

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชพีชในบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม.ฟลาวเวอร์ซีดส์(ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินองค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีพีชพีช คุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ดี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี วงจรรายการค้าที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี

ระเบียบวิธีการศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชพีชในบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม.ฟลาวเวอร์ซีดส์(ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 36 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวนทั้งหมด 36 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 92 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 50 อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 39 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78 ในสาขาบริหารธุรกิจ การบัญชี การจัดการ ร้อยละ 70 มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 47 ระหว่าง 11-20 ปี ร้อยละ 22 และน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 31

มีหน้าที่งานประจำ งานสินค้าคงคลัง ร้อยละ 33 การเงินและการบัญชี ร้อยละ 17 งานฝ่ายขาย ร้อยละ 19 และเป็นผู้บริหาร ร้อยละ 14 ทุกคนเคยผ่านการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel และทุกคนเคยอบรมการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชพีช ร้อยละ 83 เคยอบรมในระบบการขายสินค้า ระบบการซื้อสินค้า และระบบจัดการสินค้าคงคลัง และร้อยละ 17 เคยอบรมในระบบบัญชีแยกประเภท ระบบวิเคราะห์ทางการเงินและระบบข้อมูลของบริษัท

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูลของโปรแกรมพีชพีช พบว่า ร้อยละ 83 ไม่ทราบว่าโปรแกรมพีชพีชใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลแบบ Pervasive database ไม่สามารถสร้างฐานข้อมูลใหม่ก่อนการใช้งานโปรแกรมพีชพีชและโอนข้อมูล(Update) ข้อมูลระหว่างฐานข้อมูลได้

ด้านความสามารถใช้ระบบงานของโปรแกรมตามหน้าที่งานประจำ พบว่าสามารถทำงานในระบบการซื้อสินค้าร้อยละ 42 ระบบจัดการสินค้าคงคลัง ร้อยละ 33 ระบบขายสินค้า ร้อยละ 19 ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบวิเคราะห์ทางการเงิน ระบบข้อมูลของบริษัทจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 17 สำหรับผู้ที่สามารถใช้ระบบการขายสินค้ามีความสามารถระบบใช้งานในระบบอื่นนอกเหนือจากงานประจำได้ร้อยละ 50

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชทีรี

กระบวนการทำงานทั้ง 6 ระบบ อันได้แก่ ระบบการขายสินค้า ระบบการซื้อสินค้า ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบจัดการสินค้าคงคลัง ระบบวิเคราะห์ทางการเงิน ระบบข้อมูลของบริษัท ความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.73 โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดและมากดังต่อไปนี้ ระดับมากที่สุด คือ ระบบขายสินค้าและระบบวิเคราะห์ทางการเงิน ร้อยละ 84.40 และระบบบัญชีแยกประเภท ร้อยละ 80.00 ระดับมาก คือ ระบบจัดการสินค้าคงคลัง ร้อยละ 74.60 และระบบซื้อสินค้า ร้อยละ 70.00 ยกเว้นแต่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางในระบบข้อมูลของบริษัท ร้อยละ 67.00

## 3. ผลการประเมินความพึงพอใจในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชทีรีมาใช้ในบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม.ฟลาวเวอร์ซีดส์(ไทยแลนด์) จำกัด ใน 3 เรื่อง คือ ตามเกณฑ์คุณลักษณะของ Software ประเมินองค์ประกอบของคุณภาพ และเกณฑ์คุณภาพ 23 เกณฑ์

3.1 ด้านคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 6 ประการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ให้สัมภาษณ์ในภาพรวมระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมากดังต่อไปนี้ ระดับมากที่สุด คือ ด้านประโยชน์ใช้สอย ระดับมากคือ ด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการใช้งาน

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านประสิทธิภาพ และด้านความสามารถในการบำรุงรักษา

3.2 ด้านองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ มีองค์ประกอบ 3 ประการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ให้สัมภาษณ์ในภาพรวมระดับมาก ทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงของซอฟต์แวร์

**3.3 ด้านเกณฑ์การประเมินคุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์** พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมากที่สุดคือ ระดับมากที่สุด 8 เกณฑ์ ได้แก่ การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล ความสอดคล้อง ความกระชับของ Source Code การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน และความยากง่ายในการ Operate เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ ระดับมาก 10 เกณฑ์ ได้แก่ มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ ความสมบูรณ์ ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ และคุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้

ความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ทั้ง 5 เกณฑ์ คือ ความถูกต้องแม่นยำ ซอฟต์แวร์สามารถ Implement ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม ปริมาณหน่วยความจำที่ใช้ และความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชพีชในบริษัท เอ.เอฟ. เอ็ม.ฟลาวเวอร์ซีดส์(ไทยแลนด์) จำกัด โดยประเมินจากคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ประการ ประเมินผลการใช้งานตามเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ 3 เรื่อง และเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชพีชหรืออยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ ด้านองค์ประกอบของซอฟต์แวร์ และคุณภาพของซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมากเช่นกัน

**1. คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ** ผลการประเมินพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยโปรแกรมไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการและสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารองค์กรได้ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย ช่วยลดเวลาในการทำงาน

สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ สามารถ Import/Export ข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ และสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย โปรแกรมมีการกำหนด รหัสและสิทธิ์ของผู้ใช้งาน มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสามารถเรียกใช้งานได้ทันทีใน กรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา

สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณีการ มอญแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผล การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีที่สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผล การศึกษาพบว่า โปรแกรมมีหน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ ง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการและสร้างแบบฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของ สถาบันฯ ได้ การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถ เชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ช่วยลดเวลาในการทำงาน โปรแกรมใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อม กันได้ สามารถ Import/Export ข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภรณ์ยา เชื้อวรสถิตย์ (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express For Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของบริษัท โค้วตงเซ่ง จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในด้านโปรแกรม คือ มีระบบการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล การ สร้างรายงานต่าง ๆ สามารถทำได้ตามรูปแบบรายงานที่ต้องการ การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา และสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในด้านข้อมูล คือ วิธีการนำเข้าข้อมูล ในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก

ผลการศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิฑิตา เซยสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโปร ในงานสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ” ผล การศึกษาพบว่า ด้านประโยชน์ใช้สอย โปรแกรมไม่สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ ที่ เปลี่ยนแปลงของกิจการให้รองรับระบบงานได้หลากหลาย และรองรับธุรกิจในอนาคตได้ โปรแกรมไม่สามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว ด้านความสามารถในการใช้งาน เรื่องของ คู่มือการใช้งานของโปรแกรมที่ต้องมีความครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย บริษัทควรมีการอบรมเบื้องต้น ก่อนการใช้โปรแกรม และจัดอบรมแบบเต็มระบบ บริษัทควรปรับปรุงในเรื่องของเมนูช่วยเหลือใน หน้าจอโปรแกรม มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน อินเทอร์เน็ต ให้ผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ ออกมาได้ทันที

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านประสิทธิภาพ เรื่องความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย โปรแกรมไม่สามารถทำงานเร็วและเกิน

Resource เครื่อง ทำให้ต้องลงทุนซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีคุณสมบัติสูง โปรแกรมไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มีปริมาณหน่วยความจำมาก ในด้านความสามารถในการบำรุงรักษา ความสามารถใช้งาน โปรแกรมใช้ไม่ได้กับวินโดวส์ทุกรุ่น โปรแกรมไม่สามารถใช้ร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่นเกิดปัญหาการใช้งานกรณีที่ยี่ห้อหรือรุ่นไม่สอดคล้องกับโปรแกรม

สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาวดี เนตรสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการนำระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน” ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา อยู่ในระดับปานกลาง

**2. ด้านองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์** ความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก คือด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ระดับมากในเรื่อง ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพใช้งานได้ ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ ระดับมากที่สุดในเรื่อง มีความยืดหยุ่น ระดับมากในเรื่อง บำรุงรักษาง่าย ทดสอบง่าย ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ ระดับมากที่สุดในเรื่อง ใช้งานได้หลายงาน ระดับมากในเรื่อง นำกลับมาใช้ใหม่ได้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณิการ์ มอญแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีซีที่สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ด้านองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ และด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีซีมีการประมวลผลทำได้ถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา โมดูลของระบบฯแต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ช่วยลดเวลาในการทำงาน โปรแกรมใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ สามารถ Import/Export ข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้

**3. ด้านเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์** โดยรวมระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมากที่สุด 8 เกณฑ์ ได้แก่ การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์ และข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล ความสอดคล้อง ความกระชับของ Source Code การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน ความยากง่ายในการ Operate เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ ระดับมาก 10 เกณฑ์ ได้แก่ มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้

ความสมบูรณ์ ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ และคุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณยา สุขะโรจน์ (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard สำหรับงานสารสนเทศทางการบัญชีของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี” ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมมีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงาน ส่งผลทำให้การประยุกต์ใช้โปรแกรมช่วยให้ผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูลของวงจรรายการค้า ต่าง ๆ ได้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กร ผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูลด้านรายได้ที่มีรูปแบบที่หลากหลายได้ บันทึกรายการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ รายงานสินทรัพย์ถาวรและสินทรัพย์ชีวภาพ รวมทั้งจัดทำงบการเงินให้เป็นไปตามรูปแบบบัญชีภาครัฐได้ ส่วนทางด้านกระบวนการทำงาน พบว่า ผู้ใช้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้นทุนจากการนำโปรแกรมมาใช้น้อยกว่าต้นทุนที่คาดไว้ และทางด้านรายงานการบริหารจากการประยุกต์ใช้โปรแกรมฯ สามารถจัดทำรายงานได้หลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้บริหารในทุกวงจรรายการค้า เช่น รายงานวิเคราะห์การขายแบบแจกแจงวันที่ และรายงานการรับเงินสำหรับรายงานด้านการขาย รายงานการซื้อสินค้าแบบแจกแจงตามแผนก สำหรับรายงานด้านงบประมาณ รายงานรายการสินค้าแบบมี Serial Number สำหรับรายงานด้านสินทรัพย์ และงบแสดงฐานะทางการเงินสำหรับรายงานทางการเงิน

ผลการศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาวดี เนตรสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาการนำระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน” พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องมาตรฐานที่โปรแกรมยึดถือและการเชื่อมต่อใช้ ความสมบูรณ์ของโปรแกรม ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของโปรแกรม ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน และระดับน้อยได้แก่เรื่อง ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการศึกษาพบว่า ในเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ทั้ง 5 เกณฑ์ คือ ความถูกต้องแม่นยำ ในเรื่องความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือ

น้อย ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล และรายงานที่ได้จากการประมวลผล มีความถูกต้องแม้ว่ามีการแก้ไขข้อมูล ซอฟต์แวร์สามารถ Implement ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ ยืดหยุ่นได้ยี่ห้อหนึ่งในเรื่อง โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่นโดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อมในเรื่อง สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับวินโดวส์ทุกรุ่นและ โปรแกรมสามารถทำงานเร็วและไม่เกิน Resource เครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ในเรื่อง โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ในเรื่อง ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย มีระบบการสอนในแผ่น CD สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิทิตา เซยสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโปร ในงานสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ” ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมควรปรับปรุงกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ในด้านความสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว และทันเวลา ปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมีมากขึ้น และสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่กระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล

### ข้อค้นพบ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับการประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชทรี จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า

1. ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกที่ทำงานประจำฝ่ายบัญชีและการเงิน ได้มีความรับผิดชอบในกระบวนการทำงานระบบข้อมูลของบริษัท ซึ่งในระบบนี้มีความยากในการใช้ภาษาของโปรแกรม และบริษัทไม่มีผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบดังกล่าว
2. โปรแกรมบัญชีพีชทรีที่นำมาใช้ในบริษัท ไม่มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่ายของบริษัทในกรณีการเชื่อมต่อระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขา เนื่องจากระบบเครือข่ายของบริษัทเป็นระบบ LAN และ Internet โดยใช้เชื่อมต่อในแต่ละสาขากับสำนักงานใหญ่ สาขาของบริษัทอยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากการให้บริการขององค์กรที่ให้บริการ Internet
3. โปรแกรมบัญชีพีชทรีมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยความจำเพื่อสามารถเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมากทำให้ขาดความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือ

น้อย ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ไม่สามารถใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น ไม่สามารถใช้ได้กับวินโดวส์ทุกรุ่นเช่นกัน

4. Hardware ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัท มีสมรรถนะที่ต่ำ การประมวลผลของ Hardware หยุดชะงัก ประมวลผลไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วในกรณีที่เกิด Resource เครื่อง ทำให้บริษัทต้องลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเพิ่มคุณสมบัติของ Hardware โปรแกรมมีความต้องการ Hardware ที่มีหน่วยความจำมาก ดังนั้นโปรแกรมไม่สามารถใช้ได้กับ Computer ที่มีอยู่เดิมได้

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดบุคลากรที่รับผิดชอบในหน้าที่ Administrator จำนวน 2 คน เพื่อให้สามารถรับรู้วิธีการจัดการฐานข้อมูล รวมไปถึงวิธีการแก้ไขปัญหาของโปรแกรมในเบื้องต้น กรณีที่บุคลากรคนใดคนหนึ่งไม่มาปฏิบัติงาน ลดปัญหาในการเกิดข้อผิดพลาดของโปรแกรมและการนำเข้าของข้อมูลในการดำเนินงานประจำวันของบุคลากร

2. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละระบบ หน้าทำงาน เพื่อลดระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่ไม่เคยอบรมโปรแกรมบัญชีพีชทีรี และได้รับความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมบัญชีพีชทีรีของแต่ละระบบอย่างครบถ้วนและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

3. ควรมีการปรับปรุงระบบเครือข่ายในการเชื่อมต่อโปรแกรมบัญชีพีชทีรี ในปัจจุบันได้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีองค์กรเอกชนหลากหลายที่ทำธุรกิจในการสื่อสาร บริษัทจึงมีทางเลือกในการปรับปรุงระบบเครือข่ายได้อย่างหลากหลาย

4. ควรมีการลงทุนในการปรับเปลี่ยน Hardware และ Resource ของคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับการใช้งานของโปรแกรมบัญชีพีชทีรี ไม่ว่าจะเป็นหน่วยความจำ สมรรถนะของคอมพิวเตอร์ และ Window ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษากครั้งนี้ พบว่า บริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม.ฟลาวเวอร์ซีดส์(ไทยแลนด์) เป็นบริษัทที่มีกระบวนการทำงานในแต่ละกระบวนการในธุรกิจการผลิตอย่างครบถ้วน ในทุกระบบการทำงาน ของโปรแกรมบัญชีพีชทีรีที่ใช้อยู่ แต่หากบริษัทที่มีกระบวนการในธุรกิจแตกต่างออกไปจากบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม.ฟลาวเวอร์ซีดส์(ไทยแลนด์) จำกัด โปรแกรมบัญชีพีชทีรีนี้จะเหมาะสมกับธุรกิจอื่น ๆ และผู้ใช้งานจะมีความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีชทีรีหรือไม่ อย่างไร