

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 ของสำนักงานบัญชีในจังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 ของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 ราย จากสำนักงาน บัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ 19 แห่ง ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1) |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 (ตารางที่ 4.2) |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 (ตารางที่ 4.3) |
| ส่วนที่ 4 | ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 ประกอบด้วย (ตารางที่ 4.4 - 4.10) <ul style="list-style-type: none">- ขั้นตอนการทำบัญชี- ระบบสารสนเทศที่ดี- การให้บริการของตัวแทนจำหน่าย- ความคุ้มค่ากับการลงทุน- การรักษาความปลอดภัย |
| ส่วนที่ 5 | ข้อมูลปัญหา และอุปสรรคการใช้งาน โปรแกรมบัญชี Formula 4 ประกอบด้วย (ตารางที่ 4.11 - 4.12) <ul style="list-style-type: none">- ความสามารถในการทำงานของโปรแกรม- ความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละโมดูล(เฉพาะที่ ใช้ระบบ LAN)- ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร- ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้โปรแกรม- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อนำไปใช้กับโปรแกรม |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในสำนักงานบัญชี หน้าที่ในสำนักงานบัญชี ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 โปรแกรมทางการบัญชีที่เคยใช้ และการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 38 ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
- หญิง	34	89.5
- ชาย	4	10.5
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	21	55.3
- 25-34 ปี	16	42.1
- มากกว่า 45 ปี	1	2.6
3. ระดับการศึกษา		
- ปวช.	1	2.6
- อนุปริญญาหรือ ปวส.	6	15.8
- ปริญญาตรี	31	81.6
4. ตำแหน่งงานในสำนักงานบัญชี		
- ผู้ทำบัญชี	30	79.0
- ผู้ทำภาษี	3	7.9
- หัวหน้าสำนักงาน	2	5.3
- หัวหน้าทีมย่อย	1	2.6
- ผู้สอบบัญชีภาษีอากร	1	2.6
- ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	1	2.6

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 38 ราย)	ร้อยละ
5. หน้าที่ในสำนักงานบัญชี		
- คีย์ข้อมูลรายการค้า	35	92.1
- จัดทำรายงานภาษี กรอกแบบฟอร์มต่างๆ	29	76.3
- ตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงิน	13	34.2
- งานจดทะเบียน	8	21.1
- จดทะเบียนการค้า	7	18.4
- ผู้สอบบัญชีภาษีอากรตรวจสอบและลงลายมือ ชื่อรับรองงบการเงิน	2	5.3
- ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตรวจสอบและลงลายมือ ชื่อรับรองงบการเงิน	1	2.6
6. ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4		
- น้อยกว่า 1 ปี	18	47.4
- 1-2 ปี	13	34.2
- 3-5 ปี	4	10.5
- 6-10 ปี	2	5.3
- มากกว่า 10 ปี	1	2.6
7. โปรแกรมทางการบัญชีที่เคยใช้		
- โปรแกรม Express	28	73.7
- โปรแกรม BC Account	11	28.9
- โปรแกรม Auto Flight	8	21.1
- โปรแกรม Easy – Acc	7	18.4
- โปรแกรม Business Plus	2	5.3
- โปรแกรม SAP	1	2.6
- โปรแกรม SPEED GL	1	2.6
- ไม่เคย	1	2.6

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 38 ราย)	ร้อยละ
8. การอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Formula 4		
- ไม่เคยอบรม	27	71.1
- น้อยกว่า 3 ครั้ง	7	18.4
- 3-5 ครั้ง	2	5.3
- มากกว่า 5 ครั้ง	2	5.3

จากตารางที่ 4.1 สรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 89.5 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.6 ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 79.0 มีหน้าที่ในการคีย์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 92.1 มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.4 เคยใช้โปรแกรมบัญชี Express คิดเป็นร้อยละ 73.7 และไม่เคยอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 คิดเป็นร้อยละ 71.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4

ข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 ประกอบไปด้วย กิจการที่สำนักงานรับทำบัญชีโดยใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 ระยะเวลาที่สำนักงานใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 จำนวนกิจการที่สำนักงานรับทำบัญชีให้ต่อปี และจำนวนพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4

ข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4	จำนวน (n = 38 ราย)	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่สำนักงานใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 <ul style="list-style-type: none"> - มากกว่า 5 ปี - 1-3 ปี - 4-5 ปี - น้อยกว่า 1 ปี 	<p>26</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p>	<p>68.4</p> <p>13.2</p> <p>10.5</p> <p>7.9</p>
2. จำนวนกิจการที่สำนักงานรับทำบัญชีให้ต่อปี <ul style="list-style-type: none"> - น้อยกว่า 10 ราย - 10-20 ราย - 21-50 ราย - มากกว่า 50 ราย 	<p>1</p> <p>3</p> <p>17</p> <p>17</p>	<p>2.6</p> <p>7.9</p> <p>44.7</p> <p>44.7</p>
3. กิจการที่สำนักงานรับทำบัญชีโดยใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 <ul style="list-style-type: none"> - ซื่อมาขายไป - บริการ - นำเข้า-ส่งออก - ก่อสร้าง - สถานีบริการน้ำมันและแก๊ส - อสังหาริมทรัพย์ - ผลิตอุตสาหกรรม 	<p>32</p> <p>28</p> <p>19</p> <p>17</p> <p>15</p> <p>11</p> <p>10</p>	<p>84.2</p> <p>73.7</p> <p>50.0</p> <p>44.7</p> <p>39.5</p> <p>28.9</p> <p>26.3</p>

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 (ต่อ)

ข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4	จำนวน (n = 38 ราย)	ร้อยละ
4. จำนวนพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี		
- น้อยกว่า 5 คน	6	15.8
- 5-10 คน	13	34.2
- 11-15 คน	10	26.3
- มากกว่า 15 คน	9	23.7

