด้านการเชื่อมโยงเครือข่ายพบว่า ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายของข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาด้านบุคคลากรพบว่า ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมอย่างเพียงพอ

จากการศึกษาในส่วนของเอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องประโยชน์ของการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี นั้นทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่า หากได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี ข้อเสนอแนะแนวทางการพิจารณาเลือก และวางแผนกลยุทธ์ในการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน รวมถึงผลของการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
6. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 6,619 แห่ง

1.2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 378 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบคำนวณจาก Taro Yamane ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา และได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 480 ชุด

ตามวิธีของ ยามานะ (Taro Yamane)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดเคลื่อนเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 95%

สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าดังกล่าว หลังการคำนวณได้มีค่าเท่ากับ 378 แต่ผู้วิจัยสามารถเก็บตัวอย่างได้จำนวน 480 ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 480

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1. ตัวแปรอิสระ

2.1.1. ข้อมูลชีวปัจจัย

- แยกลักษณะทางเพศ คือ ชาย หญิง
- แยกอายุ คือ น้อยกว่า 25 ปี 25 - 30 ปี 26 - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี
- แยกระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ SME คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และอื่น ๆ
- แยกตามสาขาวิชาที่จบ คือ บริหารธุรกิจ และอื่น ๆ
- แยกตามประสบการณ์การดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ น้อยกว่า 3 ปี 3 - 5 ปี 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี
- แยกตามประเภทธุรกิจ คือ ผลิตสินค้า ให้บริการ ซื้อ-ขายสินค้า และอื่น ๆ
- แยกตามรายได้สุทธิจากการประกอบธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน คือ น้อยกว่า 17,000 บาท 17,001 - 25000 บาท 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และมากกว่า 45,000 บาท
- โปรแกรมระบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน คือ Express AutoFlight Nanosoft ImpressSoft และอื่น ๆ
- ระดับการศึกษา (สำหรับกรณีผู้ใช้ไม่ใช่ผู้ประกอบการ) คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และอื่น ๆ
- ประสบการณ์ในการทำงาน (สำหรับกรณีผู้ใช้ไม่ใช่ผู้ประกอบการ) คือ น้อยกว่า 3 ปี 3 - 5 ปี 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

2.1.2. ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับผู้ประกอบการ SME ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี ด้านบุคลากร และด้านผลตอบแทนการลงทุน

2.1.3. ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 2 ด้านคือ ด้านโปรแกรมระบบบัญชี และด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

2.2. ตัวแปรตาม คือ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามเพื่อใช้สำหรับหาสาเหตุถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลชีวปัจจัยและศักยภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี จำนวน 9 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 4 ข้อ และด้านผลตอบแทนการลงทุน จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 17 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านโปรแกรมระบบบัญชี จำนวน 11 ข้อ และด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา และข้อสรุป

4. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

4.1. การสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME และผู้ใช้ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี

4.1.1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาการสร้างแบบประเมินจากตำราการวัดผลทางการศึกษาของ (เพ็ญศรี เศรษฐวงศ์, 2549) โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4.1.2. ศึกษาข้อความที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME และผู้ใช้ต่อโปรแกรมระบบบัญชี และสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบเลือกค่าได้เพียงค่าเดียว จำนวน 9 ข้อ และเป็นแบบเลือกได้มากกว่าหนึ่งค่า จำนวน 1 ข้อ รวม 10 คน

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี จำนวน 9 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 4 ข้อ และด้านผลตอบแทนการลงทุน จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 17 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านโปรแกรมระบบบัญชี จำนวน 11 ข้อ และด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา ข้อสรุปของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

5.1. การคุณภาพแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME และผู้ใช้ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 30 ชุด และนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบัค โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ซึ่งกำหนดค่าแอลฟา 0.75 โดยผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามครั้งนี้ พบว่าแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเรื่องปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

6. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 378 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบคำนวณจาก Taro Yamane ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา และได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 480 ชุด

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 480 ชุดและเมื่อได้รับแบบสอบถามคืน จึงทำการตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้เริ่มดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนมิถุนายน 2555 เป็นระยะเวลา 9 เดือน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในบางสถานประกอบการ จำเป็นต้องมีการลงพื้นที่เพื่ออธิบาย และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนในการวิจัย จนทำให้สามารถรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวนทั้งสิ้น 480 ชุด

