

การศึกษาความพึงพอใจการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS
ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
The study of satisfaction of application of the ready-made accounting
program EXPRESS in the promotion of trade and business productivity
Chiang Mai Vocational College

อริชาภัทร์ อินต๊ะจักร^{1*}, สุดาลักษณ์ อ้นอยู่², ดวงพร สุนทรสรณ์³
Arichapat Intachak^{1*}, Sudalak Anyoo², Duangporn Soonthornsorn³

^{1,2,3} วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
167 ถนนพระปกเกล้า ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200 ประเทศไทย

^{1,2,3} Chiang Mai Vocational College
167 Phrapokklao Rd., Si Phum Sub-district, Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai, 50200,
Thailand

รับบทความ: 1 ธันวาคม 2565

ปรับปรุงบทความ: 20 เมษายน 2566

ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 25 เมษายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ประเมินผลการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ที่มีต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS โดยประชากร คือ บุคลากรของงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS แบบประเมินผลการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS และแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการประเมินการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ในภาพรวมมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.76$) และ 2) ความพึงพอใจของบุคลากรงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและ

* ผู้เขียนหลัก (ครูสาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่)
อีเมล: arichapat@cmvc.ac.th

ประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ที่มีต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงาน การส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.73$, $\sigma = 0.50$)

คำสำคัญ

การประยุกต์ใช้ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป งานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ

Abstract

The purposes of this research were 1) to evaluate the application of the accounting software EXPRESS in the promotion of trade and business productivity. Chiang Mai Vocational College and 2) to study the satisfaction of personnel in the promotion of trade and business productivity. Chiang Mai Vocational College towards the application of the finished accounting program EXPRESS. The population is the personnel of the Product Promotion, Trade and Business Promotion. Chiang Mai Vocational College, 12 people. The research tools consisted of EXPRESS accounting software, an evaluation form of the application of the EXPRESS accounting software, and a satisfaction questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean (μ) and standard deviation (σ). The results of the research were as follows: 1) The results of the evaluation of the application of the accounting software EXPRESS in the promotion of trade and business productivity. Chiang Mai Vocational College Overall, the value was at a high level ($\mu=4.20$, $\sigma=0.76$) and 2) the satisfaction of personnel in the promotion of trade and business productivity. Chiang Mai Vocational College To the application of the accounting software EXPRESS in the promotion of trade and business productivity. Chiang Mai Vocational College was at the highest level ($\mu =4.73$, $\sigma=0.50$).

Keywords

Application, Accounting software, The promotion of trade and business productivity

บทนำ

การจัดทำบัญชีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเนื่องจากจะทำให้ทราบถึงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารองค์กรภายใต้การตัดสินใจที่ถูกต้อง แต่ในการจัดทำบัญชีจะทำในรูปแบบเดิมคือการบันทึกบัญชีแบบมือซึ่งจะมีการจดบันทึกกับ-

จ่ายในสมุดบัญชี โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการจัดทำรายงานรับ-จ่าย เพื่อส่งหน่วยงานราชการ รวมทั้งรายงานข้อมูลรายรับรายจ่าย จะมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ในการจัดทำสมุดบัญชีจำนวนหลายเล่ม ทำให้เสียเวลาและเป็นการทำงานซ้ำซ้อน รวมทั้งทำความเข้าใจได้ยาก งานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมตรวจสอบผลผลิต การรับงานการค้า รับจัดทำ รับบริการ รับจ้าง ผลิตเพื่อจำหน่าย การหารายได้ระหว่างเรียน ของนักเรียน นักศึกษา และการตลาด การค้าและประกอบธุรกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง จึงต้องมีการจัดทำบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย จำนวนหลายเล่ม ส่งผลให้ล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน และอาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีที่เกิดผิดพลาดได้ แนวทางการแก้ปัญหาจึงควรนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำบัญชีของงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ แทนกระบวนการจัดทำบัญชีแบบเดิม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ที่มีต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลทางบัญชี ประมวลผล และแสดงผลในคอมพิวเตอร์ โดยมีข้อดี ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะไม่ต้องจ้างพนักงานจัดทำบัญชี ประหยัดเวลา เนื่องจากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมีระบบจัดรายการบัญชีเป็นหมวดโดยอัตโนมัติ สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา มีเพียงโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปและอุปกรณ์ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้เท่านั้นโดยไม่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีก็ได้ เนื่องจากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้รับการออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้เพียงรู้หลักการทำบัญชีเบื้องต้นก็สามารถใช้งานได้ หมดปัญหาการรายงานด้านบัญชี การเบิกจ่ายต่าง ๆ สะดวกมากขึ้น (Finance-Rumour, 2020)