จากตารางที่ 4.2 สรุปข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี พบว่า ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการใช้โปรแกรมในสำนักงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.4 จำนวนกิจการที่สำนักงานรับทำบัญชีต่อปี 21-50 ราย และมากกว่า 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.4 รับทำบัญชีให้กิจการซื้อมาขายไป คิดเป็นร้อยละ 84.2 รองลงมากิจการบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.7 กิจการนำเข้า-ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 50.0 กิจการก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 44.7 กิจการสถานีบริการน้ำมันและแก๊ส คิดเป็นร้อยละ 39.5 กิจการอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 28.9 และกิจการผลิตอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 26.3 และพบว่า มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานบัญชี 5-10 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4

ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยแปลค่า
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
1. สามารถใช้คู่มือการปฏิบัติงานของโปรแกรมได้	0 (0)	14 (36.8)	18 (47.4)	6 (15.8)	0 (0)	3.21 ปานกลาง
2. สามารถกำหนด Password การเข้าใช้งานโปรแกรมได้ด้วยตนเอง	5 (13.2)	17 (44.7)	16 (42.1)	0 (0)	0 (0)	3.71 มาก
3. โปรแกรมสามารถทำงานได้หลายกิจการพร้อมกัน สูงสุด 30,000 รายต่อหนึ่งฐานข้อมูล (FM DATA)	4 (10.5)	21 (55.3)	13 (34.2)	0 (0)	0 (0)	3.76 มาก
4. สามารถเลือกใช้งานบัญชีตามหน้าจอเมนูหลักได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	5 (13.2)	25 (65.8)	7 (18.4)	1 (2.6)	0 (0)	3.89 มาก
5. สามารถตั้งฐานข้อมูลในแต่ละเมนูที่เข้าไปทำงานนั้นได้ด้วยตนเอง	9 (23.7)	20 (52.6)	8 (21.1)	1 (2.6)	0 (0)	3.97 มาก
6. สามารถเพิ่มเติม แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตนเอง	9 (23.7)	21 (55.3)	8 (21.1)	0 (0)	0 (0)	4.03 มาก
7. สามารถจัดพิมพ์รายงานได้ตามรูปแบบ ความต้องการของผู้ใช้งาน	5 (13.2)	21 (55.3)	9 (23.7)	3 (7.9)	0 (0)	3.74 มาก

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยแปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	
8. สามารถใช้โปรแกรมทำงานบัญชีตั้งแต่กระบวนการคีย์รายการในสมุดรายวัน ผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทและออกงบการเงินได้ด้วยตนเอง	10 (26.3)	20 (52.6)	7 (18.4)	1 (2.6)	0 (0)	4.03 มาก
9. โปรแกรมสามารถรองรับรายการค้าในปริมาณมากได้มากกว่า 1 ล้านรายการ	2 (5.3)	25 (65.8)	11 (28.9)	0 (0)	0 (0)	3.76 มาก
10. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับทุกประเภทกิจการที่รับทำบัญชี เพียงเข้าไปกำหนดผังบัญชีให้เหมาะสม	11 (28.9)	26 (68.4)	1 (2.6)	0 (0)	0 (0)	4.26 มาก
รวม						3.84 มาก

หมายเหตุ : 4.50-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.50-4.49 เท่ากับมาก 2.50-3.49 เท่ากับปานกลาง 1.50-2.49 เท่ากับน้อย 1.00-1.49 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.84 สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ระดับความรู้ ความเข้าใจที่อยู่ในระดับมากประกอบด้วย โปรแกรมสามารถใช้ได้กับทุกประเภทกิจการที่รับทำบัญชี เพียงเข้าไปกำหนดผังบัญชีให้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 สามารถเพิ่มเติม แก้ไขข้อมูลได้ด้วยตนเอง และสามารถโปรแกรมทำงานบัญชีตั้งแต่กระบวนการคีย์รายการในสมุดรายวัน ผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทและออกงบการเงินได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สามารถตั้งฐานข้อมูลในแต่ละเมนูที่เข้าไปทำงานนั้น ได้ด้วยตัวเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สามารถเลือกใช้งานบัญชีตามหน้าจอเมนูหลักได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โปรแกรมสามารถทำงานได้หลายกิจการพร้อมกัน สูงสุด 30,000 รายต่อหนึ่งฐานข้อมูล (FM DATA) และโปรแกรมสามารถรองรับรายการค้าในปริมาณมากได้

มากกว่า 1 ล้านรายการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 สามารถจัดพิมพ์รายงานต่าง ๆ ได้ตามรูปแบบ ตามความต้องการของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และสามารถกำหนด Password ในการเข้าไปใช้งานโปรแกรมได้ด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ระดับความรู้ ความเข้าใจที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสามารถในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานของโปรแกรมได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4 ซึ่งประกอบไปด้วย ขั้นตอนการทำบัญชี ระบบสารสนเทศที่ดี การให้บริการของตัวแทนจำหน่าย ความคุ้มค่ากับการลงทุน และการรักษาความปลอดภัย แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ตารางสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4

ความคิดเห็นของการใช้โปรแกรมบัญชี Formula 4	ระดับความคิดเห็น	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนการทำบัญชี	3.86	มาก
ระบบสารสนเทศที่ดี	3.74	มาก
การให้บริการของตัวแทนจำหน่าย	3.33	ปานกลาง
ความคุ้มค่ากับการลงทุน	3.58	มาก
การรักษาความปลอดภัย	3.67	มาก
รวม	3.64	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.64 โดยการใช้แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งเป็น 5 ด้าน 46 เรื่อง สรุปได้ดังนี้
ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ระบบสารสนเทศที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ความคุ้มค่ากับการลงทุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ การรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการของตัวแทนจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