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

7.1. การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาแล้วนั้น ได้นำมาลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences:SPSS เพื่อการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ในแบบสอบถามตอนที่ 2-3 ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (mean) วิเคราะห์ f-test และ

วิเคราะห์ความแตกต่างด้วย One Way ANOVA สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

เพื่อให้การแปลความหมายในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามในแต่ละข้อแล้วนำมาแปลความหมายด้วยเกณฑ์ประเมิน โดยใช้ช่วงห่าง 5 ช่วงดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจสำคัญมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจสำคัญมากที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี ผู้วิจัยได้นำเสนอจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลการ เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี โดยนำข้อมูลที่ได้ จากการตอบแบบสอบถาม จำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,619 แห่ง ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% สูตรการกำหนดกลุ่มขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ได้จำนวน 378 ตัวอย่าง พบว่าแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาแล้วนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์นั้นมีจำนวน 480 ชุด ซึ่ง มากกว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

สำหรับการวิเคราะห์และเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences:SPSS เพื่อการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ใน แบบสอบถามตอนที่ 2-3 ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (mean) วิเคราะห์ f-test และวิเคราะห์ความแตกต่าง ด้วย One Way ANOVA

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ตารางเพื่อแสดงผลประกอบคำบรรยาย โดยอาศัยหลักการ และทฤษฎีที่ได้ อธิบายไว้ในบทที่ 3 เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงลำดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกเป็น 3 ตอนมีรายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน ค่าสถิติทดสอบ f
Sig	แทน ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ชีวปัจจัยและศักยภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ชีวปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละชีวปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ชีวปัจจัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	135	31.9
	หญิง	327	68.1
	รวม	480	100.0
อายุของผู้ประกอบการ SME	น้อยกว่า 25 ปี	20	4.2
	25 - 35 ปี	235	49.0
	36 - 45 ปี	153	31.9
	มากกว่า 45 ปี	72	15.0
	รวม	480	100.0
ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ SME	ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	14.6
	ปริญญาตรี	362	75.4
	ปริญญาโท	44	9.2
	อื่นๆ	4	0.8
	รวม	480	100.0
สาขาวิชาที่จบ	บริหารธุรกิจ	314	65.4
	อื่นๆ	166	34.6
	รวม	480	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละชีวปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ชีวปัจจัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม		
น้อยกว่า 3 ปี	70	14.6
3 - 5 ปี	86	17.9
5 - 10 ปี	186	38.8
มากกว่า 10 ปี	138	28.7
รวม	480	100.0
ประเภทธุรกิจ		
ผลิตสินค้า	36	5.3
ให้บริการ	267	39.7
ซื้อ-ขายสินค้า	358	53.2
อื่นๆ	12	1.8
รวม	673	100.0
รายได้สุทธิจากการประกอบธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 17,000 บาท	42	8.8
17,001 - 25,000 บาท	48	10.0
25,001 - 35,000 บาท	77	16.0
35,001 - 45,000 บาท	63	13.1
มากกว่า 45,000 บาท	250	52.1
รวม	480	100.0
โปรแกรมระบบบัญชีที่ท่านใช้ในการทำบัญชีในปัจจุบัน		
Express	398	82.9
AutoFlight	42	8.8
Easy Acc	40	8.3
รวม	480	100.0
ระดับการศึกษา (กรณีผู้ใช้ไม่ใช่ผู้ประกอบการ)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	7.1
ปริญญาตรี	202	89.8
ปริญญาโท	7	3.1
รวม	225	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละชีวปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ชีวปัจจัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน (กรณีผู้ใช้ ไมโครผู้ประกอบการ)		
น้อยกว่า 3 ปี	79	35.1
3 - 5 ปี	58	25.8
5 - 10 ปี	64	28.4
มากกว่า 10 ปี	24	10.7
รวม	225	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงชีวปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายและนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.1 และเพศชาย ร้อยละ 31.9
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการ SME ที่มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25 - 35 ปี ร้อยละ 49.0 ในช่วงอายุ 35 - 45 ปี ร้อยละ 31.9 ในช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 15.0 และในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 4.2 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ SME กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.4 ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.6 ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.2 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ
4. สาขาวิชาที่จบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 65.4 และสาขาอื่น ๆ ร้อยละ 34.6
5. ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 5-10 ปี ร้อยละ 38.8 มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 28.7 อยู่ในช่วง 3 - 5 ปี ร้อยละ 17.9 และน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 14.6 ตามลำดับ
6. ประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจประเภทซื้อ-ขายสินค้า ร้อยละ 53.2 ให้บริการ ร้อยละ 39.7 ผลิตสินค้า ร้อยละ 5.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ
7. รายได้สุทธิจากการประกอบธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ร้อยละ 52.1 อยู่ในช่วง 25,001 - 35,000 บาท ร้อยละ 16.0 อยู่ในช่วง 17,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 10.0 และน้อยกว่า 17,000 บาท ร้อยละ 8.8 ตามลำดับ
8. โปรแกรมระบบบัญชี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Express ร้อยละ 82.9 โปรแกรม AutoFlight ร้อยละ 8.8 และโปรแกรม Easy Acc ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ
9. ระดับการศึกษาของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 89.8 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.1 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 3.1

10. ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้ กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 35.1 อยู่ในช่วง 5 - 10 ปี ร้อยละ 28.4 อยู่ในช่วง 3 - 5 ปี ร้อยละ 25.8 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	\bar{X} (n=480)	SD	ระดับ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี			
1 จำเป็นต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง	3.78	1.065	มาก
2 ไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลผ่านเครือข่าย หรืออินเทอร์เน็ตได้	3.12	1.372	ปานกลาง
3 บริษัทผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมระบบบัญชีไม่สามารถให้บริการได้สะดวก	2.91	1.169	ปานกลาง
4 ไม่มีระบบการตรวจสอบหรือป้องกันสำหรับผู้ที่ไม่มิลิทธิ์	2.82	1.350	ปานกลาง
5 ราคายังเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณา	3.80	0.975	มาก
6 การบริการหลังการขายไม่มีประสิทธิภาพ	2.85	1.193	ปานกลาง
7 ระยะเวลาในการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาใช้ จำเป็นต้องใช้เวลานาน	3.06	1.206	ปานกลาง
8 โปรแกรมระบบบัญชีไม่สามารถรองรับการทำธุรกิจ E-Business ในอนาคตได้	3.11	1.222	ปานกลาง
9 โปรแกรมระบบบัญชียังไม่สามารถรองรับกับธุรกิจของท่านได้	2.74	1.250	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี	3.13	0.765	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, SD. = 0.765) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายชื่อ พบว่า มี 2 ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, SD. = 0.975) คือ ประเด็นราคายังเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณา และความจำเป็นต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 3.78$, SD. = 1.065)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	\bar{X} (n=480)	SD	ระดับ
ด้านบุคลากร			
1 เจ้าหน้าที่ในบริษัท ยังขาดทักษะการใช้โปรแกรมระบบบัญชี	2.91	1.188	ปานกลาง
2 เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับข้อกำหนดทางบัญชี เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถวิเคราะห์ได้	2.75	1.155	ปานกลาง
3 เจ้าหน้าที่ขาดความใส่ใจกับระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลง	2.92	1.108	ปานกลาง
4 เจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานในการทำงานเป็นทีม	2.64	1.210	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านบุคลากร	2.81	0.960	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, $SD. = 0.960$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านผลตอบแทนการลงทุน

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	\bar{X} (n=480)	SD	ระดับ
ด้านผลตอบแทนการลงทุน			
1 รายได้ หรือผลกำไรของบริษัทยังอยู่ในระดับที่น้อย	2.82	1.130	ปานกลาง
2 หน่วยงานยังไม่มีแผนการที่จะขยายการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาใช้เพิ่มมากขึ้น	3.07	1.225	ปานกลาง
3 ขาดต่อการประเมินถึงจุดคุ้มทุนในการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาใช้ในหน่วยงาน	2.92	1.057	ปานกลาง
4 หน่วยงานยังขาดการวางแผนกลยุทธ์ในการลงทุนนำโปรแกรมระบบบัญชีมาประยุกต์ใช้	2.77	1.143	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านผลตอบแทนการลงทุน	2.16	0.687	น้อย

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านผลตอบแทนการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16$, $SD. = 0.687$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโปรแกรมระบบบัญชี

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	\bar{X} (n=225)	SD	ระดับ
ด้านโปรแกรมระบบบัญชี			
1 ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องในการผ่านรายการได้	2.53	1.228	น้อย
2 ไม่สามารถจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอให้ตรงกับความต้องการได้ครบถ้วน	2.52	1.243	น้อย
3 หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด การแก้ไขข้อมูลบัญชีทำได้ยาก	2.31	1.009	น้อย
4 การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ทางบัญชีใช้เวลานาน	2.69	1.202	ปานกลาง
5 การใช้งานโปรแกรมในเมนูต่าง ๆ มีความซับซ้อน	2.66	1.086	ปานกลาง
6 การลงรายการ และการแสดงผลในบัญชีแยกประเภท รวมถึงงบต่าง ๆ ใช้เวลานาน	2.64	1.110	ปานกลาง
7 ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับชุดโปรแกรมสำนักงานได้ (Microsoft Office)	2.59	1.286	น้อย
8 ไม่สามารถพิมพ์หลักฐานหรือรายงานทางแผ่นกระดาษได้	1.96	1.077	น้อย
9 การสำรองข้อมูลทางบัญชีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.25	0.911	น้อย
10 มีระบบป้องกันสำหรับการใช้งานที่ไม่มีประสิทธิภาพ	2.64	1.102	ปานกลาง
11 การติดตั้งโปรแกรม และการลบโปรแกรมทำได้ยาก	2.71	1.118	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านโปรแกรมระบบบัญชี	2.50	0.781	น้อย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโปรแกรมระบบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$, $SD. = 0.781$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานด้านโปรแกรมระบบบัญชีในระดับปานกลาง 5 ข้อคือ การติดตั้ง

โปรแกรมและการลบโปรแกรมทำได้ยาก การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ทางบัญชีใช้เวลานาน การใช้งานโปรแกรมในเมนูต่าง ๆ มีความซับซ้อน การลงรายการ และการแสดงผลในบัญชีแยกประเภท รวมถึงงบต่าง ๆ ใช้เวลานาน และมีระบบป้องกันสำหรับการใช้งานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	\bar{X} (n=480)	SD	ระดับ
ด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม			
1 คู่มือการปฏิบัติงานยากต่อการอ่าน และทำความเข้าใจ	2.34	1.115	น้อย
2 ไม่มีคำอธิบายความหมายของข้อความที่แสดงบนหน้าจอ ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	2.31	1.000	น้อย
3 บริษัทผู้จำหน่ายโปรแกรมไม่สามารถให้คำตอบในการแก้ปัญหาได้	2.23	1.145	น้อย
4 ขาดการจัดทำองค์ความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีภายในหน่วยงาน	2.64	0.906	ปานกลาง
5 การสืบข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้คำตอบในการแก้ปัญหาได้	2.70	1.112	ปานกลาง
6 เพื่อนร่วมงานทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือต่างองค์กรกันไม่สามารถแก้ปัญหาได้	2.59	1.115	น้อย
7 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อเป็นสื่อในการหาคำตอบสำหรับการแก้ปัญหานั้น ไม่สามารถทำได้	2.50	1.177	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม	2.47	0.839	น้อย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$, SD. = 0.839) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมระดับปานกลาง 2 ข้อคือ การสืบข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้คำตอบในการแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 2.70$, SD. = 1.112) และขาดการจัดทำองค์ความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.64$, SD. = 0.906) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SME

ด้าน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี	3.13	0.765	3.301	0.020
ด้านบุคลากร	2.80	0.960	6.094	0.000
ด้านผลตอบแทนการลงทุน	2.163	0.686	4.984	0.002

จากตารางที่ 4.7 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SME โดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่ามีความแตกต่างกันในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ใช้

ด้าน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านโปรแกรมระบบบัญชี	2.50	0.781	1.714	0.165
ด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม	2.47	0.839	16.710	0.000

จากตารางที่ 4.8 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ใช้ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในด้านโปรแกรมระบบบัญชี แต่ในด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี ในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้นำเสนอจะทำให้ ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดย่อม ที่มีต่อโปรแกรมระบบบัญชี และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SME และผู้ใช้ที่มี ต่อโปรแกรมระบบบัญชี ทั้งในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี ด้านบุคลากร ด้านผลตอบแทนการลงทุน ด้านโปรแกรมระบบบัญชี และด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม และโอกาสในการใช้เลือกพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีต่อโปรแกรมระบบบัญชีอย่างเหมาะสม รวมถึงผู้ที่สนใจจะศึกษาด้วยตนเอง ตามแนวทางการพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อ โปรแกรมระบบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ที่มีต่อการ ใช้โปรแกรมระบบบัญชี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาลักษณะของปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ และผู้ใช้ โปรแกรมระบบบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบัน วิธีการดำเนินการวิจัยจึงเป็นสำรวจเพื่อหาปัญหาและ อุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีนั้น ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยทดสอบกับผู้ประกอบการ SME ในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรม ระบบบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบัน และรวบรวมวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป ข้อมูลส่วนหนึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับ ชีวิตปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาด ย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 6,619 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาด ย่อม ภายในจังหวัดสงขลา จำนวน 378 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบ

คำนวณจาก Taro Yamane ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภายในจังหวัดสงขลา และได้รับกลับคืนมาเป็นจำนวน 480 ชุด

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) เพื่อหาค่าทางสถิติพื้นฐานของแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 ได้แก่ การหาค่าความถี่ (frequencies) ค่าร้อยละ (percentage) สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2-3 ส่วนที่หนึ่ง ค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) วิเคราะห์ f-test และวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย One Way ANOVA สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 4 ส่วนที่สอง เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่มีต่อโปรแกรมระบบบัญชี
2. สามารถระบุเป็นตัวชี้วัดในรายงานการประเมินตนเอง SAR ของคณะบริหารธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ชีวปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลชีวปัจจัยของผู้เรียนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.1 และเพศชาย ร้อยละ 31.9 อายุของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการ SME ที่มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25 - 35 ปี ร้อยละ 49.0 ในช่วงอายุ 35 - 45 ปี ร้อยละ 31.9 ในช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 15.0 และในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 4.2 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.4 ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.6 ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.2 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ สาขาวิชาที่จบของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 65.4 และสาขาอื่น ๆ ร้อยละ 34.6 ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ในช่วง 5-10 ปี ร้อยละ 38.8 มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 28.7 อยู่ในช่วง 3 - 5 ปี ร้อยละ 17.9 และน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 14.6 ตามลำดับ ประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจประเภทซื้อ-ขายสินค้า ร้อยละ 53.2 ให้บริการ ร้อยละ 39.7 ผลิตรายการค้า ร้อยละ 5.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ รายได้สุทธิจากการประกอบธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ร้อยละ 52.1 อยู่ในช่วง 25,001 - 35,000 บาท ร้อยละ 16.0 อยู่ในช่วง 17,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 10.0 และน้อยกว่า 17,000 บาท ร้อยละ 8.8 ตามลำดับ โปรแกรมระบบบัญชีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Express ร้อยละ 82.9 โปรแกรม AutoFlight ร้อยละ 8.8 และโปรแกรม Easy Acc ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 89.8 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.1 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 3.1 และประสบการณ์ในการ

ทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 35.1 อยู่ในช่วง 5 - 10 ปี ร้อยละ 28.4 อยู่ในช่วง 3 - 5 ปี ร้อยละ 25.8 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, $SD. = 0.765$) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายชื่อ พบว่า มี 2 ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD. = 0.975$) คือ ประเด็นราคายังเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณา และความจำเป็นต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 3.78$, $SD. = 1.065$)

เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, $SD. = 0.960$)

เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านผลตอบแทนการลงทุน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16$, $SD. = 0.687$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโปรแกรมระบบบัญชี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$, $SD. = 0.781$) เมื่อจำแนกรายชื่อพบว่าผู้ใช้นี้มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานด้านโปรแกรมระบบบัญชีในระดับปานกลาง 5 ข้อคือ การติดตั้งโปรแกรมและการลบโปรแกรมทำได้ยาก การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ทางบัญชีใช้เวลานาน การใช้งานโปรแกรมในเมนูต่าง ๆ มีความซับซ้อน การลงรายการ และการแสดงผลในบัญชีแยกประเภท รวมถึงบต่าง ๆ ใช้เวลานาน และมีระบบป้องกันสำหรับการใช้งานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$, $SD. =$

0.839) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมระดับปานกลาง 2 ข้อคือ การสืบข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้คำตอบในการแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 2.70$, SD. = 1.112) และขาดการจัดทำองค์ความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.64$, SD. = 0.906) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน

เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SME โดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่า มีความแตกต่างกันในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ใช้ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านโปรแกรมระบบบัญชี แต่ในด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

การอภิปรายผล ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี สามารถสรุปถึงปัญหาได้ดังต่อไปนี้

1. เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SME ที่มีการใช้งานโปรแกรมระบบบัญชีพบว่า โปรแกรมระบบบัญชีที่นิยมใช้งานในปัจจุบันคือโปรแกรมระบบบัญชีที่มีชื่อว่า Express ซึ่งเป็นของบริษัท เอ็กซ์เพรสซอฟต์แวร์กรุ๊ป จำกัด ผู้พัฒนาและจำหน่ายโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูป Express มีผู้ใช้มากกว่า 40,000 ราย และยังคงพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ และตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ตามลำดับ <http://www.esg.co.th>

2. เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ SME มีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการโปรแกรมระบบบัญชี พบว่า มี 2 ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, SD. = 0.975) คือ ประเด็นราคายังเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณา และความจำเป็นต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ($\bar{X} = 3.78$, SD. = 1.065)

3. สำหรับประเด็นปัญหาด้านบุคลากรนั้น เมื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ SME พบว่ามีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, SD. = 0.960)

4. เมื่อมาพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านผลตอบแทนการลงทุน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16, SD. = 0.687$)

5. เมื่อมาพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านโปรแกรมระบบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50, SD. = 0.781$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานด้านโปรแกรมระบบบัญชีในระดับปานกลาง 5 ข้อคือ การติดตั้งโปรแกรมและการลบโปรแกรมทำได้ยาก การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ทางบัญชีใช้เวลานาน การใช้งานโปรแกรมในเมนูต่าง ๆ มีความซับซ้อน การลงรายการ และการแสดงผลในบัญชีแยกประเภท รวมถึงงบต่าง ๆ ใช้เวลานาน และมีระบบป้องกันสำหรับการใช้งานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

6. เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัญหาและอุปสรรคด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47, SD. = 0.839$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าผู้ใช้มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมระดับปานกลาง 2 ข้อคือ การสืบข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้คำตอบในการแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 2.70, SD. = 1.112$) และขาดการจัดทำองค์ความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.64, SD. = 0.906$) ตามลำดับ

7. เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SME โดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่ามีความแตกต่างกันในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญ

8. เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคต่อโปรแกรมระบบบัญชีในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ของผู้ใช้ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในด้านโปรแกรมระบบบัญชี แต่ในด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมพบว่ามีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี เพื่อเป็นแนวทางชัดเจนในการพิจารณาเลือก และการบริหารจัดการวางแผนกลยุทธ์ในการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. แบบสอบถามยังไม่ได้สอบถามประเด็นในเชิงลึกตามลักษณะของประเภทธุรกิจที่ดำเนินในรูปแบบที่แตกต่างอย่างชัดเจน เช่น ข้อแตกต่างตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ ประเภทธุรกิจ ขนาดของกิจการ ลักษณะการประมวลผลข้อมูล ปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกนำโปรแกรมระบบบัญชีมาใช้ เป็นต้น

3. ควรมีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ ประเภทธุรกิจ ขนาดของกิจการ ลักษณะการประมวลผลข้อมูล เพื่อดูความแตกต่างของผู้ประกอบการในระดับต่าง ๆ

4. ความสามารถของโปรแกรมระบบบัญชีที่มีความหลากหลาย เนื่องจากขอบเขตของโปรแกรมแต่ละประเภทมีความสามารถ คุณสมบัติ ที่แตกต่างกันตามแต่ละประเภทธุรกิจ ซึ่งควรมีการจำแนกลักษณะของโปรแกรมระบบบัญชีให้สอดคล้องกับลักษณะของประเภทธุรกิจ