2. ความสำคัญของคอมพิวเตอร์ในงานด้านบัญชี

บุตรี บุญโรจน์พงศ์ (2557) ได้เปรียบเทียบการทำบัญชีด้วยมือกับการทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์และประโยชน์ที่ได้รับการทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบการทำบัญชีด้วยมือกับการทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์และประโยชน์ที่ได้รับการทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์

การทำบัญชีด้วยมือ	การทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์	ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์
1. ใช้บุคลากรจำนวนมาก	ไม่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก	ประหยัดค่าใช้จ่าย
2. บุคลากรมีโอกาสเหนื่อยล้าทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย	คอมพิวเตอร์ทำงานได้แม่นยำรวดเร็วและถูกต้อง	ประหยัดเวลา ได้งานที่รวดเร็วและถูกต้อง
3. ลายมือไม่สม่ำเสมอ ทำให้มีโอกาสผิดพลาดโดยเฉพาะทางตัวเลข	คอมพิวเตอร์ไม่สับสนเรื่องตัวเลขและข้อความ เก็บข้อมูลได้มากตามเนื้อที่	แสดงรายงานได้รวดเร็ว อ่านง่ายและชัดเจน
4. ขั้นตอนในการผ่านบัญชีทำให้มีโอกาสผิดพลาดสูง ทำให้งบบทลงไม่เท่ากัน การแก้ไขตัวเลขยุ่งยากและเสียเวลา เนื่องจากต้องตรวจสอบตัวเลขย้อนหลัง	ขณะทำรายการ ถ้าจำนวนเงินด้านเดบิตและเครดิตไม่เท่ากันโปรแกรมจะไม่บันทึกให้ การแก้ไขตัวเลขโปรแกรมจะแก้ไขตัวเลขปัจจุบันให้ทันที	การผ่านบัญชีทำได้โดยอัตโนมัติ และไม่เสียเวลาในการแก้ไขตัวเลขเป็นปัจจุบันตลอดเวลา
5. ต้องลงรายการให้ครบทุกรายการก่อนจึงจะสามารถออกรายงานต่าง ๆ ได้ การออกรายงานภาษีซื้อขายต้องตรวจสอบให้ถูกต้อง	สามารถออกรายงานได้ทันทีทั้งรายงานปัจจุบัน และรายงานย้อนหลัง	ทันต่อการส่งรายงานให้หัวหน้างาน และให้กรมสรรพากรกรณีที่รายงานภาษีมูลค่าเพิ่ม มิฉะนั้นอาจเสียเบี้ยปรับ
6. ต้องบันทึกยอดยกมามาก่อน จึงจะสามารถบันทึกรายการรายวันได้	บันทึกรายวันได้ โดยไม่ต้องรียอดยกมา เพราะยอดยกมาสามารถบันทึกได้ภายหลัง	ไม่เสียเวลารียอดยกมา ในกรณีที่ปิดบัญชีไม่ได้
7. งบการเงินล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ไม่ทันต่อความต้องการของฝ่ายบริหาร	สามารถดูงบการเงินได้ทันทีที่มีข้อมูลหลัก และข้อมูลรายวันทันต่อความต้องการของผู้บริหาร	ได้รูปแบบงบการเงินตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน
8. การเปรียบเทียบตัวเลขหรือข้อมูลย้อนหลังทำได้ยุ่งยาก หากการเก็บเอกสารไม่ดีพอ	สามารถเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลังได้ถึง 5 ปี ทั้งข้อมูลจริงและงบประมาณ	เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีผลกระทบต่อผลกำไรของกิจการ
9. ไม่สามารถกำหนดรหัสผ่านในการทำบัญชีได้	สามารถกำหนดรหัสผ่านของแต่ละบุคคลได้ไม่จำกัดจำนวน	เกิดความปลอดภัยต่อข้อมูลและความลับของกิจการไม่รั่วไหล
10. เสียเวลาในการนำข้อมูลสร้างกราฟ	สามารถโอนข้อมูลในส่วนของกระดาษทำการและงบทดลองไปยังโปรแกรมเพื่อสร้างกราฟได้	ทำให้ฝ่ายบริหารตัดสินใจได้ง่าย