สามารถอธิบายรายละเอียด เป็นด้านหลัก ๆ ทั้งหมด 5 ด้าน รวมทั้งหมด ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. ขั้นตอนการทำบัญชี | แยกพิจารณาย่อยๆ อีก 4 ด้าน รวม 14 เรื่อง |
| 2. ระบบสารสนเทศที่ดี | แยกพิจารณาย่อยๆ อีก 5 ด้าน รวม 13 เรื่อง |
| 3. การให้บริการของตัวแทนจำหน่าย | พิจารณา 13 เรื่อง |
| 4. ความคุ้มค่ากับการลงทุน | พิจารณา 4 เรื่อง |
| 5. การรักษาความปลอดภัย | พิจารณา 2 เรื่อง |

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการทำบัญชี

โดยสอบถามเกี่ยวกับ ขั้นตอนการทำบัญชี 4 ด้าน ประกอบด้วย การจดบันทึกรายการค้า การจำแนกรายการค้า การสรุปผลหลังจากที่ได้มีการจดบันทึก และการวิเคราะห์และแปลความหมาย แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ตารางสรุปค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของขั้นตอนการทำบัญชี

ขั้นตอนการทำบัญชี	ระดับความคิดเห็น	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การจดบันทึกรายการค้า	3.99	มาก
การจำแนกรายการค้า	3.87	มาก
การสรุปผลหลังจากที่ได้มีการจดบันทึก	3.98	มาก
การวิเคราะห์และแปลความหมาย	3.61	มาก
รวม	3.86	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.86 ดังนี้

ด้านการจดบันทึกรายการค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 การสรุปผลหลังจากที่ได้มีการจดบันทึกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 การจำหน่ายรายการค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และการวิเคราะห์และแปลความหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยมีรายละเอียดแสดงดังที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของขั้นตอนการทำงานบัญชี

ขั้นตอนการทำงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
1. การจดบันทึกรายการค้า						
1.1 การนำเข้าข้อมูลรายการค้าทำได้ง่ายและสามารถใช้ได้กับทุกประเภทกิจการที่รับทำบัญชี เพียงเข้าไปกำหนดผังบัญชีให้เหมาะสม	11 (28.9)	26 (68.4)	1 (2.6)	0 (0)	0 (0)	4.26 มาก
1.2 มีหน้าจอบริการหลักให้เลือกใช้ตามงานบัญชีที่ต้องการใช้งาน อย่างครบถ้วน	5 (13.2)	25 (65.8)	7 (18.4)	1 (2.6)	0 (0)	3.89 มาก
1.3 กระบวนการคีย์ข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน และสามารถเพิ่มเติมแก้ไขข้อมูลได้ตามความต้องการ	9 (23.7)	21 (55.3)	8 (21.1)	0 (0)	0 (0)	4.03 มาก
1.4 กระบวนการจัดทำสมุดรายวันทำได้ง่ายเพียงแค่อัตรารายการโปรแกรมจะจัดทำรายการในสมุดรายวัน	10 (26.3)	20 (52.6)	7 (18.4)	1 (2.6)	0 (0)	4.03 มาก
1.5 โปรแกรมสามารถรองรับการนำเข้ารายการค้าที่นำเข้าในปริมาณมากได้	2 (5.3)	25 (65.8)	11 (28.9)	0 (0)	0 (0)	3.76 มาก
รวม						3.99 มาก

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของขั้นตอนการทำงานบัญชี (ต่อ)

ขั้นตอนการทำงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
2. การจำแนกรายการค้า						
2.1 โปรแกรมสามารถจำแนกรายการค้าได้ถูกต้องแม้ว่าจะกำลังทำงานในหลายกิจการพร้อมกัน ในแต่ละ FM DATA สูงสุด 30,000 รายต่อหนึ่ง FM DATA	4 (10.5)	21 (55.3)	13 (34.2)	0 (0)	0 (0)	3.76 มาก
2.2 ผู้ใช้สามารถตั้งฐานข้อมูลของแต่ละประเภทบัญชีได้ด้วยตัวเอง และเมื่อประมวลผลโปรแกรมจะจำแนกรายการค้าตามที่ตั้งฐานข้อมูลไว้	9 (23.7)	20 (52.6)	8 (21.1)	1 (2.6)	0 (0)	3.97 มาก
2.3 โปรแกรมสามารถจำแนกประเภทรายการค้าได้ ตามความต้องการของสำนักงาน	3 (7.9)	21 (55.3)	14 (36.8)	0 (0)	0 (0)	3.71 มาก
2.4 กระบวนการจัดทำกรจำแนกรายการค้าได้ง่ายเพียงแค่นำรายการในสมุดรายวันผ่านรายการค้าในบัญชีแยกประเภท	10 (26.3)	20 (52.6)	7 (18.4)	1 (2.6)	0 (0)	4.03 มาก
รวม						3.87 มาก

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของขั้นตอนการทำงานบัญชี (ต่อ)

ขั้นตอนการทำงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
3. การสรุปผลหลังจากที่ได้มีการจดบันทึก						
3.1 งบประมาณเงิน ที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมสามารถออกตามระยะเวลาที่ต้องการ	7 (18.4)	25 (65.8)	6 (15.8)	0 (0)	0 (0)	4.03 มาก
3.2 ออกรายงานทางการเงินที่แสดงถึงฐานะทางการเงินในรูปแบบงบดุล และผลการดำเนินงานในรูปแบบงบกำไรขาดทุนได้ถูกต้อง	7 (18.4)	21 (55.3)	9 (23.7)	1 (2.6)	0 (0)	3.89 มาก
3.3 กระบวนการจัดทำสรุปผลทำได้ง่ายเพียงแต่ผ่านรายการค้าในบัญชีแยกโปรแกรมจะจัดทำงบการเงินได้ทันที	10 (26.3)	20 (52.6)	7 (18.4)	1 (2.6)	0 (0)	4.03 มาก
รวม						3.98 มาก
4. การวิเคราะห์และแปลความหมาย						
4.1 สามารถจัดพิมพ์รายงานในรูปแบบ ตามความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อใช้ในการแปลผลและตัดสินใจ	5 (13.2)	21 (55.3)	9 (23.7)	3 (7.9)	0 (0)	3.74 มาก
4.2 สามารถประยุกต์การใช้งานโปรแกรม โดยสามารถนำข้อมูลทางการเงินมาวิเคราะห์และแปลความหมายเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	2 (5.3)	16 (42.1)	18 (47.4)	2 (5.3)	0 (0)	3.47 ปานกลาง
รวม						3.61 มาก

หมายเหตุ : 4.50-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.50-4.49 เท่ากับมาก 2.50-3.49 เท่ากับปานกลาง 1.50-2.49 เท่ากับน้อย 1.00-1.49 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความขั้นตอนการทำบัญชี พิจารณาทั้งหมด 4 ด้าน 14 เรื่อง ดังนี้

ด้านการจัดบันทึกรายการค้า พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พิจารณา 5 เรื่อง ประกอบด้วย การนำเข้าข้อมูลรายการค้าทำได้ง่ายและสามารถใช้ได้กับทุกประเภทกิจการที่รับทำบัญชี เพียงเข้าไปกำหนดผังบัญชีให้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 กระบวนการคีย์ข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน และสามารถเพิ่มเติมแก้ไขข้อมูลได้ตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 กระบวนการจัดทำสมุดรายวันทำได้ง่ายเพียงคีย์รายการโปรแกรมจะจัดทำรายการในสมุดรายวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีหน้าจอเมนูหลักให้เลือกใช้ตามงานบัญชีที่ต้องการใช้งาน อย่างครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และโปรแกรม สามารถรองรับการนำเข้ารายการค้าที่นำเข้าในปริมาณมากได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านการจำแนกรายการค้า พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 พิจารณา 4 เรื่อง ประกอบด้วย กระบวนการจัดทำกรจำแนกรายการค้าได้ง่ายเพียงนำรายการในสมุดรายวันผ่านรายการค้าในบัญชีแยกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ผู้ใช้สามารถตั้งฐานข้อมูลของแต่ละประเภทบัญชีได้ด้วยตัวเอง และเมื่อประมวลผลโปรแกรมจะจำแนกรายการตามที่ตั้งฐานข้อมูลไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โปรแกรมสามารถจำแนกรายการค้าได้ถูกต้องแม้ว่าจะกำลังทำงานในหลายกิจการพร้อม กันในแต่ละฐานข้อมูล (FM DATA) สูงสุด 30,000 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และโปรแกรมสามารถจำแนกประเภทรายการค้าได้ตามความต้องการของสำนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ด้านการสรุปผลหลังจากที่ได้มีการจัดบันทึก พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 พิจารณา 3 เรื่อง ประกอบด้วย งบการเงินที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมสามารถออกตามระยะเวลาที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 กระบวนการจัดทำกรสรุปผลทำได้ง่ายเพียงผ่านรายการค้าในบัญชีแยกประเภทโปรแกรมจะจัดทำงบการเงินได้ทันทีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ออกรายงานทางการเงินที่แสดงถึงฐานะทางการเงินในรูปแบบงบดุล และผลการดำเนินงานในรูปแบบงบกำไรขาดทุนได้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ด้านการวิเคราะห์และแปลความหมาย พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 พิจารณา 2 เรื่อง ประกอบด้วย สามารถจัดพิมพ์รายงานในรูปแบบ ตามความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อใช้ในการแปลผลและตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ถ้าหากความเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือสามารถประยุกต์การใช้งานโปรแกรมโดยสามารถนำข้อมูลทางการเงินมาวิเคราะห์และแปลความหมายเพื่อใช้ในการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี

โดยสอบถามเกี่ยวกับ ความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความทันเวลา ความเชื่อมโยงต่อระบบอื่น และความเป็นปัจจุบัน แสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ตารางสรุปค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี

คุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี	ระดับความคิดเห็น	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความถูกต้อง	3.75	มาก
ความสอดคล้อง	3.96	มาก
ความทันเวลา	4.03	มาก
ความเชื่อมโยงต่อระบบอื่น	3.47	ปานกลาง
ความเป็นปัจจุบัน	3.51	มาก
รวม	3.74	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ดังนี้

ด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ความสอดคล้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และความเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

สำหรับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ความเชื่อมโยงต่อระบบอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.47

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี

คุณลักษณะเป็นระบบ สารสนเทศที่ดี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
1. ความถูกต้อง						
1.1 สามารถพิมพ์รายงานทางการเงินได้หลายรูปแบบและถูกต้อง	5 (13.2)	21 (55.3)	9 (23.7)	3 (7.9)	0 (0)	3.74 มาก
1.2 ข้อมูลทางการเงินที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมมีความถูกต้อง	7 (18.4)	21 (55.3)	9 (23.7)	1 (2.6)	0 (0)	3.89 มาก
1.3 โปรแกรมมีความสามารถประมวลผลรายการค้าได้ถูกต้องตามที่ได้ตกลงในสัญญา	3 (7.9)	21 (55.3)	14 (36.8)	0 (0)	0 (0)	3.71 มาก
1.4 มีใบรับรองว่าโปรแกรมได้รับลิขสิทธิ์อย่างถูกต้องตามกฎหมาย	9 (23.7)	18 (47.4)	10 (26.3)	0 (0)	1 (2.6)	3.89 มาก
1.5 โปรแกรมสามารถทำรายการที่มีความซับซ้อนในอนาคตโดยการประมวลผลยังถูกต้อง	5 (13.2)	17 (44.7)	15 (39.5)	1 (2.6)	0 (0)	3.68 มาก
1.6 การติดตั้งโปรแกรม สามารถทดสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของโปรแกรมได้	2 (5.3)	18 (47.4)	18 (47.4)	0 (0)	0 (0)	3.57 มาก
รวม						3.75 มาก

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี (ต่อ)

คุณลักษณะเป็นระบบ สารสนเทศที่ดี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
2. ความสอดคล้อง						
2.1 เป็นโปรแกรมที่ได้รับการ รับรอง ตามหลักมาตรฐานการบัญชี ที่รับรองทั่วไป โดยมีความ สอดคล้องกับระบบบัญชี	8 (21.1)	21 (55.3)	9 (23.7)	0 (0)	0 (0)	3.97 มาก
2.2 เป็นโปรแกรม ที่ได้รับการ รับรอง ตามหลักกฎหมายภาษีของ กรมสรรพากร โดยมีความ สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ประมวลรัษฎากร	8 (21.1)	20 (52.6)	10 (26.3)	0 (0)	0 (0)	3.94 มาก
รวม						3.96 มาก
3. ความทันเวลา						
3.1 โปรแกรม สามารถทำงานบัญชี ได้ตามกำหนดเวลาที่ต้องการ	7 (18.4)	25 (65.8)	6 (15.8)	0 (0)	0 (0)	4.03 มาก
3.2 กระบวนการจัดทำบัญชีโดยใช้ โปรแกรม สามารถทำรายการใน สมุดรายวัน ผ่านรายการยังบัญชีแยก ประเภทและออกงบการเงินได้ทันที	10 (26.3)	20 (52.6)	7 (18.4)	1 (2.6)	0 (0)	4.03 มาก
รวม						4.03 มาก
4. ความเชื่อมโยงต่อระบบอื่น						
4.1 สามารถเชื่อมโยงและ ประยุกต์ใช้โปรแกรม กับระบบอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ	2 (5.3)	16 (42.1)	18 (47.4)	2 (5.3)	0 (0)	3.47 ปาน กลาง

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี (ต่อ)

คุณลักษณะเป็นระบบ สารสนเทศที่ดี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
5. ความเป็นปัจจุบัน						
5.1 โปรแกรม สามารถรองรับงานที่มีความซับซ้อนในอนาคตโดยสามารถ Update หรือปรับค่าให้ทันสมัยได้	5 (13.2)	17 (44.7)	15 (39.5)	1 (2.6)	0 (0)	3.68 มาก
5.2 โปรแกรม มีความสามารถยืดหยุ่นปรับค่าได้ให้เป็นค่าปัจจุบันได้ตลอดเวลา แม้ว่ารายการค้าจะมีจำนวนขึ้น โดยประสิทธิภาพการทำงานยังคงที่	1 (2.6)	13 (34.2)	23 (60.5)	0 (0)	1 (2.6)	3.34 ปานกลาง
รวม						3.51 มาก

หมายเหตุ : 4.50-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.50-4.49 เท่ากับมาก 2.50-3.49 เท่ากับปานกลาง 1.50-2.49 เท่ากับน้อย 1.00-1.49 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะเป็นระบบสารสนเทศที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน 13 เรื่อง ดังนี้

ด้านความถูกต้อง พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 พิจารณา 2 เรื่อง ประกอบด้วย ข้อมูลทางการบัญชีเช่น งบการเงิน ที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมมีความถูกต้อง และมีใบรับรองว่าโปรแกรมได้รับลิขสิทธิ์อย่างถูกต้องตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 สามารถพิมพ์รายงานทางการเงินได้หลายรูปแบบและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โปรแกรมมีความสามารถประมวลผลรายการค้าได้ถูกต้องตามที่ได้ตกลงในสัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โปรแกรม สามารถทำรายการที่มีความซับซ้อนในอนาคตโดยการประมวลผลยังถูกต้องมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.68 และการติดตั้งโปรแกรม สามารถทดสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของโปรแกรมได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ด้านความสอดคล้อง พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 พิจารณา 2 เรื่อง ประกอบด้วย เป็นโปรแกรมที่ได้รับการรับรอง ตามหลักมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ เป็นโปรแกรม ที่ได้รับการรับรอง ตามหลักกฎหมายภาษีของกรมสรรพากร โดยมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของประมวลรัษฎากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ด้านความทันเวลา พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 พิจารณา 2 เรื่อง ประกอบด้วย โปรแกรมสามารถทำงานบัญชีได้ตามกำหนดเวลาที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และกระบวนการจัดทำบัญชีโดยใช้โปรแกรม สามารถทำรายการในสมุดรายวัน ผ่านรายการยังบัญชีแยกประเภทและออกงบการเงินได้ทันทีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ด้านความเชื่อมโยงต่อระบบอื่น พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 พิจารณาอยู่เรื่องเดียวคือ สามารถเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้โปรแกรมกับระบบอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ

ด้านความเป็นปัจจุบัน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 พิจารณา 2 เรื่อง ประกอบด้วย โปรแกรมสามารถรองรับงานที่มีความซับซ้อนในอนาคตโดยสามารถ Update หรือปรับค่าให้ทันสมัยได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางคือโปรแกรม มีความสามารถยืดหยุ่นปรับค่าได้ให้เป็นค่าปัจจุบันได้ตลอดเวลา แม้ว่ารายการค้าจะมีจำนวนขึ้นโดยประสิทธิภาพการทำงานยังคงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

3. การให้บริการของตัวแทนจำหน่าย

โดยสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนจำหน่าย แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของการให้บริการของตัวแทนจำหน่าย

การให้บริการของตัวแทนจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปาน กลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อย ที่สุด จำนวน ร้อยละ	
1. มีการทำข้อตกลงระยะเวลาในการบำรุงรักษาจากตัวแทน	4 (10.5)	17 (44.7)	12 (31.6)	4 (10.5)	1 (2.6)	3.50 มาก
2. ตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือในการให้บริการลูกค้าที่มีความทันสมัยและเพียงพอ	1 (2.6)	14 (36.8)	21 (55.3)	1 (2.6)	1 (2.6)	3.34 ปาน กลาง
3. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการเพื่อแก้ไขหากโปรแกรมมีปัญหาในการใช้งาน	3 (7.9)	11 (28.9)	21 (55.3)	2 (5.3)	1 (2.6)	3.34 ปาน กลาง
4. มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้โปรแกรม สม่าเสมอ	2 (5.3)	9 (23.7)	24 (63.2)	2 (5.3)	1 (2.6)	3.23 ปาน กลาง
5. มีจัดการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมให้ลูกค้าอยู่เสมอ	3 (7.9)	7 (18.4)	17 (44.7)	10 (26.3)	1 (2.6)	4.05 มาก
6. มีความสามารถในการอบรมการใช้งานโปรแกรม ให้ลูกค้ามีความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	1 (2.6)	9 (23.7)	19 (50.0)	8 (21.1)	1 (2.6)	3.02 ปาน กลาง
7. ให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยการสอบถามถึงปัญหา และนำมาปรับปรุง โปรแกรม เพื่อให้ตรงกับความต้องการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	1 (2.6)	9 (23.7)	23 (60.5)	4 (10.5)	1 (2.6)	3.13 ปาน กลาง

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของการให้บริการของตัวแทน
จำหน่าย(ต่อ)

การให้บริการของตัวแทนจำหน่าย	ระดับความเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปาน กลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อย ที่สุด จำนวน ร้อยละ	
8. ก่อนติดตั้งโปรแกรมตัวแทนจะ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่มี ความเหมาะสมเพื่อรองรับการใช้ งาน	3 (7.9)	7 (18.4)	25 (65.8)	3 (7.9)	0 (0)	3.26 ปาน กลาง
9. ความรวดเร็วในการส่งพนักงาน เข้ามาช่วยเหลือเมื่อได้รับแจ้งว่า โปรแกรมบัญชีมีปัญหา	1 (2.6)	11 (28.9)	22 (57.9)	3 (7.9)	1 (2.6)	3.21 ปาน กลาง
10. สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่ ลูกค้าแจ้งได้	2 (5.3)	16 (42.1)	17 (44.7)	2 (5.3)	1 (2.6)	3.42 ปาน กลาง
11. เมื่อลูกค้าโทรไปปรึกษา เกี่ยวกับปัญหาที่พบสามารถตอบ คำถามได้อย่างชัดเจน และรวดเร็ว	2 (5.3)	12 (31.6)	21 (55.3)	2 (5.3)	1 (2.6)	3.31 ปาน กลาง
12. ให้คำแนะนำการใช้งานที่ช่วย ให้การทำงานง่าย และสะดวกมาก ขึ้น	1 (2.6)	15 (39.5)	20 (52.6)	2 (5.3)	0 (0)	3.39 ปาน กลาง
13. ตรวจสอบเช็คการทำงานของ โปรแกรม อยู่เสมอ	1 (2.6)	8 (21.1)	22 (57.9)	6 (15.8)	1 (2.6)	3.05 ปาน กลาง
	รวม					3.33 ปาน กลาง

หมายเหตุ : 4.50-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.50-4.49 เท่ากับมาก 2.50-3.49 เท่ากับปานกลาง 1.50-2.49 เท่ากับน้อย 1.00-1.49 เท่ากับ
น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 พิจารณาทั้งหมด 13 เรื่อง มีค่าความคิดเห็นในระดับมาก 2 เรื่อง และระดับปานกลาง 11 เรื่อง ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีจัดการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมให้ลูกค้าอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีการทำข้อตกลงระยะเวลาในการบำรุงรักษาจากตัวแทนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าแจ้งได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ให้คำแนะนำการใช้งานที่ช่วยให้การทำงานง่าย และสะดวกมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือในการให้บริการลูกค้าที่มีความทันสมัยและเพียงพอ และความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการเพื่อแก้ไขหากโปรแกรมมีปัญหาในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อลูกค้าโทรไปปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พบสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ก่อนติดตั้งโปรแกรมตัวแทนจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมเพื่อรองรับการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้โปรแกรม สม่่าเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ความรวดเร็วในการส่งพนักงานเข้ามาช่วยเหลือเมื่อได้รับแจ้งว่าโปรแกรมมีปัญหา มีปัญหามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยการสอบถามถึงปัญหา และนำมาปรับปรุง โปรแกรม เพื่อให้ตรงกับความต้องการลูกค้าอย่าง สม่่าเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตรวจสอบการทำงานของโปรแกรม อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีความสามารถในการอบรมการใช้งานโปรแกรม ให้ลูกค้ามีความเข้าใจได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

4. ความคุ้มค่ากับการลงทุน

โดยสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวกับความคุ้มค่ากับการลงทุน แสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มค่ากับการลงทุน

