

# บทที่ 1

## บทนำ



### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในช่วง 5 - 6 ปีที่ผ่านมา นักธุรกิจและผู้ประกอบการจำนวนมากประสบกับปัญหาด้านต่างๆ ซึ่งส่งผลให้ต้องมีการปิดกิจการลงก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัญหาการว่างงาน ปัญหาความยากจน ตลอดจนปัญหาอาชญากรรมที่รุนแรงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้นจากบทเรียนทางด้านเศรษฐกิจดังกล่าวทำให้ผู้มีบทบาททั้งภาครัฐและภาคเอกชนเห็นความสำคัญของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) มากขึ้น จึงเริ่มให้การส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขึ้นอย่างจริงจัง

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่สร้างกิจการขึ้นมาจากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถเข้าถึงลูกค้าบางกลุ่มหรือตลาดหลักๆที่มีความต้องการตัวสินค้า บริการที่เจาะจง ทั้งในเรื่องคุณสมบัติ ความโดดเด่นและความพอใจ ซึ่งธุรกิจขนาดใหญ่ไม่สามารถทำได้ เพราะผู้บริหารของธุรกิจขนาดใหญ่จะไม่มีโอกาสสัมผัสลูกค้าโดยตรงทำให้ขาดความเข้าใจในตัวผู้บริโภค แม้จะได้รับข่าวสารจากการรายงานของพนักงานแต่ข้อมูลก็อาจบิดเบือน เพราะผ่านการถ่ายทอดหลายชั้นตอน ซึ่งจุดนี้ถือเป็นข้อได้เปรียบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธเนตร นรภูมิพิภรณ์ 2544: 4)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นธุรกิจที่มีความเหมาะสมในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากมีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศเพื่อให้ตนเองอยู่รอดได้ และพยายามพัฒนาตนเองให้แข็งแกร่งสามารถดำรงอยู่และต่อสู้กับธุรกิจขนาดใหญ่ได้อย่างมั่นคง โดยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในปี พ.ศ. 2542 พบว่ามีอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่า 98% ของจำนวนธุรกิจในอุตสาหกรรมรวม ซึ่งปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งซึ่งมีผลต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ SMEs คือ การปรับตัวของธุรกิจในการนำเอาเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานด้านต่างๆของธุรกิจ เช่น ด้านการบัญชี และการเงิน ด้านการตลาด ด้านการผลิต ด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับธุรกิจ SMEs ประเภทหนึ่งที่น่าสนใจคือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (Accounting Software Package) เนื่องจากงานด้านบัญชีถือเป็นงานที่สำคัญของแต่

ละองค์กร และบริษัทจะไม่สามารถทำธุรกิจได้สำเร็จถ้าไม่มีระบบบัญชีที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร ซึ่งก่อนที่จะมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้นั้น บริษัทในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่จะจัดทำบัญชีด้วยมือ และมีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยบ้าง โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของ Microsoft ในฟังก์ชันงาน Microsoft Excel และ Microsoft Access ในการทำงาน แต่เนื่องจากการจัดทำบัญชีด้วยมือมีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้เวลาค่อนข้างมาก ขั้นตอนในการทำงานซ้ำซ้อน มีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้ง่ายและทำการตรวจสอบได้ยาก ด้วยข้อจำกัดต่างๆที่เกิดขึ้นเหล่านี้ ประกอบกับยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Age) กำลังมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเข้ามาใช้แทนการจัดทำบัญชีด้วยมือของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับการทำงานและก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้าน เช่น ประโยชน์ต่อการแข่งขันด้านเวลา มีความถูกต้องแม่นยำ และประหยัดต้นทุนในระยะยาว โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในปัจจุบันได้ถูกออกแบบโดยรวมเอาทุกขั้นตอนในวงจรบัญชีไว้ในโปรแกรมเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่ไม่ต้องซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปหลายโปรแกรม และช่วยให้ข้อมูลของแต่ละขั้นตอนในวงจรบัญชีสามารถเชื่อมต่อกันได้ทำให้ข้อมูลที่มีอยู่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ในปัจจุบันโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีให้เลือกใช้อย่างหลากหลายตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละกิจการ บางกิจการต้องการโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้เฉพาะงานด้านบัญชี เช่น บัญชีแยกประเภททั่วไป บัญชีเจ้าหนี้ บัญชีลูกหนี้ เป็นต้น แต่บางกิจการต้องการโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถเชื่อมโยงกับส่วนงานอื่นได้ เช่น ส่วนงานบัญชี งานด้านผลิต งานด้านการจำหน่าย เป็นต้น ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปเหล่านี้เรียกว่า ERP<sup>1</sup> (Enterprise Resource Planning) ซึ่งปัจจัยในการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปว่าจะซื้อเป็นแบบใช้เฉพาะส่วนงานบัญชี หรือซื้อแบบสามารถใช้งานเชื่อมโยงทั้งองค์กร (ERP) นั้นก็จะแตกต่างกันตามข้อจำกัดของแต่ละกิจการ อาทิเช่น ขนาดของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ ความซับซ้อนของงาน คุณสมบัติของนักบัญชี เป็นต้น ทำให้ความต้องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีนั้นต่างกันไป