บรรณานุกรม

- [1] ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เข้าถึงได้จาก: www.bablog.mju.ac.th/ระบบสารสนเทศทางการบัญชี/Document1.docx [สืบค้นเมื่อ: 25 ม.ค. 2555].
- [2] ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ เข้าถึงได้จาก: www.bcoms.net/temp/lesson9.asp [สืบค้นเมื่อ: 25 ม.ค. 2555].
McGraw-Hill Companies, Inc., New York. 2002., 1236 p.
- [3] การบัญชีชั้นกลาง 1 และระบบสารสนเทศทางการบัญชี เข้าถึงได้จาก : <http://www.nudpop.com/th> [สืบค้นเมื่อ: 23 ม.ค. 2555].
- [4] ความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศทางการบัญชีกับผู้บริหาร เข้าถึงได้จาก : suriyon.rtarf.mi.th/it/9/2.doc [สืบค้นเมื่อ: 23 ม.ค. 2555].
- [5] พูลพฐ ปิยวรรณ และคณ. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. สำนักพิมพ์, : วิทยพัฒน์, บจก. เดือนปีที่พิมพ์, : ธันวาคม 2550.
- [6] โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เข้าถึงได้จาก : www.pattanakit.net/AccSoftware.doc [สืบค้นเมื่อ: 3 ก.พ. 2555].
- [7] จรรยา ธนบุญสมบัติ. 2543. “การศึกษาคุณสมบัติซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป.” กรณีศึกษา QuickBooks Pro. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. ปรินญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [8] ศุสดี รุมาคม. 2540. “การบริหารธุรกิจขนาดย่อม.” พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- [9] สถานภาพ SME ประเทศไทย ภาคใต้ เข้าถึงได้จาก : <http://www.sme.go.th/> [สืบค้นเมื่อ: 3 ก.พ. 2555].
- [10] ณัฐวุฒิ อภิสิทธิ์ยากร. 2545. การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [11] รักชนก ชูยกปิ่น. 2546. การใช้งานของโปรแกรม J.D.Edwards ของบริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [12] จงรักษ์ ประมวลกุล. 2547. การประเมินผลการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป prodstar มาใช้ในงานสารสนเทศด้านการผลิตจักรเย็บผ้าของ บริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์, การบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความคิดเห็น
เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี

- คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อทราบข้อมูลของผู้ประกอบการ SME ต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชี และผู้ใช้โปรแกรมระบบบัญชีในการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีโดยตรง
- แบบสอบถาม**
- ตอนที่ 1** ข้อมูลชีวปัจจัยของผู้ประกอบการ SME และผู้ใช้โปรแกรมระบบบัญชี
- ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ตอนที่ 3** ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ตอนที่ 4** ข้อคิดเห็นและเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลชีวปัจจัยของผู้ประกอบการ SME และผู้ใช้โปรแกรมระบบบัญชี

1. เพศของผู้ประกอบการ SME

- () ชาย () หญิง

2. อายุของผู้ประกอบการ SME

- () น้อยกว่า 25 ปี () 25 - 35 ปี
() 36 - 45 ปี () มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ SME

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () อื่น ๆ โปรดระบุ

4. สาขาวิชาที่จบ (ต่อเนื่องจากข้อ 3)

- () บริหารธุรกิจ () อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

- () น้อยกว่า 3 ปี () 3 - 5 ปี
() 5 - 10 ปี () มากกว่า 10 ปี

6. ประเภทธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ผลิตสินค้า () ให้บริการ
() ซื้อ-ขายสินค้า () อื่น ๆ โปรดระบุ

7. รายได้สุทธิจากการประกอบธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่า 17,000 บาท () 17,001 - 25,000 บาท
() 25,001 - 35,000 บาท () 35,001 - 45,000 บาท
() มากกว่า 45,000 บาท

8. โปรแกรมระบบบัญชีที่ท่านใช้ในการทำบัญชีในปัจจุบัน

- () Express () AutoFlight
 () Nanosoft () ImpressSoft
 () อื่น ๆ โปรดระบุ

9. ระดับการศึกษา (สำหรับกรณีที่ผู้จัดทำบัญชีไม่ใช่ผู้ประกอบการ SME)

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () อื่น ๆ โปรดระบุ

10. ประสบการณ์ในการทำงาน (สำหรับกรณีที่ผู้จัดทำบัญชีไม่ใช่ผู้ประกอบการ SME)

- () น้อยกว่า 3 ปี () 3 - 5 ปี
 () 5 - 10 ปี () มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของ **ผู้ประกอบการ** ต่อการบริหารจัดการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค		ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโปรแกรมระบบบัญชี						
1	จำเป็นต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง					
2	ไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลผ่านเครือข่าย หรืออินเทอร์เน็ตได้					
3	บริษัทผู้จัดทำนายโปรแกรมระบบบัญชี ไม่สามารถให้บริการได้สะดวก					
4	ไม่มีระบบการตรวจสอบหรือป้องกันสำหรับผู้ที่ไม่ได้สิทธิ์					
5	ราคายังเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณา					
6	การบริการหลังการขายไม่มีประสิทธิภาพ					
7	ระยะเวลาในการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาใช้ จำเป็นต้องใช้เวลา นาน					
8	โปรแกรมระบบบัญชีไม่สามารถรองรับการทำธุรกิจ E-Business ในอนาคตได้					
9	โปรแกรมระบบบัญชียังไม่สามารถรองรับกับธุรกิจของท่านได้					
ด้านบุคลากร						
1	เจ้าหน้าที่ในบริษัท ยังขาดทักษะการใช้โปรแกรมระบบบัญชี					
2	เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับข้อกำหนดทางบัญชี เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถวิเคราะห์ได้					
3	เจ้าหน้าที่ขาดความใส่ใจกับ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมาย ที่มีการเปลี่ยนแปลง					
4	เจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานในการทำงานเป็นทีม					