ความคุ้มค่ากับการลงทุน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
1. โปรแกรมมีความสามารถตอบสนองความต้องการของสำนักงานได้ ตามข้อตกลงกับตัวแทนจำหน่าย	3 (7.9)	21 (55.3)	14 (36.8)	0 (0)	0 (0)	3.71 มาก
2. มีระยะเวลาในการให้ทดลองใช้โปรแกรมก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโปรแกรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3 (7.9)	11 (28.9)	23 (60.5)	1 (2.6)	0 (0)	3.42 ปานกลาง
3. โปรแกรม มีราคาที่ยุติธรรมคุ้มค่าในการใช้ทำงานของสำนักงาน	2 (5.3)	12 (31.6)	24 (63.2)	0 (0)	0 (0)	3.42 ปานกลาง
4. โปรแกรม สามารถรองรับรายลูกค้าของสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนมากได้	2 (5.3)	25 (65.8)	11 (28.9)	0 (0)	0 (0)	3.76 มาก
รวม						3.58 มาก

หมายเหตุ : 4.50-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.50-4.49 เท่ากับมาก 2.50-3.49 เท่ากับปานกลาง 1.50-2.49 เท่ากับน้อย 1.00-1.49 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 พิจารณาทั้งหมด 4 เรื่อง มีค่าความคิดเห็นในระดับมาก 2 เรื่อง และระดับปานกลาง 2 เรื่องดังนี้

ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ประกอบด้วยโปรแกรมสามารถรองรับจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนมากได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และโปรแกรมมีความสามารถตอบสนองความต้องการของสำนักงานได้ ตามข้อตกลงกับตัวแทนจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีระยะเวลาในการให้ทดลองใช้โปรแกรมก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ โปรแกรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และโปรแกรมมีราคาที่ยุติธรรมคุ้มค่าในการใช้ทำงานของสำนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. การรักษาความปลอดภัย

โดยสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

การรักษาความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลค่า
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
1. มี Password ให้เข้าไปใช้งานโปรแกรมที่ผู้ใช้งานสามารถกำหนดได้ด้วยตนเอง ช่วยในการรักษาความปลอดภัย เพื่อไม่ให้บุคคลอื่นเข้ามารบกวนข้อมูลของกิจการที่รับทำบัญชี	5 (13.2)	17 (44.7)	16 (42.1)	0 (0)	0 (0)	3.71 มาก
2. มีระบบการป้องกันการเข้าใช้โปรแกรม โดยไม่ได้รับอนุญาตที่มีมาตรฐาน	8 (21.1)	10 (26.3)	18 (47.4)	2 (5.3)	0 (0)	3.63 มาก
รวม						3.67 มาก

หมายเหตุ : 4.50-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.50-4.49 เท่ากับมาก 2.50-3.49 เท่ากับปานกลาง 1.50-2.49 เท่ากับน้อย 1.00-1.49 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 พิจารณาทั้งหมด 2 เรื่อง ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 2 เรื่อง ดังนี้

มี Password ให้เข้าไปใช้งานโปรแกรมที่ผู้ใช้งานสามารถกำหนดได้ด้วยตนเองช่วยในการรักษาความปลอดภัย เพื่อไม่ให้บุคคลอื่นเข้ามารบกวนข้อมูลของกิจการที่รับทำบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีระบบการป้องกันการเข้าใช้โปรแกรม โดยไม่ได้รับอนุญาตที่มีมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4

1. ปัญหา และอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคการใช้งาน โปรแกรมบัญชี Formula 4 ได้สอบถามในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการทำงานของโปรแกรม ความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละ โมดูล(เฉพาะที่ใช้ระบบ LAN) ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้โปรแกรม และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อนำไปใช้กับโปรแกรม แสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4

ประเด็นปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสามารถในการทำงานของโปรแกรม <ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรม มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง - โปรแกรม ทำงานช้าไม่ทันเวลา - โปรแกรม ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help menu) - โปรแกรม ใช้งานยาก - แผ่น key disk เสียน้อย..... 	22 13 3 2 1	57.9 34.2 7.9 5.3 2.6
2. ความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละโมดูล (เฉพาะที่ใช้ระบบ LAN) <ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรม เชื่อมโยงระหว่างแต่ละ โมดูลล่าช้า - โปรแกรม เชื่อมโยงระหว่างแต่ละ โมดูลมักล้มเหลว 	16 9	42.1 23.7
3. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม - ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระบบบัญชี - ผู้ใช้ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม - ผู้ใช้ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ 	19 11 8 3	50.0 28.9 21.1 7.9

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	จำนวน (n = 38 ราย)	ร้อยละ
4. ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานโปรแกรม		
- ตัวแทนส่งเจ้าหน้าที่มาช่วยเหลือซ้ำทำให้การทำงานไม่ทันเวลา	14	36.8
- ไม่มีคู่มือการใช้งาน	11	28.9
- คู่มือการใช้งาน ทำความเข้าใจได้ยาก	7	18.4
- ตัวแทนไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	2	5.3
- ตัวแทนไม่สามารถให้คำปรึกษาได้	2	5.3
5. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อนำมาใช้กับโปรแกรมบัญชี Formula 4		
- โปรแกรม ไม่สามารถใช้ได้กับคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าได้	11	28.9
- โปรแกรม ต้องใช้กับคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยความจำมาก	7	18.4
- โปรแกรม ต้องใช้กับคอมพิวเตอร์ที่มีความประสิทธิภาพสูง	3	7.9

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัญหาการใช้งาน โปรแกรมบัญชี Formula 4 ทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้
ปัญหาในด้านความสามารถในการทำงานของโปรแกรม พบว่า มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาโปรแกรม ทำงานช้าไม่ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 34.2