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานบัญชีเกี่ยวข้องกับงานหลายด้านในบริษัท ประกอบกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่วางขายในท้องตลาดมีจำนวนมาก ดังนั้นนอกจากปัจจัยที่ต้องพิจารณาข้างต้นแล้วการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชียังต้องคำนึงถึงความเหมาะสม นั้น

<sup>1</sup> ERP ย่อมาจาก Enterprise Resource Planning ซึ่งหมายถึง การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การบริหารเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร (อิทธิ ฤทธิภรณ์, 2546: 2) โดยใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการบริหารทรัพยากรขององค์กร (ERP) (เมธา สุวรรณสาร, 2545: 104)

คือ โปรแกรมที่สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการของกิจการ และจัดทำรายงานที่ช่วยในการบริหารงานของกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยไม่มีหลักเกณฑ์อาจทำให้กิจการต้องเสียเงินและเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความสำคัญของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในองค์กรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพราะการลงทุนในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้นั้นย่อมมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ดังนั้นในการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในกิจการควรเลือกซื้อให้เหมาะสมและเข้ากันได้กับระบบงานของกิจการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละอย่างกับการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
3. ศึกษาถึงประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขององค์กร
4. ศึกษาทัศนคติของผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือสมุหบัญชี และพนักงานบัญชีที่มีต่อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในปัจจุบัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้จะมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะในธุรกิจการผลิตซึ่งเป็นบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม) เพราะถือเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศและเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มจะเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในธุรกิจ โดยศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละอย่างกับชนิดของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เลือกซื้อ ศึกษาประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขององค์กร รวมถึงทัศนคติของผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือสมุหบัญชี และทัศนคติของพนักงานบัญชี ที่มีต่อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในปัจจุบัน

## ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ข้อมูลจากฐานข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ปี 2546 ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวได้มีการระบุชื่อบริษัท ที่ตั้ง จำนวนคนงาน แต่ไม่ได้มีการระบุจำนวนทรัพย์สินของบริษัท โดยมีการจัดเรียงข้อมูลแบบตามลำดับตัวอักษร ตั้งแต่ ก ถึง ฮ ซึ่งทำให้การสุ่มตัวอย่างเป็นไปอย่างมีระบบ สำหรับเหตุผลที่ไม่ใช้ฐานข้อมูลประชากรจากกระทรวงพาณิชย์ เนื่องจากฐานข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์ เป็นฐานข้อมูลที่บันทึก ณ วันจดทะเบียน โดยมีการระบุถึง ชื่อบริษัท เลขที่ทะเบียนทุนจดทะเบียน แต่ไม่มีการระบุจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรในปัจจุบันของบริษัทจึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยไม่ใช้ฐานข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์

2. การวิจัยครั้งนี้ การแบ่งขนาดของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมได้ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดของกิจการจาก กฎกระทรวงเรื่องการกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของกระทรวงอุตสาหกรรม ปี พ.ศ. 2545

โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งขนาดของกิจการมี 2 เกณฑ์ คือ เกณฑ์จำนวนการจ้างงาน และ เกณฑ์มูลค่าสินทรัพย์ถาวรซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้เกณฑ์การแบ่งกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมตามจำนวนการจ้างงานเพียงอย่างเดียว เนื่องจากฐานข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรมไม่ได้ระบุจำนวนมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไว้