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค		ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทนการลงทุน						
1	รายได้ หรือผลกำไรของบริษัทยังอยู่ในระดับที่น้อย					
2	หน่วยงานยังไม่มีแผนการที่จะขยายการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาใช้เพิ่มมากขึ้น					
3	ยากต่อการประเมินถึงจุดคุ้มทุนในการนำโปรแกรมระบบบัญชีมาใช้ในหน่วยงาน					
4	หน่วยงานยังขาดการวางแผนกลยุทธ์ในการลงทุนนำโปรแกรมระบบบัญชีมาประยุกต์ใช้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค		ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
ด้านโปรแกรมระบบบัญชี						
1	ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องในการผ่านรายการได้					
2	ไม่สามารถจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอให้ตรงกับความต้องการได้ครบถ้วน					
3	หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด การแก้ไขข้อมูลบัญชีทำได้ยาก					
4	การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ทางบัญชีใช้เวลานาน					
5	การใช้งานโปรแกรมในเมนูต่าง ๆ มีความซับซ้อน					
6	การลงรายการ และการแสดงผลในบัญชีแยกประเภท รวมถึงบต่าง ๆ ใช้เวลานาน					
7	ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับชุดโปรแกรมสำนักงานได้ (Microsoft Office)					
8	ไม่สามารถพิมพ์หลักฐานหรือรายงานทางแผ่นกระดาษได้					
9	การสำรองข้อมูลทางบัญชีไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
10	มีระบบป้องกันสำหรับการใช้งานที่ไม่มีประสิทธิภาพ					
11	การติดตั้งโปรแกรม และการลบโปรแกรมทำได้ยาก					
ด้านแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม						
1	คู่มือการปฏิบัติงานยากต่อการอ่าน และทำความเข้าใจ					
2	ไม่มีคำอธิบายความหมายของข้อความที่แสดงบนหน้าจอ ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค		ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
3	บริษัทผู้จำหน่ายโปรแกรมไม่สามารถให้คำตอบในการแก้ปัญหาได้					
4	ขาดการจัดทำองค์ความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีภายในหน่วยงาน					
5	การสืบข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้คำตอบในการแก้ปัญหาได้					
6	เพื่อนร่วมงานทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือต่างองค์กรกันไม่สามารถแก้ปัญหาได้					
7	การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อเป็นสื่อในการหาคำตอบสำหรับการแก้ปัญหานั้น ไม่สามารถทำได้					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

1. หัวหน้าโครงการวิจัย

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. ชื่อ – สกุล | นางสาวบุษบรณ เหลื่อยรุ่งเรือง
Miss.Busabun Leorungruang |
| 2. เลขหมายประจำตัวประชาชน | 3509901379890 |
| 3. ตำแหน่งปัจจุบัน | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 |
| 4. หน่วยงาน | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง
จังหวัดสงขลา 90000 โทร. 074-317176 |
| 5. ประวัติการศึกษา | |
| ปริญญาตรี | เทคโนโลยีบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ)
(B.Tech) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2548 |
| ปริญญาโท | บัญชีมหาบัณฑิต (บัญชีต้นทุน)
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2531 |
| 6. ผลงานวิจัย | |



2. ผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ – สกุล นายธีภากรณ์ นฤมานนลินี
Mr. Theepakorn Naruemannalinee
2. เลขหมายประจำตัวประชาชน 3909800934690
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ถนนราชดำเนินนอก ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง
จังหวัดสงขลา 90000
โทร. (074) 317176 ต่อ 1715
5. ประวัติการศึกษา
 - ปริญญาตรี เทคโนโลยีสารสนเทศ (B.Sc.IT)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
พ.ศ. 2543
 - ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (M.Sc.)
คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่
พ.ศ. 2553
6. ผลงานวิจัย