ปัญหาในด้านความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละโมดูล (เฉพาะที่ใช้ระบบ LAN) พบว่า โปรแกรม เชื่อมโยงระหว่างแต่ละ โมดูลล่าช้า มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาโปรแกรม เชื่อมโยงระหว่างแต่ละ โมดูลมักสั้มเหลวคิดเป็นร้อยละ 23.7

ปัญหาในด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาผู้ใช้ไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 28.9

ปัญหาในด้านความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานโปรแกรม พบว่า ตัวแทนส่งเจ้าหน้าที่มาช่วยเหลือซ้ำทำให้การทำงานไม่ทันเวลา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 34.2

ปัญหาในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อนำมาใช้กับโปรแกรมบัญชี Formula 4 พบว่าโปรแกรมไม่สามารถใช้ได้กับคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าได้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาโปรแกรม ต้องใช้กับคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยความจำมาก คิดเป็นร้อยละ 18.4

2 ข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4

ข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4 ในเรื่องปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการทำงานของโปรแกรม ความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละโมดูล(เฉพาะที่ใช้ระบบ LAN) ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่นำไปใช้กับโปรแกรม แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4 จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสามารถในการทำงานของโปรแกรมบัญชี Formula 4		
การปรับปรุงโปรแกรม ให้ทำงานได้เร็วขึ้น	20	52.6
สำรวจความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการให้ปรับปรุงรูปแบบการใช้งานใดบ้าง	20	52.6
ควรมีการประเมินการใช้งานจากผู้ใช้โปรแกรม อยู่เสมอว่าเกิดปัญหาใดบ้าง	16	42.1
ควรมีรายการช่วยเหลือ (Help menu)	7	18.4
พัฒนาคุณภาพของ key disk	1	2.6
2. ความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละโมดูล (กรณีใช้ระบบ LAN)		
ควรมีหน่วยดูแลลูกค้าเพื่อแก้ไขระบบความเชื่อมโยงระหว่างโมดูล หากเกิดความล้มเหลว	21	55.3
ควรมีการพัฒนาระบบความ เชื่อมโยงระหว่างโมดูลให้มากขึ้น	14	36.8

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาและอุปสรรคการใช้งาน โปรแกรมบัญชี Formula 4 จากผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร		
อบรมผู้ใช้ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับ โปรแกรมบัญชี Formula 4	20	52.6
ควรมีการฝึกปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ใช้ไม่มีความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรมบัญชี Formula 4	15	39.5
ทำการอบรมผู้ใช้ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	9	23.7
ทำการอบรมผู้ใช้ไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระบบบัญชี	7	18.4
4. ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้โปรแกรม		
จัดทำคู่มือที่มีความละเอียด ถูกต้อง และทันสมัย	17	44.7
ควรมีการจัดหน่วยงานเพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	15	39.5
ตัวแทนควรให้ความใส่ใจในเรื่องความช่วยเหลือซ้ำทำให้การทำงานให้ทันเวลา	14	36.8
อบรมตัวแทนผู้ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานให้สามารถใช้โปรแกรมได้จริง	10	26.3
คู่มือควรมีทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาไทยให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน	8	21.1
5. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อนำมาใช้กับโปรแกรมบัญชี Formula 4		
ควรแนะนำในเรื่องการจัดหาคอมพิวเตอร์มาใช้ก่อนติดตั้งให้สอดคล้องกับโปรแกรม	14	36.8
การออกแบบโปรแกรมควรให้ความสำคัญกับความจุ และหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยเสมอ	14	36.8
ควรออกแบบโปรแกรมให้สามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์หลายรุ่นได้	13	34.2

จากตารางที่ 4.12 พบว่าข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการใช้งาน จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 5 ด้านมีดังนี้

ข้อเสนอแนะปัญหาในด้านความสามารถในการทำงานของโปรแกรมได้แก่ การปรับปรุง โปรแกรม ให้ทำงานได้เร็วขึ้นและสำรวจความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการให้ปรับปรุงรูปแบบการ

ใช้งานไต่บ้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาควรมีการประเมินการใช้งานจากผู้ใช้งานโปรแกรม อยู่เสมอว่าเกิดปัญหาไต่บ้าง คิดเป็นร้อยละ 42.1

ข้อเสนอแนะปัญหาความสามารถในการเชื่อมโยงในแต่ละโมดูล (กรณีใช้ระบบ LAN)
ได้แก่ควรมีหน่วยดูแลลูกค้าเพื่อแก้ไขระบบความเชื่อมโยงระหว่างโมดูลหากเกิดความล้มเหลวมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาควรมีการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงระหว่างโมดูลให้มีมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 36.8

ข้อเสนอแนะปัญหาในด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร ได้แก่ การทำการอบรมผู้ใช้งานที่ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชี Formula 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาควรมีการฝึกปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ใช้งานไม่มีความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมบัญชี Formula 4 คิดเป็นร้อยละ 39.5

ข้อเสนอแนะปัญหาในด้านความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้โปรแกรม ได้แก่จัดทำคู่มือที่มีความละเอียด ถูกต้อง และทันสมัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ ควรมีการจัดหน่วยงานเพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา คิดเป็นร้อยละ 39.5

ข้อเสนอแนะปัญหาในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เมื่อนำมาใช้กับโปรแกรมบัญชี Formula 4
ได้แก่ควรแนะนำในเรื่องการจัดหาคอมพิวเตอร์มาใช้ก่อนติดตั้งให้สอดคล้องกับโปรแกรมและการออกแบบโปรแกรมควรให้ความสำคัญกับความจุ และหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาควรออกแบบโปรแกรมให้สามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์หลายรุ่นได้ คิดเป็นร้อยละ 34.2