

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express

ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF ACCOUNTING SOFTWARE

EXPRESS OF ACCOUNTING OFFICES IN BANGKOK AREA

กมลพร เดชาสุก โกศล

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kamonporn Dachasupakoson

E-mail: 6314154218@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงาน ด้านผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ด้านความปลอดภัย ด้านบริการหลังการขาย ด้านราคา และด้านขีดความสามารถ

กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 250 คน ส่วนใหญ่มาจากสำนักงานบัญชีที่เปิดดำเนินกิจการ 10 – 14 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 มีจำนวนพนักงาน 6 – 10 คน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 มีจำนวนลูกค้า 51 – 100 ราย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 มีระยะเวลาการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express 7 – 10 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านลักษณะการทำงาน ด้านขีดความสามารถ ด้านผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย และด้านบริการหลังการขาย ตามลำดับ

คำสำคัญ: โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป, Express, สำนักงานบัญชี

ABSTRACT

The objective is to study Factors Affecting the Selection of Accounting Software Express of Accounting Offices in Bangkok Area include Work Characteristics, Manufacturer and Distributor, Safety, After-Sales Service, Pricing and Capability.

The population of this research is Accounting offices in Bangkok Area use the Express accounting software. The samples used in this research amount of 250 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results found that the users all respondents of the 250 peoples. Most are 91 peoples from accounting offices operating 10 - 14 years representing 36.40%. Most are Accounting offices has 6 - 10 employees 103 peoples representing 41.20%. Most are Accounting offices has 51 - 100 customers 73 peoples representing 29.20%. Most are accounting office periods of using accounting software Express 7-10 years 107 peoples representing 42.80%.

The results found opinions about Factors Affecting the Selection of Accounting Software Express of Accounting Offices in Bangkok Area overall is at a high level. Considering each side, then that side is the highest level of Safety. The other side is high level of Price, Work Characteristics, Capability, Manufacturer and Distributor and After-Sales Service respectively.

Keyword: Accounting Software, Express, Accounting Offices

บทนำ

การบัญชีมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องและยาวนานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน พัฒนาการของการบัญชีเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอันได้แก่ เศรษฐกิจ กฎหมาย การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ของในแต่ละยุคสมัยที่เจริญก้าวหน้าขึ้น โดยสามารถแบ่งตามช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญได้เป็น 3 ยุค ได้แก่ 1) ยุคก่อนระบบบัญชีคู่ (ก่อนคริสต์ศักราช 3,000 ปี - ศตวรรษที่ 13) มีการจดบันทึกรายการบนแผ่นดินเหนียว และบนแผ่นขี้ผึ้ง 2) ยุกระบบบัญชีคู่ (ปลายศตวรรษที่ 13 - 18) มีการจดบันทึกรายการตามหลักการบัญชีคู่ (Double Entry Book-Keeping) และ 3) ยุคปัจจุบัน (ศตวรรษที่ 19 - ปัจจุบัน) ทฤษฎีทางการบัญชีได้วิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากผลกระทบจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในอังกฤษและสหรัฐอเมริกา ทำให้วัตถุประสงค์ของข้อมูลทางการบัญชีเปลี่ยนไป โดยมีผู้ต้องการให้ข้อมูลทางการบัญชีมากขึ้น ทำให้รูปแบบ และวิธีการทางบัญชีมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

การจัดทำและบันทึกบัญชีด้วยมือในอดีตนั้นต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบในการค้นหาตัวเลขที่ไม่ถูกต้องหรือการผ่านรายการทางบัญชีด้วยสมุดบัญชีหลาย ๆ เล่ม ทำให้การจัดทำงบการเงินเกิดความผิดพลาด ล่าช้า จนต่อมาได้มีการพัฒนาการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบันทึก รายการทางบัญชี ทำให้การจัดทำบัญชีทำได้ง่าย และรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานของนักบัญชี ปัจจุบัน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีซึ่งให้บริการรับจ้างทำบัญชีแก่ผู้ประกอบการทั่วไป

การเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่มีความเหมาะสม จึงมีความสำคัญเนื่องจากจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชี ช่วยให้การจัดทำบัญชีมีความรวดเร็ว สามารถประหยัดกำลังคน และ กำลังทรัพย์ของกิจการ ในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จึงควรที่จะนำปัจจัย ในด้านต่าง ๆ มาใช้ประกอบการพิจารณา ดังนี้ 1) มีระบบการทำงานครบทุกระบบ และทุกระบบ ต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ รวมทั้งควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2) พิจารณาคำแนะนำเชื่อถือของผู้จำหน่ายโปรแกรม 3) โปรแกรมควรมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่รัดกุม 4) พิจารณาบริการ หลังการขายที่มีความครอบคลุม 5) งบประมาณในการจัดซื้อโปรแกรม และ 6) คุณสมบัติของโปรแกรม ต้องสอดคล้องกับความต้องการของกิจการ สามารถรองรับการทำงานในอนาคตของกิจการเมื่อมีการเติบโต และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

จากการที่โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดทำบัญชี ทำให้มีผู้ผลิต โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีออกมาจำหน่ายมากมาย โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ได้รับความนิยม จากนักบัญชีหรือสำนักงานบัญชี หนึ่งในนั้นคือโปรแกรมของบริษัท เอ็กซ์เพรสซอฟต์แวร์กรุ๊ป จำกัด ซึ่งเป็นผู้พัฒนาและจำหน่ายโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูป Express โดยเป็นซอฟต์แวร์ตามมาตรฐาน ซอฟต์แวร์เพื่อภาษีสรรพากรของกรมสรรพากรชนิด ข. มีระยะเวลาของการให้บริการและพัฒนาโปรแกรม มากกว่า 32 ปี และมีผู้ใช้มากกว่า 90,000 ราย โดยยังคงพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้ และตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

จากที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ให้มีความสอดคล้อง และเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ได้แก่ ระยะเวลาที่สำนักงานบัญชีเปิดดำเนินการ จำนวนพนักงานในสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้าที่สำนักงานบัญชีรับทำบัญชีในรอบปี และระยะเวลาการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงาน ด้านผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ด้านความปลอดภัย ด้านบริการหลังการขาย ด้านราคา และด้านขีดความสามารถ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 20 หรือ 0.20 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

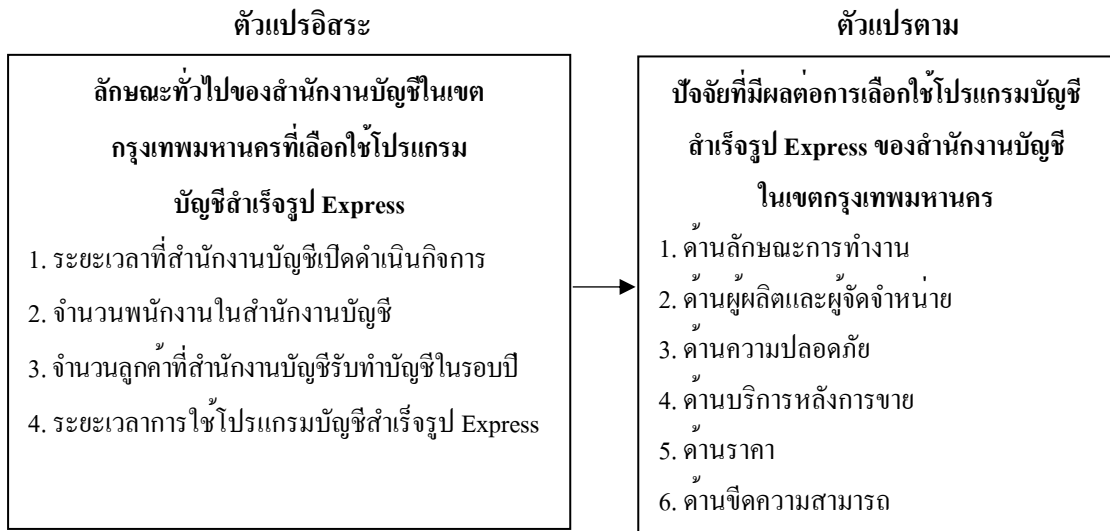
ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ให้มีความสอดคล้องและเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญนิภัทธินี โรจนรัตน์ (2562) โปรแกรมทางการบัญชี คือโปรแกรมที่บันทึกประมวลผล และเสนอรายงานเกี่ยวกับรายการค่าที่เกิดขึ้นของกิจการ องค์ประกอบและงานพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีที่เป็นรากฐานของโปรแกรม 2) ทางเลือกของผู้ใช้ระบบงานในขั้นตอนของการติดตั้งโปรแกรม 3) การกำหนดรหัสผ่าน หน่วยรายงาน และงวดบัญชี 4) การสร้างแฟ้มหลัก 5) การป้อนรายการค่า และการตรวจทาน 6) การผ่านบัญชี 7) การปิดบัญชีเมื่อสิ้นงวด 8) การพิมพ์แบบฟอร์ม 9) การพิมพ์รายงาน 10) การแลกเปลี่ยนโยกย้ายข้อมูลระหว่างระบบบัญชีย่อยและระหว่างโปรแกรม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญนิภัทธินี โรจนรัตน์ (2562) โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแต่ละโปรแกรมมีข้อดีและข้อด้อยต่างกัน การเลือกโปรแกรมที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้งานจึงจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานมากที่สุด โดยปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณามีดังนี้ 1) การควบคุมภายใน 2) ความสามารถในการนำเสนอแนวทางหรือหลักฐานทางการบัญชี 3) ราคาของผลิตภัณฑ์ 4) ความสามารถและความยืดหยุ่นในการแก้ไข 5) ความสามารถและความยืดหยุ่นในการนำเสนอรายงานทางการบัญชี 6) เทคโนโลยีที่เป็นรากฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี 7) ความสามารถในการประอบธุรกรรมบนเว็บและความสามารถในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สามารถรองรับจำนวนเงินได้ก็สกุลเงินหรือความสามารถในการตอบสนองกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ออกโดยองค์กรทางการบัญชีต่าง ๆ 8) ความน่าเชื่อถือของผู้แทนจำหน่าย หรือบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ 9) ความสามารถในการขยายตัวเพื่อรองรับการเติบโตขององค์กร 10) ความง่ายในการใช้งาน และการติดตั้ง

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express

บริษัท เอ็กซ์เพรสซอฟต์แวร์กรุ๊ป จำกัด เป็นผู้พัฒนาและจำหน่ายโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูป Express ซึ่งมีเลขประจำตัวซอฟต์แวร์เข้าสู่ เลขที่ 0189 เป็นซอฟต์แวร์เลขที่ 0002 และเป็นซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานซอฟต์แวร์เพื่อภาษีสรรพากรของกรมสรรพากรชนิด ข. โดยมีการให้บริการและพัฒนาโปรแกรมมากกว่า 32 ปี และมีผู้ใช้มากกว่า 90,000 ราย โดยมีพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่องตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทมีทีมงานให้บริการหลังการขายมากกว่า 60 ชีวิต เป็นโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปซึ่งรวบรวมระบบบัญชีถึง 12 ระบบเข้าไว้ด้วยกันเป็นโปรแกรมเดียว และข้อมูลจะเชื่อมโยงถึงกันโดยอัตโนมัติ ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงาน เพียงแค่ทำการบันทึกข้อมูลรายวันการซื้อและการขาย จากนั้น โปรแกรมจะนำข้อมูลไปบันทึกในแต่ละระบบที่เกี่ยวข้องให้อัตโนมัติ และสามารถพิมพ์รายงานทุกรายงานได้ทันที ทำให้ท่านสามารถทราบผลการดำเนินงานได้รวดเร็ว โปรแกรมทำงานบนระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย อาทิ Windows: Windows XP, Windows 10 สำหรับระบบเครือข่าย (LAN) สามารถใช้ได้ไม่จำกัดตัวลูก รองรับธุรกิจตั้งแต่ขนาดเล็ก จนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ ประเภทธุรกิจที่รองรับได้แก่ ซื้อมา-ขายไป, บริการ, รับเหมา-ก่อสร้าง, นำเข้า, การผลิต และอื่น ๆ โปรแกรมมีทั้งเวอร์ชันภาษาไทย และเวอร์ชันภาษาไทย-อังกฤษ ประกอบไปด้วยระบบงานหลัก ๆ 12 ระบบ ดังนี้ 1) ระบบการจัดซื้อสินค้าและการรับสินค้า 2) ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ 3) ระบบการจองสินค้าและการจัดจำหน่าย 4) ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ 5) ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง 6) ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร 7) ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย 8) ระบบบัญชีแยกประเภท 9) ระบบสินทรัพย์ถาวร 10) ระบบวิเคราะห์การขายสินค้า 11) ระบบวิเคราะห์การซื้อสินค้า 12) ระบบรักษาความปลอดภัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรภาส ไกรมี (2564) พบว่า คุณสมบัติโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อความคาดหวังของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความง่ายและช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการประมวลผลและจัดทำรายงาน ด้านความเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการอื่น และด้านการบริการ ตามลำดับ

จารุวรรณ จันทร์รื่นเรือง และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2562) พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ผลิตและโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และด้านขีดความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตามลำดับ

วิลาสินี สว่างงาม และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขีดความสามารถ ด้านลักษณะการทำงาน และด้านการรักษาความปลอดภัย ตามลำดับ และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ

ภัทรจิตร แสงสว่าง และชวพจน์ สุภสาร (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็กรวมถึงศึกษานิตบุคคลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร พบว่า ความสำคัญของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีระดับความสำคัญมากที่สุดในด้านคุณสมบัติพิเศษ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมฯ และด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต ตามลำดับ และมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถ ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ ด้านสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ตามลำดับ

อรรณญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2559) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ผลิตและ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย และระดับความเห็นที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านขีดความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านลักษณะการทำงาน ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตามลำดับ

สุรัตน์ ยาสีทธิ์ และเสฐธสุตดา ปรีชานนท์ (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านคุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เกี่ยวกับการประมวลผลที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ครบวงจร ง่ายต่อการใช้งาน และมีความสามารถในการรองรับข้อมูลที่มีสกุลเงินที่หลากหลาย ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย และด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรได้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างเป็นร้อยละ 20 หรือ 0.20 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 246 คน ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่จำนวน 250 คน สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ได้แก่ ระยะเวลาที่สำนักงานบัญชีเปิดดำเนินกิจการ จำนวนพนักงานในสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้าที่สำนักงานบัญชีรับทำบัญชีในรอบปี และระยะเวลาการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น 6 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษารั้งนี้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ Google Form จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบลิงก์ (Link) และคิวอาร์โค้ด (QR Code) ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook: ชุมชนผู้ใช้โปรแกรมบัญชี Express และ Facebook: คนทำบัญชี เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายข้อมูลลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชี
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชี

สำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่เลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มาจากสำนักงานบัญชีที่เปิดดำเนินการ 10 – 14 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาคือ 5 – 9 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40, 15 – 19 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80, ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงาน 6 – 10 คน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือ พนักงาน 1 – 5 คน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40, พนักงาน 11 – 20 คน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40, พนักงาน 21 – 30 คน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และพนักงานมากกว่า 30 คน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้า 51 – 100 ราย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมาคือ ลูกค้า 101 รายขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00, ลูกค้า 41 – 50 ราย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80, ลูกค้า 31 – 40 ราย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00, ลูกค้า 21 – 30 ราย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60, ลูกค้า 10 – 20 ราย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และลูกค้าต่ำกว่า 10 ราย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express 7 – 10 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือ 4 – 6 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40, 11 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และ 1 – 3 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา ด้านลักษณะการทำงาน ด้านขีดความสามารถ ด้านผู้ผลิตและผู้จำหน่าย และด้านบริการหลังการขายตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครที่เลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express
การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มาจากสำนักงานบัญชีที่เปิดดำเนินกิจการ 10 – 14 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 มีจำนวนพนักงาน 6 – 10 คน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 มีจำนวนลูกค้า 51 – 100 ราย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 มีระยะเวลาการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express 7 – 10 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย และด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านราคา ด้านลักษณะการทำงาน ด้านขีดความสามารถ ด้านผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย และด้านบริการหลังการขาย ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความปลอดภัย และด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านราคา ด้านลักษณะการทำงาน ด้านขีดความสามารถ ด้านผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย และด้านบริการหลังการขาย ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านลักษณะการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มึความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความสอดคล้องของโปรแกรมกับข้อกำหนดทางภาษีอากรและรูปแบบหรือกฎเกณฑ์ที่ออกโดยกรมสรรพากร การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานบัญชีถึงกันโดยอัตโนมัติ สามารถสร้างข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลักได้ง่ายและสะดวก ตามลำดับ ส่วนข้อที่มึความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลบนรายงานกับโปรแกรมอื่น เช่น Excel, Word เป็นต้น สามารถสร้างรายงานได้ตามรูปแบบที่ต้องการ (Report Writer) สามารถประมวลผล และบันทึกบัญชีตามนโยบายการบัญชีที่บริษัทเลือกใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสะดวกในการปรับปรุงข้อมูลทั้งในงวดบัญชีปัจจุบันและงวดบัญชีที่ปิดแล้ว สามารถสร้างและแก้ไขแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ง่าย สามารถทำงานหลายจอภาพพร้อม ๆ กันได้ ระบบความช่วยเหลือ (Help) ที่ละเอียด และง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

จิราภัส ไกรณี (2564) พบว่า คุณสมบัติโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อความคาดหวังของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความง่ายและช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการประมวลผลและจัดทำรายงาน ด้านความเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการอื่น และด้านการบริการ ตามลำดับ

2. ด้านผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ความมั่นคงของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ระยะเวลาการประกอบกิจการของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย และจำนวนทีมงานและผู้เชี่ยวชาญของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ จันทร์รื่น และอภิธา สุทธิสานนท์ (2562) พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และด้านขีดความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตามลำดับ

3. ด้านความปลอดภัย

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีร่องรอย (Trace) ของการเข้าแก้ไขข้อมูล ความสามารถในการจำกัดและกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน มีระบบการสำรองข้อมูล (Backup) การกู้คืน (Restore) และเพิ่มข้อมูล ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การมีวันที่และเวลาการพิมพ์รายงานปรากฏอยู่บนรายงาน และการมีข้อความหรือสัญญาณเตือน ในกรณีที่มีการใช้คำสั่งที่มีความผิดพลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสินี สว่างงาม และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านขีดความสามารถ ด้านลักษณะการทำงาน และด้านการรักษาความปลอดภัย ตามลำดับ และด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ

4. ด้านบริการหลังการขาย

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ การแก้ไขปัญหาการใช้งาน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การมีคู่มือปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย การปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การรับประกันจากผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย และบริการฝึกอบรมการใช้งาน และ

เพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมที่มีการพัฒนา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราจิตร แสงสว่าง และชวพจน์ สุภสาร (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษานิติบุคคลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร พบว่า ความสำคัญของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีระดับความสำคัญมากที่สุด ในด้านคุณสมบัติพิเศษ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมฯ และด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมฯ และผู้ผลิต ตามลำดับ และมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถ ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ ด้านสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ตามลำดับ

5. ด้านราคา

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ราคาโปรแกรมและค่าฝึกอบรมเมื่อเริ่มใช้งาน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ค่าใช้จ่ายในการ Upgrade โปรแกรม ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหลังติดตั้งแล้ว ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหลังติดตั้ง และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์พ่วง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2559) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ผลิตและ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย และระดับความเห็นที่ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านขีดความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านลักษณะการทำงาน ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตามลำดับ

6. ด้านขีดความสามารถ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลเพียงพอกับปริมาณรายการค้าที่ต้องบันทึกข้อมูล ความสามารถในการรองรับ Work Station บนระบบเครือข่าย สามารถใช้งานได้กับเครื่องพิมพ์หลายประเภท สามารถแยกทำบัญชีได้หลายบริษัทในโปรแกรมชุดเดียวกัน สามารถรองรับข้อมูลได้ทั้ง 2 ภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และความรวดเร็วในการประมวลผล ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัตน์ ยาสิทธิ์ และเสฐสุดา ปรีชานนท์ (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านคุณสมบัติของ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เกี่ยวกับการประมวลผลที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ครบวงจร ง่ายต่อการใช้งาน และมีความสามารถในการรองรับข้อมูลที่มีสกุลเงินที่หลากหลาย ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย และด้านต้นทุน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านลักษณะการทำงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความสอดคล้องของโปรแกรมกับข้อกำหนดทางภาษีอากรและรูปแบบหรือกฎเกณฑ์ที่ออกโดยกรมสรรพากร บริษัทผู้ผลิตควรมีการพัฒนาโปรแกรมอยู่เสมอ เพื่อในทันต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง, การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานบัญชีถึงกันโดยอัตโนมัติ บริษัทผู้ผลิตควรมีการพัฒนาและตรวจสอบการประมวลผลอยู่เสมอ เพื่อป้องกันการประมวลผลข้อมูลผิดพลาด, สามารถสร้างข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลักได้ง่าย และสะดวก ควรโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงความสามารถดังกล่าว, สามารถเชื่อมโยงข้อมูลบนรายงานกับโปรแกรมอื่น ควรโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการรับรู้ เช่น การทำคลิปวิดีโอแนะนำจุดเด่นแบบสั้น ๆ เข้าใจง่าย, สามารถสร้างรายงานได้ตามรูปแบบที่ต้องการ (Report Writer) ควรมีการพัฒนา และสร้างรูปแบบรายงานในระบบให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้งานได้ง่าย และสะดวก

2. ด้านผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express เป็นซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานซอฟต์แวร์เพื่อภาษีสรรพากร ของกรมสรรพากร เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่กำลังจะตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมทางการบัญชีสำเร็จรูป และผู้ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน, ความมั่นคงของบริษัทผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ควรมีการคัดกรองตัวแทนในการจัดจำหน่าย หรือกำหนดมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ และการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านความปลอดภัย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การมีร่องรอย (Trace) ของการเข้าแก้ไข ควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสามารถดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีทราบถึงความมีประสิทธิภาพของโปรแกรม, ความสามารถในการจำกัดและกำหนดสิทธิในการใช้งาน ควรมีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการความปลอดภัยในข้อมูลมีความมั่นใจ และตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมมากยิ่งขึ้น, มีระบบการสำรองข้อมูล (Backup) การกู้คืน (Restore) แฟ้มข้อมูล บริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมที่จะนำมาใช้ร่วมกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express เพื่อการสำรองข้อมูลแบบอัตโนมัติ เช่น ทำคลิปวิดีโอแนะนำวิธีใช้งานโปรแกรม SyncBack ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้สำเนาไฟล์ เพื่อใช้เป็นตัวช่วยในกรณีที่ลืมกดสำรองข้อมูลในโปรแกรม Express

4. ด้านบริการหลังการขาย

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ การแก้ไขปัญหา การใช้งาน บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่าย ควรจัดเตรียมทีมงานที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สำหรับการให้คำปรึกษา และแนะนำการแก้ไขปัญหาการใช้งาน ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line เป็นต้น, การมีคู่มือปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย ควรมีการจัดทำคลิปวิดีโอสำหรับสอนการใช้งาน แต่ละระบบงานแยกเป็นคลิปสั้น ๆ ที่เข้าใจง่าย รวมทั้งเทคนิคการใช้งานต่าง ๆ, การปรับปรุง และพัฒนา โปรแกรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น บริษัทผู้ผลิตควรมีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพและทันต่อเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด และเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่เสมอ โดยเปิดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานเพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ด้านราคา

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ราคาโปรแกรมและค่าฝึกอบรมเมื่อเริ่มใช้งาน บริษัทผู้ผลิตและบริษัทผู้จัดจำหน่าย ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น ให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าที่ซื้อสิทธิในการใช้งาน (License) มากกว่า 1 สิทธิ, ค่าใช้จ่ายในการ Upgrade โปรแกรม บริษัทควรมีการเปิดให้ทดลองใช้งานโปรแกรมที่มีการ Upgrade โดยไม่มีค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้าเดิม และมีการมอบส่วนลดการ Upgrade ให้กับลูกค้าที่โฆษณา และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม, ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหลังติดตั้งแล้ว บริษัทผู้ผลิตและบริษัทผู้จัดจำหน่าย ควรจัดให้มีการสมัครสมาชิกเพื่อรับส่วนลด และสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ให้ส่วนลดสำหรับการให้บริการ กรณีลูกค้ามีความจำเป็นต้องย้ายโปรแกรมไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ Server ใหม่ เป็นต้น

6. ด้านขีดความสามารถ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ จำนวนเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลเพียงพอกับปริมาณรายการที่ต้องบันทึกข้อมูล บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายควรโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงขีดความสามารถดังกล่าว, ความสามารถในการรองรับ Work Station บนระบบเครือข่าย บริษัทควรให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับกรณีมีจำนวนเครื่องที่ต้องใช้งาน โปรแกรมพร้อม ๆ กัน ว่าควรเลือกเครื่องคอมพิวเตอร์ และวางอุปกรณ์เครือข่าย (LAN) ที่เกี่ยวข้องอย่างไร จึงจะทำให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ, สามารถใช้งานได้กับเครื่องพิมพ์หลายประเภท บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายควรโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงขีดความสามารถดังกล่าว และควรมีการพัฒนาโปรแกรมอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่ในการศึกษาวิจัยเฉพาะสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express แต่ก็ยังถือไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของ สำนักงานบัญชีที่เลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ทั้งหมด จึงควรศึกษาขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ในประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้ว ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชี เป็นอย่างไร ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรภาส ไกรมี. (2564). คุณสมบัติโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในความคิดเห็นของนักบัญชีใน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการบัญชี). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จารุวรรณ จันทร์รื่นเริง และอภิรดา สุทธิสานนท์. (2562, มกราคม). ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีกับคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชี: กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ. 6 (1): 33-39.
- พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญนิภัทธินิธิโรจน์ธันท์. (2562). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- ภัทราจิตร แสงสว่าง และชวพจน์ ศุภสาร. (2564, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษานิตินุศลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล. 7(2): 85-93.
- วิลาสินี สว่างงาม และคณะ. (2564, มีนาคม). การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 สู่วิถีวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ (น. 644-653). วิทยาลัยนครราชสีมา
- สุรัตน์ ยาสิทธิ์ และเสรรฐสุดา ปรีชานนท์. (2564). ปัจจัยในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7 วิถีพุทธ วิถีชุมชน รากฐานชีวิตสัมพันธ์เชิงสังคมล้านนาในสังคมวิถีใหม่ (น. 275-281). เชียงใหม่: วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญอุทัยกุล. (2559, พฤษภาคม-สิงหาคม). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 11(2): 385-397.

Cochran, W.G. (1953). Sampling techniques. New York : John Wiley & Sons. Inc.