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

โปรแกรมทางการบัญชี (Accounting Software) เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลประมวลผลข้อมูล และจัดทำสารสนเทศทางภาษี โดยทั่วไปโปรแกรมทางการบัญชีจะแบ่งออกเป็นระบบย่อย หรือ โมดูล (Module) เช่น โมดูลของระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป โมดูลของระบบบัญชีลูกหนี้ โมดูลของระบบบัญชีเจ้าหนี้ โมดูลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ เป็นต้น โดยที่โมดูลแต่ละโมดูลนั้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ (ชลิต พุ่มโพธิ์สุวรรณ, 2542: 43)

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (Accounting Software Package) เป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบโดยรวมเอาทุกขั้นตอนในวงจรบัญชีไว้ในโปรแกรมเดียวกัน ช่วยให้ข้อมูลของแต่ละขั้นตอนในวงจรบัญชีสามารถเชื่อมต่อกันได้ทำให้ข้อมูลที่มีอยู่ได้รับการปรับให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ในปัจจุบันโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีให้เลือกใช้อย่างหลากหลายตามความ

ต้องการ และความเหมาะสมของแต่ละกิจการ เช่น โปรแกรม Formula, Express, Accountis, Geneus และ Accountmate เป็นต้น (ชยาภรณ์ ธรรมโกวิท, 2544: 49)

**โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี Non - ERP** เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้เฉพาะส่วนงานด้านบัญชี โดยในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี Non - ERP จะประกอบไปด้วยระบบงานบัญชีย่อยๆ (Modules) เช่น บัญชีลูกหนี้, บัญชีเจ้าหนี้, บัญชีแยกประเภททั่วไป เป็นต้น (ชยาภรณ์ ธรรมโกวิท, 2544: 49)

**โปรแกรมสำเร็จรูป ERP (Enterprise Resource Planning)** เป็นโปรแกรมประยุกต์เพื่อการบริหารทรัพยากรขององค์กร โดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่างๆขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า ทำให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมทั้งองค์กรมากขึ้น (เมธา สุวรรณสาร ,2545: 104)

**วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs)** มีความหมายครอบคลุมถึงกิจการการผลิต (Manufacturing Sector) ทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจการเกษตร กิจการการค้า (Trading Sector) ทั้งค้าส่งและค้าปลีก และกิจการบริการ (Service Sector) โดยกระทรวงอุตสาหกรรมได้ออกกฎกระทรวงโดยใช้มูลค่าของสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) หรือจำนวนการจ้างงานเป็นเกณฑ์ในการกำหนดการแบ่งขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

...กิจการผลิตสินค้า วิสาหกิจขนาดย่อมจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดกลางมีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ในกรณีที่จำนวนการจ้างงานของกิจการใดเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อมแต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง หรือจำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางแต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อมให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา (กฎกระทรวงอุตสาหกรรม 2545: 1-2)

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ผลการวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงชนิดของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีการเลือกซื้อ และลักษณะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจ ทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและธุรกิจอื่นๆด้วย
2. การวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในองค์กร เพื่อให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงปัจจัยดังกล่าว และทำการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้เหมาะสมกับธุรกิจ
3. ผลของการวิจัยนี้รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและแก้ปัญหา ทั้งด้านผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และด้านผู้ประกอบการที่ซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในธุรกิจ
2. ศึกษาวิธีการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล จากตำรา งานวิจัย วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง
3. สัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม
4. จัดทำ และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์
5. จัดส่งแบบสอบถาม
6. รวบรวม และติดตามแบบสอบถามที่ได้จัดส่ง
7. สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมถูกให้ความสนใจอย่างมาก สำหรับงานทางด้านบัญชีเป็นงานด้านหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยทำอย่างไรให้งานบัญชีของกิจการจัดทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งทางเลือกหนึ่งคือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยในการทำงาน ซึ่งก่อนที่บริษัทฯจะตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้นั้น บริษัทควรคำนึงถึง

ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประชาชนที่ได้รับปัญหา อุปสรรคที่พบจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และทัศนคติของผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือสมุหบัญชีและพนักงานบัญชีที่มีต่อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี