

**ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
: กรณีศึกษาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส**

**นางสาวกัญญนุก สัจจะวัฒนะ**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Satisfaction of the Accountant toward Accounting Software Package  
: A Case Study on Express Accounting Software Package**

**Miss Kanyanok Satjawatthana**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้งาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป : กรณีศึกษาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

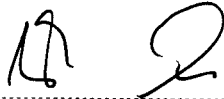
ชื่อและนามสกุล นางสาวกัญญนุก สัจจะวัฒนะ

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

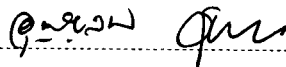
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์อุทัยวรรณ จรุงวิภู  
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังสุโชติ  
3. รองศาสตราจารย์ณัฐพร พิมพายน

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



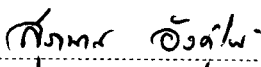
..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา)



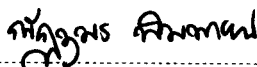
..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อุทัยวรรณ จรุงวิภู)



..... กรรมการ

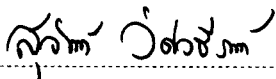
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังสุโชติ)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณัฐพร พิมพายน)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิทวธีรานนท์)

วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป : กรณีศึกษาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

**ผู้วิจัย** นางสาวกัญญนุก สัจจะวัฒนะ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์อุทัยวรรณ จรุงวิภู (2) รองศาสตราจารย์ ดร.สุกมาส อังศุโชติ (3) รองศาสตราจารย์ณัฐพร พิมพายน **ปีการศึกษา** 2551

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน (3) ศึกษาถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาค่าการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่รับผิดชอบทางด้านบัญชีและสามารถใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสได้ทุกระบบที่กระจายอยู่ทั่วประเทศจำนวน 392 คน จากองค์กรต่าง ๆ องค์กรละ 1 คน สุ่มตัวอย่างโดย แบ่งตามประสบการณ์ใช้โปรแกรมบัญชีเอ็กซ์เพรส ออกเป็น ผู้ที่มีประสบการณ์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่ต่ำกว่า 1ปี ระหว่าง 1-3 ปี และมากกว่า 3 ปี เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเที่ยงระหว่าง 0.9415 ถึง 0.9753 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบที ค่าทดสอบเอฟ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกระบบ ยกเว้นระบบวิเคราะห์การขาย ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2) บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในระบบต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ ตำแหน่งงาน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในบางระบบแตกต่างกัน บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกันในทุกระบบ (3) ปัญหาค่าการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่พบคือ 1) ระบบการคิดต้นทุนมีน้อยวิธี 2) ข้อจำกัดของการพิมพ์งาน 3) การบันทึกข้อมูล แนวทางแก้ไขปัญหาคือ 1) พัฒนาระบบการคิดต้นทุนให้เหมาะสมกับธุรกิจที่หลากหลาย 2) เพิ่มทางเลือกการพิมพ์งานให้ผ่านเครื่องพิมพ์ให้มากขึ้นและ 3) ปรับการบันทึกข้อมูล

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ บุคลากรฝ่ายบัญชี โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

**Thesis title :** Satisfaction of the Accountants toward Accounting Software  
Package : A Case Study on Express Accounting Software Package  
**Researcher :** Miss Kanyanok Satjawatthana **Degree :** Master of Business Administration  
**Thesis advisors :** (1) Uthaiwan Charungwiphoo, Associate Professor; (2) Dr. Supamas Angsuchoti,  
Associate Professor; (3) Natthaporn Pimpayon, Associate Professor:  
**Academic year:** 2008

### **Abstract**

The objectives of this research were to: (1) study the satisfaction of the accountants toward the use of Express accounting software package; (2) compare the satisfaction of the accountants with different personal factors in the use of Express accounting software package; and (3) study the problems and the solutions of the Express accounting software package.

The samples consisted of 392 accountants, each from 1 organization, using the Express accounting software package in all modules all over the country. The samples were randomly selected from experience of them on using the Express accounting software package for less than 1 year, 1-3 years and more than 3 years. The questionnaire used as a tool had reliability value between 0.9415 to 0.9753. The statistic used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, t-Test, F-Test and analysis of variance.

Results showed that (1) most accountants had satisfaction on the use of the Express accounting software package at the high level in almost every module, except the sale analysis module that were in the middle level, (2) the accountants with different ages and education had no different satisfaction to the Express accounting software package in various modules. The accountants with different experiences and positions had different satisfaction in some modules of the Express accounting software package while the accountants with different business had different satisfaction on the use of Express accounting software package in every modules; (3) Problems of using the Express accounting software package were: 1) the costing calculation module is not adequate; 2) the restriction of printing order; and 3) the information recording. The solutions were that: 1) development of the costing calculation module to suit the business; 2) increase of printing alternative; and 3) improvement of information recording.

**Keywords:** Satisfaction, Accountants, Express accounting software package

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์อุทัยวรรณ จรุงวิภู รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาศ อังศุโชติ รองศาสตราจารย์ ณัฐสุพร พิมพายน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

กัญญนก สัจจะวัฒนะ

ธันวาคม 2551

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....   | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....  | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....  | ฅ    |
| สารบัญภาพ.....  | ท    |
| บทที่ 1 บทนำ.....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                               | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                      | 3    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย.....   | 4    |
| สมมติฐานของการวิจัย.....  | 5    |
| ขอบเขตการวิจัย.....   | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....  | 6    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                    | 7    |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....                                | 8    |
| แนวคิดการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี.....                       | 8    |
| แนวคิดการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป.....                      | 14   |
| ความเป็นมาและการทำงานของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ..... | 29   |
| ทฤษฎีความพึงพอใจ.....   | 38   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                       | 42   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                                  | 48   |
| ประชากรและการเลือกสุ่มตัวอย่าง.....                               | 48   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                   | 50   |
| ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                    | 51   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 53   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 54   |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....   | 55   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 59   |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....   | 60   |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส...                                   | 62   |
| ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>เอ็กซ์เพรส.....                         | 75   |
| ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>เอ็กซ์เพรสและข้อเสนอแนะอื่นๆ..... | 134  |
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....  | 136  |
| สรุปการวิจัย.....  | 136  |
| อภิปรายผล.....   | 139  |
| ข้อเสนอแนะ.....  | 144  |
| บรรณานุกรม.....  | 145  |
| ภาคผนวก.....   | 148  |
| ก แบบสอบถาม .....  | 149  |
| ข ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....  | 161  |
| ประวัติผู้วิจัย.....   | 163  |



**สารบัญตาราง**

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....  | 60   |
| ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท.....                                  | 62   |
| ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร.....                                   | 63   |
| ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง.....                              | 64   |
| ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย....                     | 65   |
| ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ.....                     | 66   |
| ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า.....                    | 67   |
| ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ.....                | 68   |
| ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร.....                      | 69   |
| ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ<br>ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย..... | 70   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| ตารางที่ 4.11 | ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย.....                   | 71 |
| ตารางที่ 4.12 | ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ.....                  | 72 |
| ตารางที่ 4.13 | ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย.....                  | 73 |
| ตารางที่ 4.14 | ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในภาพรวมของระบบ.....                       | 74 |
| ตารางที่ 4.15 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบบัญชีแยกประเภทจำแนกตามกลุ่มอายุ.....                    | 75 |
| ตารางที่ 4.16 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินทรัพย์ถาวรจำแนกตามกลุ่มอายุ.....                    | 76 |
| ตารางที่ 4.17 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินควบคุมสินค้าคงคลังจำแนกตามกลุ่มอายุ..                | 76 |
| ตารางที่ 4.18 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย<br>จำแนกตามกลุ่มอายุ.....  | 77 |
| ตารางที่ 4.19 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ<br>จำแนกตามกลุ่มอายุ.....   | 78 |
| ตารางที่ 4.20 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า<br>จำแนกตามกลุ่มอายุ..... | 78 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ<br>จำแนกตามกลุ่มอายุ.....            | 79   |
| ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร<br>จำแนกตามกลุ่มอายุ.....                  | 79   |
| ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย<br>จำแนกตามกลุ่มอายุ..... | 80   |
| ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การขาย จำแนกตามกลุ่มอายุ.....                                | 81   |
| ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การซื้อ จำแนกตามกลุ่มอายุ.....                               | 81   |
| ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามกลุ่มอายุ....                                | 82   |
| ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านภาพรวมของระบบ จำแนกตามกลุ่มอายุ.....                                      | 83   |
| ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบบัญชีแยกประเภท<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                          | 83   |
| ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินทรัพย์ถาวร<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                           | 84   |
| ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมสินค้าคงคลัง<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                       | 84   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสในด้านระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                 | 85   |
| ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                 | 85   |
| ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....               | 86   |
| ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....           | 87   |
| ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                  | 87   |
| ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ<br>ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 88   |
| ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบวิเคราะห์การขาย<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                             | 88   |
| ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบวิเคราะห์การซื้อ<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                            | 89   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| ตารางที่ 4.39 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบรักษาความปลอดภัย<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....  | 90 |
| ตารางที่ 4.40 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านภาพรวมของระบบ จำแนกตามระดับการศึกษา.....  | 90 |
| ตารางที่ 4.41 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสในด้านระบบบัญชีแยกประเภท<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....                  | 91 |
| ตารางที่ 4.42 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินทรัพย์ถาวร<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....                 | 92 |
| ตารางที่ 4.43 | การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินทรัพย์ถาวรเป็นรายคู่<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....          | 93 |
| ตารางที่ 4.44 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมสินค้าคงคลัง<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....            | 93 |
| ตารางที่ 4.45 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....  | 94 |
| ตารางที่ 4.46 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....    | 95 |
| ตารางที่ 4.47 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส..... | 96 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|               |  |     |
|---------------|--|-----|
| ตารางที่ 4.48 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....                    | 96  |
| ตารางที่ 4.49 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....                           | 97  |
| ตารางที่ 4.50 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....             | 97  |
| ตารางที่ 4.51 | การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ..... | 98  |
| ตารางที่ 4.52 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การขาย<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....                                      | 99  |
| ตารางที่ 4.53 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบวิเคราะห์การซื้อ<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....                                      | 100 |
| ตารางที่ 4.54 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบรักษาความปลอดภัย<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....                                     | 100 |
| ตารางที่ 4.55 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านภาพรวมของระบบ<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....  | 101 |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบบัญชีแยกประเภท<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                              | 102  |
| ตารางที่ 4.57 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินทรัพย์ถาวร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                                  | 103  |
| ตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมสินค้าคงคลัง<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                          | 104  |
| ตารางที่ 4.59 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                | 105  |
| ตารางที่ 4.60 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                  | 106  |
| ตารางที่ 4.61 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....               | 107  |
| ตารางที่ 4.62 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....             | 108  |
| ตารางที่ 4.63 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                   | 109  |
| ตารางที่ 4.64 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ<br>ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน..... | 110  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|               |   |     |
|---------------|---|-----|
| ตารางที่ 4.65 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การขาย<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....             | 111 |
| ตารางที่ 4.66 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การซื้อ<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....            | 112 |
| ตารางที่ 4.67 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบรักษาความปลอดภัย<br>จำแนกตามตำแหน่งงาน.....             | 113 |
| ตารางที่ 4.68 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านภาพรวมของระบบ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                      | 114 |
| ตารางที่ 4.69 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบบัญชีแยกประเภท<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....          | 115 |
| ตารางที่ 4.70 | การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบบัญชีแยกประเภทเป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ..... | 116 |
| ตารางที่ 4.71 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินทรัพย์ถาวร<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....          | 116 |
| ตารางที่ 4.72 | การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบสินทรัพย์ถาวร เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ..... | 117 |
| ตารางที่ 4.73 | ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมสินค้าคงคลัง<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....     | 118 |



## สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.74 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมสินค้าคงคลัง เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....               | 119  |
| ตารางที่ 4.75 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....              | 119  |
| ตารางที่ 4.76 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย<br>เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ.....     | 120  |
| ตารางที่ 4.77 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....               | 121  |
| ตารางที่ 4.78 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....      | 121  |
| ตารางที่ 4.79 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....               | 122  |
| ตารางที่ 4.80 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....     | 123  |
| ตารางที่ 4.81 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....          | 123  |
| ตารางที่ 4.82 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ<br>เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ..... | 124  |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.83 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                            | 125  |
| ตารางที่ 4.84 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร<br>เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                  | 126  |
| ตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ<br>ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามประเภทของกิจการ.....          | 126  |
| ตารางที่ 4.86 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย<br>เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ..... | 127  |
| ตารางที่ 4.87 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การขาย<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                                      | 128  |
| ตารางที่ 4.88 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสในด้านระบบวิเคราะห์การขาย เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                              | 129  |
| ตารางที่ 4.89 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การซื้อ<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                                     | 129  |
| ตารางที่ 4.90 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบวิเคราะห์การซื้อ เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                            | 130  |
| ตารางที่ 4.91 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบรักษาความปลอดภัย<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                                     | 131  |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.92 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านระบบรักษาความปลอดภัย เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ..... | 131  |
| ตารางที่ 4.93 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านภาพรวมของระบบ<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....                 | 132  |
| ตารางที่ 4.94 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ในด้านภาพรวมของระบบ เป็นรายคู่<br>จำแนกตามประเภทของกิจการ.....        | 133  |
| ตารางที่ 4.95 แสดงข้อมูลปัญหาและ อุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส...   | 134  |
| ตารางที่ 4.96 แสดงข้อเสนอแนะในการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส.....   | 135  |

**สารบัญญภาพ**

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....4

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ หรือธุรกิจขนาดเล็ก หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับการบัญชีและการเงิน ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ เนื่องจากในโลกของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงได้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นการสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กรทุกระดับ การนำคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้งานด้านต่าง ๆ จะก่อให้เกิดประโยชน์ที่หลากหลายส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกขึ้น การวินิจฉัยหรือให้ผลลัพธ์มีความแม่นยำมากกว่าเดิม สามารถแบ่งเบาภาระงานของมนุษย์ลงไปเป็นอย่างมาก (วดีน เพิ่มทรัพย์ 2548: 48) ดังนั้นนักบัญชีจึงเริ่มมีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำบัญชี โดยผ่านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป และการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเริ่มเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพราะการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป จะช่วยลดต้นทุนและลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน อีกทั้งยังช่วยให้การควบคุมภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ได้ข้อมูลทางบัญชีที่รวดเร็วและแม่นยำ เช่น การประมวลผล การจัดทำงบการเงิน รายงานต่าง ๆ ทางการบัญชี โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปส่วนใหญ่จะมีรายงานวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการแข่งขันและการตัดสินใจทางธุรกิจ นอกจากนี้โปรแกรมบัญชียังสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรได้อีกด้วย (สุภาพร เจริญเยี่ยม 2546 : 54)

การนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมาช่วยจัดการทางด้านบัญชี สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรมากมายแต่ก็ยังมีข้อสรุปการการใช้งานในการจัดทำบัญชีหลายประการ อาทิเช่น ปัญหาการควบคุมภายใน เนื่องจากกิจการที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปไม่ได้กำหนดนโยบายการควบคุมภายในที่ดีก็จะเป็นความเสี่ยงในการควบคุมภายในกิจการได้ (ประไพพรรณ เฉลิมพิชัย 2551: บทคัดย่อ) รวมถึงปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ จะต้องนำข้อมูลมาจัดทำใหม่โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ (Microsoft Excel) ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลไม่สมบูรณ์

ทั้งนี้การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชียังพบว่ามีข้อจำกัดอีกหลายประการได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเสี่ยงจากการควบคุมภายในที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ยังไม่รับรองข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ (สุภาพร เจริญเยี่ยม 2546 : 56)

อย่างไรก็ตามโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ได้ถูกพัฒนามาอย่างสมบูรณ์แบบในมุมมองของผู้ผลิต ไซว่าโปรแกรมเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากยังพบปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการใช้งานของโปรแกรม เช่น ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ความสามารถของระบบ ความยากง่ายในการใช้งาน และการสนับสนุนช่วยเหลือของโปรแกรม ซึ่งถ้าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่นเพียงพอที่รองรับการเปลี่ยนแปลงได้ รวมถึงการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้น ควรมีการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาได้อย่างเหมาะสมที่สุด และตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้งานได้มากที่สุด

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโดยตรง โดยเลือกศึกษาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ซึ่งเป็นโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่กลุ่มผู้ใช้งานรู้จักกันทั่วไป ที่มีครบทุกระบบ และเป็นไปตามมาตรฐานซอฟต์แวร์ของกรมสรรพากร โดยในแต่ละระบบจะประเมินถึงความพึงพอใจในเรื่อง ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ความสามารถของระบบ ความยากง่ายในการใช้งาน และการสนับสนุนช่วยเหลือ ซึ่งทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้อย่างครบถ้วน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ใช้งานในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานมากที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

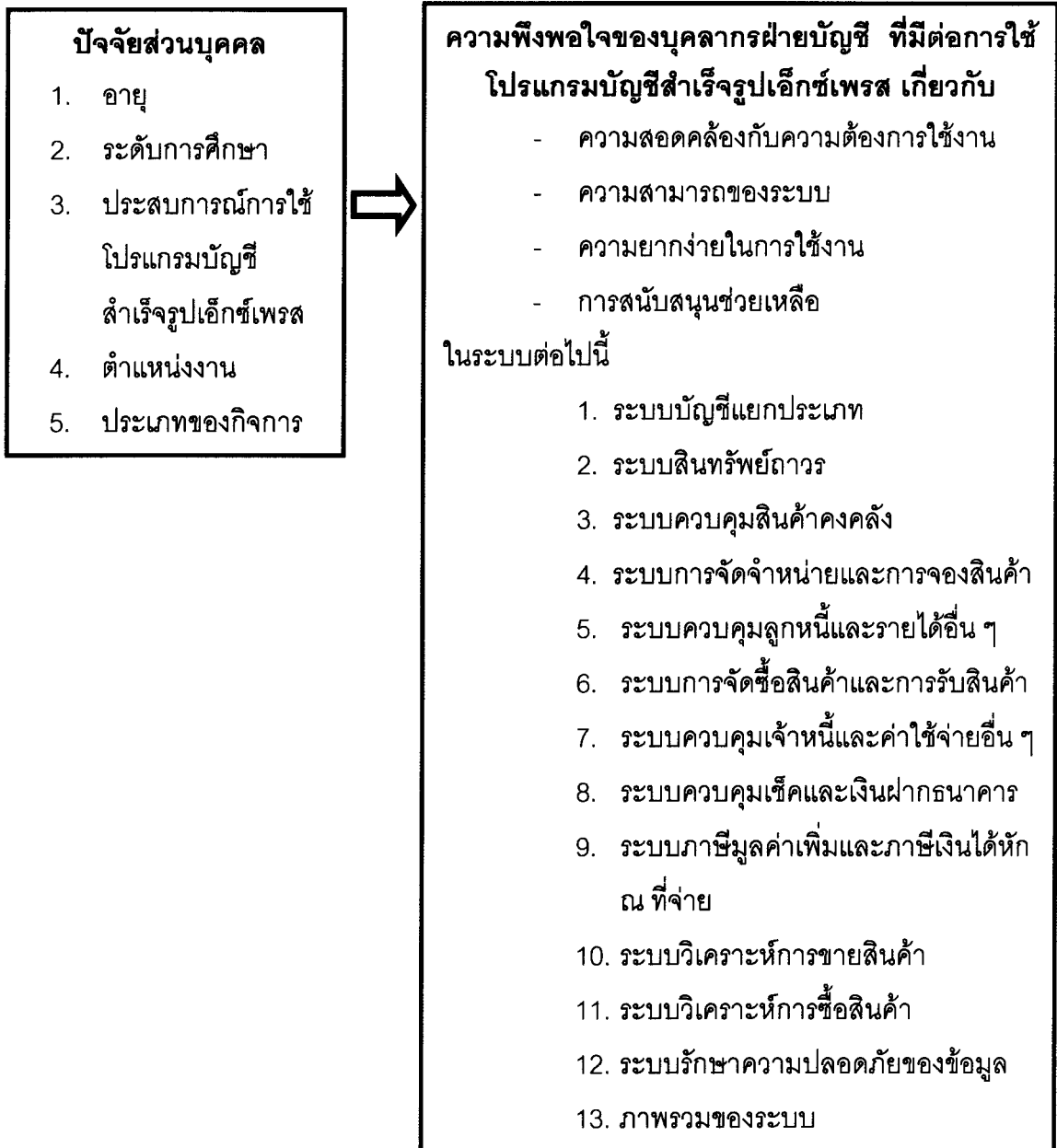
2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป : กรณีศึกษาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย : ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส



#### 4. สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส เป็นการวิจัยโดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมุ่งศึกษาถึงระบบการใช้งานของโปรแกรมทั้งหมด 13 ระบบ ดังนี้

- 5.1.1 ระบบบัญชีแยกประเภท
- 5.1.2 ระบบสินทรัพย์ถาวร
- 5.1.3 ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง
- 5.1.4 ระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า
- 5.1.5 ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ
- 5.1.6 ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า
- 5.1.7 ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
- 5.1.8 ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร
- 5.1.9 ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย
- 5.1.10 ระบบวิเคราะห์การขายสินค้า
- 5.1.11 ระบบวิเคราะห์การซื้อสินค้า
- 5.1.12 ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- 5.1.13 ภาพรวมของระบบ

#### 5.2 ขอบเขตด้านประชากรและระยะเวลา

5.2.1 **ประชากร** คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีขององค์กรต่าง ๆ ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสทั่วประเทศซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 20,000 องค์กร

5.2.2 **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การศึกษาครั้งนี้เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึง วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 4 เดือน

### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

5.3.1 **ตัวแปรต้น** ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ตำแหน่งงาน ประเภทของกิจการ

5.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อระบบบัญชีแยกประเภท ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ ระบบการจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ระบบวิเคราะห์การขายสินค้า ระบบวิเคราะห์การซื้อสินค้า ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และภาพรวมของระบบ

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส** หมายถึง โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปโปรแกรมหนึ่งที่เกิดโดย บริษัท เอ็กซ์เพรสซอฟต์แวร์กรุ๊ป จำกัด

6.2 **บุคลากรฝ่ายบัญชี** หมายถึง ผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือพนักงานฝ่ายบัญชีที่ใช้และสามารถใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ได้ทุกระบบ

6.3 **ระบบการใช้งานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส** หมายถึง ระบบการทำงานทั้งหมด 12 ระบบ ดังนี้ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ ระบบการจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ระบบวิเคราะห์การขายสินค้า ระบบวิเคราะห์การซื้อสินค้า ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และภาพรวมของระบบ

6.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
เอ็กซ์เพรสในด้านความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ความสามารถของระบบ ความยาก  
ง่ายในการใช้งาน และการสนับสนุนช่วยเหลือ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 บริษัทผู้ผลิตโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการ  
การปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมต่อไปให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด

7.2 บริษัทผู้ผลิตโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปรายอื่น สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการ  
พัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมตนเองต่อไป

7.3 บุคลากรฝ่ายบัญชีมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมากขึ้น  
และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป : กรณีศึกษาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส เพื่อให้การวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ รวมถึงการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี
2. แนวคิดการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชี
3. ความเป็นมาและการทำงานของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส
4. ทฤษฎีความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี

แนวคิดการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี เป็นการศึกษาถึงวิธีการจัดทำบัญชีด้วยมือและการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ว่ามีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งทำให้ผู้จัดทำบัญชีสามารถเลือกวิธีการจัดทำบัญชีได้เหมาะสมกับองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงขั้นตอนในการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้องค์กรได้เตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจก่อนการเลือกใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี

#### 1.1 การเปรียบเทียบการจัดทำบัญชีด้วยมือและคอมพิวเตอร์

สุภาพร เริงเยี่ยม (2546: 45-67) ได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างการจัดทำบัญชีด้วยมือและคอมพิวเตอร์ ดังนี้

การจัดทำบัญชีไม่ว่าจะทำด้วยมือหรือคอมพิวเตอร์ จะต้องจัดทำบัญชีตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (Generally Accepted Accounting Principles หรือ GAAP) เนื่องจากแนวคิดและหลักการบัญชีเป็นสิ่งที่ไม่ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี (Technology-Independent) แต่เป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำบัญชี เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการ

จัดทำบัญชีข้อมูลรายการบัญชีที่เกิดขึ้นจะถูกนำเข้าและจัดเก็บในแฟ้มรายการ (Transaction Files) ซึ่งเปรียบเสมือนการบันทึกรายการในสมุดรายวันในการจัดทำบัญชีด้วยมือ ส่วนการผ่านบัญชีจากสมุดรายวันไปบัญชีแยกประเภทในการจัดทำบัญชีด้วยมือ นั้น เมื่อมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี ข้อมูลจากแฟ้มรายการจะถูกส่งต่อไปปรับปรุงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลัก (Master Files) แฟ้มข้อมูลหลักจึงเปรียบเสมือนบัญชีแยกประเภทในการจัดทำบัญชีด้วยมือ เป็นต้น

การจัดทำบัญชีด้วยมือ อาศัยข้อมูลจากเอกสาร และแบบฟอร์มกระดาษที่ส่งผ่านส่วนงานต่างๆ ไปตามลำดับขั้นตอนของงาน รวมทั้งการตรวจทานและการอนุมัติรายการ จัดทำบัญชีด้วยมือ นั้นจะต้องเก็บเอกสารและแฟ้มเอกสารมากมายเพื่อสร้างร่องรอยการตรวจสอบ โดยเอกสารแต่ละฉบับจะใช้เลขที่เอกสารในการอ้างอิงการจัดหรือเรียงลำดับเอกสารในแฟ้มจัดเก็บเอกสารอาจจัดเรียงตามวันที่เกิดรายการ ตามลำดับอักษร หรือตามเลขที่เอกสาร หรือใช้หลายวิธีรวมกัน ซึ่งการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลตามวิธีการนี้จะแยกตามส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรและระหว่างองค์กรกับบุคคลภายนอก จึงต้องมีการจัดทำสำเนาเอกสารขึ้นไว้หลายฉบับ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆมีขนาดใหญ่ขึ้น กระบวนการดำเนินงานมีความซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความต้องการสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อนำไปใช้ในการบริหารมีมากขึ้น

การจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ อาศัยรายการที่ป้อนเข้าสู่ระบบโดยตรงหรือรับโอนข้อมูลจากระบบอื่นทั้งในและนอกองค์กร และให้แหล่งข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นเอกสารเช่นเดียวกับการจัดทำบัญชีด้วยมือ หรืออาจถ่ายโอนข้อมูลมาจากระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของโปรแกรมทางบัญชีที่องค์กรเลือกใช้ ในการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์จะมีลำดับขั้นตอนสอดคล้องกับวงจรบัญชี การวิเคราะห์รายการบัญชีนั้นอาจมีการกำหนดไว้ในโปรแกรมโดยอัตโนมัติ สำหรับการปรับปรุงรายการที่เกี่ยวกับประมาณการทางบัญชีประเภทค่าเสื่อมราคา หรือการปิดบัญชีเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี โปรแกรมจะให้ผู้ใช้งานที่รายละเอียดข้อมูลที่จำเป็นไว้ล่วงหน้า แล้วระบบคอมพิวเตอร์จะบันทึกรายการให้โดยอัตโนมัติ หรืออาจจะมีวิธีการปฏิบัติงานเสริมเข้ามาหรือทดแทนส่วนที่ถูกยกเลิกไป เช่น ในบางโปรแกรมจะไม่มีขั้นตอนการผ่านรายการแต่จะมีขั้นตอนให้ตรวจสอบข้อมูล หรืออนุมัติรายการก่อนโอนถ่ายข้อมูลจากแฟ้มข้อมูลชั่วคราวซึ่งเก็บข้อมูลก่อนการอนุมัติไปเข้าสู่แฟ้มข้อมูลถาวรซึ่งเก็บข้อมูลหลังการอนุมัติแล้ว การอนุมัติรายการในเอกสารบางรายการอาจถูกยกเลิกไป แต่จะเสริมการทำงานเข้ามาในโปรแกรมโดยการกำหนดสิทธิ์การใช้งานโปรแกรมแทน เป็นต้น ซึ่งความสอดคล้องคล้ายคลึงกับวงจรบัญชีนั้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของโปรแกรมทางบัญชีเลือกใช้

การนำโปรแกรมทางการบัญชีมาใช้ทำให้ลดงานด้านเอกสารลงส่วนหนึ่ง ข้อมูลส่วนใหญ่ถูกจัดเก็บอยู่ในสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการติดต่อกับข้อมูลจะเป็นการดำเนินการผ่านโปรแกรมประยุกต์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นด้วยตาเปล่า จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมภายในที่แตกต่างไปจากการจัดทำบัญชีด้วยมือ โดยนอกจากจะมีการควบคุมในส่วนของ การควบคุมทั่วไปแล้ว ยังต้องมีการควบคุมระบบงาน เพื่อรักษาความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล และโปรแกรมระบบงาน เช่น การควบคุมข้อมูลนำเข้า การควบคุมการประมวลผล และการควบคุมข้อมูลออกหรือผลลัพธ์ เป็นต้น ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของโปรแกรมที่มีการนำมาใช้งานว่าจัดอยู่ในประเภทใด

## 1.2 ประโยชน์ของการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี มีดังนี้

**1.2.1 ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน** ในการปฏิบัติงานโดยใช้คนมักเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีโดยใช้โปรแกรมทางบัญชีที่เหมาะสม จะช่วยลดข้อผิดพลาดได้โดย กระบวนการทำงานของโปรแกรมมักจะมีโครงสร้างและรูปแบบที่ทำให้ตรวจพบข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้น

**1.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลและการนำเสนอสารสนเทศ** เนื่องจากการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลจัดทำรายงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการคำนวณ การจัดพิมพ์และการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลแบบเชื่อมตรง

**1.2.3 ลดปริมาณการใช้กระดาษ** การจัดทำบัญชีด้วยมีอนั้นการส่งผ่านข้อมูลหรือการอนุมัติรายการต้องใช้ออกสารทั้งต้นฉบับและสำเนาเป็นจำนวนมาก เพราะต้องใช้เอกสารประกอบทั้งสิ้น ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีข้อมูลส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่งผ่านต่อกันไปด้วยระบบเครือข่ายหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งอาจมีการอนุมัติรายการโดยการใช้สิทธิ์เข้าไปทำรายการในโปรแกรมระบบงาน การใช้กระดาษจึงมีการใช้เท่าที่จำเป็นหรือตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

**1.3 ข้อจำกัดในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี** แม้ว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีจะมีประโยชน์หลายประการ แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัด ได้แก่

**1.3.1 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป** เนื่องจากคอมพิวเตอร์ทำงานตามโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่กำหนดไว้ เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร เป็นต้น ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีที่ใช้อยู่เดิมอาจไม่ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ ซึ่งอาจเป็นผลให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่

**1.3.2 ความเสี่ยงจากการควบคุมภายในที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล** การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการควบคุมภายในที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากการทำงานและข้อมูลต่างๆ ถูกจัดเก็บอยู่ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การแก้ไขข้อมูลต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้โดยไร้ร่องรอยการตรวจสอบ เช่นการใช้โปรแกรมทางการบัญชีที่ขาดการควบคุมระบบงานที่เพียงพอ ทำให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลสามารถเข้าไปทำการแก้ไขข้อมูล หรือทำความเสียหายให้แก่ข้อมูลได้ ระบบการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ที่ไม่รัดกุมเพียงพอ หรือไม่มีการนำไปปฏิบัติอาจทำให้ข้อมูลเสียหายหรือถูกทำลายโดยไวรัสคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

**1.3.3 ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ยังไม่รับรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์** ในปัจจุบันกฎหมายพิจารณาเฉพาะข้อมูลที่เป็นเอกสารยังไม่รับรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ยังคงต้องมีการจัดพิมพ์ข้อมูลเป็นเอกสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นหลักฐานและจัดเก็บตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ทั้งนี้การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชียังมีข้อจำกัดหลายอย่างตามที่วคิน เชมเมอร์ (2548: 48) ได้กล่าวถึงปัญหาและข้อจำกัดของการใช้งานคอมพิวเตอร์ดังนี้ การนำคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้งานในด้านต่าง ๆ นั้น จะเห็นได้ว่าก่อให้เกิดประโยชน์ที่หลากหลาย เช่น ช่วยในการทำงานเร็วและสะดวกขึ้น การวินิจฉัยหรือให้ผลลัพธ์มีความแม่นยำมากกว่าเดิม สามารถแบ่งเบาภาระงานของมนุษย์ลงเป็นอย่างมาก แต่นั่นก็เป็นการพิจารณาแต่เพียงข้อดีเท่านั้น ในทางตรงกันข้ามหากจะพิจารณาถึงข้อจำกัดของการใช้งานคอมพิวเตอร์แล้วจะเห็นว่าคอมพิวเตอร์เป็นเพียงอุปกรณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นมาสำหรับแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่มนุษย์สอนหรือกำหนดไว้เท่านั้น คอมพิวเตอร์ยังไม่สามารถเข้ามาแทนที่มนุษย์ได้ 100% เพราะถึงอย่างไรก็ตาม มนุษย์ก็ยังคงคอยเป็นผู้ควบคุมและสร้างคำสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้อยู่ดี ระบบคอมพิวเตอร์ ถึงแม้จะมีความสามารถในเรื่องของการคิดและตัดสินใจแทนมนุษย์ แต่ก็ยังเป็นแค่บางเรื่องหรือบางกรณีเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ทั้งหมด การประมวลผลบางอย่างของคอมพิวเตอร์อาจไม่ฉลาดเท่ากับการคิดและตัดสินใจของมนุษย์ได้ เพราะคอมพิวเตอร์จะทำงานตามที่ได้รับคำสั่งหรือตามข้อมูลที่ได้รับมาเท่านั้น กล่าวคือ ได้ข้อมูลมาอย่างไรก็ทำตามไปแบบนั้น หากได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดหรือข้อมูลที่ไม่มีคุณค่าเข้าไปในระบบ ผลลัพธ์ที่ได้ออกมาก็จะเป็นข้อมูลที่ผิดพลาดและไม่เป็นประโยชน์ตามไปด้วย ปัญหาของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่พบมากที่สุดคือ ความรู้ไม่ทันเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องติดตามข่าวสารและปรับตัวให้ทันสมัย ตลอดเวลา ปัญหาที่

พบอีกข้อหนึ่งในปัจจุบันก็คือ ปัญหาอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งมักเกิดจากคนที่มีความรู้และความชำนาญทางคอมพิวเตอร์เป็นพิเศษ แต่กลับนำเอาความรู้ไปใช้ในทางที่ผิดและสร้างความเสียหายแก่ผู้อื่นอย่างมากมาย เช่น การขโมยข้อมูลที่มีความสำคัญโดยใช้วิธีการที่แยบยลแล้วนำเอาไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว การโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อไม่ให้สามารถทำงานต่อไปได้

การเลือกวิธีการจัดทำบัญชี ไม่ว่าจะเป็นการเลือกใช้วิธีการจัดทำด้วยมือ หรือจัดทำด้วยคอมพิวเตอร์ ล้วนแต่มีข้อดี ข้อเสีย ต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเลือกใช้วิธีจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์มีข้อดีหลายประการ อาทิ เช่น ทำให้งานด้านเอกสารลดลง ลดการใช้ปริมาณกระดาษ และลดข้อผิดพลาดการทำงาน โดยในทางตรงกันข้าม ผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีนั้น จะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่เดิมอาจไม่ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กร ทั้งนี้ การที่คอมพิวเตอร์จะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงอยู่ที่มนุษย์ ซึ่งจะต้องรู้จักเลือกใช้งานให้ถูกวิธี ติดตามข่าวสารเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอและมีความตระหนักถึงจริยธรรมในการใช้งาน ดังนั้นก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี ผู้ใช้ควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย และนอกจากนี้ไม่ว่าจะเลือกใช้วิธีการใดในการจัดทำบัญชีก็ตาม นักบัญชีควรจะต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (GAAP) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์

#### 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการขั้นตอนในการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1.4.1 การเตรียมการเบื้องต้น ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี จำเป็นต้องมีการเตรียมการเบื้องต้นในด้านต่างๆ เพื่อให้การปรับเปลี่ยนจากระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมมาเป็นระบบงานใหม่ สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1) ฮาร์ดแวร์ ควรมีการเตรียมการ โดยจัดเตรียมสถานที่ และจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์นำเข้าข้อมูลและแสดงผล เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

2) ซอฟต์แวร์ ก่อนการติดตั้งโปรแกรมทางบัญชีต้องมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมสำหรับฮาร์ดแวร์ที่ได้จัดเตรียมไว้ และเป็นระบบปฏิบัติการที่โปรแกรมทางบัญชีสามารถทำงานร่วมกันได้ ในการติดตั้งโปรแกรมทางบัญชีเพื่อใช้งานจะต้องมีการกำหนดค่าต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดทำแฟ้มข้อมูลหลักของกิจการในการเริ่มต้นระบบงานโดยมี



การกำหนดหน่วยเงินตราการกำหนดผังบัญชีหรือรหัสบัญชีที่เหมาะสมกับลักษณะประเภทของธุรกิจ เช่น ธุรกิจซื้อขายไป ธุรกิจผลิต ธุรกิจบริการ เป็นต้น

3) *ข้อมูล* ในกรณีที่มีการเริ่มต้นใช้ระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีจะมีบันทึกข้อมูลรายละเอียดของแฟ้มข้อมูลหลักต่างๆ เช่น ผังบัญชีหรือรหัสบัญชีส่วนใหญ่มักจะเป็นระบบกลุ่ม (Block) โดยมีลักษณะการเรียงลำดับของบัญชีแต่ละประเภท เช่น 100-199 เป็นบัญชีหมวดสินทรัพย์ หรือ 400-499 เป็นบัญชีหมวดรายได้ เป็นต้น

4) *บุคลากร* การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีอาจเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและหน้าทํางานของบุคลากร เพื่อให้มีการควบคุมภายในที่ดี และเหมาะสมกับสภาพการทํางาน รวมทั้งปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จึงควรมีการเตรียมการในด้านฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และสามารถปฏิบัติงานตามระบบใหม่ที่จะนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5) *กระบวนการทํางาน* ในขั้นนี้ควรมีการกำหนดขั้นตอนและนโยบายการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น การกำหนดสิทธิผู้ใช้ที่จะสามารถเข้าถึงระบบงานแต่ละระบบ การกำหนดวิธีการประมวลผลรายการ การสำรองข้อมูล การแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น

โดยข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีนั้น นักบัญชีหรือหน่วยงานมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมพร้อมไม่ว่าจะเป็นทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร วางกระบวนการทํางานต่าง ๆ เพื่อความเหมาะสมในการเลือกใช้โปรแกรม รวมไปถึงเพื่อรองรับการทํางานต่างๆของระบบบัญชีสำเร็จรูปนั้นๆ

## 2. แนวคิดการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปนั้น ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่มีประโยชน์มาก เนื่องจากทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินทั้งหมดได้อย่างง่าย ๆ และรวดเร็ว ทั้งยังสามารถสร้างรายงานที่จะช่วยในการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปให้เหมาะสมกับองค์กรแต่ละองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ควรจะมีการพิจารณาไตร่ตรองถึงปัจจัยที่สำคัญ ให้ถี่ถ้วนก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปนั้นๆ อาทิเช่น ลักษณะเฉพาะที่

จำเป็นสำหรับธุรกิจ เพื่อให้ได้โปรแกรมบัญชีที่สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจนั้นได้มากที่สุด ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดที่จะซื้อโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจซื้อ ดังนี้

## 2.1 ข้อควรคำนึงก่อนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

จิระ จริงจิตร (2547: 9-52) ได้ประมวลสิ่งที่ควรคำนึงถึงก่อนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ดังนี้

**2.1.1 ความเหมาะสมกับธุรกิจ** ซอฟต์แวร์ระบบบัญชีที่แกะออกมาจากกล่องแล้วใช้ได้ทันทีเป็นซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับธุรกิจขนาดกลางและเล็กที่ใช้ระบบทำบัญชีแบบมาตรฐาน ดังนั้นหากธุรกิจต้องการข้อมูลในรูปแบบพิเศษ ก็ควรเลือกโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่สามารถออกแบบการแสดงผลเองได้ด้วย เช่น ออกแบบรายงานหรือแบบฟอร์ม หรือทำกราฟข้อมูลได้เอง นอกจากนี้หากทำธุรกิจบริการ ต้องตรวจสอบดูให้มั่นใจว่า ซอฟต์แวร์นั้นมีลักษณะเฉพาะที่ต้องการหรือไม่

**2.1.2 ความสามารถ** โปรแกรมนี้สามารถจัดพิมพ์แบบฟอร์มหรือเตรียมข้อมูลที่ใช้กับหน่วยงานนอกองค์กร เช่น สรรพากร หรือธนาคาร ได้หรือไม่ และสามารถเชื่อมต่อกับโปรแกรมที่ใช้เป็นประจำ เช่น Microsoft office ได้หรือไม่ โดยพิจารณาถึงการตอบสนองความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตด้วย ซึ่งอาจเขียนรายการความสามารถที่ต้องการไว้ก่อน โดยดูจากการทำงานในปัจจุบัน แล้วมาพิจารณาโปรแกรมแต่ละตัวว่า มีความสามารถตรงตามรายการที่เขียนไว้มากน้อยเพียงใด

**2.1.3 ความยากง่าย** ให้ทดลองใช้งานพิจารณาในเรื่อง ความสามารถพิมพ์ เช็คใบสั่งซื้อ และใบแจ้งหนี้ได้ด้วยขั้นตอนง่ายๆ หรือไม่ เพราะถึงแม้ว่าผู้ขายอ้างว่าโปรแกรมนี้ใช้งานง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ การพิจารณาโปรแกรมให้ดีก่อนตัดสินใจซื้อ อย่างแรกคือ ต้องรู้สึกดีกับหน้าจอของโปรแกรม หรือการแสดงผลบนจอภาพ และประเมินดูว่า จากการลองใช้งาน สามารถเรียนรู้วิธีใช้งานได้เอง หรือจะต้องลงทุนในการฝึกอบรมอีก

**2.1.4 การสนับสนุนและช่วยเหลือ** เช่น เอกสารประกอบและข้อความช่วยเหลือ ให้พิจารณาดูว่าโปรแกรมมีฟังก์ชันเหล่านี้หรือไม่ เช่น ดัชนีตัวช่วยค้นหา ตัวอย่างการใช้งาน และมีคู่มือการใช้งานทั้งเป็นเล่มและแบบออนไลน์หรือไม่ และบริษัทผู้จำหน่ายมีการบริการตอบคำถาม หรือให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาหรือไม่ หากเป็นไปได้ให้สอบถามจากผู้ที่เคยใช้งานมาก่อนเพื่อดูถึงบริการของผู้ขายด้วย

**2.1.5 การรองรับขนาดของการใช้งาน** โดยดูว่า โปรแกรมสามารถเชื่อมต่อเป็นเน็ตเวิร์คได้หรือไม่ หากต้องการเพิ่มจำนวนผู้ใช้จากหนึ่งคนเป็นหลายคน จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร สำหรับบางโปรแกรม สามารถทำได้โดยซื้อสิทธิ์การใช้ (license) เพิ่ม แต่สำหรับบางโปรแกรม จะต้องเปลี่ยนรุ่นของโปรแกรมเป็นรุ่นสำหรับการใช้งานในเครือข่าย ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่ามาก

การเลือกโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้ธุรกิจสูญเสียประโยชน์หรือเสียหายได้ไป ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาเหล่านี้มิให้เกิดขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานจึงควรที่จะมีข้อมูลต่างๆ ที่เพียงพอ เพื่อมาช่วยในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เพราะโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปแต่ละตัวถูกออกแบบมาเพื่อจุดประสงค์ที่ต่างกัน บางตัวเหมาะกับธุรกิจบริการ บางตัวเหมาะกับธุรกิจซื้อขายไป รวมไปถึงความแตกต่างกันในเรื่องของราคาอีกด้วย โปรแกรมที่ทำงานได้หลากหลายก็ย่อมต้องมีราคาแพงกว่าตัวที่มีฟังก์ชันน้อยเป็นธรรมดา

## 2.2 แนวทางพิจารณาคุณสมบัติของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

สุภาพร เจริญเยี่ยม (2546: 45-67) ได้ให้ข้อควรพิจารณาในการเลือกใช้โปรแกรมทางบัญชีในการใช้งาน มีปัจจัยต่าง ๆ ที่จะต้องนำมาพิจารณา เพื่อให้ได้ระบบงานที่เหมาะสมกับองค์กร เนื่องจากโปรแกรมทางบัญชีแต่ละโปรแกรมก็มีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน ซึ่งมีแนวทางในการพิจารณาคุณสมบัติในแต่ละปัจจัยดังนี้

**2.2.1 ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน** มีประเด็นในการพิจารณาที่สำคัญคือ โปรแกรมสามารถรองรับการทำงานในหน้าที่ใดบ้างและไม่รองรับหน้าที่ใดในองค์กรซึ่งถ้าหน้าที่ใดที่โปรแกรมไม่รองรับจะต้องหาโปรแกรมอื่นเข้ามาใช้แทนในส่วนที่ขาดไป ทั้งนี้จะต้องพิจารณาถึงการกรณีที่จะต้องดัดแปลงจะต้องดำเนินการในระดับใดบ้างจึงจะสามารถสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพราะถ้าต้องดัดแปลงมากจะต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง และต้องพิจารณาถึง

1) โปรแกรมสามารถรองรับการทำงานของหน้าที่ใดบ้าง ในการเลือกโปรแกรมทางบัญชี ควรพิจารณาว่าโปรแกรมนั้น ๆ สามารถรองรับการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ตามต้องการได้

2) หากต้องดัดแปลงแก้ไขโปรแกรมจะต้องดำเนินการในระดับใด จึงจะสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ถ้าต้องมีการดัดแปลงมาก อาจมีต้นทุนสูง ซึ่งอาจทำให้ไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน

3) มีหน้าที่งานใดบ้างในองค์กร ที่ไม่สามารถปรับแก้ไขโปรแกรมให้รองรับความต้องการในการใช้งานได้ในกรณีนี้ องค์กรอาจพิจารณานำโปรแกรมอื่นมาใช้งานร่วมด้วยเพื่อ

รองรับการทำงานในส่วนที่ยังขาดอยู่ โดยคำนึงถึงความสามารถในการเชื่อมโยงกันของโปรแกรม นั้น ๆ ด้วย

### 2.2.2 ความยืดหยุ่นของโปรแกรม มีประเด็นในการพิจารณาที่สำคัญดังนี้

1) การดัดแปลงโปรแกรมทำได้ง่ายหรือไม่ เนื่องจากการดัดแปลงโปรแกรมในส่วใดส่วหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อส่วอื่น ๆ ทำให้เกิดข้อจำกัดด้านเทคนิค ซึ่งทำให้ยากต่อการปรับแก้โปรแกรมให้รองรับการทำงานได้ตามที่ต้องการ

2) โปรแกรมมีคุณสมบัติในส่วนที่ให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างฟังก์ชันงานตามความต้องการได้หรือไม่ คุณสมบัติส่วนนี้จะช่วยให้โปรแกรมสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ เมื่อความต้องการเปลี่ยนแปลงไป

3) ผู้จัดจำหน่ายมีความสนใจที่จะดัดแปลงโปรแกรมให้หรือไม่ สำหรับบางโปรแกรม หากผู้ใช้งานดัดแปลงโปรแกรมเอง อาจมีผลต่อเงื่อนไขการรับประกันและการให้บริการหลังการขายที่จะได้รับ

### 2.2.3 ความยอมรับจากผู้ใช้งาน มีประเด็นในการพิจารณาที่สำคัญดังนี้

1) ความยากง่ายสำหรับผู้ใช้งานที่ไม่มีความรู้ด้านเทคนิคอยู่ในระดับใดหากโปรแกรมมีการใช้งานยาก ผู้ใช้งานอาจเกิดความรู้สึกต่อต้านและไม่ต้องการใช้งาน

2) ในการฝึกอบรมเพื่อให้ใช้โปรแกรมได้ต้องใช้เวลาเท่าใด ถ้าโปรแกรมมีความสลับซับซ้อนยากต่อการใช้งาน ต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมมาก กิจการจะมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสูง

### 2.2.4 ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีประเด็นในการพิจารณาที่สำคัญดังนี้

1) โปรแกรมสามารถทำงานได้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภทใด ได้แก่ เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ มินิคอมพิวเตอร์ หรือไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวมถึงความยากง่ายในการใช้งาน

2) โปรแกรมทำงานบนระบบปฏิบัติการประเภทใด โดยหากองค์กรมีระบบปฏิบัติการนั้น ๆ ใช้งานอยู่แล้ว และไม่จำเป็นต้องจัดหาเพิ่มเติม จะช่วยประหยัดต้นทุนในส่วนนี้ได้

3) โปรแกรมใช้หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) และอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลจำนวนเท่าใด ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนและขีดความสามารถในการใช้งาน โดยการพิจารณาจากโครงสร้างฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บเป็นโปรแกรมแบบใดและรายการข้อมูลที่จัดเก็บในโปรแกรมตรวจกับความ ต้องการหรือไม่

**2.2.5 ฐานข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่ถูกออกแบบ** ไว้ในโปรแกรมสามารถรองรับรายการข้อมูลและการประมวลผลที่ต้องการหรือไม่ ฐานข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของโปรแกรมเปิดโอกาสให้เพิ่มเติมรายการข้อมูลที่ต้องการเก็บได้หรือไม่ในกรณี queเพิ่มเติมได้โดยง่าย จะทำให้ระบบมีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้

**2.2.6 ความยากง่ายในการติดตั้งโปรแกรม** ให้พิจารณาที่ขั้นตอนในการติดตั้งว่ามีข้อจำกัดมากนักน้อยเพียงใด และการปรับเปลี่ยนจากระบบงานเดิมไปใช้โปรแกรมอื่น ๆ มีความยุ่งยากมากนักน้อยเพียงใด

**2.2.7 การบำรุงรักษา** ให้พิจารณาถึงการปรับปรุงโปรแกรมของผู้จัดจำหน่ายว่ามีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไม่ และเมื่อปรับปรุงแล้วสามารถเพิ่มขีดความสามารถได้หรือไม่ จะต้องใช้บุคลากรจำนวนเท่าใดในการรับผิดชอบด้านการบำรุงรักษา

**2.2.8 เอกสารประกอบระบบ** ได้แก่ คู่มือประกอบระบบที่สามารถทำความเข้าใจและใช้งานง่าย ซึ่งควรมีมาพร้อมกับโปรแกรมที่จัดซื้อ

**2.2.9 คุณภาพของผู้จัดจำหน่ายโปรแกรม** มีประเด็นในการพิจารณาที่สำคัญดังนี้

- 1) ผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมนีหรือไม่ ผู้จัดจำหน่ายที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง จะเข้าใจถึงข้อจำกัดต่าง ๆ และคุณสมบัติของโปรแกรม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่
- 2) ผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมมียอดจำหน่ายที่ดีและมีฐานะทางการเงินมั่นคงเพียงใด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้จัดจำหน่ายจะสามารถให้บริการด้านการบำรุงรักษาโปรแกรม และมีการปรับปรุงขีดความสามารถของโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง
- 3) ผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมจะดำเนินธุรกิจประเภทนี้ต่อไป หรือให้บริการที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมนีต่อไปในอนาคตหรือไม่ เนื่องจากองค์กรมักต้องการบริการด้านการบำรุงรักษาและการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในภายหลัง
- 4) ผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมให้การสนับสนุนในการติดตั้งและการให้บริการหลังการขายประเภทใดบ้าง เช่น เจ้าหน้าที่ การให้บริการสายด่วน สถานที่และอุปกรณ์ฝึกอบรม ทีมงานวิจัยและพัฒนา เป็นต้น
- 5) ผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมตอบสนองต่อคำแนะนำในการปรับปรุงของผู้ใช้มากนักน้อยเพียงใด

6) ผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมมีกำหนดการเพื่อนัดหมายกับกลุ่มผู้ใช้เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้โปรแกรมหรือไม่ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นจากการใช้โปรแกรม และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้น

2.2.10 **ต้นทุน** ให้พิจารณาถึง ราคาของโปรแกรม ราคาของอุปกรณ์เสริม นอกจากนี้ในการดัดแปลงและติดตั้งโปรแกรม

- 1) ราคาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมในเบื้องต้นประมาณเท่าใด
- 2) ราคาอุปกรณ์หรือโปรแกรมเสริมระบบงานแต่ละประเภทประมาณเท่าใด
- 3) มีการทำสัญญาบำรุงรักษารายปีหรือไม่ และมีค่าธรรมเนียมเท่าใด
- 4) ในการประมวลผลด้วยโปรแกรม มีประมาณการค่าใช้จ่ายรายปีเป็นเท่าใด
- 5) การดัดแปลงและติดตั้งโปรแกรมที่ดัดแปลงเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มีค่าใช้จ่ายเท่าใด

โดยองค์กรควรพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไป เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนประกอบด้วย

ปัจจัยที่ควรคำนึงถึงก่อนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ได้ให้แนวคิดที่ค่อนข้างเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ ให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับองค์กร ความสามารถของโปรแกรมที่จะต้องมีความยืดหยุ่น เป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้ และจะต้องคำนึงถึงความยากง่ายในการดูแลรักษาระบบ ต้นทุนที่เกิดขึ้นว่าคุ้มค่าหรือไม่ โดยบางครั้งองค์กรหรือหน่วยงานจะต้องมีการทดลองใช้ตัวโปรแกรมนั้นจริงๆ เพื่อทดสอบการถึงความเหมาะสมของโปรแกรมนั้นๆ ว่าตรงตามความต้องการหรือไม่ ซึ่งโดยส่วนมากสามารถประเมินผลได้ประมาณหนึ่งเดือนหลังจากการติดตั้งระบบสมบูรณ์และได้เริ่มใช้งานแล้ว ซึ่งนอกจากจะได้ทดลองในเรื่องของฟังก์ชันการทำงานแล้วยังได้เห็นถึงข้อผิดพลาดที่อาจมีในโปรแกรม (bug) ด้วย ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงขั้นตอนที่สำคัญในการเลือกโปรแกรมระบบบัญชี

### 2.3 ขั้นตอนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

จิระ จริงจิตร (2547: 9-52) ได้ประมวลขั้นตอนต่าง ๆ ในการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ไว้ดังนี้

2.3.1 **ทำการศึกษาข้อมูล** การศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชีที่มีอยู่ในตลาดเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการเลือกหาโปรแกรมระบบบัญชี

**2.3.2 จัดทำรายชื่อ** ทำรายชื่อผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่หาได้

**2.3.3 ตัดตัวเลือกที่มีข้อด้อยอย่างเห็นได้ชัดจากรายการ** เริ่มตัดตัวเลือกผลิตภัณฑ์บางตัวออกโดยดูจากฟังก์ชัน ที่อาจจะมึนน้อยไป หรือเพราะว่ามันแพงเกินไป แล้วทำโน้ตไว้ การเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมนั้นจะได้จากขั้นตอนการพิจารณาตัดตัวเลือกที่ไม่เหมาะสมออกไป

**2.3.4 พิจารณาลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์** ขั้นตอนต่อไปคือ ทำรายการของคุณสมบัติเฉพาะที่ต้องการ แล้วเปรียบเทียบกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์แต่ละชุด

**2.3.5 เข้าไปดูเว็บไซต์** เข้าไปดูเว็บไซต์ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปแต่ละตัวที่เลือกอยู่ในรายการ (ถ้าหากมีรายชื่อมากเกินไปให้เลือก 5 โปรแกรมที่ดีที่สุด) แล้วพิมพ์ข้อมูลออกมาศึกษาโดยละเอียด

**2.3.6 พิจารณาจากเอกสารโฆษณาและชุดผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง** ติดต่อไปยังผู้จำหน่ายโปรแกรมแต่ละราย และขอให้ส่งรายละเอียดล่าสุดและชุดผลิตภัณฑ์ตัวอย่างมาให้

**2.3.7 สาธิตให้เห็นการทำงานจริง** จะต้องเจาะจงผู้จำหน่ายโปรแกรมที่เลือก เพื่อให้ผู้ขายมาสาธิตผลิตภัณฑ์ให้ดู ควรถามเกี่ยวกับช่วงเวลาให้บริการ ขั้นตอนการติดตั้ง และประสิทธิภาพการติดตั้งระบบ และขอรายชื่อผู้อ้างอิงที่สามารถติดต่อเพื่อสอบถามคุณภาพการทำงานได้ ในขั้นนี้ อาจจะขอให้ทำการติดตั้งโปรแกรมชุดทดลองในคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะสามารถทดสอบผลิตภัณฑ์ได้ด้วยตัวเอง

**2.3.8 ทดสอบผลิตภัณฑ์** ในการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ไม่รู้วิธีใช้ หากไม่สามารถใช้งานได้อย่างที่ต้องการก็ไม่ได้แสดงว่าโปรแกรมนี้ไม่ดี ให้จดปัญหาไว้แล้วสอบถามกับผู้จำหน่าย แล้วทำการอัปเดตข้อดีและข้อเสียในรายการที่ทำเอาไว้ รวมถึงคุณภาพในการทำงาน ภาพลักษณ์และความรู้สึกในการใช้ ความสะดวก และอื่นๆ

**2.3.9 ติดต่อผู้อ้างอิง** ติดต่อผู้อ้างอิงตามรายชื่อที่ผู้จำหน่ายให้มา

**2.3.10 ทำการตัดสินใจ** เลือกชุดซอฟต์แวร์ระบบบัญชีแล้ว หากยังมีรายชื่อเหลืออยู่หลายตัว ให้ตัดสินใจตามสัญชาตญาณ แต่ถ้ายังตัดสินใจไม่ได้ ให้เลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ง่าย ผลิตภัณฑ์ที่สร้างด้วยเทคโนโลยีขั้นนำ และผลิตภัณฑ์ที่ให้รายงานดีที่สุดในราคาที่เหมาะสม การที่ได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงขั้นตอนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปนั้น ผู้วิจัยพบว่าอีกประเด็นที่ผู้ใช้โปรแกรมระบบบัญชีควรให้ความสนใจนั้นคือ การเปรียบเทียบแต่ละโปรแกรม โดยแยกออกตามโมดูลการทำงานหรือแยกตามลักษณะการทำงานรวมถึงการพิจารณาย่อยลงไป

รายละเอียด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงความสามารถของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปนั้นๆ ให้ได้มากที่สุดก่อนการตัดสินใจซื้อ

## 2.4 ความสามารถของโมดูลโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

จิระ จริงจิตร (2547: 9-52) ได้ประมวลข้อควรพิจารณาถึงความสามารถของโมดูลต่าง ๆ ในโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ไว้ดังนี้

### 2.4.1 ระบบบัญชีแยกประเภท

1) *ผังบัญชี* ผังบัญชีมีความยาวรหัสสูงสุดเท่าไร รหัสบัญชีสามารถกำหนดให้เป็นตัวเลขและตัวอักษรได้หรือไม่ แต่ละรหัสบัญชีแบ่งออกเป็นส่วนได้มากที่สุดกี่ส่วน สามารถออกรายงานโดยแยกกลุ่มข้อมูลตามส่วนของรหัสบัญชีได้หรือไม่ สามารถพิมพ์โครงสร้างของผังบัญชีได้หรือไม่ สามารถสำเนาผังบัญชีเพื่อความรวดเร็วในการนำไปใช้กับหน่วยงาน หรือบริษัทอื่นได้หรือไม่ หากมีการเปลี่ยนโครงสร้างผังบัญชี ระบบจะแปลงข้อมูลที่มีอยู่ไปยังโครงสร้างใหม่ให้โดยอัตโนมัติหรือไม่ สามารถทำเครื่องหมายให้รู้ว่าบัญชีนี้มีการเคลื่อนไหวหรือไม่มีการเคลื่อนไหวได้หรือไม่ ระบบอนุญาตให้ลบบัญชีที่ยังมีการเคลื่อนไหวอยู่หรือไม่ สามารถออกแบบหรือเปลี่ยนแหล่งผังบัญชีได้ตามต้องการหรือไม่

2) *การลงรายการบัญชีรับ-จ่าย* ข้อมูลบัญชีจะต้องเท่ากันหรือไม่จึงจะผ่านรายการได้ สามารถเซฟข้อมูลบัญชีที่ไม่ลงตัวไว้ก่อนได้หรือไม่ มีการกลับรายการของบัญชีรายวันให้โดยอัตโนมัติหรือไม่ สามารถบันทึกรายการที่ไม่มีจำนวนเงินได้หรือไม่ สามารถกำหนดสมุดบัญชีรายวันได้กี่เล่ม สามารถปรับการป้อนข้อมูลรับ-จ่ายได้ตามต้องการหรือไม่ สามารถดึงรายการรับ-จ่ายรายวันมาจาก Excel ได้หรือไม่

3) *การเรียกดูข้อมูล* สามารถค้นหาบัญชีโดยระบุบางส่วนของบัญชีได้หรือไม่ สามารถค้นหาบัญชีโดยดูจากคำอธิบายโครงการได้หรือไม่ สามารถค้นหาบัญชีโดยระบุวันที่ได้หรือไม่ สามารถค้นหาบัญชีโดยดูจากมูลค่าเงินได้หรือไม่ สามารถค้นหาบัญชีโดยดูจากชื่อที่บันทึกในรายการบัญชีรายวันได้หรือไม่ สามารถเรียกดูยอดคงเหลือในบัญชีของปีงบประมาณหลาย ๆ ปีได้หรือไม่ ในการค้นหาบัญชี จำเป็นต้องใส่หมายเลขบัญชีทั้งหมด หรือสามารถป้อนเพียงบางส่วนของเลขบัญชีก็ได้ สามารถเรียกดูข้อมูลบัญชีทั้งแบบละเอียดและแบบสรุปได้หรือไม่ สามารถเรียกดูข้อมูลงบประมาณเทียบกับการใช้จ่ายจริงได้ทันที ทั้งแบบสรุปและแบบละเอียดได้หรือไม่ ระบบสามารถแจ้งรายละเอียดของข้อมูลลงไปถึงระดับล่างสุด(แต่ละรายการ)ได้หรือไม่ ระบบสามารถแจ้งรายละเอียดของข้อมูลข้ามระบบหรือข้ามโมดูลการทำงานได้หรือไม่



4) เอกสารประกอบ เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่ การเก็บข้อมูลย้อนหลัง มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันทีที่ปี จำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

5) การทำรายงาน ระบบมีรายงานมาตรฐานใดบ้าง มีตัวสร้าง/ออกแบบรายงาน (report write) ให้หรือไม่ หากไม่ให้สอบถามถึงวิธีสร้างรายงานด้วย หากระบบมีรายงานมาตรฐานให้ ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงแล้วบันทึกไว้ในชื่ออื่นได้หรือไม่ สามารถจัดเก็บรายงานไว้เป็นไฟล์ เพื่อนำมาพิมพ์ภายหลังได้หรือไม่

6) ความปลอดภัย สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้เข้าใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถจำกัดผู้ใช้เฉพาะสำหรับแต่ละบัญชีได้หรือไม่ สามารถกำหนดให้ดูข้อมูลได้อย่างเดียว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่

#### 2.4.2 ระบบบัญชีเจ้าหนี้

1) ทั่วไป สามารถทำงานร่วมกับระบบบัญชีแยกประเภทได้หรือไม่ ระบบทำการประมวลผลรายการบัญชีในลักษณะทันทีทันใด (real time) หรือเก็บรวบรวมไว้แล้วค่อยนำมาประมวลผลทีเดียว (batch)

2) ข้อมูลของเจ้าหนี้ สามารถกำหนดรหัสของเจ้าหนี้เป็นตัวอักษรและตัวเลขได้หรือไม่ ระบบสามารถกำหนดรหัสของเจ้าหนี้โดยอัตโนมัติได้หรือไม่ รหัสของเจ้าหนี้มีความยาวสูงสุดได้เท่าไร สามารถกำหนดส่วนลดเฉพาะสำหรับเจ้าหนี้แต่ละรายได้หรือไม่ สามารถกำหนดส่วนลดเป็นแบบเปอร์เซ็นต์, เป็นจำนวนเงิน หรือทั้งสองอย่างผสมกันได้หรือไม่ สามารถป้อนที่อยู่สำหรับเจ้าหนี้แต่ละรายได้ที่สถานที่ ระบบสนับสนุนการเพิ่มข้อมูลเฉพาะสำหรับแต่ละคู่ค้าหรือไม่ สามารถกำหนดสถานะระงับการจ่ายเงินให้กับบัญชีของเจ้าหนี้ได้หรือไม่

3) การดำเนินการออกใบแจ้งหนี้ ระบบรองรับการขออนุมัติและการใช้ใบสั่งซื้อหรือไม่ สามารถแบ่งใบแจ้งหนี้ใบเดียวออกไปสำหรับหลายแผนก, แหล่งเงิน, หน่วยงานที่รับผิดชอบค่าใช้จ่าย หรือบัญชีได้หรือไม่ ระบบรองรับใบสั่งซื้อหรือใบแจ้งหนี้ที่ยังมีสถานะค้างอยู่หรือไม่ ระบบสนับสนุนการออกใบแจ้งหนี้ซ้ำหรือไม่ ระบบสามารถตรวจสอบใบแจ้งหนี้ที่มีหลายเลขซ้ำกันได้หรือไม่

4) การทำงานเกี่ยวกับเช็ค รองรับการทำงานกับบัญชีธนาคารหลายบัญชีหรือไม่ สามารถใช้เครื่องพิมพ์เช็คได้หรือไม่ สามารถกำหนดตำแหน่งการพิมพ์ข้อมูลในเช็คได้ตามต้องการหรือไม่ ตรวจสอบว่า ช่องที่แสดงข้อมูลในเช็คครบตามต้องการ และมีความ

ยาวเพียงพอกับข้อมูลที่ใช้หรือไม่ ระบบสามารถจัดการกับเช็คที่ถูกตีคืนได้หรือไม่ ระบบสามารถรองรับการออกเช็คด้วยมือหรือไม่ มีการลงบันทึกเช็คที่ออกด้วยมือและเช็คที่ถูกตีคืนในบัญชีรายวันโดยอัตโนมัติหรือไม่ ระบบสร้างรายงานของทุกรายการที่เกิดขึ้นขึ้นเพื่อให้ใช้ในการตรวจสอบหรือไม่

5) *เอกสารประกอบ* เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่ การเก็บข้อมูลย้อนหลัง มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันทีปี จำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

6) *การเรียกดูข้อมูล* เรียกดูใบแจ้งหนี้ค้างจ่าย ของผู้ชาย/เจ้าหนี้ที่ต้องการได้หรือไม่ เรียกดูใบแจ้งหนี้ที่ชำระเงินแล้ว ของผู้ชาย/เจ้าหนี้ที่ต้องการได้หรือไม่ เรียกดูเช็คที่ถูกตีกลับ โดยแยกตามเจ้าหนี้ที่ต้องการได้หรือไม่ เรียกดูรายการเช็คทั้งหมด โดยแยกตามเจ้าหนี้ที่ต้องการได้หรือไม่ เรียกดูข้อมูลโดยใช้รหัสบัญชีบางส่วนได้หรือไม่ เรียกดูข้อมูลโดยระบุวันที่หรือหมายเลขใบแจ้งหนี้ได้หรือไม่ เรียกดูข้อมูลโดยระบุหมายเลขเช็คได้หรือไม่ เรียกดูข้อมูลโดยระบุบัญชีธนาคารได้หรือไม่

7) *การทำรายงาน* สามารถสร้างรายงานครบกำหนดชำระเงินให้เจ้าหนี้ได้หรือไม่ รายงานครบกำหนดชำระเงินนี้สามารถแสดงข้อมูลเฉพาะวันที่ที่กำหนดได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายงานข้อมูลผู้ชายสินค้า/เจ้าหนี้ โดยจัดเรียงตามข้อมูลใด ๆ ก็ได้ เช่น ชื่อ หรือรหัสไปรษณีย์ได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายงานสถานะของเงินสดที่ต้องการได้หรือไม่ สามารถแสดงสมุดทะเบียนเช็คได้หรือไม่

8) *ความปลอดภัย* สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้ใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถกำหนดให้ดูข้อมูลได้อย่างเดียว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่

### 2.4.3 การทำงานด้านบัญชีการสั่งซื้อ และภาระหนี้

1) *ทั่วไป* สามารถรวมการทำงานเข้ากับระบบบัญชีแยกประเภทและบัญชีเจ้าหนี้ได้หรือไม่ ระบบนี้รองรับการทำบัญชีตามภาระผูกพันได้หรือไม่ สามารถควบคุมและจัดทำงบประมาณบัญชีตามภาระหนี้สินและภาระผูกพันได้หรือไม่

2) *เอกสารประกอบ* เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่ การเก็บข้อมูลย้อนหลัง มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันทีปี จำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

3) *ทำรายงาน* สามารถทำรายงานทางการเงินโดยแสดงให้เห็นถึงงบประมาณ, รายการที่เกิดขึ้นจริง, หนี้ และการก่อหนี้ (ภาระผูกพัน) ได้หรือไม่ ความปลอดภัยสามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้เข้าใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถกำหนดให้ดูข้อมูลได้อย่างเดียว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่

#### 2.4.4 การทำงานด้านการลงบัญชีธนาคาร

1) *ทั่วไป* ทำงานกับบัญชีธนาคารหลายบัญชีได้หรือไม่ สามารถผ่านรายการฝากเงินจากบัญชีลูกหนี้และระบบการรับชำระเงินสดได้หรือไม่ สามารถทำรายการโอนเงินข้ามธนาคารได้หรือไม่ สามารถคำนวณดอกเบี้ยที่ได้รับได้หรือไม่ สามารถบันทึกค่าธรรมเนียมธนาคารที่เกิดขึ้นระหว่างการระงับยอดได้หรือไม่ แยกประเภทธุรกรรมทางการเงินที่เกิดขึ้นแหล่งที่มา เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีได้หรือไม่

2) *การตรวจสอบ* สามารถเลือกตรวจสอบธุรกรรมทางการเงินที่เกิดขึ้นแยกตามเช็ค, ค่าธรรมเนียมธนาคาร, ดอกเบี้ย และอื่น ๆ ได้หรือไม่ สามารถเลือกตรวจสอบเช็คตามการยกเลิก, ผู้ตรวจสอบ, ยอดคงค้าง, การส่งจ่าย, หมายเลขเช็ค หรือวันที่ได้หรือไม่ เอกสารประกอบ เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานพร้อมทั้งระบบหรือไม่

3) *การเก็บข้อมูลย้อนหลัง* มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันทีกี่ปี จำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

4) *การทำรายงาน* ระบบมีรายงานมาตรฐานใดบ้าง สามารถทำรายงานข้อมูลบัญชีธนาคารได้หรือไม่ สามารถทำรายงานเช็คคงค้างได้หรือไม่ สามารถทำรายงานการเดินยอดบัญชีธนาคารโดยละเอียดได้หรือไม่

5) *ความปลอดภัย* สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้เข้าใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถกำหนดให้ดูข้อมูลอย่างเดียว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่

#### 2.4.5 ส่วนการทำงานด้านจัดการงบประมาณ

1) *ทั่วไป* สามารถสั่งพิมพ์รายการงบประมาณเฉพาะที่กำหนดไว้ หรือเฉพาะที่ใช้จ่ายจริงได้หรือไม่ รองรับการบริหารงบประมาณตามงบที่ได้, ตามแหล่งเงิน หรือตามโครงการได้หรือไม่ รองรับการทำงบประมาณสำหรับระยะเวลาหลายปีหรือไม่ สามารถตั้งรหัสบัญชีขึ้นใหม่ได้จากระบบจัดการงบประมาณนี้หรือไม่

2) *การประมาณการล่วงหน้า* รองรับการประมาณการสำหรับระยะเวลาหลายปีหรือไม่ เรียกดูประวัติการแก้ไขงบประมาณได้ทันทีหรือไม่ สามารถวิเคราะห์งบประมาณ

ด้วยการอนุมัติเงื่อนไขเพื่อดูผลที่จะเกิดขึ้นได้หรือไม่ ผ่านงบประมาณไปยังระบบบัญชีแยกประเภทได้โดยอัตโนมัติหรือไม่ อัปเดตงบประมาณบางส่วนหรือทั้งหมดได้ง่ายหรือไม่

3) *เอกสารประกอบ* เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่

4) *การเก็บข้อมูลย้อนหลัง* มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันทีกี่ปี จำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

5) *การควบคุม* สามารถควบคุมงบประมาณได้ทั้งระดับภาพรวมและรายละเอียดปลีกย่อยได้หรือไม่ สามารถเตือน และ/หรือ ล็อกระบบบัญชีแยกประเภทเมื่อใช้งบประมาณเกินจากที่กำหนดได้หรือไม่ สามารถเตือน และ/หรือ ล็อกระบบบัญชีลูกหนี้เมื่อใช้งบประมาณเกินจากที่กำหนดได้หรือไม่ สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายโดยอิงจากภาวะผูกพันและหนี้สินได้หรือไม่

#### 2.4.6 ระบบบัญชีเงินเดือนและค่าแรง

1) *ทั่วไป* สามารถทำงานร่วมกับระบบบัญชีแยกประเภทได้หรือไม่ สามารถกระจายรายได้เข้าสู่กองทุนรวม และ/หรือโครงการ/ทุนต่าง ๆ ได้หรือไม่ (หากต้องการรายละเอียดมาก อาจต้องพิจารณาว่า สามารถกระจายเป็นจำนวนเงิน หรือเปอร์เซ็นต์จากรายได้ได้หรือไม่) สามารถกระจายภาษีในหน่วยดอลลาร์หรือเปอร์เซ็นต์เข้าสู่กองทุนรวมและ/หรือรายการ/ทุนต่าง ๆ ได้ รองรับการจ่ายเงินเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานได้หรือไม่ เช่น บางคนรับรายวัน บางคนรับเงินเดือน บางคนมีเงินเดือนพร้อมกับรับค่าแรงแต่ละจ็อบที่ทำด้วย เป็นต้น รองรับการจ่ายเงินหลายแบบได้หรือไม่ เช่น เป็นเงินสดบางส่วน และโดนเข้าบัญชีบางส่วน รองรับการจ่ายเงินเป็นงวดหรือไม่ สามารถกำหนดการหักเงินหลาย ๆ แบบจากพนักงานแต่ละคนได้หรือไม่ สามารถกำหนดบัญชีเงินฝากของพนักงานแต่ละคนได้หลายบัญชีหรือไม่ รองรับการจ่ายเงินเดือนที่ต่างกันได้หรือไม่ (รายวัน, รายสัปดาห์, ทุก 2 สัปดาห์, รายครึ่งเดือน และรายเดือน) ปรึการคำนวณวันลาป่วย, พักร้อน และชั่วโมงการทำงานของพนักงานแต่ละคนได้หรือไม่ สามารถสั่งพิมพ์เช็คเฉพาะรายการที่ต้องการได้หรือไม่

2) *เอกสารประกอบ* เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่

3) *การทำรายงาน* ระบบสามารถพิมพ์แบบฟอร์มเพื่อยื่นชำระภาษีได้หรือไม่ สามารถพิมพ์แบบฟอร์ม และทำรายงานเกี่ยวกับประกันสังคมได้หรือไม่ สามารถพิมพ์เช็คหรือหลักฐานรับรองการจ่ายเงินของพนักงานได้หรือไม่ สามารถพิมพ์ประวัติของพนักงานได้

หรือไม่ สามารถทำรายงานภาษีค่าจ้างเป็นรายไตรมาสหรือรายปีได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายงานการจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงานได้หรือไม่

4) *ความปลอดภัย* สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้เข้าใช้ตามการทำงาน เช่น ทำการตรวจสอบ หรือป้อนข้อมูลการเข้าทำงาน ได้หรือไม่ สามารถป้องกันผู้ไม่มีสิทธิ์เข้าแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่ สามารถกำหนดให้ผู้ใช้เข้าดูข้อมูลได้อย่างเดียว ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้

#### 2.4.7 ระบบบัญชีลูกหนี้

1) *ทั่วไป* สามารถแยกทำงานกับรายการไปส่งสินค้าแต่ละใบได้หรือไม่ สามารถสรุปยอดหนี้ที่ถึงกำหนดของลูกค้าแต่ละรายได้หรือไม่ รองรับรองการเรียกเก็บเงินที่ต่างกันหรือไม่ สามารถเรียกใช้ข้อมูลบัญชีของลูกค้าได้ทันทีหรือไม่ สามารถลงรายการสู่ระบบบัญชีแยกประเภทได้ทั้งแบบละเอียดและแบบย่อได้หรือไม่ รวมการทำงานเข้ากับระบบบัญชีแยกประเภทได้หรือไม่ รวมการทำงานเข้ากับระบบสินค้าคงคลังได้หรือไม่ รวมการทำงานเข้ากับระบบการรับเงินสดได้หรือไม่ เรียกดูยอดหนี้ของลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการหรือไม่ มีข้อมูลสำหรับการใช้แบ่งกลุ่มลูกค้า เช่น ประเภท ที่อยู่ เงินทุน ฯลฯ หรือไม่ รองรับรายงานทางการเงินได้หลายรูปแบบหรือไม่ สามารถออกใบเรียกเก็บเงินได้หลายรูปแบบหรือไม่ สามารถออกใบเรียกเก็บเงินเข้าได้หากไม่สามารถเก็บเงินได้ในครั้งแรก

2) *เอกสารประกอบ* เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่

3) *การเก็บข้อมูลย้อนหลัง* สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้เข้าใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถป้องกันผู้ไม่มีสิทธิ์เข้าแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่

4) *การทำรายงาน* สามารถออกแบบรายงานข้อมูล รายงานการเงิน และกำหนดแบบฟอร์มใบส่งของได้ตามต้องการหรือไม่ ทำรายงานหนี้คงค้างของลูกค้าได้หรือไม่ทำรายงานรายละเอียดการขายที่เกิดขึ้นแยกตามลูกค้าได้หรือไม่

5) *ความปลอดภัย* สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้เข้าใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถป้องกันผู้ไม่มีสิทธิ์เข้าแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่

#### 2.4.8 ส่วนการทำงานด้านการรับเงินสด

1) *ทั่วไป* ทำงานร่วมกับบัญชีธนาคารได้หลายบัญชีหรือไม่ สามารถรองรับลูกค้าที่มีหลายที่อยู่ได้หรือไม่ สามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าได้หรือไม่ สามารถออกใบส่งของตามต้องการได้หรือไม่ ทำงานร่วมกับระบบบัญชีแยกประเภทและบัญชีลูกหนี้ได้หรือไม่ สามารถออกใบเสร็จตามต้องการได้หรือไม่ สามารถกำหนดรูปแบบของใบเสร็จได้เองหรือไม่

2) เอกสารประกอบ เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่

3) การเก็บข้อมูลย้อนหลัง มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันที กี่ปี จำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

4) การรายงานข้อมูล ทำรายงานการรับชำระเงินสดประจำวันแยกตามธนาคารได้หรือไม่ ทำรายงานการรับชำระเงินสดประจำวันแยกตามลูกค้าได้หรือไม่ ทำรายงานการรับชำระเงินสดประจำวันแยกตามบัญชีได้หรือไม่ ทำรายงานการรับชำระเงินสดประจำวันแยกตามกิจกรรมหรือโครงการได้หรือไม่

5) ความปลอดภัย สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้ใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถป้องกันผู้ไม่มีสิทธิ์เข้าแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่

#### 2.4.9 ระบบสั่งซื้อสินค้า

1) ทั่วไป สามารถตรวจสอบใบสั่งซื้อย้อนหลังได้หรือไม่ สามารถพิมพ์ใบเสนอราคาได้หรือไม่ รองรับการขายที่หลายระดับราคาหรือไม่ สามารถระบุรายการสิ่งที่ไม่ใช่สินค้า เช่น ค่าแรง ค่าขนส่ง ฯลฯ ได้หรือไม่ รองรับการลดราคาในช่วงเวลาที่กำหนดได้หรือไม่ สามารถคิดส่วนลดแตกต่างกันตามลูกค้า และช่องทางการขายได้หรือไม่ ทำงานร่วมกับระบบบัญชีลูกหนี้ และบัญชีแยกประเภททั่วไปได้หรือไม่ ทำงานร่วมกับระบบสินค้าคงคลังได้อย่างสมบูรณ์หรือไม่ รองรับการทำงานกับหมายเลขสินค้า (Serial number) ได้หรือไม่

2) การประมวลคำสั่งซื้อ สามารถติดตามใบสั่งซื้อจำแนกตามเขตพนักงานขาย และสถานที่ขายได้หรือไม่ รองรับการส่งของไปยังจุดหมายปลายทางที่ต่างกันได้หรือไม่ สามารถเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าที่กำหนดไว้แล้วได้หรือไม่ สามารถเปลี่ยนแปลงส่วนลดของลูกค้าได้หรือไม่ สามารถรับสินค้าคืน โดยอัปเดตยอดสินค้าในคลังให้โดยอัตโนมัติได้หรือไม่

3) เอกสารประกอบ เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่

4) การเก็บข้อมูลย้อนหลัง มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันที กี่ปี จำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

5) การทำรายงาน ระบบมีรายงานมาตรฐานใดบ้าง สามารถทำรายงานการขายประจำวันได้หรือไม่ สามารถทำรายงานภาษีขายได้หรือไม่ สามารถทำรายงานการขายแยกตามพนักงานขายได้หรือไม่ สามารถทำรายงานการขายแยกตามเขตการขายได้หรือไม่ สามารถทำรายงานการขายเฉพาะช่วงเวลาที่กำหนดได้หรือไม่ สามารถทำรายงานการขายแยก

ตามใบส่งของได้หรือไม่ สามารถทำรายงานการส่งสินค้าได้หรือไม่ สามารถทำรายงานการส่งสินค้าย้อนหลังแยกตามลูกค้า วันที่ สินค้า พนักงานขาย หรือเขตการขายได้หรือไม่ สามารถทำรายงานข้อมูลการขายในอดีตได้หรือไม่ สามารถปรับแต่งรายงานตามต้องการได้หรือไม่

6) *ความปลอดภัย* สามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับผู้เข้าใช้งานตามตำแหน่งหน้าที่ได้หรือไม่ สามารถกำหนดผู้มีสิทธิ์เข้าดูข้อมูลได้หรือไม่

#### 2.4.10 การบริหารคลังสินค้า

1) *ทั่วไป* สนับสนุน LIFO, FIFO และวิธีการคิดต้นทุนแบบมาตรฐาน และแบบเฉลี่ยตามสัดส่วน สนับสนุนการกำหนดรหัสสินค้าในรูปแบบที่ต้องการ สามารถกำหนดราคาและช่วงเวลาที่จะทำโปรโมชันของสินค้า สามารถรองรับการเก็บรหัสสินค้าที่มีรูปแบบแตกต่างกัน สามารถป้องกันคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าแต่ละรายการได้ สามารถจัดการกับค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเบิกวัสดุไปประกอบเป็นสินค้าใหม่ได้

2) *การตรวจสอบ* ความสามารถในการบ่งบอกจำนวนสูงสุด/ต่ำสุดโดยแยกตามชนิดสินค้า ความสามารถในการตรวจสอบคลังสินค้าในหลายสถานที่ ความสามารถในการให้ข้อมูลการสั่งของแบบ Real-time

3) *เอกสารประกอบ* เรียกดูข้อความช่วยเหลือขณะใช้งาน (Online Help) ได้หรือไม่ มีคู่มือการใช้งานมาพร้อมกับระบบหรือไม่

4) *ข้อมูลย้อนหลัง* มีรายละเอียดข้อมูลย้อนหลังที่เรียกดูได้ทันทีที่ปีจำเป็นต้องล้างข้อมูลเก่าออกจากระบบตามจำนวนปีที่กำหนดไว้หรือไม่

5) *การทำรายงาน* ระบบมีรายงานมาตรฐานใดบ้าง สามารถพิมพ์รายงาน Master Stock ได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายการจำนวนสินค้าสำหรับการตรวจนับสินค้าที่มีอยู่จริงได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายการสินค้าที่ขาด และสินค้าที่มีในคลังมากเกินไปได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายการสั่งซื้อและรายการสินค้าค้างส่งให้กับลูกค้าได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายการสินค้าที่มีอยู่ในคลัง ณ ปัจจุบันได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายงานความเคลื่อนไหวของสินค้าแต่ละชนิดได้หรือไม่ สามารถพิมพ์รายงานมูลค่าสินค้าในคลังโดยใช้วิธีคิดต้นทุนแบบต่าง ๆ ได้หรือไม่ สามารถพิมพ์ป้ายชื่อหรือบาร์โค้ด ติดสินค้าได้หรือไม่

6) *ความปลอดภัย* ความสามารถในการจำกัดการใช้งานโดยพิจารณาจากลักษณะงาน ความสามารถในการจำกัดการใช้ตามผู้ใช้แต่ละคนได้

7) *ความสามารถในการทำงานร่วมกับโปรแกรมอื่น* มีส่วนเชื่อมต่อที่พัฒนาเพื่อการใช้งานร่วมกับระบบบัญชีแยกประเภท (General ledger) และโปรแกรมสำคัญอื่น

ๆ เช่น โปรแกรมวิเคราะห์การขาย หรือไม่ การเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่นสนับสนุนการอัปเดตข้อมูลแบบ real time หรือแบบ batch หรือไม่ ถ้าไม่มีการเตรียมส่วนเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่นไว้ให้ การพัฒนาส่วนเชื่อมต่อขึ้นมาใหม่เองมีความยากง่ายเพียงใด ทำการตรวจสอบกับผู้ใช้ซอฟต์แวร์นี้มาแล้ว หลังจากที่ได้ศึกษาแนวคิดในการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปแล้ว

ขั้นตอนต่าง ๆ และความสามารถของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปโดยทั่วไปนั้น ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ควรจะต้องพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อ ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเลือกทำการศึกษาถึงความพึงพอใจการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอื่น ๆ ต่อไป โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงความสามารถของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส โดยประเมินถึงความพึงพอใจจากผู้ใช้งานโปรแกรมจริง ซึ่งสามารถที่จะใช้เป็นข้อมูล แนวทางในการกำหนดความสามารถของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส และโปรแกรมอื่นๆได้

### 3. ความเป็นมาและการทำงานของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

#### 3.1 ความเป็นมาของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ผลิตโดย บริษัท เอ็กซ์เพรสซอฟต์แวร์กรุ๊ป จำกัด ตั้งอยู่ที่ 128/52-53 ห้อง 5N ชั้น 5 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ซึ่งก่อตั้งขึ้นด้วยกลุ่มนักบัญชีและนักคอมพิวเตอร์ที่ต้องการพัฒนาโปรแกรมบัญชี ให้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะรองรับงานบัญชี และมีความยืดหยุ่นสำหรับการใช้งานในระบบบัญชีของธุรกิจต่างๆ ไป โดยเริ่มจากการรับจ้างพัฒนาโปรแกรมให้กับบริษัทต่างๆ ในลักษณะของงานเฉพาะด้าน(TAILORMADE) อาทิเช่น ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบเจ้าหนี้ ระบบลูกหนี้ ฯลฯ

ซึ่งจากการได้พัฒนาโปรแกรมให้กับลูกค้าอยู่เสมอ ทำให้มีความรู้ และความเข้าใจในระบบบัญชีต่างๆ เป็นอย่างดี ทำให้สามารถที่จะพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป โดยวางแนวทางในการพัฒนาไว้ดังนี้ แสดงผลเป็นภาษาไทยทั้งหมด , ง่ายต่อการใช้งาน , มีความเหมาะสมสำหรับธุรกิจในประเทศไทย , ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน , มีความยืดหยุ่นเพื่อสามารถนำไปใช้งานได้อย่างกว้างขวาง , มีการพัฒนาต่อเนื่องตลอดเวลา , สามารถใช้งานได้จริง จากแนวทางดังกล่าวบริษัทฯ ได้พัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปขึ้นมาเรียกว่า " ระบบบัญชี สำเร็จรูป



เอ็กซ์เพรส" โดยใช้เวลาในการพัฒนา 6 เดือน ทดสอบ 3 เดือนโดยให้ลูกค้าใช้กับงานจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ใช้จริงสำหรับนำมาพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขก่อนออกวางจำหน่ายจริง

โดยทางบริษัทได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของกิจการ ตลอดจนบุคลากรฝ่ายบัญชีเป็นอย่างมาก ซึ่งทางบริษัทมีปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ คือการบริการหลังการขายแก่ลูกค้าให้ดีที่สุด และพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง ให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งานดั่งนั้น บริษัทฯ จึงจัดเตรียมพนักงาน บริการที่ให้คำปรึกษาแนะนำกว่า 30 คน เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามวิธีการใช้งานตลอดจนถึง ปัญหาในการใช้งานตลอดอายุการใช้งาน ทำให้ในปัจจุบันมีผู้ใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส เป็น จำนวนกว่า 20,000 ราย

**3.2 การทำงานของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส** ประกอบไปด้วยระบบงานหลักๆ 12 ระบบ ดังต่อไปนี้

**3.2.1 ระบบบัญชีแยกประเภท** ข้อมูลส่วนใหญ่ที่นำมาใช้กับระบบนี้มักจะถูกส่งมาจาก ระบบซื้อ, ระบบขาย, การเงิน และระบบอื่นๆ โดยระบบนี้มีความสามารถหลากหลายอันได้แก่ สามารถจัดเตรียมผังบัญชีตัวอย่างที่สามารถ แก้ไข เพิ่มเติม ลบทิ้ง ได้ การสร้างงบการเงินได้ทุกรูปแบบ มีระบบควบคุมเงินสดย่อย หรือเงินทดรองจ่ายทำให้สามารถดูความเคลื่อนไหวของเงินสดได้ตลอดเวลา รายงานสมุดเงินสดย่อย สร้างใบเบิกเงินสดย่อยและใบเบิกชดเชยเงินสดที่สามารถแก้ไขได้ บันทึกค่าใช้จ่ายที่มีใบกำกับภาษีหลายใบในใบสำคัญจ่าย (Voucher) ใบเดียวกัน และสามารถพิมพ์และแก้ไขรูปแบบใบสำคัญ (Voucher) ได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ยังมีรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายทั้ง แบบภงด.3 และภงด.53 ตรงตามแบบกรมสรรพากร การจัดลำดับ (Running) เลขที่ใบสำคัญในสมุดรายวันได้ 5 แบบ ได้แก่ 0=ป้อนเลขที่เอง, 1=YMMDDxx, 2=YMMxxxx, 3=YYMMxxxx, 4=YYMMDDxx (Y=ปี, M=เดือน, D=วันที่เอกสาร, x=Running Number) การกำหนดผังบัญชีให้แยกตามแผนกได้ไม่จำกัด (Cost Center) มีระบบบล็อกงวดบัญชี ทำให้ป้องกันการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลในงวดที่ปิดบัญชีไปแล้ว สามารถกำหนดวันเริ่มต้นรอบระยะเวลาบัญชีของบริษัท ตามวันเดือนที่แจ้งกับสรรพากร และสามารถป้อนข้อมูลของปีถัดไปได้ไม่จำกัดโดยไม่ต้องรอการปิดบัญชีสิ้นปี สามารถเก็บข้อมูลรายวันได้สูงสุด 24 งวด และงวดที่ 24 ไม่จำกัดเวลา ขึ้นอยู่กับผู้ใช้กำหนด สามารถดึงบัญชีต้นแบบ (Template) มาลงรายการรายวัน สามารถกำหนดยอดประมาณการ (Budget) ของแต่ละบัญชีได้ 12 เดือนสามารถบันทึกรายการด้านเดบิตและเครดิตได้ไม่จำกัดจำนวนรายการ (Compound Entry) โปรแกรมมีการตรวจสอบยอดเดบิตและเครดิตให้สมดุล ก่อนบันทึก สามารถเลือกวิธีบันทึกบัญชีสินค้าได้ทั้งแบบ Periodic และ Perpetual สามารถกำหนดสมุดรายวันได้ไม่

จำกัดจำนวน สามารถปรับเปลี่ยนเลขที่บัญชีได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาข้อมูลตามเลขที่บัญชี หรือชื่อบัญชี และมี Look up ในกรณีที่จำไม่ได้ ในใบสำคัญ(Voucher)แต่ละใบ สามารถบันทึกหมายเหตุเพิ่มเติมได้ 5 บรรทัดๆละ 50 ตัวอักษร สามารถบันทึกเอกสารอ้างอิงที่ทำการปรับปรุงตามหลักบัญชีตามประกาศกรมสรรพากรฉบับที่ 63 เมื่อมีการลงบัญชีภาษีซื้อหรือภาษีขาย โปรแกรมจะนำไปบันทึกในแฟ้มภาษีซื้อหรือภาษีขายให้ทันที เมื่อมีการลงบัญชีภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย โปรแกรมจะนำไปบันทึกในแฟ้มภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายให้ทันที เมื่อมีการลงบัญชีเช็ครับหรือเช็คจ่ายล่วงหน้า โปรแกรมจะนำไปบันทึกในทะเบียนเช็ค ให้ทันที และสามารถพิมพ์บททดลองได้ทั้งแบบเต็ม (แสดงยอดยกมา, ยอดเคลื่อนไหว, ยอดคงเหลือ), แบบย่อ (แสดงเฉพาะยอดเคลื่อนไหว), แบบแยก 3 เดือน, แบบแยก 12 เดือน และแบบเต็ม/ย่อแยกตามแผนก

**3.2.2 ระบบสินทรัพย์ถาวร** เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบสินทรัพย์ถาวรซึ่งมีความสามารถในการใช้งานดังนี้ สามารถเลือกวิธีการคิดค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ได้ 3 วิธี วิธีเส้นตรง (Straight-Line Method) วิธีลดยอด (The Constant Percentage of Declining Book-Value Method) และการกำหนดค่าเสื่อมราคาเอง สามารถจัดแยกกลุ่มการบันทึกบัญชีทรัพย์สินได้ตามต้องการ สามารถคิดค่าเสื่อมราคาได้ทั้งรายเดือนและ รายปี สามารถสร้างรายงานค่าสึกหรอและค่าเสื่อมราคาหักได้ตามพระราชกฤษฎีกาที่สามารถนำส่งได้ทันที สามารถลงบัญชีค่าเสื่อมแยกตามแผนกได้ เมื่อเริ่มนำข้อมูลเข้าระบบ สามารถเลือกได้ว่า จะให้ระบบคิดค่าเสื่อมทันที หรือ ยังไม่คิด สามารถปรับเปลี่ยนรหัสทรัพย์สินได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาข้อมูลตามรหัสสินทรัพย์หรือชื่อสินทรัพย์ และมี Look up ในกรณีที่จำไม่ได้

**3.2.3 ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง** ข้อมูลส่วนใหญ่ที่นำมาใช้กับระบบนี้มักจะถูกส่งมาจากระบบซื้อและระบบขายสินค้า โดยระบบนี้มีความสามารถในการทำงานคือ สามารถกำหนดคลังสินค้าได้หลายคลัง โดยไม่จำกัดจำนวน สามารถเลือกวิธีการคิดต้นทุนได้ 2 แบบ ได้แก่ แบบต้นทุนถ่วงเฉลี่ย (Moving Weighted Average) และ แบบเข้าก่อนออกก่อน (FIFO = First-In-First-Out) รองรับการขายสินค้าเป็นชุด ในสินค้าชุดสามารถเลือกตัดส่วนประกอบและพิมพ์ส่วนประกอบในบิลได้ สามารถเลือกได้ว่าต้องการแสดงราคาขายที่ตัวสินค้าชุด หรือที่ส่วนประกอบในการซื้อสินค้าชุด โปรแกรมจะทำการแตกย่อยเป็นส่วนประกอบและเพิ่มในสต็อกให้ทันที สามารถถือบัญชีสินค้าชุดเดิมมาแก้ไข-เพิ่มเติมได้ทันที สินค้าชุด 1 ชุด มีส่วนประกอบได้ 999 รายการ สามารถกำหนดหน่วยนับซื้อ, หน่วยนับขาย ต่างกับหน่วยนับหลักได้ สินค้าที่เก็บเป็นหน่วยย่อย แต่สามารถพิมพ์รายงานแสดงหน่วยได้ 2 ระดับ เช่น ยอดคงเหลือ 5 ลัง 4 ของ มีตารางกำหนดอัตราส่วนต่อหน่วยนับหลักไว้ล่วงหน้า สามารถนำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการซื้อหรือ

นำเข้า มาเฉลี่ยเป็นต้นทุนสินค้าได้ เช่น ค่าขนส่ง, ค่าภาษีสรรพสามิต, อากาศเข้า ฯ สามารถสอบถามยอดคงเหลือในสต็อกได้ตลอดเวลา ที่หน้าจอไหนก็ได้(กด Alt-F4) สามารถเลือกได้ว่าต้องการให้ยอดสินค้าติดลบได้หรือไม่ สามารถกำหนดได้ว่าต้องการให้บุคลากรท่านใดทำการตัดสินค้าและติดลบในสต็อกได้บ้าง สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสินค้าสำเร็จรูป, วัตถุดิบ, สินค้ากึ่งสำเร็จรูป, สินค้าประกอบ และสินค้าบริการ สามารถกำหนดราคาขายของสินค้าได้ 5 ระดับ และพิมพ์รายงาน Price List ได้ สามารถกำหนดราคาเสริม สำหรับจัดโปรโมชั่น สามารถบันทึกการเบิกหรือรับเข้าสต็อกที่ไม่เกี่ยวกับการซื้อหรือขาย เช่น เบิกวัตถุดิบไปผลิต, รับสินค้าเข้าจากการผลิต ฯ สามารถพิมพ์และแก้ไขรูปแบบของเอกสารการเบิกหรือรับสินค้าเข้า ที่แตกต่างกันได้ถึง 3 รูปแบบ มีระบบควบคุมการตรวจนับสินค้า สามารถปรับเปลี่ยนรหัสสินค้าได้ตลอดเวลา ค้นหาข้อมูลตามรหัสสินค้า หรือชื่อสินค้า และมี Look up ในกรณีที่จำรหัสไม่ได้ มีแฟ้มเก็บสินค้าที่มี Serial No. หรือ Part No. (แยกต่างหาก ไม่เชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ) สามารถจัดแยกกลุ่มการค้าตามต้นทูลสินค้าว่ากลุ่มใดคำนวณแบบ FIFO และกลุ่มใดคำนวณแบบถัวเฉลี่ยภายในบัญชีสินค้าชุดเดียวกัน (สต็อกเดียวกัน) สามารถจัดแยกกลุ่มการบันทึกบัญชีสินค้า และบัญชีวัตถุดิบได้ตามต้องการ สามารถกำหนดจุดสั่งซื้อ (Re-order) แยกตามเดือน สามารถกำหนดจุดสูงสุดของสินค้า (Maximum) แยกตามเดือนหรืองวด ได้ตามต้องการ สามารถเตรียมคอลัมน์ วันที่สำรองไว้ 2 คอลัมน์ต่อ 1 สินค้า เพื่อรองรับในกรณีที่ต้องการเพิ่มเติม สามารถเตรียมคอลัมน์ข้อความ สำรองไว้ 4 คอลัมน์ต่อ 1 สินค้า เพื่อรองรับในกรณีที่ต้องการเพิ่มเติม สามารถเตรียมคอลัมน์จำนวน (ตัวเลข) สำรองไว้ 1 คอลัมน์ต่อ 1 สินค้า เพื่อรองรับในกรณีที่ต้องการเพิ่มเติม สามารถควบคุมระบบสินค้าด้วยรหัสแท่ง (Barcode) และเครื่องอ่านบาร์โค้ด รองรับสินค้าที่อยู่ในกลุ่มภาษีมูลค่าเพิ่ม(VAT)อัตราปกติ และกลุ่มที่ได้รับยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม สินค้าในแต่ละคลังสามารถแสดง ปริมาณ, ต้นทุน, มูลค่าสินค้า, ปริมาณค้างรับ, ปริมาณค้างส่ง, ชั้นที่เก็บสินค้า และแผนก และสามารถเลือกได้ว่าเมื่อทำการขายหรือเบิกสินค้า ที่ยอดคงเหลือต่ำกว่าจุดสั่งซื้อ ต้องการให้เตือนหรือไม่

### 3.2.4 ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย เป็นระบบที่สามารถพิมพ์

และแก้ไขรูปแบบในแต่ละเอกสารที่แตกต่างกันได้ 3 รูปแบบ สามารถบันทึกขายสินค้าที่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม(VAT)อัตราปกติ และที่ได้รับยกเว้นภาษี ไว้ในบิลใบเดียวกันได้ สามารถกำหนดได้ว่าต้องการให้บุคลากรท่านใดเข้าไปแก้ไขราคาขายในขณะที่กำลังบันทึกการขายได้บ้าง รองรับการขายที่มีการรับเงินมัดจำล่วงหน้า และพิมพ์ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี ตอนรับเงินมัดจำ ในอินวอยส์ 1 ใบ สามารถบันทึกการขายสินค้าได้สูงสุด 999 รายการ และพิมพ์ใบต่อเนื่องเรียง

ตามลำดับรายการให้เอง และเลือกได้ว่าต้องการป้อนลำดับที่เอง หรือให้โปรแกรมจัดลำดับที่ให้ สามารถเปลี่ยนชื่อสินค้าในใบกำกับสินค้าได้ตามต้องการ สามารถขายสินค้าด้วยหน่วยนับที่แตกต่างกับหน่วยนับที่เก็บในสต็อกได้ รองรับการขายสินค้าที่มีของแถม และในรายงานวิเคราะห์การขาย หลังจากบันทึกใบอินวอยส์ จะทำให้ทราบกำไรขั้นต้นต่ออินวอยส์ได้ทันที สามารถบันทึกส่วนลดแต่ละรายการสินค้า และส่วนลดจากยอดรวม สามารถกำหนดตั้งการเตือนได้ว่าถ้ามีการขายสินค้าต่ำกว่าจุดสั่งซื้อ มีการขายสินค้าต่ำกว่าราคาทุน มีการบันทึกขายเชื่อ หรือใบสั่งขายเกินวงเงินที่อนุมัติไว้ สามารถกำหนดคลังสินค้าที่ต้องการขายได้ ทั้งในใบสั่งขาย และใบอินวอยส์ การอนุมัติลูกค้าเกินวงเงิน สามารถเลือกได้ว่าจะให้อนุมัติตอนออกเอกสาร หรือจะให้เอกสารไปก่อนแล้วอนุมัติทีหลัง สามารถกำหนดวงเงินขายเชื่อ และระดับผู้อนุมัติวงเงิน ได้ตามต้องการถึง 5 ระดับ มีระบบควบคุมการจองสินค้า เพื่อทยอยส่งสินค้าตามคิว, นำเข้าสินค้า/ผลิตสินค้าตามยอดสั่งจอง (Order) ในใบสั่งขายใบเดียวกัน สามารถกำหนดวันที่ส่งสินค้าแยกกันคนละวันได้ตามวันเวลาที่ลูกค้าสั่ง สามารถทำการยกเลิกยอดที่ค้างส่งในใบสั่งขายได้ทั้งใบได้ สามารถออกใบกำกับสินค้าได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง จนกว่าจะส่งสินค้าครบตามยอดสั่งจอง รองรับธุรกิจการขายบริการ (เกณฑ์เงินสด) และจะปรับยอดภาษีขายให้ เมื่อบันทึกชำระเงิน รองรับธุรกิจฝากขาย โดยใช้คลังสินค้าเป็นสถานที่ฝากขายสินค้า ในใบอินวอยส์สามารถเพิ่มคำอธิบายแต่ละรายการสินค้าได้ ใบใบเสนอราคาสามารถกำหนดสถานะของลูกค้า สามารถเช็คใบเสนอราคาให้เป็นต้นแบบ Price List เพื่อดึงมาพิมพ์ใบแจ้งหนี้ได้ตลอดเวลา สามารถโอนใบเสนอราคา ไปเป็นใบสั่งขาย หรือ ใบอินวอยส์ ได้ทันทีโดยไม่ต้องคีย์ข้อมูลใหม่อีกครั้ง สามารถกำหนดเหตุผลในการยกเลิกใบเสนอราคาได้ตามต้องการ สามารถเพิ่มแฟ้มหลักของสินค้า, ลูกค้า, พนักงานขาย และเขตการขายได้ในขณะบันทึกขายวันขาย เมื่อบันทึกการขาย โปรแกรมจะตั้งลูกหนี้, ตัดสต็อก, บันทึกภาษีขาย, ลงบัญชี และเก็บสถิติการขายให้ทันที

**3.2.5 ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ** ข้อมูลส่วนใหญ่ที่นำมาใช้กับระบบนี้มักจะถูกส่งมาจากระบบขายสินค้า ซึ่งระบบนี้มีความสามารถในการพิมพ์และแก้ไขรูปแบบในแต่ละเอกสารที่แตกต่างกันได้ถึง 3 รูปแบบ สามารถบันทึกรายได้ ที่นอกเหนือจากลูกหนี้จากการขายสินค้าสามารถรับชำระหนี้ได้อย่างสะดวกทั้งการรับชำระแบบเต็มบิล หรือรับชำระบางส่วน การรับชำระหนี้สามารถชำระโดย เงินสด, เช็ค(ก็ใบก็ได้), บัตรเครดิต(เหมือนเช็ค), โอนเงินเข้าบัญชี, ดราฟ, หักภาษี ณ ที่จ่าย, ส่วนลด และกำไร/ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน เพื่อลดโอกาสการเกิดหนี้สูญ ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์สภาพหนี้จากบอขายหนี้ ทั้งแบบสรุป และแบบละเอียด และสามารถกำหนดช่วงการวิเคราะห์อายุหนี้ได้เอง มีรายงานใบวางบิลตามวันที่นัดรับ

เงิน ในใบลดหนี้/รับคืนสินค้า สามารถเลือกได้ว่าจะหักจากใบกำกับสินค้าเดิม, เก็บไว้หักเมื่อรับชำระหนี้ หรือจ่ายเป็นเงินสด ในเอกสารแต่ละใบสามารถเพิ่มคำอธิบายหมายเหตุได้ จำนวน 5 บรรทัดๆ ละ 50 ตัวอักษร มีใบตรวจสอบวงเงินสินเชื่อของลูกค้า เพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาเรื่องเพิ่มวงเงิน สามารถพิมพ์รายชื่อของลูกค้าลงบนสติ๊กเกอร์และจำหน่ายของจดหมายได้ สามารถปรับเปลี่ยนรหัสลูกค้า, รหัสพนักงานขาย และรหัสรายได้อื่นๆ ได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาข้อมูลตามรหัสลูกค้า หรือชื่อบริษัท และมี Look up ในกรณีที่จำรหัสไม่ได้ ในรายละเอียดพนักงานขาย สามารถกำหนดอัตราคอมมิชชั่นและเป้าการขายได้ 24 งวด เพื่อคำนวณยอดขายอัตราคอมมิชชั่น ยอดขายของพนักงานขาย สามารถแยกได้ตามวันที่รับเงิน และวันที่เช็คผ่าน เพื่อนำยอดไปคิดคอมมิชชั่น สำหรับธุรกิจบริการ สามารถพิมพ์ใบกำกับภาษี ให้กับลูกค้าได้ทันที ที่รับชำระเงิน

**3.2.6 ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า** เป็นระบบที่สามารถพิมพ์และแก้ไขรูปแบบในแต่ละเอกสารที่แตกต่างกันได้ถึง 3 รูปแบบ รองรับภาษีซื้อแบบที่ขอคืนได้ไม่เต็มจำนวน วันที่ที่ได้รับสินค้า เป็นคนละวันกับวันที่ของใบกำกับภาษีซื้อได้ สามารถบันทึกรับสินค้าที่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม(VAT)อัตราปกติ และกลุ่มที่ได้รับยกเว้นในใบรับสินค้าใบเดียวกันได้ สามารถบันทึกการซื้อที่มีการจ่ายเงินมัดจำล่วงหน้าได้ สามารถบันทึกส่วนลดแต่ละรายการสินค้า และส่วนลดจากยอดรวมได้ สามารถแก้ไขยอดภาษีมูลค่าเพิ่ม(VAT) ให้ตรงกับใบกำกับภาษีของผู้จำหน่ายได้ สามารถซื้อสินค้าด้วยหน่วยนับที่แตกต่างกับหน่วยนับที่เก็บในสต็อกได้ ในใบสั่งซื้อสามารถบันทึกขนส่งโดย, สถานที่ที่จะให้ส่งสินค้า และคลังที่ทำการสั่งซื้อได้ ในใบสั่งซื้อใบเดียวกัน สามารถกำหนดวันที่รับสินค้าแต่ละตัวแยกกันคนละวันได้ตามต้องการ ประโยชน์ก็คือสามารถทยอยส่งสินค้าตาม Order ของลูกค้าได้ สามารถบันทึกการรับสินค้า โดยอ้างอิงถึงใบสั่งซื้อสินค้า หรือไม่ต้องเปิดใบสั่งซื้อก่อนก็ได้ ในใบสั่งซื้อ โปรแกรมจะควบคุมยอดที่สั่งซื้อและค้างรับ และสามารถรับสินค้าตามที่สั่งได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง จนกว่าจะรับสินค้าครบตามยอดสั่งซื้อ มีรายงานสินค้าที่ถึงจุดสั่งซื้อ (เพื่อเตือนฝ่ายจัดซื้อสั่งของเพื่อให้ทันขาย) แยกตามหมวดสินค้าและผู้จำหน่าย สามารถสั่งซื้อสินค้าตามยอดสั่งซื้อของ(Order) ช่วยลดภาระการสต็อกสินค้า โดยดูจากรายงานสินค้าค้างส่ง สามารถสั่งซื้อวัตถุดิบตามยอดสั่งซื้อของสินค้า(Order) ในเอกสารแต่ละใบสามารถเพิ่มคำอธิบายรายการสินค้าได้ ในเอกสารแต่ละใบสามารถเพิ่มคำอธิบายหมายเหตุได้ สามารถเพิ่มสินค้า และผู้จำหน่าย ได้ในขณะที่กรายการซื้อ สามารถบันทึกรายการซื้อสินค้าได้ สูงสุด 999 รายการ/เอกสาร รองรับธุรกิจการซื้อบริการ (เกณฑ์เงินสด) และจะปรับยอดภาษีซื้อให้

เมื่อบันทึกจ่ายชำระหนี้ เมื่อบันทึกรับสินค้าโปรแกรมจะตั้งเจ้าหนี้, เพิ่มสต็อก, บันทึกภาษีซื้อ, ลงบัญชี และเก็บสถิติการซื้อให้ทันที

**3.2.7 ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ** การทำงานระบบนี้ ส่วนมากข้อมูลเจ้าหนี้จะถูกส่งมาจากระบบซื้อสินค้า และมีความสามารถในการใช้งานดังนี้ สามารถพิมพ์และแก้ไขรูปแบบในแต่ละเอกสารที่แตกต่างกันได้ถึง 3 รูปแบบ เช่น ใบรับวางบิล, ใบจ่ายเงิน, ใบลดหนี้/ส่งคืนสินค้า, ใบเพิ่มหนี้ และหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย สามารถบันทึกค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากเจ้าหนี้จากการซื้อสินค้า สามารถจ่ายชำระหนี้ได้อย่างสะดวก ทั้งการจ่ายชำระแบบเต็มบิล หรือจ่ายชำระบางส่วน การจ่ายชำระหนี้สามารถชำระโดย เงินสด, เช็ค(ก็ไปก็ได้), บัตรเครดิต(เหมือนเช็ค), โอนเงิน, ดราฟ, หักภาษี ณ ที่จ่าย, ส่วนลด และกำไร/ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน สามารถเรียกดูยอดบิลที่ยังค้างจ่ายของเจ้าหนี้แต่ละราย มีรายงานใบรับวางบิลตามวันที่นัดจ่ายเช็ค ทำให้ทราบรายจ่ายล่วงหน้า เพื่อเตรียมทำจ่ายได้ถูกต้อง ในเอกสารแต่ละใบสามารถเพิ่มคำอธิบาย สามารถปรับเปลี่ยนรหัสผู้จำหน่าย และรหัสค่าใช้จ่าย ได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาข้อมูลตามรหัสผู้จำหน่าย หรือชื่อบริษัท และมี Look up ในกรณีที่จำรหัสไม่ได้ สามารถพิมพ์หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ทั้งแบบ ภงด.3 และภงด.53 ถูกต้องตามแบบกรมสรรพากรกำหนด ในใบลดหนี้/ส่งคืนสินค้า สามารถเลือกได้ว่า จะหักจากใบรับสินค้าเดิม หรือเก็บไว้หักเมื่อจ่ายชำระหนี้ หรือ รับเป็นเงินสด

**3.2.8 ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร** การทำงานระบบนี้ ข้อมูลเช็ครับและเช็คจ่ายจะถูกส่งมาจากการรับชำระหนี้ และจ่ายชำระหนี้ โดยในระบบมีความสามารถในการทำงานดังนี้ สามารถพิมพ์และแก้ไขรูปแบบเช็คที่แตกต่างกันได้ 6 ธนาคาร การรับชำระ/จ่ายชำระหนี้ด้วยเช็ค โปรแกรมจะนำเช็คไปเก็บไว้ในทะเบียนเช็ค เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ดูแลและตรวจสอบ มีรายงานเช็ครับเรียงตามวันที่เช็ค เพื่อช่วยเตือนว่ามีเช็คใบไหนที่ถึงกำหนดนำฝาก สามารถพิมพ์ใบนำฝากเช็ค(Pay in Slip) แทนการเขียนด้วยมือ ทำให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถบันทึกการผ่านเช็คทั้งชุดที่นำฝาก หรือผ่านเช็คทีละใบก็ได้ สามารถเก็บประวัติเช็คคืน (เช็คแดง) เพื่อเก็บไว้พิจารณาการให้เครดิต มีรายงานเช็คจ่ายเรียงตามเลขที่เช็ค สำหรับตรวจสอบกับสมุดเช็คแต่ละใบที่เซ็นจ่ายไป มีรายงานเช็คจ่ายเรียงตามวันที่เช็ค สามารถกำหนดให้ระบบทำการผ่านเช็คจ่ายให้เองอัตโนมัติ (ไม่ต้องเสียเวลาผ่านเอง) สามารถบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากธนาคาร เช่น ฝาก/ถอนเงินสด, โอนเงินระหว่างธนาคาร, จ่ายค่าธรรมเนียม ฯ และพิมพ์รายงานเพื่อนำมากระทบยอดกับ Bank Statement ได้ (ทำ Bank Reconcile) สามารถถอนเงินสดด้วยเช็คของบริษัท และบันทึกการขายลดเช็คได้

**3.2.9 ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม (Vat) และภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย** การทำงานระบบนี้ข้อมูลจะถูกส่งมาจากระบบการซื้อสินค้า, ค่าใช้จ่ายอื่นๆ, ลดหนี้/สงคืนสินค้า, ขายสินค้า, รายได้อื่นๆ, ลดหนี้/รับคืนสินค้า และระบบบัญชี โดยระบบนี้มีความสามารถในการทำงานคือสามารถบันทึกการซื้อ/ขายได้ทั้งแบบ ราคารวมภาษี (Inclusive) และราคาแยกภาษี (Exclusive) รวมทั้งรายการสินค้าที่ได้รับการยกเว้นภาษี สามารถพิมพ์รายงานภาษีซื้อ, ภาษีขาย และมูลค่าฐานภาษี ที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่กรมสรรพากรกำหนด และนำตัวเลขมากรอกในแบบ ภ.พ.30 พร้อมนำส่งทุกวันที 15 ได้ทันที รองรับธุรกิจที่ซื้อคืนภาษีซื้อได้ไม่เต็มจำนวน โปรแกรมจะพิมพ์รายงานภาษีซื้อแยกเป็น 2 ยอด คือ ยอดที่ซื้อคืนได้ และยอดที่ซื้อคืนไม่ได้ รองรับกรณีที่มีใบกำกับภาษีมาถึงล่าช้าแต่ไม่เกิน 6 เดือน และกรณีเกิน 6 เดือน รายงานภาษีซื้อ สามารถเลือกพิมพ์ออกเครื่องพิมพ์และจอภาพได้ทั้ง 2 แบบ ได้แก่ เรียงตามวันที่ ที่ได้รับใบกำกับภาษี ตามประกาศกรมสรรพากรฉบับที่ 89 มีผลตั้งแต่ 29 เม.ย. 2542 2) เรียงตามวันที่ใบกำกับภาษี ตามประกาศฉบับเก่า (จะค้นหาใบกำกับภาษีในรายงานได้ง่ายกว่า) สามารถพิมพ์และแก้ไขรูปแบบรายงานภาษีซื้อที่แตกต่างกันได้ 6 แบบสามารถพิมพ์และแก้ไขรูปแบบรายงานภาษีขายที่แตกต่างกันได้ 6 แบบ สามารถเลือกวิธีการบันทึกบัญชีภาษีมูลค่าเพิ่มได้ 2 แบบ คือ แบบเกณฑ์สิทธิ และแบบเกณฑ์เงินสด สามารถพิมพ์รายงานภาษีซื้อ, ภาษีขาย และแบบยื่น ภงด. แยกตามแผนกได้ สามารถพิมพ์แบบยื่น ภงด.3, ภงด.53 ซึ่งตรงตามแบบสรรพากรกำหนด และแนบนำส่งทุกวันที 7 ของเดือนได้ทันที สามารถกำหนดประเภทเงินได้ และอัตราที่หักภาษี ณ ที่จ่ายไว้ล่วงหน้า ทำให้เวลาที่ทำใบหัก จะได้ไม่ผิดพลาด

**3.2.10 ระบบวิเคราะห์การขาย** เป็นระบบที่สามารถทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขายสินค้า และจัดทำเป็นรายงานทั้งแบบสรุปและแบบละเอียด ข้อมูลเปรียบเทียบเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ประกอบด้วยรายงาน ยอดขาย สรุปยอดขายประจำงวด สรุปยอดขายเชื้อแยกตามลูกค้า รายงานการจัดลำดับยอดขาย สรุปยอดขาย

**3.2.11 ระบบวิเคราะห์การซื้อ** ระบบนี้มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อสินค้า และจัดทำเป็นรายงานทั้งแบบสรุปและแบบละเอียด ข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของบริษัทฯในอนาคต ประกอบด้วยรายงาน ประวัติการซื้อ สรุปยอดซื้อประจำงวด สรุปยอดซื้อเชื้อ แยกตามผู้จำหน่าย

**3.2.12 ระบบรักษาความปลอดภัย** เป็นระบบที่มีความสามารถที่ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดสิทธิการใช้ข้อมูลของผู้ใช้งานแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มได้ตามต้องการ ทำให้

ป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปดูข้อมูลที่เป็นความลับ ผู้ใช้แต่ละคน สามารถตั้งรหัสผ่าน (Password) ของตนเองได้ สามารถกำหนดสิทธิการใช้ข้อมูลได้ทุกเมนูย่อย การเพิ่ม แก้ไข ยกเลิก ลบ สามารถกำหนดได้ว่า ถ้าผู้ใช้เข้าไปทำงานแล้วต้องการให้เก็บประวัติไว้หรือไม่ การพิมพ์เอกสาร สามารถกำหนดได้ว่า ต้องการให้ใครพิมพ์ดูได้เฉพาะหน้าจอ หรืออนุญาตให้ใครพิมพ์ออกเครื่องพิมพ์ได้ สามารถกำหนดการตรวจสอบแบบเข้มงวด สามารถกำหนดการยกเลิก การใช้รหัสผู้ใช้บางรหัสเป็นการชั่วคราว มีแพ้มันที่เหตุการณ์ การทำงานของผู้ใช้ทุกคน ที่เข้ามาใช้งานในระบบ สำหรับผู้ดูแลระบบใช้ในการตรวจสอบการทำงานของผู้ใช้แต่ละคน สามารถกำหนดสิทธิให้กับผู้ใช้แต่ละราย ว่าใครมีอำนาจในการอนุมัติ (รับรอง) เอกสารได้บ้าง เอกสารสำคัญที่ต้องการให้ผู้มีอำนาจรับรองก่อน สามารถกำหนดเงื่อนไขการรับรองเอกสารได้ 3 วิธี คือ 1) พิมพ์ก่อนรับรองทีหลัง 2) รับรองแล้วพิมพ์ 3) อะไรก่อนก็ได้ สามารถกำหนดได้ว่า ต้องการให้บุคคลใดมีอำนาจในการพิมพ์เอกสารสำคัญซ้ำได้บ้าง

ความสามารถของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส นั้น แบ่งออกเป็น 12 ระบบ ซึ่งในแต่ละระบบจะเกี่ยวโยงซึ่งกันและกัน ทำให้บางครั้งจึงเกิดความสับสนว่า ความสามารถนี้เข้าอยู่ในระบบใด เนื่องจากความสามารถดังกล่าวเข้าอยู่ในระบบมากกว่า 1 ระบบ ทั้งนี้ในการออกแบบสอบถามผู้ทำวิจัยจึงใช้แนวทางกำหนดขอบข่ายระบบ โดยยึดหลักความสำคัญของระบบเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่เกิดรายการขายและออกใบกำกับภาษีซึ่งการออกใบกำกับภาษีรายการสินค้านั้นจะถูกตัดออกจากระบบควบคุมสินค้าคงคลังทันที ดังนั้นการออกใบกำกับจะอยู่ในระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย

การเปรียบเทียบความสามารถของระบบของโปรแกรมบัญชีเอ็กซ์เพรส กับความสามารถของโมดูลโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป จะเห็นได้ว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส นั้นมีระบบการทำงานครบทุกระบบ และจากข้อมูลประวัติความเป็นมาของผู้ผลิตและพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ได้ระบุว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมีผู้ใช้งานแล้ว 20,000 ราย

และจากการศึกษาถึงแนวคิดในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชีทำให้ผู้วิจัยทราบถึงประโยชน์และข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ของการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี การศึกษาแนวคิดการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงข้อคำนึงก่อนการตัดสินใจซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปว่าควรพิจารณาถึงด้านใดบ้าง และทราบถึงความสามารถของโมดูลต่าง ๆ ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปโดยทั่วไปควรจะมีเป็นพื้นฐาน การศึกษาถึงความเป็นมาและการทำงานของระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงจำนวนกลุ่มผู้ใช้งานและความสามารถโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสในระบบต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาเขียนเป็น



กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้ กล่าวคือ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาระบบของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่มีทั้งหมด 12 ระบบ โดยนำข้อคำนึงถึงก่อนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปไว้ 4 ด้าน คือ ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ความสามารถของระบบ ความยากง่ายในการใช้งาน การสนับสนุนช่วยเหลือ และนำความสามารถของระบบการทำงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสทั้ง 12 ระบบ และเพิ่มภาพรวมของระบบโดยรวม 13 ระบบ โดยพิจารณาว่าระบบดังกล่าวนั้นอยู่ในข้อคำนึงถึงในด้านใดบ้าง โดยมีแนวทางในการพิจารณาดังนี้ ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน พิจารณาถึง ความเหมาะสมกับการใช้งานว่ามีมากน้อยเพียงใด และความสามารถในการรองรับปริมาณงานที่ใช้งานในปัจจุบัน

ความสามารถของระบบ พิจารณาถึง ความสามารถระบบของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่มีความสามารถครอบคลุมความต้องการใช้งานในระบบต่างๆ ทางด้านบัญชีอย่างครบถ้วน

ความยากง่ายในการใช้งาน พิจารณาถึง ความยากง่ายในการใช้เมนู คำสั่ง ต่าง ๆ ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

การสนับสนุนช่วยเหลือ พิจารณาถึง ความสามารถของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่มีเมนูหรือคำสั่งช่วยเหลือแนะนำการใช้งานคำสั่งต่างๆ ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน

การกำหนดกรอบแนวคิดดังกล่าวทำให้ทราบว่า โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสนั้นได้ถูกออกแบบมาครบถ้วนทุกด้านตรงกับข้อคำนึงถึงก่อนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

## 4. ทฤษฎีความพึงพอใจ

### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้หลากหลาย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดจำแนกตามการเกิดขึ้นของความพึงพอใจ ได้ดังนี้

#### 4.1.1 ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

คอรัสมิค (1947: 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวกูเมอร์ (1955: 2) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับตอบสนองของความต้อการ

มอร์ส (1958: 27) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้อการ ถ้าความต้อการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้อการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เดสเลอร์ (1983: 23) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้อการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองด้วยดี

#### **4.1.2 ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จ**

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง วอลเลอร์ สเตน (Waller stein อ้างถึงใน สง่า ภูณรงค์ 2540: 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วูลแมน (1973: 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้อการ หรือแรงจูงใจ

#### **4.1.3 ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความรู้สึกชอบ ความสุข และทัศนคติ**

กิติมา ปรีดีดิลก (2529: 320) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองตามความต้อการของเขาได้

จันทร์ธานี สงวนนาม (2533: 79) สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต้องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการทำงานส่งผลต่อความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

พิน คงพลู (2529: 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้อการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

อัสเลีย (1972: 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตของบุคคลว่าชอบมาก ชอบน้อยเพียงใด

กู๊ด (1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

บลูมและเนลเลอร์ (1968: 364) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ที่ได้รับผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

อารี พันธุ์ณี (2538: 10) อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory) คณาจารย์จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัวในเรื่องแรงจูงใจไว้ว่า ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะใจมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

2. ทฤษฎีสัญชาตญาณ (Instinctual Theory) สัญชาตญาณ เป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

3. ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory) ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมักจะมีสติปัญญา นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้มีความรู้ที่ตนต้องทำอะไรปรารถนาสิ่งใด และควรตัดสินใจออกมาในลักษณะใด

4. ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรม และการกระทำต่างๆ ของบุคคลนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในของแต่ละบุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นได้ออกไป แรงขับมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกาย และแรงขับภายนอกในร่างกาย หรือแรงขับทุติยภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้าน

สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

5. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H.Maslow) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน

นอกจากผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความหมายของความพึงพอใจ และทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงเรื่องประโยชน์และความสำคัญของความพึงพอใจ ดังนี้

#### 4.2 ความสำคัญและประโยชน์ของความพึงพอใจ

ทิวา พงศ์ธนไพบุลย์ (2548 : 7) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า วัตถุประสงค์ของธุรกิจคือการสร้างความพึงพอใจ และพยายามที่จะรักษาความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ให้ได้ ซึ่งธุรกิจสามารถวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ โดยตรง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 45) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ถ้าองค์กรธุรกิจทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้นจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 10) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้จากการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดการหรือทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องในการให้บริการ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้าและการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง กับคุณภาพของสินค้าและบริการคาดว่าจะได้รับ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การที่องค์กรธุรกิจทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า นั้น สามารถวัดได้จากลูกค้าโดยตรงและทำให้องค์กรธุรกิจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นและทำให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จต่อไป

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปนั้น ได้มีผู้ทำวิจัยทำการศึกษาไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงขอจำแนกตามการใช้งานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ดังนี้

### 5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องกับการใช้งานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

วารินทร์ ธารพานิช (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความสำคัญของงานบัญชีที่มีต่อธุรกิจ การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำบัญชี และสรุปผลในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบบัญชี ผลการวิจัยพบว่า หลังจากที่ได้ดำเนินการใช้คอมพิวเตอร์กับระบบบัญชีจะพบว่ามีประโยชน์อย่างมากต่อบริษัท ทั้งในส่วนของผู้บริหารงาน และผู้ปฏิบัติงาน

บุษราภรณ์ คำเชื้อ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบัญชี ของสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น โดยวิธีการเฝ้าสังเกต การสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถนำไปใช้กับสถาบันราชภัฏอื่นและหน่วยงานที่มีระบบงานคล้ายคลึงกัน

สุกานดา พรายอินทร์ (2547) ได้ศึกษาถึงระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจคาบาเร่ตีโชว์ : บริษัท ไช่ม่อน เชียงใหม่ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจคาบาเร่ตีโชว์ และเพื่อทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศทางบัญชี โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการค้นคว้ารายละเอียดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีจากคู่มือใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ผลการศึกษาพบว่าระบบรายรับพบปัญหาการไม่เชื่อมโยงข้อมูลของโปรแกรมสำเร็จรูปไช่ม่อน และโปรแกรมสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส จะต้องนำข้อมูลมาจัดทำใหม่โดยใช้โปรแกรมเอ็กซ์เซล ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงต้อง

ทำการยกเลิกการนำเข้าข้อมูลมาจัดทำใหม่ ระบบรายจ่าย นำระบบการสั่งซื้อจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเอ็กซ์เพรส มาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับระบบงานปัจจุบันและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาเอกสาร ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

ปิติพร จุปราง (2549) ได้ศึกษาข้อมูลของระบบสารสนเทศทางการบัญชี แล้วนำมาพัฒนาร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยปรากฏว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานด้านการออกแบบ และทางด้านการใช้งาน อยู่ในเกณฑ์ระดับดี และการจัดทำสารสนเทศด้านการบัญชีให้กับผู้ใช้ ทำให้เกิดประโยชน์ในการใช้ข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานประจำวันพร้อมทั้งให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจวางแผนและควบคุม

ประไพพรรณ เฉลิมพิชัย (2551) ได้ศึกษาถึงการให้ข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อการวางแผนการควบคุมภายในของธุรกิจภาคอุตสาหกรรมแปรรูปอัญมณี กรณีศึกษา บริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการควบคุมภายในของบริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของบริษัทต่อไป ผลการประเมินการควบคุมภายในกิจการส่วนใหญ่มีการควบคุมที่ดี แต่ยังมีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมบางอย่างที่ไม่มีนโยบายและการปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางการควบคุมภายในที่ดี คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงาน

## 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของระบบของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

จิรภา วงศ์ประสิทธิ์ (2543) ได้ศึกษาถึงปัญหาของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในระบบภาษีและการบัญชี ตามมาตรฐานซอฟต์แวร์ของกรมสรรพากร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่ผู้ประกอบการได้รับและทางแก้ไขปัญหา ผลการวิจัยพบว่าลักษณะทั่วไปของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทุกชนิด เมื่อบันทึกข้อมูลไม่ว่าจากระบบใด จะสามารถโอนเข้าบัญชีแยกประเภทได้ โปรแกรมสำเร็จรูปบางโปรแกรม มีคำสั่งให้โอนเข้าบัญชีแยกประเภทต่างหาก เมื่อโอนเข้าบัญชีแยกประเภทแล้วจะแก้ไขโดยไร้ร่องรอยไม่ได้

Cerullo, Virginia (2001) ศึกษาเรื่องโปรแกรมทำบัญชีด้วย " Newviews " พบว่า ผู้ใช้งานสามารถที่จะพัฒนางบการเงิน บัญชีแยกประเภท และเอกสารอื่น ๆ ด้วยตัวของเขาเอง เมื่อมีการบันทึกรายการเข้าสู่โปรแกรม ผู้ใช้สามารถที่จะเรียกดูงบการเงินและบัญชีแยกประเภทได้อย่างรวดเร็ว การคำนวณรายการในแต่ละครั้งสามารถเปลี่ยนแปลงรายการการเงินและบัญชีแยกประเภทออกเป็นแบบย่อได้อย่างง่าย สามารถสร้างรายงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นโปรแกรมที่มีการพัฒนาเอกสารการจัดทำบัญชีที่สามารถทำบัญชีแยกประเภทได้หลากหลายรายการ และเป็นที่ยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ด้วย

ประจิต หาว์ตรและศรัณย์ ชูเกียรติ(2548) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านองค์กรและควมามีประสิทธิผลของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยบริษัทต่าง ๆ จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีเป็นระยะเวลา 6 ปีครึ่ง โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผู้ใช้มากที่สุด ได้แก่ SAP/R3 รองลงมา ได้แก่ Oracle Application บริษัทส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในส่วนของงานบัญชีแยกประเภททั่วไป รองลงมาใช้งานครอบคลุมงานบัญชีทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันสรุปได้ 5 ด้าน คือ

1. ปัญหาด้านความยุ่งยากซับซ้อนการใช้งาน
  - 1.1 วิธีการใช้มีความซับซ้อน ขั้นตอนยุ่งยาก ปัจจุบันจึงใช้ไปไม่เป็นผลสำเร็จเท่าที่ควร
  - 1.2 ความยากในการประยุกต์โปรแกรมให้เข้ากับลักษณะของกิจการ
  - 1.3 ยังไม่เป็น Real Time ที่แท้จริงต้องคีย์เอง และสั่ง Run ข้อมูลเพื่อประมวลผลก่อนถึงจะได้รายงานที่ต้องการ
  - 1.4 ผู้ขายมีการโน้มน้าวให้ใช้มาตรฐานของโปรแกรมมากซึ่งบางครั้งเป็นการเพิ่มงานที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์เท่าที่ควร
2. ปัญหาด้านรายงาน
  - 2.1 ข้อมูลบางอย่างที่ต้องการใช้เพื่อประกอบกับการกรอกข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการของประเทศไทยยังไม่มีต้องเก็บข้อมูลเองเพื่อนำมาทำเป็นรายงานต่างหาก
  - 2.2 การจัดทำรายงานต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ
3. ปัญหาด้านการเชื่อมต่อกันของระบบย่อย

3.1 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบวกกับที่จ้างโปรแกรมเมอร์เขียนขึ้นเอง เนื่องจากไม่มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถสนับสนุนงานบัญชีของกิจการได้ทั้งระบบเกิดความไม่ต่อเนื่องของข้อมูล จะต้องบันทึกข้อมูลใหม่ให้ต่อเนื่อง

3.2 ระบบไม่รวมกัน ต้องทำซ้ำซ้อนกัน

3.3 การเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบงานอื่นยังทำไม่ได้ เพราะหาผู้ผลิตที่เชี่ยวชาญในทุกกิจกรรมที่ส่งข้อมูลมายังระบบบัญชีไม่ได้

4. ราคาโปรแกรม และค่าใช้จ่ายหลังการซื้อ

4.1 ราคาโปรแกรมเหมาะสมแต่ราคาใน Implement ประมาณ 3-4 เท่า

4.2 โปรแกรมบางตัวแพงมาก

4.3 เนื่องจากบริษัทไม่ได้ต่อ Maintenance ทำให้เกิดปัญหาในการใช้โปรแกรมค่อนข้างมาก

4.4 ต้องลงทุนเพิ่มเพื่อปรับระดับคุณภาพใหม่อยู่เรื่อย ๆ เพราะถ้าไม่ปรับระดับคุณภาพ ผู้ขายก็จะไม่ดูแล

4.5 ถ้าจะขอรายงานบางที่ต้องเสียเงินให้กับ Project Office ซึ่งบางที่ทำให้ต้องควบคุมงานประมาณ ตรงนี้ (คิดชั่วโมงการทำงาน)

4.6 บริษัทไม่มีรหัสในการแก้ไขโปรแกรม หากต้องการปรับเปลี่ยนรายงานให้เป็นมาตรฐาน

5. ปัญหาด้านที่ปรึกษา คือ โปรแกรมใหม่ผู้ใช้งานไม่คุ้นเคย และดูรายงานลำบากมากที่ปรึกษาไม่ทราบในรายละเอียดของโปรแกรมทั้งหมด ทำให้มีปัญหาในการอบรม และสอนงานเหมือนการลองผิดลองถูกที่หน้าจอ ปัญหาตลอดเวลา

นันทพร ฤกษ์เศรษฐีและคณะ(2542) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการที่จัดทำบัญชีเองและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท และมีมูลค่าทรัพย์สินถาวรต่ำกว่า 20 ล้านบาท โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ส่วนใหญ่ได้แก่ EXPRESS, FORMALA, EASY ACC ระบบย่อยที่ใช้คือ ระบบบัญชีต้นทุนและบัญชีลูกหนี้ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรม เป็นปัญหาเกี่ยวกับพนักงานไม่มีความชำนาญรายงานที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการของกิจการ และไม่มีบริการหลังการขายหรือมีแต่ไม่ดี ส่วนการใช้ให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในด้านคุณสมบัติหลักของโปรแกรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการมีระบบสำรองข้อมูลและมีรายงานตรงกับ



ความต้องการของกิจการ ส่วนด้านชื่อเสียงและราคาของซอฟต์แวร์ผู้ประกอบการพิจารณาถึงราคาของซอฟต์แวร์เป็นสำคัญ

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยากง่ายในการใช้งานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

เจริญ ชำนาญกิจ (2536) ได้ศึกษาถึงระบบประมวลข้อมูลบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ของบริษัทเงินทุน โดยนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาทดแทนการปฏิบัติงานบัญชีที่ทำด้วยมือของบริษัทเงินทุน ผลการวิจัยพบว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำบัญชีทำให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

พิเชษฐ ตั้งสงค์ไพบูลย์ (2536) ได้ศึกษาถึงการประยุกต์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับระบบบัญชีสหกรณ์ร้านค้าในสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบันของสหกรณ์ร้านค้า เพื่อวางระบบงานให้พร้อมที่จะนำโปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีมาประยุกต์ใช้แทนระบบบัญชีที่ทำด้วยมือ และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของร้านโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหาร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การนำโปรแกรมสำเร็จรูปของระบบบัญชีมาใช้กับสหกรณ์ร้านค้าเป็นสิ่งที่ดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งสะดวกต่อการใช้งานและไม่ยากต่อการเรียนรู้ของบุคลากร

ประนอม คำผา (2545) ได้วิจัยเรื่อง สภาพการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีของบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม EXPESS, EAST ACC, ACCPAC, JDEDWARD, BUSINESS, QUICKBOOKS, FORMULA SAP, ORACLE, AUTOFIGHT และ QUICKEN ตามลำดับ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้โปรแกรมทางบัญชี โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ เมื่อเกิดปัญหาในการบันทึกข้อมูลไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองทำให้ข้อมูลบางส่วนผิดพลาดไม่เป็นปัจจุบัน รองลงมา คือ ยังไม่เข้าใจในการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปอย่างชัดเจน โปรแกรมบัญชีมีขนาดใหญ่และซับซ้อนเกินความจำเป็นโปรแกรมบัญชีไม่เหมาะสมกับรายงานค้าของกิจการ ตามลำดับ

Ragunathan, Bhaun Suzanne (1995) ได้ศึกษาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขนาดย่อมซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. กิจการขนาดย่อม 35% ได้ทำการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คือ การอบรมใช้โปรแกรม ความสามารถในการทำงาน ความง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น

วรรณณา ธนวรรณพงศ์ (2543) ได้วิจัยเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีของสถานประกอบการธุรกิจในเขตภาคใต้ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีของสถานประกอบการธุรกิจในเขตภาคใต้บัญชี ใน 3 ประเด็น คือสภาพ ปัญหา และผลกระทบ ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชี ของสถานประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่เป็น ระบบ LAN มีจำนวนคอมพิวเตอร์ 4 เครื่อง ขึ้นไป มีการใช้งานมาแล้ว 5 ปี ขึ้นไป เครื่องพิมพ์ มีจำนวน 1 เครื่อง เป็นระบบ Dot-matrix โปรแกรมสำเร็จรูปใช้กับระบบ Windows มีการพัฒนา โปรแกรมเฉพาะขึ้นเอง 2. ผู้ปฏิบัติงานบัญชีที่มีเพศ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ต่างกัน มีความคิด เห็นต่อปัญหาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน 3. ผู้ปฏิบัติงานบัญชีที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงานในประเภทธุรกิจที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลกระทบทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

### 5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนช่วยเหลือการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

ณรงค์ วุฒิกวินทิพย์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา ส่วนกลาง และหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่าการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนั้น ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้สูงขึ้น

ชลิต พุ่มโพธิ์สุวรรณ (2541) ได้ศึกษาถึง การแข่งขันของตลาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพและลักษณะการแข่งขันของตลาด ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในประเทศไทย โดยใช้ซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปเป็นกรณีศึกษา ผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การแข่งขันของตลาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในประเทศไทย ในส่วนของผู้ประกอบการที่พัฒนาและจำหน่ายซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปนั้น สามารถแยกพิจารณา ออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ผู้พัฒนาและจำหน่ายซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปโครงการขนาดใหญ่ และโครงการขนาดเล็ก ซึ่งลักษณะสำคัญของอุตสาหกรรมการผลิตและพัฒนาซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปทั้ง 2 กลุ่มนี้ คือ มีผู้ผลิตและพัฒนา

ซอฟต์แวร์เพื่อจำหน่ายหลายราย ซอฟต์แวร์ของผู้ผลิตแต่ละรายมี คุณสมบัติบางประการแตกต่างกัน ในแง่ของการแข่งขันของผู้ประกอบการรายใหม่นั้น ยังคงมีความเป็นไปได้ เนื่องจาก ธุรกิจประเภทนี้ใช้เงินลงทุนเริ่มต้นในการประกอบการไม่สูงมากนัก และการเข้ามาควบคุม จากภาครัฐก็มีไม่มาก อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีอุปสรรคอยู่บาง ประการ ซึ่งได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากในการดำเนินงานจำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ เฉพาะทาง และปัญหาในด้านความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์หรือบริษัทผู้จำหน่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับซอฟต์แวร์โครงการขนาดใหญ่ผู้บริโภคจะไม่ซื้อซอฟต์แวร์ที่ยังไม่มีผู้ใช้งานหรือไม่มีที่อ้างอิงอื่นๆ สำหรับช่องทางในการจัดจำหน่ายซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปโครงการขนาดใหญ่ เน้นรูปแบบการขายตรง โดยเป็นการติดต่อกันโดยตรงระหว่างผู้พัฒนาซอฟต์แวร์และผู้ซื้อ ส่วนซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปโครงการขนาดเล็ก จะมีการขายผ่านทาง ตัวแทนจำหน่ายเป็นส่วนใหญ่ การกำหนดราคาของซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปโครงการขนาดใหญ่นั้น ราคาของซอฟต์แวร์จะถูกกำหนดโดยผู้ผลิตในต่างประเทศ

จะเห็นได้ว่า งานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ปัญหาและข้อจำกัดการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป รวมถึงการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นเน้นที่ต้องการค้นหาปัญหาการใช้และแนวทางการแก้ไข การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเข้ามาใช้นั้นเป็นการดีที่จะช่วยให้งานสมบูรณ์เร็วยิ่งขึ้น เมื่อโปรแกรมสำเร็จรูปสามารถใช้งานได้ทุกอย่าง และเป็นมาตรฐาน ทำให้การบัญชีออกมามีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปจะมีข้อดีมากมาย แต่ก็ยังมีข้อเสียอย่างเหมือนกัน คือ มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้งานทำความเข้าใจยาก การแก้ไขก็ยาก เจ้าของโปรแกรมจึงควรมีการฝึกอบรมวิธีใช้แก่พนักงาน และจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือและแนวทางในการดำเนินการวิจัยต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน รวมถึงศึกษาถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปให้มีความสอดคล้องและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้นักบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปต่อไป ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีขององค์กรต่าง ๆ ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสทั่วประเทศซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 20,000 องค์กร

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีขององค์กรต่าง ๆ ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ที่มีประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสทุกระบบ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้จากสูตร

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

เมื่อ  $n$  = จำนวนตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่าง (n)} &= \frac{20,000}{1 + 20,000(0.05)^2} \\ &= 392 \text{ คน} \end{aligned}$$

ได้จำนวนตัวอย่าง 392 คน ผู้วิจัยได้สำรวจแบบสอบถามกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ไว้ 2.5% ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามเป็นจำนวน 402 ชุด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. แบ่งองค์กรที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสเป็นชั้นภูมิ ตามประสบการณ์การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่

บริษัทที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ต่ำกว่า 1 ปี

บริษัทที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ตั้งแต่ 1- 3 ปี

บริษัทที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

2. กำหนดโควตา (Quota Sampling) ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิเท่า ๆ กัน ชั้นภูมิละ 134 คน

3. เลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบถึงแหล่งของประชากรว่ากระจายอยู่ในแหล่งใดบ้างและเป็นจำนวนเท่าไร ดังนั้นผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกโดยดำเนินการดังนี้

3.1 เขตกรุงเทพมหานครในย่านชุมชนแหล่งธุรกิจ สีลม สุขุมวิท สาทรและอโศกดินแดง จำนวน 150 ตัวอย่าง

3.2 เลือกตัวอย่างกระจายตามภาคต่าง ๆ 5 ภาค คือ ภาคกลางยกเว้นกรุงเทพมหานคร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคเหนือ และภาคใต้ จำนวนภาคละ 30 ตัวอย่าง รวม 150 ตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามผ่านทางตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

3.3 บริษัทที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่กระจายอยู่ทั่วประเทศยกเว้น เขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดที่มีตัวแทนจำหน่าย จำนวน 102 แห่ง โดยการสืบค้นข้อมูล บริษัท ฯ เหล่านี้จากอินเทอร์เน็ต และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ตำแหน่งงาน และประเภท ของกิจการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปิด (Close-ended questions) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ตำแหน่งงาน ประเภท ของกิจการ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชี สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต จำนวน 48 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์ การให้คะแนนดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ      | คะแนน |
|-----------------------|-------|
| ความพึงพอใจมากที่สุด  | 5     |
| ความพึงพอใจมาก        | 4     |
| ความพึงพอใจปานกลาง    | 3     |
| ความพึงพอใจน้อย       | 2     |
| ความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1     |

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการ คำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Range}(R)}{\text{Class}(C)} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 จัดอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 จัดอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 จัดอยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด หมายถึง ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)** ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส จำนวน 1 ข้อ

**ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)** ให้ผู้ตอบตามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ

### 3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา ได้ประเด็นที่จะประเมินความพึงพอใจ 4 ประเด็น คือ ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ความสามารถของระบบ ความยากง่ายในการใช้งาน และการสนับสนุนช่วยเหลือ

3.2 ร่างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาสาระเป็นส่วน ๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 3.1 แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

**ตอนที่ 3** ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทดลองใช้

3.4 นำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วจึงนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้วิธีการของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามตอนที่ 2 ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบบัญชีแยกประเภท ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9665

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบสินทรัพย์ถาวร ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9516

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9753

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9415

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบควบคุมลูกหนี้ และรายได้อื่น ๆ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9564

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9465

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบควบคุมเจ้าหน้าที่ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9377

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9602

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9582



ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบวิเคราะห์การขายสินค้า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9537

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบวิเคราะห์การซื้อสินค้า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9431

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9371

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ด้านภาพรวมของระบบ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.9467

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูล ได้แก่

4.1 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าในเขตกรุงเทพมหานครในย่านชุมชนแหล่งธุรกิจ สีลม สุขุมวิท สาทรและอโศกดินแดง โดยสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว เมื่อทราบว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสได้ทุกระบบและรับผิดชอบงานทางด้านบัญชีอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 150 ตัวอย่าง

4.2 ส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ โดยแจกแบบสอบถามไปยังตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายส่งต่อไปให้กลุ่มตัวอย่าง และเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วให้ส่งกลับมายังผู้วิจัย ในการแจกแบบสอบถามจะกระจายตามภาคต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น 5 ภาค คือ ภาคกลางยกเว้นกรุงเทพมหานคร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคใต้ จำนวนภาคละ 30 ตัวอย่าง รวม 150 ตัวอย่าง

4.3 หลังจากรวบรวมแบบสอบถามตามข้อ 4.1 และ 4.2 แล้ว ผู้วิจัยจึงทำการแยกประเภทแบบสอบถามตามประเภทการบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส จากนั้นจึงตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละประเภทของประเภทการบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส โดยยังขาดอยู่จำนวนเท่าไร จากนั้นจึงดำเนินการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์จัดหางานที่ระบุตำแหน่งงานว่างของบุคลากรฝ่ายบัญชีและระบุคุณสมบัติความสามารถในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

อิเล็กทรอนิกส์ได้ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 102 แห่ง ยกเว้นแหล่งตัวอย่างในเขตที่ได้ส่งแบบสอบถามผ่านทางตัวแทนจำหน่ายและในเขตกรุงเทพมหานคร และก่อนที่จะส่งแบบสอบถามผู้วิจัยได้ติดต่อสอบถามไปยังบริษัท ฯ ดังกล่าวเพื่อสอบถามถึงประสบการณ์การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามไปยังบริษัท ฯ ดังกล่าว ทางไปรษณีย์

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงนำมาลงรหัสเพื่อประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

5.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ตำแหน่งงาน และประเภทของกิจการ ใช้สถิติพรรณนาคือ การแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ

5.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปโดยใช้สถิติพรรณนาคือ การหาค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและใช้สถิติพรรณนาคือ การแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ

5.4 แบบสอบถามตอนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและใช้สถิติพรรณนาคือ การแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ

การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน โดยใช้ทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐาน: บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ตำแหน่งงาน และประเภทของกิจการ แตกต่างกัน มี

ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านต่างๆแตกต่างกัน เป็นการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระหว่างบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และประเภทของธุรกิจต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสระหว่างบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (t- test) แบบประชากรเป็นอิสระกัน

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 6.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้

#### 6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ  $P$  แทน ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์(Percentage)

เมื่อ  $f$  แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

เมื่อ  $n$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

#### 6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

เมื่อ  $\sum x_i$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

#### 6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad SD = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

|       |           |     |                              |
|-------|-----------|-----|------------------------------|
| เมื่อ | $SD$      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน  |
|       | $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย                    |
|       | $x_i$     | แทน | คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน |
|       | $n$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง         |

6.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

|       |              |     |                                     |
|-------|--------------|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$     | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง           |
|       | $n$          | แทน | จำนวนข้อของแบบสอบถาม                |
|       | $\sum S_i^2$ | แทน | ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ |
|       | $S^2$        | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ        |

6.3 การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาคั้งนี้จะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

6.3.1 สถิติทดสอบ ที (t - Test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระกัน (Independent Samples) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2523 : 201)

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

|                        |     |  |
|------------------------|-----|--|
| เมื่อ                  | $t$ | แทน ค่าสถิติทดสอบ $t$  |
| $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ |     | แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ   |
| $S_1^2, S_2^2$         |     | แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ |
| $n_1, n_2$             |     | แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  |

6.3.2 สถิติทดสอบ เอฟ (F-Test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2523 : 215)

| แหล่งความแปรปรวน | df    | SS   | MS                          | F                     |
|------------------|-------|--|-----------------------------|-----------------------|
| ระหว่างประชากร   | $k-1$ | $SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$             | $MS(B) = \frac{SS(B)}{k-1}$ | $\frac{MS(B)}{MS(W)}$ |
| ภายในประชากร     | $n-k$ | $SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} x_{ij}^2 - \frac{T_i^2}{n_i}$ | $MS(W) = \frac{SS(W)}{n-k}$ |                       |
| รวม              | $n-1$ | $SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$     |                             |                       |

|       |          |     |  |
|-------|----------|-----|--|
| เมื่อ | $k$      | แทน | จำนวนกลุ่มประชากรที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน                     |
|       | $n$      | แทน | จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร        |
|       | $n_i$    | แทน | จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ $i$                   |
|       | $X_{ij}$ | แทน | ค่าสังเกตซึ่งได้จากตัวอย่าง $j$ ที่เลือกมาจากประชากร $i$   |
|       | $T_i$    | แทน | ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากร $i$       |
|       | $T$      | แทน | ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร |
|       | $SS(B)$  | แทน | ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (between Sum of Square)        |

|         |     |  |
|---------|-----|--|
| $k - 1$ | แทน | องศาแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between Degree of Freedom)              |
| $SS(W)$ | แทน | ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)                             |
| $n - k$ | แทน | องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within Degree of Freedom)              |
| $MS(B)$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)                |
| $F$     | แทน | ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบแบบค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ $F$ เพื่อทราบนัยสำคัญ |

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 332-333)

$$\text{สูตร} \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \frac{\sqrt{2MSE}}{n_i}$$

$$\text{โดยที่} \quad \begin{aligned} n_i &\neq n_j \\ r &= n - k \end{aligned}$$

|       |          |     |   |
|-------|----------|-----|---|
| เมื่อ | $LSD$    | แทน | ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ $i$ และ $j$ |
|       | $MSE$    | แทน | ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน            |
|       | $k$      | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ                                 |
|       | $n$      | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  |
|       | $\alpha$ | แทน | ค่าความเชื่อมั่น  |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการใช้งานโปรแกรมดังกล่าว โดยเก็บข้อมูลกับบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส จำนวน 392 คน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ รวมถึงอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

|           |     |  |
|-----------|-----|--|
| $n$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                     |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                |
| $SD$      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| $t$       | แทน | ค่าสถิติทดสอบ ที (t- test)               |
| $F$       | แทน | สถิติทดสอบ เอฟ (F-test)                  |
| *         | แทน | การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05        |
| **        | แทน | การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01        |

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส
- ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา และอุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส และข้อเสนอแนะอื่นๆ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ตำแหน่งงาน และ ประเภทของกิจการ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 392 คน)

| ปัจจัยส่วนบุคคล                  | จำนวน      | ร้อยละ       |
|----------------------------------|------------|--------------|
| <b>อายุ</b>                      |            |              |
| 26-30 ปี                         | 134        | 34.2         |
| 31- 35 ปี                        | 105        | 26.8         |
| 36- 40 ปี                        | 84         | 21.4         |
| 40 ปีขึ้นไป                      | 69         | 17.6         |
| <b>รวม</b>                       | <b>392</b> | <b>100.0</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>             |            |              |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                 | 80         | 20.4         |
| <b>ปริญญาตรี</b>                 | <b>243</b> | <b>62.0</b>  |
| ปริญญาโท                         | 69         | 17.6         |
| <b>รวม</b>                       | <b>392</b> | <b>100.0</b> |
| <b>ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรม</b> |            |              |
| ต่ำกว่า 1 ปี                     | 131        | 33.4         |
| 1- 3 ปี                          | 129        | 32.9         |
| <b>3 ปีขึ้นไป</b>                | <b>132</b> | <b>33.7</b>  |
| <b>รวม</b>                       | <b>392</b> | <b>100.0</b> |



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล          | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| ตำแหน่งงาน               |       |        |
| <b>พนักงานบัญชี</b>      | 257   | 65.6   |
| ผู้จัดการแผนก/ ฝ่ายบัญชี | 135   | 34.4   |
| รวม                      | 392   | 100.0  |
| ประเภทของกิจการ          |       |        |
| <b>ผลิต</b>              | 230   | 58.7   |
| ซื้อมาขายไป              | 107   | 27.3   |
| บริการ                   | 55    | 14.0   |
| รวม                      | 392   | 100.0  |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 26- 30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาอายุ 31- 35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุ 36- 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

**ระดับการศึกษาสูงสุด** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และปริญญาโท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

**ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส 3 ปีขึ้นไป จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 และ 1-3 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9

**ตำแหน่งงาน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาเป็นผู้จัดการฝ่าย/ แผนก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4

**ประเภทของกิจการ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในกิจการประเภทผลิต จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ ซื้อมาขายไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และการบริการ จำนวน 55คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส

การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2- 4.14

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรม  
บัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท

| รายการ   | $\bar{X}$ | SD   | ความหมาย   |
|--|-----------|------|------------|
| 1. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                      |           |      |            |
| 1.1. เหมาะสมกับการใช้งาน                                 | 4.00      | 0.70 | พึงพอใจมาก |
| 1.1. ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                        | 3.85      | 0.76 | พึงพอใจมาก |
| 2. ความสามารถของระบบ                                     |           |      |            |
| 2.1 การกำหนดค่าเริ่มต้น                                  | 4.07      | 0.72 | พึงพอใจมาก |
| 2.2 การจัดทำผังบัญชี                                     | 4.03      | 0.74 | พึงพอใจมาก |
| 2.3 การสร้างงบการเงิน                                    | 3.94      | 0.76 | พึงพอใจมาก |
| 2.4 การกำหนดเลขที่เอกสาร                                 | 4.13      | 0.71 | พึงพอใจมาก |
| 2.5 การกำหนดงวดบัญชี                                     | 4.07      | 0.72 | พึงพอใจมาก |
| 2.6 การปรับเปลี่ยนผังบัญชี                               | 3.96      | 0.74 | พึงพอใจมาก |
| 2.7 การบันทึกยอดยกมา                                     | 3.98      | 0.72 | พึงพอใจมาก |
| 3. ความยากง่ายในการใช้งาน                                |           |      |            |
| 3.1 การบันทึกจัดทำรายการในสมุดรายวัน                     | 4.03      | 0.71 | พึงพอใจมาก |
| 3.2 การกำหนดข้อความแสดงรายละเอียดต่างๆ                   | 4.01      | 0.72 | พึงพอใจมาก |
| 4. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                               |           |      |            |
| 4.1 การตรวจสอบยอดเดบิตและเครดิตให้สมดุล<br>ก่อนการบันทึก | 3.88      | 0.77 | พึงพอใจมาก |
| 4.2 การดึงบัญชีแบบมาลงรายการรายวัน                       | 3.79      | 0.78 | พึงพอใจมาก |
| 4.3 การจัดทำรายงาน                                       | 3.80      | 0.77 | พึงพอใจมาก |
| <b>รวม</b>   | 4.09      | 0.73 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากทุกรายการ รายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ กำหนดเลขที่เอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 การกำหนดค่าเริ่มต้นและการกำหนดงวดบัญชี ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.07

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร

| รายการ   | $\bar{X}$   | SD           | ความหมาย          |
|--|-------------|--------------|-------------------|
| 5. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน              |             |              |                   |
| 5.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                          | 3.98        | 0.713        | พึงพอใจมาก        |
| 5.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                 | 3.88        | 0.734        | พึงพอใจมาก        |
| 6. ความสามารถของระบบ                             |             |              |                   |
| 6.1 การกำหนดวิธีการคิดค่าเสื่อมราคา              | 3.98        | 0.738        | พึงพอใจมาก        |
| 6.2 การรายงานรายละเอียดค่าสึกหรอและค่าเสื่อมราคา | 3.93        | 0.738        | พึงพอใจมาก        |
| 7. ความยากง่ายในการใช้งาน                        |             |              |                   |
| 7.1 การลงบัญชีค่าเสื่อมราคา                      | 4.01        | 0.712        | พึงพอใจมาก        |
| 8. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                       |             |              |                   |
| 8.1 การค้นหาข้อมูลสินทรัพย์                      | 4.12        | 0.767        | พึงพอใจมาก        |
| 8.2 การจัดทำรายงาน                               | 3.75        | 0.762        | พึงพอใจมาก        |
| <b>รวม</b>                                       | <b>4.05</b> | <b>0.760</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากทุกรายการ รายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การค้นหาข้อมูลสินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 การลงบัญชีค่า

เสื่อมราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.01และความเหมาะสมกับการใช้ รวมถึง การกำหนดวิธีการคิด  
ค่าเสื่อมราคา ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.98

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรม  
บัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง

| รายการ                                | $\bar{X}$   | SD           | ความหมาย          |
|---------------------------------------|-------------|--------------|-------------------|
| 9. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน   |             |              |                   |
| 9.1 เหมาะสมกับการใช้งาน               | 3.48        | 0.890        | พึงพอใจมาก        |
| 9.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน      | 3.38        | 0.873        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 10. ความสามารถของระบบ                 |             |              |                   |
| 10.1 การกำหนดคลังสินค้า               | 3.44        | 0.942        | พึงพอใจมาก        |
| 10.2 การกำหนดวิธีการคิดต้นทุน         | 2.94        | 0.867        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 10.3 การกำหนดรายละเอียดสินค้า         | 3.33        | 0.924        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 10.4 การควบคุมการตรวจนับสินค้า        | 3.36        | 1.759        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 10.5 การกำหนดจุดสั่งซื้อ              | 3.07        | 0.893        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 10.6 การควบคุมระบบสินค้าด้วยรหัสแท่ง  | 2.97        | 0.864        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 11. ความยากง่ายในการใช้งาน            |             |              |                   |
| 11.1 การบันทึกการเบิกหรือรับเข้าสต็อก | 3.44        | 0.928        | พึงพอใจมาก        |
| 12. การสนับสนุนและช่วยเหลือ           |             |              |                   |
| 12.1 การค้นหาข้อมูลสินค้า             | 3.67        | 1.008        | พึงพอใจมาก        |
| 12.2 การสอบถามยอดสินค้าคงเหลือ        | 3.59        | 0.950        | พึงพอใจมาก        |
| 12.3 การจัดทำรายงาน                   | 3.36        | 0.917        | พึงพอใจปานกลาง    |
| <b>รวม</b>                            | <b>3.46</b> | <b>0.999</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมี  
ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนรายการย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยรายการย่อย  
ที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การค้นหาข้อมูลสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 การ

สอบถามยอดสินค้าคงเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และความเหมาะสมกับการใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย

| รายการ  | $\bar{X}$   | $SD$         | ความหมาย          |
|---|-------------|--------------|-------------------|
| 13. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                                |             |              |                   |
| 13.1 เหมาะสมกับการใช้งาน  | 3.82        | 0.771        | พึงพอใจมาก        |
| 13.2 ระบบรองรับปริมาณการใช้งาน                                      | 3.70        | 0.770        | พึงพอใจมาก        |
| 14. ความสามารถของระบบ   |             |              |                   |
| 14.1 การกำหนดรายละเอียดลูกหนี้                                      | 3.82        | 0.762        | พึงพอใจมาก        |
| 14.2 การกำหนดวงเงินขายเชื่อและระดับผู้อนุมัติ<br>วงเงิน             | 3.82        | 0.762        | พึงพอใจมาก        |
| 15. ความยากง่ายในการใช้งาน  |             |              |                   |
| 15.1 การบันทึกใบสั่งขาย   | 3.80        | 0.756        | พึงพอใจมาก        |
| 15.2 การบันทึกการออกใบกำกับสินค้า                                   | 3.81        | 0.766        | พึงพอใจมาก        |
| 15.3 การจัดทำใบเสนอราคา   | 3.86        | 0.771        | พึงพอใจมาก        |
| 15.4 การบันทึกการขายสินค้าที่มี Vat อัตราปกติ<br>ที่ได้รับการยกเว้น | 3.81        | 0.743        | พึงพอใจมาก        |
| 16. การสนับสนุนและช่วยเหลือ   |             |              |                   |
| 16.1 การจัดทำรายงาน   | 3.65        | 0.743        | พึงพอใจมาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.79</b> | <b>0.708</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การจัดทำใบเสนอราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ความเหมาะสมกับการใช้งาน การกำหนดรายละเอียดลูกหนี้ และการกำหนดวงเงินขายเชื่อและระดับผู้อนุมัติวงเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.82

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ

| รายการ   | $\bar{X}$   | SD           | ความหมาย          |
|--|-------------|--------------|-------------------|
| 17. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                     |             |              |                   |
| 17.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                                 | 3.95        | 0.705        | พึงพอใจมาก        |
| 17.2 ระบบรองรับปริมาณการใช้งาน                           | 3.87        | 0.711        | พึงพอใจมาก        |
| 18. ความสามารถของระบบ                                    |             |              |                   |
| 18.1 การกำหนดรายละเอียดพนักงานขาย                        | 3.93        | 0.704        | พึงพอใจมาก        |
| 19. ความยากง่ายในการใช้งาน                               |             |              |                   |
| 19.1 การบันทึกรายได้ที่นอกเหนือจากลูกหนี้จากการขายสินค้า | 3.89        | 0.722        | พึงพอใจมาก        |
| 19.2 การบันทึกการรับชำระหนี้                             | 3.92        | 0.708        | พึงพอใจมาก        |
| 20. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                              |             |              |                   |
| 20.1 การจัดทำรายงาน                                      | 3.76        | 0.713        | พึงพอใจมาก        |
| 20.2 การจัดทำใบเสร็จรับเงิน                              | 3.99        | 0.706        | พึงพอใจมาก        |
| 20.3 ใบวางบิล  | 4.00        | 0.735        | พึงพอใจมาก        |
| 20.4 ใบลดหนี้/ รับคืนสินค้า และใบเพิ่มหนี้               | 3.97        | 0.732        | พึงพอใจมาก        |
| 20.5 การพิมพ์รายชื่อลูกค้าลงบนสติ๊กเกอร์                 | 3.84        | 0.752        | พึงพอใจมาก        |
| 20.6 การปรับเปลี่ยนรหัสลูกค้า                            | 3.90        | 0.704        | พึงพอใจมาก        |
| 20.7 รหัส รหัสพนักงานขาย และรหัสรายได้อื่นๆ              | 3.89        | 0.695        | พึงพอใจมาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.91</b> | <b>0.644</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ

มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ ใบบางบิล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 การจัดทำใบเสร็จรับเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และใบลดหนี้ / รับคืนสินค้า และใบเพิ่มหนี้ มีค่าเฉลี่ยกับ 3.97

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า

| รายการ                                | $\bar{X}$   | SD           | ความหมาย          |
|---------------------------------------|-------------|--------------|-------------------|
| 21. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน  |             |              |                   |
| 21.1 เหมาะสมกับการใช้งาน              | 3.63        | 0.766        | พึงพอใจมาก        |
| 21.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน     | 3.55        | 0.772        | พึงพอใจมาก        |
| 22. ความสามารถของระบบ                 |             |              |                   |
| 22.1 การเฉลี่ยภาษีซื้อ                | 3.59        | 0.817        | พึงพอใจมาก        |
| 22.2 การปรับยอดภาษีซื้อตามเกณฑ์เงินสด | 3.55        | 0.817        | พึงพอใจมาก        |
| 23. ความยากง่ายในการใช้งาน            |             |              |                   |
| 23.1 การบันทึกใบสั่งซื้อ              | 3.67        | 0.802        | พึงพอใจมาก        |
| 23.2 การบันทึกรับสินค้า               | 3.62        | 0.790        | พึงพอใจมาก        |
| 24. การสนับสนุนและช่วยเหลือ           |             |              |                   |
| 24.1 การจัดทำรายงาน                   | 3.42        | 0.792        | พึงพอใจมาก        |
| 24.2 การควบคุมยอดสั่งซื้อ และค้างรับ  | 3.43        | 0.819        | พึงพอใจมาก        |
| 24.3 การรายงานเมื่อถึงจุดสั่งซื้อ     | 3.37        | 0.789        | พึงพอใจปานกลาง    |
| <b>รวม</b>                            | <b>3.53</b> | <b>0.725</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การบันทึกใบสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ความเหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และการบันทึกรับสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้  
โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

| รายการ  | $\bar{X}$   | SD           | ความหมาย          |
|---|-------------|--------------|-------------------|
| 25. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                |             |              |                   |
| 25.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                            | 3.85        | 0.697        | พึงพอใจมาก        |
| 25.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                   | 3.80        | 0.700        | พึงพอใจมาก        |
| 26. ความสามารถของระบบ                               |             |              |                   |
| 26.1 การจ่ายชำระหนี้                                | 3.87        | 0.710        | พึงพอใจมาก        |
| 27. ความยากง่ายในการใช้งาน                          |             |              |                   |
| 27.1 การบันทึกการจ่ายชำระหนี้                       | 3.85        | 0.711        | พึงพอใจมาก        |
| 27.2 การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย      | 3.95        | 0.759        | พึงพอใจมาก        |
| 28. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                         |             |              |                   |
| 28.1 การจัดทำรายงาน                                 | 3.68        | 0.735        | พึงพอใจมาก        |
| 28.2 การพิมพ์รายชื่อของผู้จำหน่ายลงบน<br>สติ๊กเกอร์ | 3.62        | 0.743        | พึงพอใจมาก        |
| 28.3 การค้นหาข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า                 | 3.91        | 0.703        | พึงพอใจมาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.92</b> | <b>0.737</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 การค้นหาข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และการจ่ายชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้  
โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร

| รายการ   | $\bar{X}$   | SD           | ความหมาย          |
|--|-------------|--------------|-------------------|
| 29. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                       |             |              |                   |
| 29.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                                   | 3.50        | 0.787        | พึงพอใจมาก        |
| 29.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                          | 3.47        | 0.773        | พึงพอใจมาก        |
| 30. ความสามารถของระบบ                                      |             |              |                   |
| 30.1 การกำหนดการผ่านเช็ค                                   | 3.49        | 0.796        | พึงพอใจมาก        |
| 31. ความยากง่ายในการใช้งาน                                 |             |              |                   |
| 31.1 บันทึกรายการผ่านเช็ค                                  | 3.47        | 0.779        | พึงพอใจมาก        |
| 31.2 บันทึกรายการรับชำระหนี้ด้วยเช็ค                       | 3.48        | 0.786        | พึงพอใจมาก        |
| 31.3 การบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงิน<br>ฝากธนาคาร | 3.44        | 0.768        | พึงพอใจมาก        |
| 32. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                                |             |              |                   |
| 32.1 การจัดทำรายงาน  | 3.36        | 0.800        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 32.2 การพิมพ์ใบนำฝากเช็ค                                   | 3.45        | 0.830        | พึงพอใจมาก        |
| 32.3 การรายงานเช็ครับและเช็คจ่าย                           | 3.37        | 0.782        | พึงพอใจปานกลาง    |
| 32.4 การพิมพ์และแก้ไขรูปแบบเช็ค                            | 3.12        | 0.807        | พึงพอใจปานกลาง    |
| <b>รวม</b>   | <b>3.48</b> | <b>0.854</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ ความเหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 การกำหนดการผ่านเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และบันทึกรายการรับชำระหนี้ด้วยเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

| รายการ  | $\bar{X}$   | SD           | ความหมาย          |
|---|-------------|--------------|-------------------|
| 33. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                        |             |              |                   |
| 33.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                                    | 3.94        | 0.709        | พึงพอใจมาก        |
| 33.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                           | 3.94        | 0.735        | พึงพอใจมาก        |
| 34. ความสามารถของระบบ                                       |             |              |                   |
| 34.1 กำหนดประเภทเงินได้และอัตราที่หักภาษี ณ ที่จ่ายล่วงหน้า | 3.97        | 0.731        | พึงพอใจมาก        |
| 34.2 การเลือกวิธีบันทึกภาษีมูลค่าเพิ่ม                      | 3.99        | 0.727        | พึงพอใจมาก        |
| 35. ความยากง่ายในการใช้งาน                                  |             |              |                   |
| 35.1 การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย                      | 3.84        | 0.766        | พึงพอใจมาก        |
| 35.2 การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย              | 3.97        | 0.753        | พึงพอใจมาก        |
| 36. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                                 |             |              |                   |
| 36.1 การจัดทำรายงาน   | 3.79        | 0.737        | พึงพอใจมาก        |
| 36.2 การพิมพ์/ การแก้ไขรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย            | 3.96        | 0.719        | พึงพอใจมาก        |
| 36.3 การพิมพ์แบบยื่น ภงด. 3 ภงด. 53                         | 3.95        | 0.724        | พึงพอใจมาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.93</b> | <b>0.735</b> | <b>พึงพอใจมาก</b> |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การเลือกวิธีบันทึกภาษีมูลค่าเพิ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 กำหนดประเภทเงินได้และอัตราที่หักภาษี ณ ที่จ่ายล่วงหน้า และ การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.97

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย

| รายการ   | $\bar{X}$ | SD    | ความหมาย       |
|--|-----------|-------|----------------|
| 37. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                                     |           |       |                |
| 37.1 เหมาะสมกับการใช้งาน   | 3.43      | 0.771 | พึงพอใจมาก     |
| 37.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน  | 3.40      | 0.796 | พึงพอใจปานกลาง |
| 38. ความสามารถของระบบ  |           |       |                |
| 38.1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการขาย ทั้งแบบสรุป และแบบละเอียด | 2.94      | 0.803 | พึงพอใจปานกลาง |
| 39. ความยากง่ายในการใช้งาน   |           |       |                |
| 39.1 การจัดทำรายงาน  | 3.32      | 0.807 | พึงพอใจปานกลาง |
| 40. การสนับสนุนและช่วยเหลือ  |           |       |                |
| 40.1 การเรียกดูข้อมูลการขาย  | 3.53      | 0.867 | พึงพอใจมาก     |
| <b>รวม</b>   | 3.39      | 0.845 | พึงพอใจปานกลาง |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนรายการย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 2 อันดับแรกคือ การเรียกดูข้อมูลการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และความเหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ

| รายการ  | $\bar{X}$ | SD    | ความหมาย       |
|---|-----------|-------|----------------|
| 41. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                  |           |       |                |
| 41.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                              | 3.47      | 0.799 | พึงพอใจมาก     |
| 41.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                     | 3.42      | 0.802 | พึงพอใจมาก     |
| 42. ความสามารถของระบบ                                 |           |       |                |
| 42.1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการซื้อสินค้า | 3.00      | 0.817 | พึงพอใจปานกลาง |
| 43. ความยากง่ายในการใช้งาน                            |           |       |                |
| 43.1 การจัดทำรายงาน                                   | 3.32      | 0.801 | พึงพอใจปานกลาง |
| 44. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                           |           |       |                |
| 44.1 การเรียกดูข้อมูลการซื้อ                          | 3.59      | 0.842 | พึงพอใจมาก     |
| <b>รวม</b>  | 3.43      | 0.840 | พึงพอใจมาก     |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การเรียกดูข้อมูลการซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ความเหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้  
โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย

| รายการ   | $\bar{X}$ | S.D   | ความหมาย   |
|--|-----------|-------|------------|
| 45. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                       |           |       |            |
| 45.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                                   | 3.69      | 0.687 | พึงพอใจมาก |
| 45.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                          | 3.68      | 0.711 | พึงพอใจมาก |
| 46. ความสามารถของระบบ                                      |           |       |            |
| 46.1 การกำหนดสิทธิการใช้ข้อมูล                             | 3.74      | 0.728 | พึงพอใจมาก |
| 46.2 การแบ่งระดับชั้นของผู้ใช้งาน                          | 3.77      | 0.743 | พึงพอใจมาก |
| 46.3 การกำหนดการตรวจสอบการใช้งาน                           | 3.68      | 0.711 | พึงพอใจมาก |
| 47. ความยากง่ายในการใช้งาน                                 |           |       |            |
| 47.1 การบันทึกสิทธิการใช้งาน                               | 3.66      | 0.704 | พึงพอใจมาก |
| 48. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                                |           |       |            |
| 48.1 การเพิ่ม แก้ไข ยกเลิก ลบ รายละเอียดสิทธิ<br>การใช้งาน | 3.64      | 0.708 | พึงพอใจมาก |
| <b>รวม</b>   | 3.69      | 0.745 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนรายการย่อยมีระดับความพึงพอใจมากทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ การแบ่งระดับชั้นของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การกำหนดสิทธิการใช้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และความเหมาะสมกับการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้  
โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในภาพรวมของระบบ

| รายการ   | $\bar{X}$ | SD    | ความหมาย       |
|--|-----------|-------|----------------|
| 49. เหมาะสมกับธุรกิจของท่าน  | 3.82      | 0.710 | พึงพอใจมาก     |
| 50. การจัดพิมพ์แบบฟอร์มหรือเตรียมข้อมูลเพื่อใช้<br>กับหน่วยงานภายนอก | 3.75      | 0.719 | พึงพอใจมาก     |
| 51. ความสามารถในการเชื่อมต่อหรือตัดแปลงกับ<br>โปรแกรมอื่น            | 2.74      | 1.030 | พึงพอใจปานกลาง |
| 52. ง่ายต่อการทำงาน  | 3.64      | 0.754 | พึงพอใจมาก     |
| 53. การแสดงผลบนจอภาพ   | 3.87      | 0.713 | พึงพอใจมาก     |
| 54. สามารถเรียนรู้การใช้งานได้เอง ง่าย                               | 3.59      | 0.744 | พึงพอใจมาก     |
| 55. คู่มือการใช้เป็นเล่ม/ online                                     | 3.57      | 0.751 | พึงพอใจมาก     |
| 56. ดัชนีช่วยค้นหา   | 3.94      | 0.719 | พึงพอใจมาก     |
| 57. ตัวอย่างการดำเนินงาน   | 3.80      | 0.745 | พึงพอใจมาก     |
| 58. การเชื่อมต่อ network   | 3.53      | 0.700 | พึงพอใจมาก     |
| 59. ความยากง่ายในการติดตั้งโปรแกรม                                   | 3.75      | 0.701 | พึงพอใจมาก     |
| 60. รองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของธุรกิจ                       | 2.90      | 1.042 | พึงพอใจปานกลาง |
| 61. ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้สะดวก<br>ขึ้น              | 4.05      | 0.741 | พึงพอใจมาก     |
| 62. ลดต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายต่างๆ                                | 2.92      | 1.078 | พึงพอใจปานกลาง |
| <b>รวม</b>   | 3.57      | 0.650 | พึงพอใจมาก     |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  
3.57 ส่วนรายการย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกรายการ โดยรายการย่อยที่มีระดับ  
ความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกคือ ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้สะดวกขึ้น มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ดัชนีช่วยค้นหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และการแสดงผลบนจอภาพ มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

สมมติฐานในการวิจัย : บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

#### 3.1 บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 นี้ ผู้วิจัยได้แบ่งบุคลากรฝ่ายบัญชีออกเป็น 4 กลุ่มอายุคือ 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % หากผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติจะต้องทำการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นรายระบบดังตารางที่ 4.15- 4.27

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 4.13      | 0.77 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 4.03      | 0.79 | 0.93 | 0.42 |
| 36- 40 ปี   | 4.04      | 0.69 |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 4.09      | 0.60 |      |      |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.03- 4.13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.93 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภทไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 4.01      | 0.83 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 4.03      | 0.81 | 0.49 | 0.69 |
| 36- 40 ปี   | 4.06      | 0.69 |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 4.14      | 0.60 |      |      |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01- 4.14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.49 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินควบคุมสินค้าคงคลัง จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.34      | 0.89 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.34      | 0.87 | 0.53 | 0.66 |
| 36- 40 ปี   | 3.26      | 0.78 |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.44      | 0.82 |      |      |



จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26- 3.44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.53 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|-------------|-----------|-----------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.81      | 0.73      |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.76      | 0.77      | 0.32 | 0.81 |
| 36- 40 ปี   | 3.75      | 0.66      |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.85      | 0.63      |      |      |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.75- 3.85 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.32 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.90      | 0.66 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.89      | 0.72 |      |      |
| 36- 40 ปี   | 3.88      | 0.59 | 0.43 | 0.73 |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.99      | 0.55 |      |      |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.88-3.99 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.43 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.54      | 0.75 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.48      | 0.81 |      |      |
| 36- 40 ปี   | 3.52      | 0.63 | 0.46 | 0.71 |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.61      | 0.65 |      |      |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.48-3.61 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.46 ไม่มีนัยสำคัญที่

ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|-------------|-----------|-----------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.96      | 0.78      |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.85      | 0.79      | 0.71 | 0.55 |
| 36- 40 ปี   | 3.89      | 0.68      |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.99      | 0.63      |      |      |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.85- 3.99 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.71 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|-------------|-----------|-----------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.50      | 0.90      |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.42      | 0.85      | 0.51 | 0.67 |
| 36- 40 ปี   | 3.45      | 0.81      |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.57      | 0.82      |      |      |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.42- 3.57 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.51 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 4.06      | 0.77 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.97      | 0.83 |      |      |
| 36- 40 ปี   | 4.05      | 0.66 | 0.50 | 0.68 |
| 40 ปีขึ้นไป | 4.10      | 0.60 |      |      |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.97- 4.10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.50 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|-------------|-----------|-----------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.41      | 0.91      | 0.73 | 0.54 |
| 31- 35 ปี   | 3.30      | 0.88      |      |      |
| 36- 40 ปี   | 3.37      | 0.83      |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.49      | 0.68      |      |      |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขายมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.30- 3.49 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.73 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|-------------|-----------|-----------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.48      | 0.91      | 0.62 | 0.61 |
| 31- 35 ปี   | 3.34      | 0.86      |      |      |
| 36- 40 ปี   | 3.40      | 0.81      |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.48      | 0.70      |      |      |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขายมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.34- 3.48 การ

ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.62 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.79      | 0.79 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.77      | 0.79 | 0.13 | 0.94 |
| 36- 40 ปี   | 3.81      | 0.67 |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.84      | 0.70 |      |      |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.77- 3.84 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.13 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ จำแนกตามกลุ่มอายุ

| กลุ่มอายุ   | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|-------------|-----------|------|------|------|
| 26- 30 ปี   | 3.57      | 0.66 |      |      |
| 31- 35 ปี   | 3.50      | 0.69 | 0.58 | 0.63 |
| 36- 40 ปี   | 3.58      | 0.60 |      |      |
| 40 ปีขึ้นไป | 3.63      | 0.64 |      |      |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50- 3.63 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.58 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ ไม่แตกต่างกัน

### 3.2 บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 ผู้วิจัยได้แบ่งบุคลากรฝ่ายบัญชีออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ ปริญญาโท

สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % หากผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นรายระบบดังตารางที่ 4.28- 4.40

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.03      | 0.77 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 4.12      | 0.77 | 0.53 | 0.59 |
| ปริญญาโท         | 4.09      | 0.56 |      |      |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.03- 4.12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.53 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภทไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.94      | 0.75 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 4.08      | 0.79 | 1.13 | 0.32 |
| ปริญญาโท         | 4.09      | 0.64 |      |      |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.94- 4.09 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.13 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.17      | 0.86 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.39      | 0.86 | 2.00 | 0.14 |
| ปริญญาโท         | 3.36      | 0.77 |      |      |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.17- 3.39 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 2.00 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05



หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.74      | 0.74 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.82      | 0.72 | 0.67 | 0.51 |
| ปริญญาโท         | 3.73      | 0.63 |      |      |

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.73- 3.82 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.67 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรต ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.84      | 0.62 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.93      | 0.68 | 0.68 | 0.51 |
| ปริญญาโท         | 3.90      | 0.57 |      |      |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.84-3.93 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.68 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.45      | 0.73 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.58      | 0.74 | 1.40 | 0.25 |
| ปริญญาโท         | 3.47      | 0.67 |      |      |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.45-3.58 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.40 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.88      | 0.70 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.92      | 0.77 | 0.42 | 0.66 |
| ปริญญาโท         | 3.99      | 0.65 |      |      |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.88- 3.99 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.42 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.41      | 0.82 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.52      | 0.88 | 0.66 | 0.52 |
| ปริญญาโท         | 3.43      | 0.82 |      |      |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง

3.41- 3.52 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.66 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.96      | 0.68 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 4.04      | 0.78 | 0.97 | 0.38 |
| ปริญญาโท         | 4.13      | 0.64 |      |      |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.96- 4.13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.97 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.29      | 0.77 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.44      | 0.90 | 1.45 | 0.24 |
| ปริญญาโท         | 3.32      | 0.72 |      |      |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.29- 3.44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.45 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.33      | 0.74 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.48      | 0.89 | 1.66 | 0.19 |
| ปริญญาโท         | 3.35      | 0.74 |      |      |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.33- 3.48 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.66 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.66      | 0.67 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.85      | 0.78 | 1.89 | 0.15 |
| ปริญญาโท         | 3.78      | 0.68 |      |      |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.66- 3.85 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.89 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|------------------|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.52      | 0.62 |      |      |
| ปริญญาตรี        | 3.59      | 0.68 | 0.48 | 0.62 |
| ปริญญาโท         | 3.53      | 0.60 |      |      |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.52- 3.59 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.48 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ ไม่แตกต่างกัน

**3.3 บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน**

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 ผู้วิจัยได้แบ่งบุคลากรฝ่ายบัญชีออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ต่ำกว่า 1 ปี 1-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป

สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % หากผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นรายระบบดังตารางที่ 4.41- 4.55

ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 4.07      | 0.75 |      |      |
| 1-3 ปี  | 4.02      | 0.71 | 1.95 | 0.14 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 4.19      | 0.73 |      |      |

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.02- 4.19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.95 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภทไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | SD   | F     | P    |
|---|-----------|------|-------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 4.04      | 0.74 |       |      |
| 1-3 ปี  | 3.94      | 0.78 | 3.22* | 0.04 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 4.17      | 0.75 |       |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.94- 4.17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 3.22 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวรแตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวรแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.43



ตารางที่ 4.43 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสินทรัพย์ถาวร เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้  
โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์

| ประสบการณ์ในการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>อิเล็กทรอนิกส์ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |         |            |
|---|-----------|--------------------|---------|------------|
|   |           | ต่ำกว่า 1 ปี       | 1- 3 ปี | 3 ปีขึ้นไป |
| ต่ำกว่า 1 ปี  | 4.04      |                    | .10     | .13        |
| 1- 3 ปี   | 3.94      |                    |         | .23*       |
| 3 ปีขึ้นไป  | 4.17      |                    |         |            |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ  
สินทรัพย์ถาวร น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง จำแนกตามประสบการณ์ใน  
การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์

| ประสบการณ์ในการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>อิเล็กทรอนิกส์ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|---|-----------|-----------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี  | 3.42      | 0.87      |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.23      | 0.87      | 1.62 | 0.20 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.36      | 0.80      |      |      |

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.23- 3.42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.62 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>เอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี  | 3.79      | 0.66 |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.74      | 0.69 | 0.47 | 0.63 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.83      | 0.77 |      |      |

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.74- 3.83 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.47 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 3.83      | 0.64 |      |      |
| 1-3 ปี  | 3.89      | 0.64 | 2.25 | 0.11 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 4.00      | 0.65 |      |      |

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.83-4.00 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 2.25 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 3.63      | 0.71 |      |      |
| 1-3 ปี  | 3.48      | 0.69 | 1.65 | 0.19 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.49      | 0.77 |      |      |

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.48-3.63 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.65 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหน้าที่ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>เอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|---|-----------|-----------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี  | 3.92      | 0.79      |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.86      | 0.72      | 0.93 | 0.39 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.98      | 0.71      |      |      |

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหน้าที่ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.86- 3.98 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.93 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหน้าที่ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 3.48      | 0.82 |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.46      | 0.81 | 0.10 | 0.91 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.51      | 0.93 |      |      |

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.46- 3.51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.10 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 3.96      | 0.76 |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.95      | 0.73 | 5.54 | 0.00 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 4.21      | 0.69 |      |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.95- 4.21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 5.54 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>เอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |         |            |
|---|-----------|--------------------|---------|------------|
|   |           | ต่ำกว่า 1 ปี       | 1- 3 ปี | 3 ปีขึ้นไป |
| ต่ำกว่า 1 ปี  | 3.96      |                    | .01     | .25*       |
| 1- 3 ปี   | 3.95      |                    |         | .26*       |
| 3 ปีขึ้นไป  | 4.21      |                    |         |            |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส 3 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F    | P    |
|---|-----------|-----------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 3.37      | 0.87      |      |      |
| 1-3 ปี  | 3.38      | 0.89      | 0.09 | 0.92 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.41      | 0.78      |      |      |

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.37- 3.41 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.09 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 3.40      | 0.88 |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.43      | 0.84 | 0.07 | 0.94 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.44      | 0.80 |      |      |

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40- 3.44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.07 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | $SD$ | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี                                      | 3.76      | 0.78 |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.78      | 0.73 | 0.47 | 0.63 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.85      | 0.73 |      |      |



จากตารางที่ 4.54 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.76- 3.85 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 0.47 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ประสบการณ์ในการใช้<br>โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป<br>เอ็กซ์เพรส | $\bar{X}$ | SD   | F    | P    |
|---|-----------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 1 ปี  | 3.55      | 0.66 |      |      |
| 1- 3 ปี   | 3.51      | 0.67 | 1.46 | 0.23 |
| 3 ปีขึ้นไป  | 3.64      | 0.63 |      |      |

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.55- 3.64 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 1.46 ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ ไม่แตกต่างกัน

**3.4 บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกัน**

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3.4 ผู้วิจัยได้แบ่งบุคลากรฝ่ายบัญชีออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีตำแหน่งพนักงานฝ่ายบัญชี และ ผู้จัดการฝ่าย/ แผนกบัญชี

สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t – test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นรายระบบดังตารางที่ 4.56- 4.68

ตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ  | ตำแหน่งงาน               | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|  |                          | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท | พนักงานบัญชี             | 4.04                                 | 0.79 | -2.01 | 0.05 |
|  | ผู้จัดการฝ่าย/ แผนกบัญชี | 4.19                                 | 0.59 |       |      |

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท แตกต่างกันโดย บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่าย/ แผนกบัญชี มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภทมากกว่าพนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.57 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ   | ตำแหน่งงาน               | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|---|--------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|   |                          | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร | พนักงาน                  | 4.00                                 | 0.82 |       |      |
|   | บัญชี                    |                                      |      |       |      |
|   | ผู้จัดการฝ่าย/ แผนกบัญชี | 4.16                                 | 0.61 | -2.17 | 0.03 |

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร แตกต่างกันโดย บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่าย/ แผนกบัญชี มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวรมากกว่าพนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ  | ตำแหน่งงาน              | t – test for equal variances assumed |       |       |      |
|--|-------------------------|--------------------------------------|-------|-------|------|
|  |                         | $\bar{X}$                            | SD.   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง | พนักงานบัญชี            | 3.31                                 | 0.921 |       |      |
|  | ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี | 3.38                                 | 0.692 | -0.85 | 0.40 |

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.38 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ  | ตำแหน่งงาน              | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|--|-------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|  |                         | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย | พนักงานบัญชี            | 3.77                                 | 0.77 |       |      |
|  | ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี | 3.82                                 | 0.58 | -0.72 | 0.47 |

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.82 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ   | ตำแหน่งงาน              | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|---|-------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|   |                         | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ | พนักงาน                 | 3.88                                 | 0.71 |       |      |
|   | บัญชี                   |                                      |      |       |      |
|   | ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี | 3.96                                 | 0.49 | -1.27 | 0.21 |

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 3.96 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ   | ตำแหน่งงาน     | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|---|----------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|   |                | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้าฝ่าย/ แผนก | พนักงานบัญชี   | 3.53                                 | 0.77 |       |      |
|   | ผู้จัดการบัญชี | 3.53                                 | 0.62 | -0.00 | 1.00 |

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและ การรับสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ   | ตำแหน่งงาน              | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|---|-------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|   |                         | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ | พนักงานบัญชี            | 3.87                                 | 0.79 |       |      |
|   | ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี | 4.01                                 | 0.61 | -1.99 | 0.05 |

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 4.01 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ แตกต่างกันโดยบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ มากกว่าพนักงานบัญชี



ตารางที่ 4.63 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ  | ตำแหน่งงาน              | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|--|-------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|  |                         | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร | พนักงานบัญชี            | 3.47                                 | 0.90 | -0.32 | 0.75 |
|  | ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี | 3.50                                 | 0.75 |       |      |

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และ 3.50 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ   | ตำแหน่งงาน               | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|---|--------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|   |                          | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย | พนักงานบัญชี             | 3.97                                 | 0.80 | -2.98 | 0.00 |
|   | ผู้จัดการฝ่าย/ แผนกบัญชี | 4.18                                 | 0.57 |       |      |

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ 4.18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย แตกต่างกัน โดยบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการฝ่าย/ แผนกบัญชี มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายมากกว่าพนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.65 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ   | ตำแหน่งงาน | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|---|------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|   |            | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย | พนักงาน    | 3.38                                 | 0.92 |       |      |
|   | บัญชี      |                                      |      |       |      |
|   | ผู้จัดการ  | 3.40                                 | 0.68 | -0.17 | 0.86 |
|   | ฝ่าย/ แผนก |                                      |      |       |      |
|   | บัญชี      |                                      |      |       |      |

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.40 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ  | ตำแหน่งงาน | t – test for equal variances assumed |      |      |      |
|--|------------|--------------------------------------|------|------|------|
|  |            | $\bar{X}$                            | SD   | t    | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ | พนักงาน    | 3.44                                 | 0.91 | 0.35 | 0.73 |
|  | บัญชี      |                                      |      |      |      |
|  | ผู้จัดการ  |                                      |      |      |      |
|  | ฝ่าย /     |                                      |      |      |      |
|  | แผนก       |                                      |      |      |      |
|  | บัญชี      |                                      |      |      |      |

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ 3.41 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.67 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ  | ตำแหน่งงาน              | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|--|-------------------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|  |                         | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย | พนักงานบัญชี            | 3.77                                 | 0.79 |       |      |
|  | ผู้จัดการฝ่าย/แผนกบัญชี | 3.84                                 | 0.66 | -0.94 | 0.35 |

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.84 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.68 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ   | ตำแหน่งงาน | t – test for equal variances assumed |      |       |      |
|---|------------|--------------------------------------|------|-------|------|
|   |            | $\bar{X}$                            | SD   | t     | P    |
| การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ | พนักงาน    | 3.54                                 | 0.70 |       |      |
|   | บัญชี      |                                      |      |       |      |
|   | ผู้จัดการ  | 3.61                                 | 0.55 | -1.10 | 0.27 |
|   | ฝ่าย/ แผนก |                                      |      |       |      |
|   | บัญชี      |                                      |      |       |      |

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ 3.61 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ ไม่แตกต่างกัน

### 3.5 บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3.5 ผู้วิจัยได้แบ่งบุคลากรฝ่ายบัญชีออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต ชื่อมาขายไป และบริการ

สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % หากผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็นรายระบบดังตารางที่ 4.69- 4.94

ตารางที่ 4.69 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | SD   | F     | P    |
|-----------------|-----------|------|-------|------|
| ผลิต            | 3.93      | 0.75 |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 4.29      | 0.64 | 15.81 | 0.00 |
| บริการ          | 4.40      | 0.63 |       |      |

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.93- 4.40 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 15.81 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบบัญชีแยกประเภท แตกต่างกัน

เนื่องจากผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบบัญชีแยกประเภท แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.70

ตารางที่ 4.70 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีแยกประเภท เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.93      |                    | .36*        | .47*   |
| ซื้อมาขายไป     | 4.29      |                    |             | .11    |
| บริการ          | 4.40      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.70 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีแยกประเภท น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.71 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสินทรัพย์ถาวร จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F     | P    |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------|
| ผลิต            | 3.88      | 0.74      |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 4.23      | 0.75      | 16.90 | 0.00 |
| บริการ          | 4.43      | 0.63      |       |      |

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสินทรัพย์ถาวร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.88- 4.43 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 16.90 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05



หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวรแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.72

ตารางที่ 4.72 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.88      |                    | .35*        | .55*   |
| ซื้อมาขายไป     | 4.23      |                    |             | .02    |
| บริการ          | 4.43      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบสินทรัพย์ถาวร น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.73 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | SD   | F     | P    |
|-----------------|-----------|------|-------|------|
| ผลิต            | 3.04      | 0.84 |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 3.72      | 0.72 | 51.34 | 0.00 |
| บริการ          | 3.48      | 0.59 |       |      |

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.04- 4.72 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 51.34 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.04      |                    | .68*        | .80*   |
| ซื้อมาขายไป     | 3.72      |                    |             | .12    |
| บริการ          | 3.84      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.75 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย จำแนกตาม  
ประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | SD   | F     | P    |
|-----------------|-----------|------|-------|------|
| ผลิต            | 3.57      | 0.69 |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 4.08      | 0.61 | 35.99 | 0.00 |
| บริการ          | 4.16      | 0.60 |       |      |

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง

3.57- 4.16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 35.99 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.76

ตารางที่ 4.76 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.57      |                    | .51*        | .59*   |
| ซื้อมาขายไป     | 4.08      |                    |             | .08    |
| บริการ          | 4.16      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.77 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | SD   | F     | P    |
|-----------------|-----------|------|-------|------|
| ผลิต            | 3.71      | 0.63 |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 4.13      | 0.56 | 21.83 | 0.00 |
| บริการ          | 4.29      | 0.56 |       |      |

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.71-4.29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 21.83 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.78

ตารางที่ 4.78 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.71      |                    | .42*        | .58*   |
| ซื้อมาขายไป     | 4.13      |                    |             | .16    |
| บริการ          | 4.29      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่นๆ น้อยกว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.79 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F     | P    |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------|
| ผลิต            | 3.31      | 0.68      |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 3.83      | 0.69      | 32.50 | 0.00 |
| บริการ          | 3.92      | 0.61      |       |      |

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.31-3.92 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 32.50 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.80

ตารางที่ 4.80 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภท  
ของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.31      |                    | .52*        | .61*   |
| ซื้อมาขายไป     | 3.83      |                    |             | .09    |
| บริการ          | 3.92      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า น้อยกว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.81 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จำแนกตาม  
ประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F     | P    |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------|
| ผลิต            | 3.72      | 0.72      |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 4.18      | 0.66      | 22.79 | 0.00 |
| บริการ          | 4.25      | 0.70      |       |      |

จากตารางที่ 4.81 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.72- 4.25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 22.79 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆแตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.82

ตารางที่ 4.82 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.72      |                    | .46*        | .53*   |
| ซื้อมาขายไป     | 4.18      |                    |             | .07    |
| บริการ          | 4.25      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.82 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆ น้อย



กว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทที่เข้ามาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.83 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | SD   | F     | P    |
|-----------------|-----------|------|-------|------|
| ผลิต            | 3.24      | 0.82 |       |      |
| เข้ามาขายไป     | 3.81      | 0.83 | 31.32 | 0.00 |
| บริการ          | 3.84      | 0.71 |       |      |

จากตารางที่ 4.83 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.24-3.84 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 31.32 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างกััน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างกััน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร แตกต่างกััน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.84

ตารางที่ 4.84 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร เป็นรายคู่ จำแนกตาม  
ประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.24      |                    | .57*        | .60*   |
| ซื้อมาขายไป     | 3.81      |                    |             | .03    |
| บริการ          | 3.84      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.84 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร น้อยกว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีของประเภทกิจการซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย  
จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F     | P    |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------|
| ผลิต            | 3.86      | 0.74      |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 4.23      | 0.65      | 19.26 | 0.00 |
| บริการ          | 4.42      | 0.63      |       |      |

จากตารางที่ 4.85 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.86- 4.42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 19.26 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least- Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.86

ตารางที่ 4.86 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.86      |                    | .37*        | .56*   |
| ซื้อมาขายไป     | 4.23      |                    |             | .19    |
| บริการ          | 4.42      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.86 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในด้านระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีเงินได้หัก

ณ ที่จ่าย น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทที่ออกมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.87 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F     | P    |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------|
| ผลิต            | 3.12      | 0.80      |       |      |
| ออกมาขายไป      | 3.70      | 0.78      | 33.55 | 0.00 |
| บริการ          | 3.89      | 0.71      |       |      |

จากตารางที่ 4.87 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.12- 3.89 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 33.55 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การขาย แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.88

ตารางที่ 4.88 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิเคราะห์การขาย เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.12      |                    | .58*        | .77*   |
| ซื้อมาขายไป     | 3.70      |                    |             | .19    |
| บริการ          | 3.89      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.88 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิเคราะห์การขาย น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ตารางที่ 4.89 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิเคราะห์การซื้อ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F     | P    |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------|
| ผลิต            | 3.15      | 0.79      |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 3.75      | 0.75      | 36.07 | 0.00 |
| บริการ          | 3.95      | 0.73      |       |      |

จากตารางที่ 4.89 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิเคราะห์การซื้อ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.15- 3.95 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 36.07 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ แตกต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.90

ตารางที่ 4.90 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อ เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.15      |                    | .60*        | .80*   |
| ซื้อมาขายไป     | 3.75      |                    |             | .20    |
| บริการ          | 3.95      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.90 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบวิเคราะห์การซื้อน้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.91 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | SD   | F     | P    |
|-----------------|-----------|------|-------|------|
| ผลิต            | 3.60      | 0.72 |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 4.02      | 0.70 | 22.29 | 0.00 |
| บริการ          | 4.18      | 0.70 |       |      |

จากตารางที่ 4.91 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.60- 4.18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 22.29 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย ต่างต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย ต่างต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.92

ตารางที่ 4.92 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |             |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อมาขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.60      |                    | .42*        | .58*   |
| ซื้อมาขายไป     | 4.02      |                    |             | .16    |
| บริการ          | 4.18      |                    |             |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.92 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ระบบรักษาความปลอดภัย น้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.93 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | <i>SD</i> | F     | P    |
|-----------------|-----------|-----------|-------|------|
| ผลิต            | 3.30      | 0.58      |       |      |
| ซื้อมาขายไป     | 3.93      | 0.57      | 58.99 | 0.00 |
| บริการ          | 3.95      | 0.54      |       |      |

จากตารางที่ 4.93 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.30- 3.95 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ F มีค่าเท่ากับ 58.99 มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ ต่างต่างกัน

เนื่องจากผลที่วิเคราะห์พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ภาพรวมของระบบ ต่างต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least-Significant Different (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลดังตารางที่ 4.94



ตารางที่ 4.94 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
อิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมของระบบ เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

| ประเภทของกิจการ | $\bar{X}$ | ผลต่างของค่าเฉลี่ย |           |        |
|-----------------|-----------|--------------------|-----------|--------|
|                 |           | ผลิต               | ซื้อขายไป | บริการ |
| ผลิต            | 3.30      |                    | .63*      | .65*   |
| ซื้อขายไป       | 3.93      |                    |           | .02    |
| บริการ          | 3.95      |                    |           |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.94 พบว่าบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมของระบบน้อยกว่า บุคลากรฝ่ายบัญชีของกิจการประเภทซื้อขายไปและธุรกิจบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการทดสอบสมมติฐาน

1. บุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกันในทุกระบบ
2. บุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกันในทุกระบบ
3. บุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ส่วนระบบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน
4. บุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันในระบบบัญชีแยกประเภท ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ส่วนระบบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรฝ่ายบัญชี ที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกันในทุกระบบ

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรม บัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 4.95 แสดงข้อมูลปัญหาและ อุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ข้อมูลปัญหาและ อุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรมบัญชี<br>สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส  | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ขอบเขตกระบวนการผลิตต้นทุนไม่สามารถแยกและคิดได้<br>ละเอียด มีปัญหาเรื่องการแยกบัญชีออกเป็นแผนกต่างๆ<br>หรือแต่ละสายการผลิตไม่ได้ และไม่สามารถวิเคราะห์<br>ต้นทุนการผลิตใน order แต่ละสายการผลิตที่มีการ<br>เปลี่ยนแปลงได้ | 5     | 1.28   |
| ไม่สามารถพิมพ์ได้จากเครื่องพิมพ์ inkjet  | 2     | 0.51   |
| ต้อง save มากกว่า 1 ครั้ง และขอดยกลับมาข้อมูลไม่ตรง  | 2     | 0.51   |

จากตารางที่ 4.96 แสดงข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและ อุปสรรคในการใช้งาน โปรแกรมบัญชี  
สำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ขอบเขตกระบวนการผลิตต้นทุนไม่สามารถแยกและคิดได้ละเอียด มีปัญหา  
เรื่องการแยกบัญชีออกเป็นแผนกต่างๆ หรือแต่ละสายการผลิตไม่ได้ และไม่สามารถวิเคราะห์  
ต้นทุนการผลิตใน order แต่ละสายการผลิตที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ มากที่สุดเป็นจำนวน 5 คน คิด  
เป็นร้อยละ 1.28 รองลงมาคือ ปัญหาและอุปสรรคในด้านที่โปรแกรมไม่สามารถพิมพ์ได้จาก

เครื่องพิมพ์ inkjet และ การใช้งานโปรแกรมต้อง save มากกว่า 1 ครั้ง และขอยกมามีข้อมูลไม่ตรง ในจำนวนที่เท่ากันคือ 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.51

ตารางที่ 4.96 แสดงข้อเสนอแนะในการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

| ข้อมูลข้อเสนอแนะในการใช้งาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  |       |        |
|--|-------|--------|
| เอ็กซ์เพรส   | จำนวน | ร้อยละ |
| ต้องการให้ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส version 4 สามารถใช้งานโดยสามารถรายงานแยกเป็นแผนกต่างๆ ได้ | 1     | 0.26   |
| สามารถวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตได้  | 1     | 0.26   |
| สามารถพิมพ์ข้อมูล และ พิมพ์กราฟ ได้โดยไม่ต้องโอนไฟล์ไปโปรแกรมอื่น (excelหรือ word)                   | 5     | 1.28   |
| สามารถพิมพ์ inkjet ได้เลย และสามารถพิมพ์ที่สาย USB ได้   | 2     | 0.51   |

จากตารางที่ 4.97 แสดงข้อเสนอแนะในการใช้งาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะในด้านที่ต้องการให้โปรแกรมสามารถพิมพ์ข้อมูล และ พิมพ์กราฟ ได้โดยไม่ต้องโอนไฟล์ไปโปรแกรมอื่น (excelหรือ word) มากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 รองลงมาคือ ต้องการให้โปรแกรมสามารถพิมพ์ inkjet ได้เลย และสามารถพิมพ์ที่สาย USB ได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 และต้องการให้ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส version 4 สามารถใช้งานโดยสามารถรายงานแยกเป็นแผนกต่างๆได้ และต้องการให้โปรแกรมสามารถวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตได้ในจำนวนที่เท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

## บทที่ 5

### การสรุปการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป กรณีศึกษาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส นั้นสามารถสรุปการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 1. การสรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ของบุคลากรฝ่ายบัญชี เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีขององค์กรต่าง ๆ ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสทั่วประเทศซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 20,000 องค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีขององค์กรต่าง ๆ ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ที่มีประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสทุกระบบจำนวน 392 คน

1.2.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยแบ่งองค์กรที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป และเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากในเขตกรุงเทพมหานครและกระจายตามภาคต่าง ๆ จำนวน 5 ภาค

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส โดยมีระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ

จำนวน 62 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

**1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) จึงได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลคือ ข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 392 คน ซึ่งรวบรวมจากบริษัทต่าง ๆ ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

**1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** ในการวิจัยครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะคือ 1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการวิเคราะห์ จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test Independent Samples)

### 1.3 ผลการวิจัยพบว่า

**1.3.1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชี ส่วนใหญ่ มีอายุ 26- 30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส 3 ปีขึ้นไป ตำแหน่งเป็นพนักงานฝ่ายบัญชี และทำงานอยู่ในกิจการประเภทผลิต

**1.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส**

- 1) บุคลากรฝ่ายบัญชี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นระบบวิเคราะห์การขาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดจำแนกตามระบบ ดังต่อไปนี้
- 2) ระบบบัญชีแยกประเภท มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการกำหนดเลขที่เอกสารสูงสุด
- 3) ระบบสินทรัพย์ถาวร มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการค้นหาข้อมูลสินทรัพย์สูงสุด
- 4) ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการค้นหาข้อมูลสินค้าสูงสุด
- 5) ระบบการจูงสินค้าและการจัดจำหน่าย มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดทำใบเสนอราคาสูงสุด

- 6) ระบบควบคุมลูกหนี้และ รายได้อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนและช่วยเหลือ ในด้านใบวางบิลสูงสุด
- 7) ระบบจัดซื้อสินค้า และการรับสินค้า มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการบันทึกใบสั่งซื้อสูงสุด
- 8) ระบบควบคุมเจ้าหนี้และ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายสูงสุด
- 9) ระบบควบคุมเช็ค และเงินฝากธนาคาร มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมกับการใช้งานสูงสุด
- 10) ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการเลือกวิธีบันทึกภาษีมูลค่าเพิ่มสูงสุด
- 11) ระบบวิเคราะห์การขาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการเรียกดูข้อมูลการขายสูงสุด
- 12) ระบบวิเคราะห์การซื้อ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการเรียกดูข้อมูลการซื้อสูงสุด
- 13) ระบบรักษาความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการแบ่งระดับชั้นของผู้ใช้งานสูงสุด
- 14) ภาพรวมของระบบ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการลดขั้นตอนการทำงานที่ยุงยากซับซ้อน ให้สะดวกขึ้นสูงสุด

### **1.3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน**

- 1) บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ไม่แตกต่างกันในทุกระบบ
- 2) บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ไม่แตกต่างกันในทุกระบบ
- 3) บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกันในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ส่วนระบบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน
- 4) บุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกันในระบบบัญชีแยกประเภท ระบบสินทรัพย์ถาวร

ระบบควบคุมเจ้าหน้าที่ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ส่วนระบบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5) บุคลากรฝ่ายบัญชี ที่ทำงานในกิจการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส แตกต่างกันในทุกระบบ โดยบุคลากรที่ทำงานในกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจในทุกระบบน้อยกว่ากิจการประเภทที่เข้ามาขายไปและกิจการประเภทบริการ

## 2. การอภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1. ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรฝ่ายบัญชี ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ยกเว้นระบบวิเคราะห์การขายที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสเป็นโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ได้ถูกพัฒนาเพื่องานบัญชีโดยเฉพาะ ระบบการทำงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสนั้นสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของบุคลากรฝ่ายบัญชีได้ดี ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดคำนึงถึงก่อนการเลือกซื้อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน ความสามารถของระบบ ความง่ายในการใช้งาน การสนับสนุนช่วยเหลือ และการวิจัยในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบัญชีทั้งสิ้น และเป็นผู้ใช้งานโดยตรง จะใช้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบัญชีเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงทำให้ผู้ใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสมีความพึงพอใจในระดับมากในระบบที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี ส่วนระบบวิเคราะห์การขาย มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างออกไป คือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะระบบวิเคราะห์การขายนั้นเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขายสินค้า และนำมาจัดทำเป็นรายงานทั้งแบบสรุปและแบบละเอียด ซึ่งรายงานดังกล่าวนั้นอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของบริษัทเท่าที่ควร เนื่องจากแต่ละบริษัทต้องการรายการเฉพาะเจาะจงของตนเอง ดังนั้นผู้ใช้งานจะต้องนำมาปรับปรุงรายงานดังกล่าวให้เป็นไปตามความต้องการ จึงเป็นไปได้ว่าการออกรายงานการขายและการที่ต้องนำมาปรับปรุงรายงานให้เป็นไปตามความต้องการนั้น ทำให้ผู้ใช้งานเสียเวลามากขึ้นจึงเป็นผลทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อระบบวิเคราะห์การขายนั่นเอง

**2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เพรส ในระบบย่อย**  
 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละระบบ พบว่า ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ในระบบย่อย รองรับกับปริมาณการใช้งาน การกำหนดวิธีการคิดต้นทุนสินค้าคงคลัง การกำหนดรายละเอียดสินค้า การควบคุมการตรวจนับสินค้า การกำหนดจุดสั่งซื้อ การควบคุมระบบสินค้าด้วยรหัสแท่ง และการสนับสนุนและช่วยเหลือ การจัดทำรายงาน ระบบวิเคราะห์การซื้อ ความยากง่ายในการใช้งาน การจัดทำรายงาน และในภาพรวมของระบบ ความสามารถในการเชื่อมต่อหรือตัดแปลงกับโปรแกรมอื่น ซึ่งเกิดจากการที่โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เพรส มีการกำหนดวิธีการคิดต้นทุนสินค้าคงคลัง เพียง 2 แบบ คือ แบบเข้าก่อนออกก่อน และแบบถัวเฉลี่ย ซึ่งธุรกิจที่มีการใช้วิธีการคิดต้นทุนแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ ก็ต้องใช้โปรแกรมประยุกต์เสริม , การควบคุมระบบสินค้าด้วยรหัสแท่ง ต้องติดตั้งโปรแกรมประยุกต์เสริมเพื่อรองรับการใช้งาน และในการจัดทำรายงานสินค้าคงคลัง ส่วนใหญ่ในแต่ละบริษัท ก็ต้องการรายงานที่เป็นเฉพาะเจาะจงของแต่ละบริษัท ซึ่งโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เพรส นั้นควรจะพัฒนารายงานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากโปรแกรมจะต้องใช้โปรแกรมประยุกต์ ในการจัดทำรายงาน หรือการส่งออกของรายงานต่าง ๆ ยังคงให้การส่งออกในรูปแบบของ ไฟล์อักษร (Text File) ซึ่งบุคลากรฝ่ายบัญชี ไม่สามารถที่จะนำมาใช้กับโปรแกรมในรูปแบบการคำนวณ Spreadsheet เช่น โปรแกรม Microsoft Excel ได้ทันที

ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า ในระบบย่อย การสนับสนุนและช่วยเหลือ การรายงานเมื่อถึงจุดสั่งซื้อ โปรแกรมไม่มีระบบการแจ้งเตือนให้บุคลากรฝ่ายบัญชีได้ทราบ ซึ่งบุคลากรฝ่ายบัญชี จะต้องสั่งพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ หรือ หน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบสินค้าที่ถึงจุดสั่งซื้อ

**2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เพรสของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน**

**2.3.1 ผลการวิจัยพบว่า** บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีอายุและ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เพรส ในด้านต่างๆ ทุกด้านไม่แตกต่างกันนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เพรสถูกออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานบัญชีในองค์กรธุรกิจโดยทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรฝ่ายบัญชีของบริษัท โดยไม่ได้กำหนดระดับอายุและระดับการศึกษาที่สามารถใช้งานได้ สำหรับการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์เพรสนั้นจะต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ได้จากการฝึกอบรมจากบริษัทผู้ผลิตหรือจากหัวหน้างานได้



ดังนั้นอายุและระดับการศึกษาของผู้ใช้งานที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสในทุก ๆ ด้าน

**2.3.2 ผลการวิจัยพบว่า** บุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในบางระบบแตกต่างกัน ได้แก่ ระบบสินทรัพย์ถาวร และ ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย และบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ในบางระบบแตกต่างกัน ได้แก่ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ และ ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เนื่องจากระดับของความพึงพอใจนั้นเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่ เป็นไปได้ว่าผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสนั้นไม่ว่าจะใช้มาแล้วเป็นระยะเวลาานานเท่าไร หรือมีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันนั้น ก็ตามย่อมเกิดทัศนคติทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบต่อระบบต่างๆ ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแตกต่างกัน และถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามนั้นสามารถใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสได้ บางระบบหรือทุกระบบก็ตามแต่ก็ไม่ได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานนั้นมีความชำนาญ มีประสบการณ์ใช้งานในระบบใดระบบหนึ่งมากนักน้อยเท่าใด หรืออาจจะไม่ได้อยู่ในตำแหน่งงานที่จะต้องรับผิดชอบในระบบนั้น ๆ โดยตรง ดังนั้นประสบการณ์และตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีจึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจบางด้านแตกต่างกัน

**2.3.3 ผลการวิจัยพบว่า** บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสในทุกระบบแตกต่างกัน ซึ่งในกิจการประเภทผลิต มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากิจการประเภทซื้อมาขายไปและประเภทบริการ เนื่องจาก กิจการผลิตมีระบบบัญชีที่ยุ่งยากและซับซ้อน มากกว่ากิจการประเภทซื้อมาขายไปและประเภทบริการ อีกทั้งกิจการแต่ละประเภทมีระบบบัญชีที่แตกต่างกัน เช่น ระบบบัญชีต้นทุน ระบบบัญชีงานระหว่างทำ เป็นต้น และเมื่อกิจการประเภทผลิตเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสที่ได้ออกแบบมาเพื่อใช้งานบัญชีในองค์กรธุรกิจโดยทั่วไป จึงเกิดความรู้สึกว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสนั้นไม่สามารถตอบสนองของความต้องการได้ดีตามที่ต้องการ ดังนั้นบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานในกิจการประเภทที่แตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุกระบบ

**2.4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส**  
**ผลการวิจัยพบว่า** บุคลากรฝ่ายบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสนั้น พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

**2.4.1 วิธีการคิดต้นทุนน้อยวิธี**และไม่สามารถแยกและคิดได้อย่างละเอียด มีปัญหาเรื่องการแยกบัญชีออกเป็นแผนกต่าง ๆ หรือแต่ละสายการผลิตไม่ได้ และไม่สามารถวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตใน Order แต่ละสายการผลิตที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ จะเห็นได้ว่ากิจกรรมประเภทผลิตจะให้ความสำคัญกับการคำนวณต้นทุนการผลิต โดยที่โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส นั้น ออกแบบมาเพื่อให้องค์กรธุรกิจใช้งานบัญชีโดยทั่วไปไม่ได้เจาะจงสำหรับกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นในกิจการประเภทผลิตนั้นเมื่อใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสแล้วจึงเกิดปัญหาด้านวิธีการคิดต้นทุน

**2.4.2 ไม่สามารถพิมพ์เครื่องพิมพ์แบบ inkjet ได้** ในองค์กรธุรกิจมีการเลือกใช้เครื่องพิมพ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อองค์กรธุรกิจได้เลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ซึ่งไม่สามารถรองรับการใช้เครื่องพิมพ์แบบ inkjet ได้ และถ้าองค์กรธุรกิจใดที่มีเครื่องพิมพ์แบบ inkjet จึงจำเป็นต้องจัดซื้อเครื่องพิมพ์แบบใหม่มาเพื่อให้รองรับกับการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร

**2.4.3 ระหว่างการทำงานจะต้องมีการบันทึกข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง** จะเห็นได้ว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสนั้นประกอบไปด้วยระบบทั้งหมด 12 ระบบ เมื่อเข้าไปทำงานในระบบใด ระบบหนึ่ง ก็จะต้องมีการบันทึกข้อมูลนั้นในทุกระบบ หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจจะไม่สะดวกและเสียเวลา

**2.4.4 การบันทึกยอดยกมามีข้อมูลไม่ตรง** ในการบันทึกยอดยกมาในโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส นั้น มีวิธีทำ 2 รูปแบบ คือ การบันทึกยอดยกมาโดยการป้อนข้อมูลโดยผู้ใช้งานเอง และวิธีให้โปรแกรมบันทึก ซึ่งการบันทึกยอดยกมาระหว่างงวดบัญชีอาจจะพบข้อผิดพลาดระหว่างการบันทึกยอดยกมา หรือเกิดจากการออกแบบระบบการบันทึกโดยโปรแกรม

**2.4.5 การพิมพ์ข้อมูล และการจัดทำกราฟ** บุคลากรฝ่ายบัญชี แนะนำให้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส นั้น ควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบในส่วน การพิมพ์ข้อมูล และการจัดทำกราฟ ให้สามารถทำได้ทันที โดยไม่ต้องโอนข้อมูลไปใช้ยังโปรแกรมอื่น ๆ (Excel หรือ Word) เนื่องจากเมื่อโอนข้อมูลไปแล้วผู้ใช้งานจะต้องปรับข้อมูลซึ่งทำให้เสียเวลา

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป กรณีศึกษา โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส สามารถรวบรวมแนวคิดจากข้อมูลวิจัย มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

##### 3.1.1 สำหรับบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส

1) ด้านระบบโปรแกรมบัญชีเอ็กซ์เพรส ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบวิธีการคิดต้นทุนสินค้าตามประเภทของธุรกิจ หรือ จัดทำรุ่นที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจนั้น ๆ โดยเฉพาะ ควรเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้งานให้สามารถเลือกเครื่องพิมพ์ได้มากขึ้น โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ควรมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ จากเดิมที่ใช้โปรแกรมบนระบบปฏิบัติการ DOS ซึ่งในปัจจุบันโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสสามารถใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Windows ได้แล้ว ดังนั้นในกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มเดิมต้องการใช้โปรแกรมที่พัฒนาในปัจจุบัน บริษัท ฯ ควรจะมีนโยบายสนับสนุนให้สิทธิพิเศษสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานเดิมที่ต้องการเปลี่ยน เช่น เสียค่าใช้จ่ายถูกกว่ากลุ่มผู้ใช้งานใหม่ ทั้งนี้บริษัท ฯ ก็จะสามารถรักษากลุ่มผู้ใช้งานเดิมได้

2) ด้านการจัดทำรายงาน ควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบในส่วนการพิมพ์ข้อมูล และการจัดทำกราฟ ให้สามารถใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องโอนข้อมูลไปใช้ยังโปรแกรมประยุกต์ (Excel หรือ Word) เนื่องจากเมื่อโอนข้อมูลไปแล้วผู้ใช้งานจะต้องปรับข้อมูลซึ่งทำให้เสียเวลา ดังนั้นโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ควรจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนนี้ ให้สามารถจัดทำกราฟได้ และสามารถปรับแต่งรูปแบบของรายงานที่ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้ได้เอง ไม่ยุ่งยาก เช่น ผู้ใช้งานสามารถเลือกหัวข้อรายงานที่ต้องการแสดงได้เอง เป็นต้น โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ควรจะพัฒนารูปแบบของรายงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสวยงามและความน่าสนใจของรายงาน ให้ดียิ่งขึ้น

3.1.2 สำหรับบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปรายอื่น ควรพิจารณารูปแบบระบบของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส โดยเฉพาะระบบที่มีระดับพึงพอใจมาก ซึ่งโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสนั้นกลุ่มผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากเกือบทุกระบบ ยกเว้นระบบวิเคราะห์การขายที่มีความพึงพอใจปานกลาง ดังนั้นบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปรายอื่น ควรจะนำไปใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปของตนเอง ให้ดีขึ้น เนื่องจากระบบที่มีความพึงพอใจมากนั้นแสดงให้เห็นว่า ระบบดังกล่าวนั้นสามารถ

ตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี และในส่วนของปัญหาที่พบในการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส นั้น บริษัทผู้ผลิตโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปรายอื่นควรนำมาพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย เพื่อพัฒนาระบบโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปของตนเองไม่ให้เกิดปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้น ซึ่งจะสามารถขยายกลุ่มลูกค้าได้อีกด้วย

**3.1.3 สำหรับบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ทำงานทางด้านบัญชี** จะต้องทำความเข้าใจระบบการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป และผู้ใช้งานจำเป็นต้องปฏิบัติตามข่าวสารและปรับตัวให้ทันสมัยตลอดเวลา ทั้งนี้ควรเข้ารับการฝึกอบรมเมื่อมีการปรับเปลี่ยนระบบบัญชี อีกทั้งจะต้องเพิ่มความระมัดระวังการใช้งาน ตามที่ วศิน เพิ่มทรัพย์ (2548 : 48) ได้อธิบายถึง การนำคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย แต่อย่างไรก็ตามการใช้งานคอมพิวเตอร์ก็มีข้อจำกัดของการใช้ เพราะคอมพิวเตอร์จะทำงานตามที่ได้รับคำสั่งหรือตามข้อมูลที่ได้รับมาเท่านั้น กล่าวคือ ถ้าได้ข้อมูลมาอย่างไรก็ทำตามแบบนั้น หากได้รับข้อมูลที่ผิดการประมวลผลก็จะเกิดความผิดพลาดเช่นเดียวกัน

## 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

**3.2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ** ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส เช่น ปัจจัยทางด้านขนาดองค์กร ปัจจัยด้านปริมาณข้อมูล เป็นต้น

**3.2.2 ควรศึกษาถึงกลุ่มเป้าหมาย** โดยมีการแบ่งแยกตามการใช้งานในแต่ละประเภทกิจการ โดยละเอียดเพื่อที่จะสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายและได้ข้อมูลที่เจาะลึกยิ่งขึ้นเพื่อประกอบการพัฒนาโปรแกรมในอนาคตให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละประเภทธุรกิจ

**3.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชี** ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่มีความสามารถใกล้เคียงกัน เพื่อที่จะได้ทราบว่าโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีแบบใด มีประสิทธิภาพและมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากัน โดยเปรียบเทียบเป็นรายระบบ เพื่อให้องค์กรธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545) *การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*  
กรุงเทพมหานคร ซี เค แอนด์โฟโต้ สตูดิโอ
- จิระ จริงจิตร (2547) *เทคนิคเลือกซื้อซอฟต์แวร์ระบบบัญชี* กรุงเทพมหานคร Soft Express &  
Publishing (SE&P)
- จีรภา วงศ์ประสิทธิ์ (2543) "ปัญหาของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในการใช้  
ซอฟต์แวร์บัญชีในการจัดทำรายงานภาษีและการบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เจริญ ชำนาญกิจ (2536) "ระบบประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ของบริษัท  
เงินทุน" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ชลิต พุ่มโพธิ์สุวรรณ (2541) "การแข่งขันของตลาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในประเทศไทย :  
กรณีศึกษาซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป" วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชูศรี วงศ์รัตนะ (2523) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* กรุงเทพมหานคร เทพเนรมิตการพิมพ์
- ณรงค์ วุฒิกวินทิพย์ (2545) "การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ใน  
งานบัญชี สำหรับ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา ส่วนกลาง  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ทิวา พงศ์ธนไพบุลย์ (2548) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพมหานคร พัฒนาการ (2535)
- นันทพร ลิขิตไพบุลย์ศิลป์และคณะ (2542) "ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกซื้อโปรแกรม  
สำเร็จรูป ทางบัญชีของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม".งานนิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท เอ็กซ์เพรสซอฟต์แวร์กรุ๊ป จำกัด "รายละเอียดโปรแกรมเอ็กซ์เพรส" ค้นคืนวันที่ 20  
พฤษภาคม 2550 จาก <http://www.esg.co.th/xoops/modules/news/>

- บุษราภรณ์ คำเชื้อ “การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบัญชีเพื่อการบริหารงานของสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์” ค้นคืนวันที่ 20 มิถุนายน 2550 จาก  
<http://www1.stkc.go.th/library.php?app=libraryDatabaseDetail.php&id=1506&pubid=4>
- ปิติพร จูปราง (2549) “การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศทางบัญชี เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” รายงานวิจัย สาขาวิชาการระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- ประจิด หาวัดและศรีณีย์ ชูเกียรติ. (2548.). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านองค์การและความสำเร็จของโครงการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี”.วารสารนักบัญชี.  
 ( เมษายน-มิถุนายน)
- ประนอม คำผา.(2545). “สภาพการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีของบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนในจังหวัดอุบลราชธานี”.อุบลราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประไพพรรณ เฉลิมพิชัย (2551) “การศึกษาการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อวางแผนการควบคุมภายในของธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปอัญมณี : กรณีศึกษาบริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด รายงานการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต สาขาบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 พรชัย วิจิตรธรรมภาณี “การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การพัฒนาระบบโคนม” ค้นคืนวันที่ 30 พฤษภาคม 2550 จาก  
<http://www.dld.go.th/person/information/wor102177.doc>
- พิเชษฐ ตั้งสงค์ไพบุลย์ (2536) “การประยุกต์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับระบบบัญชีสหกรณ์ร้านค้าในสถานศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- รองศาสตราจารย์สุณีย์ ศิลพิพัฒน์ (2542) “สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 2 หน้า 45-67 นนทบุรี  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาเศรษฐศาสตร์
- วรรณณา ธนวรรณพงศ์ (2543) “การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีของสถานประกอบการธุรกิจ ในเขตภาคใต้ ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานบัญชี” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- วารินทร์ ธารพานิช "การศึกษาเกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบบัญชีสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง" ค้นคืนวันที่ 12 มิถุนายน 2550 จาก <http://www1.stkc.go.th/library.php?app=libraryDatabaseDetail.php&id=24875&pubid=10>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร วีระฟิล์มและโซเท็กซ์
- สุกานดา พรายอินทร์ (2547) "การศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจคาบาเร่ต์โชว์ : กรณีศึกษา บริษัท ไช่มอน เชียงใหม่ จำกัด" รายงานการค้นคว้าแบบอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุภาพร เชิงเอี่ยม (2546) "การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี* หน่วยที่ 2 หน้า 45-67 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- สรชัย พิศาลบุตร (2549) *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์
- อภิรักษ์ จันตะนี (2538) *เศรษฐศาสตร์ทั่วไป* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- Cerullo, Virginia. (2001) " The CPA Journal Online " Retrieved December 1, 2008, from <http://www.nysscpa.org/cpajournal/old/13928370.htm>
- Ragunathan, Bhaun, W. & Suzanne L.,(1995).Accounting software selection by small business organization National Accountant, 40(9), 20.



**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป  
กรณีศึกษา โปรแกรมบัญชี Express

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ; กรณีศึกษา โปรแกรมบัญชี สำเร็จรูป Express โดยนางสาวกัญญนภ สัจจะวัฒนะ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเท็จจริง ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกนำเสนอในภาพรวมและเป็นประโยชน์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปต่อไป

รายละเอียดแบบสอบถามแบ่งการตอบแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กัญญนภ สัจจะวัฒนะ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ  26 - 30 ปี  31 - 35 ปี  36 - 40 ปี  40 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express

ต่ำกว่า 1 ปี  1-3 ปี  3 ปีขึ้นไป

4. ตำแหน่งงาน

พนักงานฝ่ายบัญชี  ผู้จัดการแผนก  ผู้จัดการฝ่าย  อื่น ๆ (โปรดระบุ)....

5. ลักษณะของกิจการที่ประกอบธุรกิจ

ผลิต  ซื้อมาขายไป  บริการ  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด

| รายละเอียดการใช้งาน                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|                                     | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>ระบบบัญชีแยกประเภท</b>           |                  |     |         |      |            |
| 1. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน |                  |     |         |      |            |
| 1.1 เหมาะสมกับการใช้งาน             |                  |     |         |      |            |
| 1.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน    |                  |     |         |      |            |
| 2. ความสามารถของระบบ                |                  |     |         |      |            |
| 2.1 การกำหนดค่าเริ่มต้น             |                  |     |         |      |            |
| 2.2 การจัดทำผังบัญชี                |                  |     |         |      |            |
| 2.3 การสร้างงบการเงิน               |                  |     |         |      |            |
| 2.4 การกำหนดเลขที่เอกสาร            |                  |     |         |      |            |
| 2.5 การกำหนดงวดบัญชี                |                  |     |         |      |            |
| 2.6 การปรับเปลี่ยนผังบัญชี          |                  |     |         |      |            |
| 2.7 การบันทึกยอดยกมา                |                  |     |         |      |            |

| รายละเอียดการใช้งาน                                  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>3. ความยากง่ายในการใช้งาน</b>                     |                  |     |         |      |            |
| 3.1 การบันทึกจัดทำรายการในสมุดรายวัน                 |                  |     |         |      |            |
| 3.2 การกำหนดข้อความแสดงรายละเอียดต่าง ๆ              |                  |     |         |      |            |
| <b>4. การสนับสนุนและช่วยเหลือ</b>                    |                  |     |         |      |            |
| 4.1 การตรวจสอบยอดเดบิตและเครดิตให้สมดุลก่อนการบันทึก |                  |     |         |      |            |
| 4.2 การดึงบัญชีต้นแบบมาลงรายการรายวัน                |                  |     |         |      |            |
| 4.3 การจัดทำรายงาน                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบสินทรัพย์ถาวร</b>                             |                  |     |         |      |            |
| <b>5. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน</b>           |                  |     |         |      |            |
| 5.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                              |                  |     |         |      |            |
| 5.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                     |                  |     |         |      |            |
| <b>6. ความสามารถของระบบ</b>                          |                  |     |         |      |            |
| 6.1 การกำหนดวิธีการคิดค่าเสื่อมราคา                  |                  |     |         |      |            |
| 6.2 การรายงานรายละเอียดค่าสึกหรอและค่าเสื่อมราคา     |                  |     |         |      |            |
| <b>7. ความยากง่ายในการใช้งาน</b>                     |                  |     |         |      |            |
| 7.1 การลงบัญชีค่าเสื่อมราคา                          |                  |     |         |      |            |
| <b>8. การสนับสนุนและช่วยเหลือ</b>                    |                  |     |         |      |            |
| 8.1 การค้นหาข้อมูลสินทรัพย์                          |                  |     |         |      |            |
| 8.2 การจัดทำรายงาน                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง</b>                        |                  |     |         |      |            |
| <b>9. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน</b>           |                  |     |         |      |            |
| 9.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                              |                  |     |         |      |            |
| 9.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                     |                  |     |         |      |            |

| รายละเอียดการใช้งาน                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>10. ความสามารถของระบบ</b>                        |                  |     |         |      |            |
| 10.1 การกำหนดคลังสินค้า                             |                  |     |         |      |            |
| 10.2 การกำหนดวิธีการคิดต้นทุน                       |                  |     |         |      |            |
| 10.3 การกำหนดรายละเอียดสินค้า                       |                  |     |         |      |            |
| 10.4 การควบคุมการตรวจนับสินค้า                      |                  |     |         |      |            |
| 10.5 การกำหนดจุดสั่งซื้อ                            |                  |     |         |      |            |
| 10.6 การควบคุมระบบสินค้าด้วยรหัสแท่ง                |                  |     |         |      |            |
| <b>11. ความยากง่ายในการใช้งาน</b>                   |                  |     |         |      |            |
| 11.1 การบันทึกการเบิกหรือรับเข้าสต็อก               |                  |     |         |      |            |
| <b>12. การสนับสนุนและช่วยเหลือ</b>                  |                  |     |         |      |            |
| 12.1 การค้นหาข้อมูลสินค้า                           |                  |     |         |      |            |
| 12.2 การสอบถามยอดสินค้าคงเหลือ                      |                  |     |         |      |            |
| 12.3 การจัดทำรายงาน                                 |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย</b>             |                  |     |         |      |            |
| <b>13. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน</b>         |                  |     |         |      |            |
| 13.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                            |                  |     |         |      |            |
| 13.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                   |                  |     |         |      |            |
| <b>14. ความสามารถของระบบ</b>                        |                  |     |         |      |            |
| 14.1 การกำหนดรายละเอียดลูกหนี้                      |                  |     |         |      |            |
| 14.2 การกำหนดวงเงินขายเชื่อและระดับผู้อนุมัติวงเงิน |                  |     |         |      |            |
| <b>15. ความยากง่ายในการใช้งาน</b>                   |                  |     |         |      |            |
| 15.1 การบันทึกใบสั่งขาย                             |                  |     |         |      |            |
| 15.2 การบันทึกการออกใบกำกับสินค้า                   |                  |     |         |      |            |
| 15.3 การจัดทำใบเสนอราคา                             |                  |     |         |      |            |

| รายละเอียดการใช้งาน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 15.4 การบันทึกการขายสินค้าที่มี Vat อัตราปกติและที่ได้รับการยกเว้น |                  |     |         |      |            |
| 16. การสนับสนุนและช่วยเหลือ  |                  |     |         |      |            |
| 16.1 การจัดทำรายงาน  |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ</b>                            |                  |     |         |      |            |
| 17. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                               |                  |     |         |      |            |
| 17.1 เหมาะสมกับการใช้งาน   |                  |     |         |      |            |
| 17.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                                  |                  |     |         |      |            |
| 18. ความสามารถของระบบ  |                  |     |         |      |            |
| 18.1 การกำหนดรายละเอียดพนักงานขาย                                  |                  |     |         |      |            |
| 19. ความยากง่ายในการใช้งาน   |                  |     |         |      |            |
| 19.1 การบันทึกรายได้ที่นอกเหนือจากลูกหนี้จากการขายสินค้า           |                  |     |         |      |            |
| 19.2 การบันทึกการรับชำระหนี้                                       |                  |     |         |      |            |
| 20. การสนับสนุนและช่วยเหลือ  |                  |     |         |      |            |
| 20.1 การจัดทำรายงาน  |                  |     |         |      |            |
| 20.2 การจัดทำใบเสร็จรับเงิน  |                  |     |         |      |            |
| 20.3 ใบวางบิล  |                  |     |         |      |            |
| 20.4 ใบลดหนี้/รับคืนสินค้า และใบเพิ่มหนี้                          |                  |     |         |      |            |
| 20.5 การพิมพ์รายชื่อลูกค้าลงบนสติ๊กเกอร์                           |                  |     |         |      |            |
| 20.6 การปรับเปลี่ยนรหัสลูกค้า                                      |                  |     |         |      |            |
| 20.7 รหัส รหัสพนักงานขาย และรหัสรายได้อื่น ๆ                       |                  |     |         |      |            |

| รายละเอียดการใช้งาน                             | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>ระบบจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า</b>         |                  |     |         |      |            |
| 21. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน            |                  |     |         |      |            |
| 21.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                        |                  |     |         |      |            |
| 21.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน               |                  |     |         |      |            |
| 22. ความสามารถของระบบ                           |                  |     |         |      |            |
| 22.1 การเฉลี่ยภาษีซื้อ                          |                  |     |         |      |            |
| 22.2 การปรับยอดภาษีซื้อตามเกณฑ์เงินสด           |                  |     |         |      |            |
| 23. ความยากง่ายในการใช้งาน                      |                  |     |         |      |            |
| 23.1 การบันทึกใบส่งซื้อ                         |                  |     |         |      |            |
| 23.2 การบันทึกรับสินค้า                         |                  |     |         |      |            |
| 24. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                     |                  |     |         |      |            |
| 24.1 การจัดทำรายงาน                             |                  |     |         |      |            |
| 24.2 การควบคุมยอดส่งซื้อและค้างรับ              |                  |     |         |      |            |
| 24.3 การรายงานเมื่อถึงจุดส่งซื้อ                |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบควบคุมเจ้าหน้าที่และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ</b> |                  |     |         |      |            |
| 25. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน            |                  |     |         |      |            |
| 25.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                        |                  |     |         |      |            |
| 25.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน               |                  |     |         |      |            |
| 26. ความสามารถของระบบ                           |                  |     |         |      |            |
| 26.1 การจ่ายชำระหนี้                            |                  |     |         |      |            |
| 27 ความยากง่ายในการใช้งาน                       |                  |     |         |      |            |
| 27.1 การบันทึกการจ่ายชำระหนี้                   |                  |     |         |      |            |
| 27.2 การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย  |                  |     |         |      |            |



| รายละเอียดการใช้งาน                                    | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>28. การสนับสนุนและช่วยเหลือ</b>                     |                  |     |         |      |            |
| 28.1 การจัดทำรายงาน                                    |                  |     |         |      |            |
| 28.2 การพิมพ์รายชื่อของผู้จำหน่ายลงบนสติ๊กเกอร์        |                  |     |         |      |            |
| 28.3 การค้นหาข้อมูลผู้จำหน่ายสินค้า                    |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร</b>                  |                  |     |         |      |            |
| <b>29. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน</b>            |                  |     |         |      |            |
| 29.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                               |                  |     |         |      |            |
| 29.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                      |                  |     |         |      |            |
| <b>30. ความสามารถของระบบ</b>                           |                  |     |         |      |            |
| 30.1 การกำหนดการผ่านเช็ค                               |                  |     |         |      |            |
| <b>31. ความยากง่ายในการใช้งาน</b>                      |                  |     |         |      |            |
| 31.1 บันทึกรายการผ่านเช็ค                              |                  |     |         |      |            |
| 31.2 บันทึกรายการรับชำระหนี้ด้วยเช็ค                   |                  |     |         |      |            |
| 31.3 การบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากธนาคาร |                  |     |         |      |            |
| <b>32. การสนับสนุนและช่วยเหลือ</b>                     |                  |     |         |      |            |
| 32.1 การจัดทำรายงาน                                    |                  |     |         |      |            |
| 32.2 การพิมพ์ใบนำฝากเช็ค                               |                  |     |         |      |            |
| 32.3 การรายงานเช็ครับและเช็คจ่าย                       |                  |     |         |      |            |
| 32.4 การพิมพ์และแก้ไขรูปแบบเช็ค                        |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย</b>  |                  |     |         |      |            |
| <b>33. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน</b>            |                  |     |         |      |            |
| 33.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                               |                  |     |         |      |            |
| 33.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                      |                  |     |         |      |            |

| รายละเอียดการใช้งาน   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>34. ความสามารถของระบบ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 34.1 กำหนดประเภทเงินได้และอัตราหักภาษี ณ ที่จ่ายล่วงหน้า                |                  |     |         |      |            |
| 34.2 การเลือกวิธีบันทึกภาษีมูลค่าเพิ่ม                                  |                  |     |         |      |            |
| <b>35. ความยากง่ายในการใช้งาน</b>                                       |                  |     |         |      |            |
| 35.1 การจัดทำรายงานภาษีซื้อและภาษีขาย                                   |                  |     |         |      |            |
| 35.2 การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย                          |                  |     |         |      |            |
| <b>36. การสนับสนุนและช่วยเหลือ</b>                                      |                  |     |         |      |            |
| 36.1 การจัดทำรายงาน   |                  |     |         |      |            |
| 36.2 การพิมพ์/การแก้ไขรายงานภาษีซื้อและภาษีขาย                          |                  |     |         |      |            |
| 36.3 การพิมพ์แบบยื่น ภงด. 3 ภงด. 53                                     |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบวิเคราะห์การขาย</b>  |                  |     |         |      |            |
| <b>37. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน</b>                             |                  |     |         |      |            |
| 37.1 เหมาะสมกับการใช้งาน  |                  |     |         |      |            |
| 37.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                                       |                  |     |         |      |            |
| <b>38. ความสามารถของระบบ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 38.1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการขาย ทั้งแบบสรุปและแบบละเอียด |                  |     |         |      |            |
| <b>39. ความยากง่ายในการใช้งาน</b>                                       |                  |     |         |      |            |
| 39.1 การจัดทำรายงาน   |                  |     |         |      |            |
| <b>40. การสนับสนุนและช่วยเหลือ</b>                                      |                  |     |         |      |            |
| 40.1 การเรียกดูข้อมูลการขาย   |                  |     |         |      |            |

| รายละเอียดการใช้งาน                                      | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>ระบบวิเคราะห์การซื้อขาย</b>                           |                  |     |         |      |            |
| 41. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                     |                  |     |         |      |            |
| 41.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                                 |                  |     |         |      |            |
| 41.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                        |                  |     |         |      |            |
| 42. ความสามารถของระบบ                                    |                  |     |         |      |            |
| 42.1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า |                  |     |         |      |            |
| 43. ความยากง่ายในการใช้งาน                               |                  |     |         |      |            |
| 43.1 การจัดทำรายงาน                                      |                  |     |         |      |            |
| 44. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                              |                  |     |         |      |            |
| 44.1 การเรียกดูข้อมูลการซื้อขาย                          |                  |     |         |      |            |
| <b>ระบบรักษาความปลอดภัย</b>                              |                  |     |         |      |            |
| 45. ความสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน                     |                  |     |         |      |            |
| 45.1 เหมาะสมกับการใช้งาน                                 |                  |     |         |      |            |
| 45.2 ระบบรองรับกับปริมาณการใช้งาน                        |                  |     |         |      |            |
| 46. ความสามารถของระบบ                                    |                  |     |         |      |            |
| 46.1 การกำหนดสิทธิการใช้ข้อมูล                           |                  |     |         |      |            |
| 46.2 การแบ่งระดับชั้นของผู้ใช้งาน                        |                  |     |         |      |            |
| 46.3 การกำหนดการตรวจสอบการใช้งาน                         |                  |     |         |      |            |
| 47. ความยากง่ายในการใช้งาน                               |                  |     |         |      |            |
| 47.1 การบันทึกสิทธิการใช้งาน                             |                  |     |         |      |            |

| รายละเอียดการใช้งาน  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 48. การสนับสนุนและช่วยเหลือ                                      |                  |     |         |      |            |
| 48.1 การเพิ่ม แก้ไข ยกเลิก ลบ รายละเอียดสิทธิการใช้งาน           |                  |     |         |      |            |
| <b>ภาพรวมของระบบ</b>   |                  |     |         |      |            |
| 49. เหมาะสมกับธุรกิจของท่าน                                      |                  |     |         |      |            |
| 50. การจัดพิมพ์แบบฟอร์มหรือเตรียมข้อมูลเพื่อใช้กับหน่วยงานภายนอก |                  |     |         |      |            |
| 51. ความสามารถในการเชื่อมต่อหรือตัดแปลงกับโปรแกรมอื่น            |                  |     |         |      |            |
| 52. ง่ายต่อการทำงาน  |                  |     |         |      |            |
| 53. การแสดงผลบนจอภาพ   |                  |     |         |      |            |
| 54. สามารถเรียนรู้การใช้งานได้เองง่าย                            |                  |     |         |      |            |
| 55. คู่มือการใช้งานเป็นเล่ม / online                             |                  |     |         |      |            |
| 56. ดัชนีช่วยค้นหา   |                  |     |         |      |            |
| 57. ตัวอย่างการดำเนินงาน   |                  |     |         |      |            |
| 58. การเชื่อมต่อ network   |                  |     |         |      |            |
| 59. ความง่ายในการติดตั้งโปรแกรม                                  |                  |     |         |      |            |
| 60. รองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของธุรกิจ                   |                  |     |         |      |            |
| 61. ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้สะดวกขึ้น              |                  |     |         |      |            |
| 62. ลดต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายต่างๆ                            |                  |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express**  
 คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม ตามความคิดเห็นและประสบการณ์ของท่านว่า  
 จากประสบการณ์ใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการ  
 ใช้งานอะไร

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express .....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าเป็นประโยชน์ และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการ  
 ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express .....

.....

.....

.....

นางสาวกัญญนก สัจจะวัฒนะ

**ภาคผนวก ข**

**ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)**

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

|                            |  |
|----------------------------|--|
| นายวิชเชนทร์ ตีธาภิรมย์กุล | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  |
| นายมนัส อารีย์             | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  |
| นางสาวดวงพร ชัยจิระฉายากุล | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ)<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |

**ประวัติผู้วิจัย**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>ชื่อ</b>             | นางสาวกัญญนุก สัจจะวัฒนะ   |
| <b>วัน เดือน ปีเกิด</b> | 11 พฤศจิกายน 2515  |
| <b>สถานที่เกิด</b>      | เขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                   |
| <b>ประวัติการศึกษา</b>  | บธ.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2548                     |
| <b>สถานที่ทำงาน</b>     | บริษัท สหมังมี ซีฟู้ด นูทริชั่น จำกัด<br>อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร |
| <b>ตำแหน่ง</b>          | ผู้จัดการทั่วไป  |