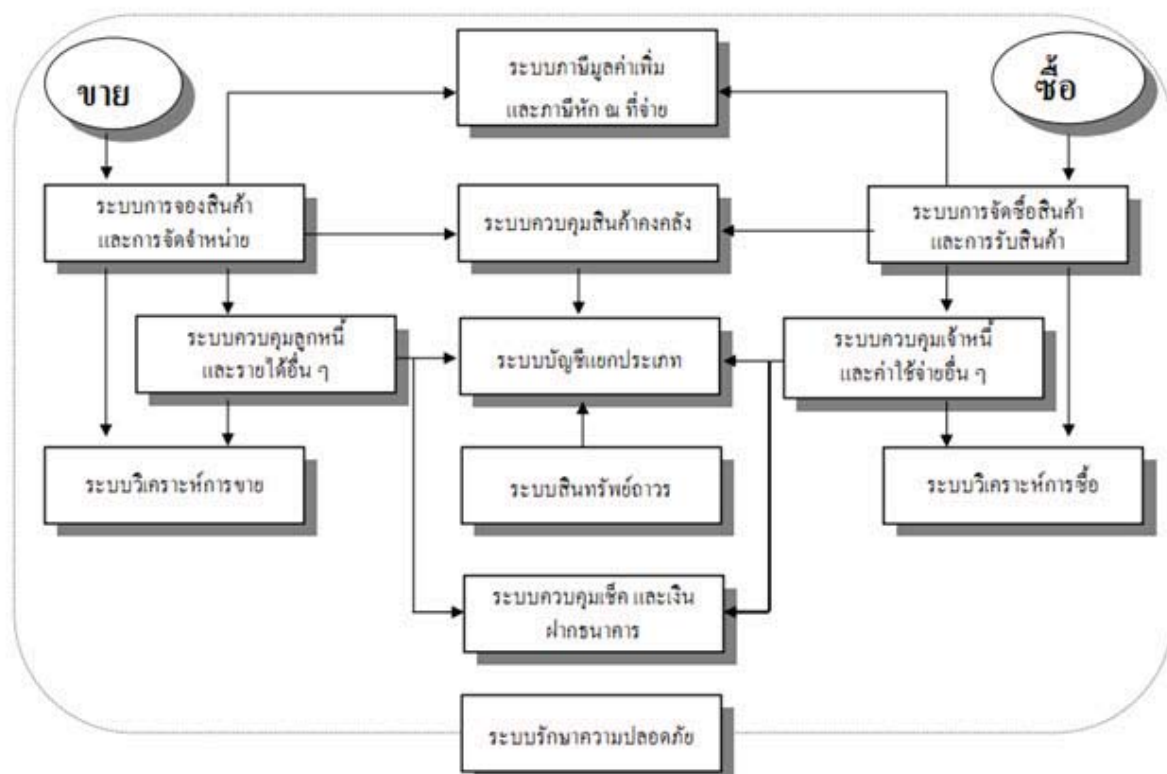
3. ชนิดของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก เช่น โปรแกรมบัญชี Formula Win Speed My Account Auto Flight และ EASY WIN 2) โปรแกรมบัญชี GL สำหรับธุรกิจขนาดกลาง เช่น โปรแกรมบัญชี ACCPAC Smile Account และ Win Speed และ 3) โปรแกรมบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น โปรแกรมบัญชี SAP และ Oracle

4. โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS

สำนักงานบัญชีพีทูพี (2565) กล่าวว่า โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ประกอบด้วยระบบงานหลัก 12 ระบบ ดังนี้ 1) ระบบซื้อ และการรับสินค้า 2) ระบบควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่าย 3) ระบบจัดจำหน่ายและการจองสินค้า 4) ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น 5) ระบบสินค้าคงคลัง 6) ระบบเช็คและเงินฝากธนาคาร 7) ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย 8) ระบบบัญชีแยกประเภท 9) ระบบทรัพย์สินถาวร 10) ระบบวิเคราะห์การขายสินค้า 11) ระบบวิเคราะห์การซื้อสินค้า และ 12) ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยแต่ละระบบจะเชื่อมโยงถึงกัน ผู้ใช้งานทำการบันทึกข้อมูลด้านซื้อ และข้อมูลด้านขายเข้าสู่ระบบ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS จะทำการการเชื่อมโยงข้อมูลภายในอย่างอัตโนมัติ ทำให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ หรือแสดงผลรายงานได้ค่อนข้างครบถ้วน ผู้ใช้สามารถทราบผลการรายงานสถานะของลูกหนี้ เจ้าหนี้ สินค้าคงคลัง สินทรัพย์ ตลอดจนผลการดำเนินงานของกิจการได้อย่างทันที ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน

คุณสมบัติเด่นของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS อีกประการหนึ่งคือ สามารถทำงานได้กับระบบ Windows ทุกเวอร์ชัน สามารถรองรับข้อมูลได้ไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของข้อมูลและระบบเน็ตเวิร์คของลูกค้าเป็นสำคัญ มีทั้งเวอร์ชันสำหรับผู้ใช้งานเพียงคนเดียว หรือเวอร์ชันใช้งานได้พร้อมกันหลายคนภายในวงแลน มีเวอร์ชันที่กรมสรรพากรรับรอง โปรแกรมมีการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้ใช้งานสามารถทำตามคู่มือ ทั้งการเรียนรู้และการใช้งานด้วยตนเองผ่านหนังสือคู่มือ หรือ แผ่น VDO สอนการใช้งาน หรือสื่อการสอนต่าง ๆ โดยมีผังการทำงานดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: แผนผังการทำงานของระบบ

ที่มา: ปรับปรุงจาก โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส express, โดย ไอ.ที.แอตแวนเทจ จำกัด, 2022 (http://www.itac.co.th/images/express/express_system_diagram.jpg). สงวนลิขสิทธิ์ 2023 โดย ไอ.ที.แอตแวนเทจ จำกัด

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS มีความสามารถใช้งานในด้านบัญชี ดังนี้ 1) ระบบจัดซื้อสินค้า และการรับสินค้า ซึ่งทำหน้าที่ในการรองรับการป้อน บันทึก วิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูลของการจัดซื้อและการรับสินค้า 2) ระบบควบคุมเจ้าหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซึ่งทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ของการควบคุมเจ้าหนี้และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยข้อมูลเจ้าหนี้จะถูกส่งมาจากระบบซื้อสินค้า 3) ระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า ซึ่งทำหน้าที่ในการรองรับการป้อน บันทึก วิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ในการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า 4) ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ ซึ่งทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ในการควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ โดยข้อมูลลูกหนี้จะถูกส่งมาจากระบบขายสินค้า 5) ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ซึ่งทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ในการควบคุมสินค้าคงคลัง โดยข้อมูลส่วนใหญ่จะถูกส่งมาจากระบบซื้อและระบบขายสินค้า 6) ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร ซึ่งทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ในการควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร โดยเช็ครับและเช็คจ่ายจะถูกส่งมาจากการรับชำระหนี้ และจ่ายชำระหนี้ 7) ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม

และภาษีหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ในการคิดภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยข้อมูลจะถูกส่งมาจากระบบการซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ลดหนี้/ส่งคืนสินค้า ขายสินค้า รายได้ อื่นๆ ลดหนี้/รับคืนสินค้า และระบบบัญชี 8) ระบบบัญชีแยกประเภท ซึ่งทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ในการแยกประเภทบัญชี โดยข้อมูลส่วนใหญ่จะถูกส่งมาจาก ระบบซื้อ ระบบขาย การเงิน และระบบอื่น ๆ 9) ระบบสินทรัพย์ถาวร ซึ่งทำหน้าที่ในการรองรับการป้อน บันทึก วิเคราะห์และแสดงผล ข้อมูล ในระบบสินทรัพย์ถาวร 10) ระบบวิเคราะห์การขาย ซึ่งทำหน้าที่ ในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการขายสินค้า เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กร และจัดทำเป็นรายงานทั้งแบบสรุป และแบบละเอียด 11) ระบบวิเคราะห์การซื้อ ซึ่งทำหน้าที่ในการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการซื้อ สินค้า เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร ในอนาคต และจัดทำเป็นรายงานทั้งแบบสรุปและแบบละเอียด และ 12) ระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งทำหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้กับระบบ

5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น ส่วน Oliver (1997) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองที่แสดงถึงความรู้สึกของลูกค้าเป็นวิจลณญาณของ ลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน ส่วน Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน วิรุฬ พรรณเทวี (2542, 111) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้สึกภายในจิตใจของ มนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็น อย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย และ รัตนา ศรีตระกูล (2549, 37) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติในทางที่ดีของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้ง ด้าน ร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกรักชอบยินดี และมีความสุขเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมาย ตามความต้องการของตนเอง

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ พอใจ ชอบใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือตามความต้องการ ดังนั้นในงานวิจัย ครั้งนี้จึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี พอใจ ชอบใจ ของ บุคลากรของงานส่งเสริมผลิตผล การค้า และประกอบธุรกิจ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษา ที่มีต่อการจัดทำบัญชี รายรับ-รายจ่ายของหน่วยงานด้วยโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS

5.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

กรรณิการ์ รุจิวิโรจน์ (2563, 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ส่วน กัลลิตา เหลืองอร่าม และคณะ (2545, 13-15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้ เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทิพย์วิมล ฤงสุวรรณ (2548, 57) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการใช้งานซอฟต์แวร์

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการใช้งานซอฟต์แวร์ที่จะนำมาศึกษาในครั้งนี้มีดังนี้ 1) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งมาสโลว์ กล่าวว่า บุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2542, 298-302) 1.1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) จะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ซึ่งหมายถึง แรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน 1.2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ 1.3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม 1.4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น 1.5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการระดับสูง บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ มาสโลว์ เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก ต่ำสุดไปยัง สูงสุด มาสโลว์กล่าวว่า เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจที่มีพลังต่อไปอีก 2) ทฤษฎี ERG (ERG Theory) โดยอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) มีความเชื่อว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ เช่นเดียวกับ Maslow แต่ความต้องการตามแนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ด้วยกัน (ไชยวัฒน์ ชาญปริษารัตน์, 2543, 53-54) ประกอบด้วย 1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอดได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัยนอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ

ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม 3) ความต้องการเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการทั้งหมดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจตนเองและการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้ 3.1) มนุษย์อาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันได้ โดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการเบื้องต้น 3.2) ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น 3.3) ยิ่งความต้องการระดับต่ำได้รับการสนองตอบมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก และ 3.4) ยิ่งความต้องการระดับสูงได้รับการสนองตอบน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

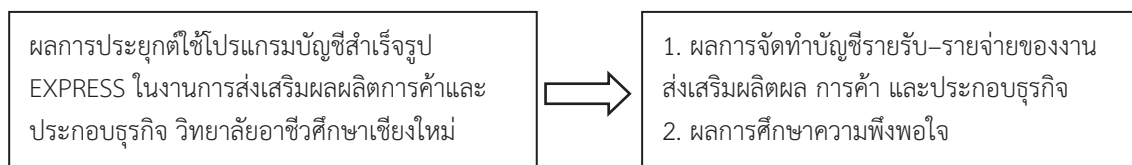
จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG (ERG Theory) ของอันทอร์เฟอร์ (Alderfer) ซึ่งมนุษย์จะมีความต้องการจากต่ำสุดคือความต้องการทางร่างกายไปหาสูงสุดคือความต้องการด้านจิตใจ

6. งานส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ

งานส่งเสริมผลผลิต การค้า และประกอบธุรกิจ เป็นหน่วยงานภายในของวิทยาลัยอาชีวศึกษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ ส่งเสริมให้ครู นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษาดำเนินงานส่งเสริมผลผลิตจัดทำแผนธุรกิจร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่งเสริมการทำธุรกิจขนาดย่อม การประกอบอาชีพอิสระเพื่อสร้างรายได้ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน วางแผน ดำเนินงาน ประสานสัมพันธ์ร่วมมือกับบุคคล ชุมชน องค์กร ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ เพื่อรับงานการค้า รับจัดทำ รับบริการ รับจ้าง ผลิตเพื่อจำหน่าย การหารายได้ระหว่างเรียน การประกอบธุรกิจ และกิจกรรมสหกรณ์ ตรวจสอบผลผลิตทุกประเภทของสถานศึกษาให้ตรงกับโครงการฝึกจัดทำทะเบียนผลผลิต และจำหน่ายผลผลิต กำกับ ติดตาม และจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของงานผลผลิตการค้า และธุรกิจ ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นปัจจุบัน และจัดทำรายงานเป็นประจำทุกเดือน รวบรวมข้อมูล สถิติต่าง ๆ รายรับ-รายจ่ายในการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานให้เกิดประโยชน์ต่อสถานศึกษา ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานเสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น ดูแล บำรุงรักษาและรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า งานส่งเสริมผลผลิต การค้า และประกอบธุรกิจ เป็นหน่วยงานภายในของวิทยาลัยอาชีวศึกษา ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี คือการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของงานผลผลิต การค้า และธุรกิจ ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นปัจจุบัน และจัดทำรายงานเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS จึงเป็นโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ควรจะได้นำมาทำการทดลองใช้กับการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของงานส่งเสริมผลผลิต การค้า และประกอบ

ธุรกิจและทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรของงานส่งเสริมผลิตผล การค้า และประกอบธุรกิจ ซึ่งสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: กรอบแนวคิดการวิจัย

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรารณ สายนอน (2555, 27-133) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ฟอร์วินโดว์ รุ่น 1.5 ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของโรงสีปิยะ 9 พาณิชย์ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ฟอร์วินโดว์ รุ่น 1.5 ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของโรงสีปิยะ 9 พาณิชย์ จังหวัดลำปาง โดยการใช้แนวคิดทฤษฎีการศึกษาความเป็นไปได้ของการวางระบบงานใหม่ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบใช้คอมพิวเตอร์ช่วยบันทึกข้อมูลแนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรสฟอร์วินโดว์ รุ่น 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินองค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าของโรงสี 2 คน ผู้ปฏิบัติงาน 7 คน และศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ฟอร์วินโดว์รุ่น 1.5 ผลการวิจัยพบว่า ระบบงานเดิมของกิจการโรงสีปิยะ 9 พาณิชย์มีการบันทึกข้อมูลด้วยมือ ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลผิดพลาดไม่สมบูรณ์ เจ้าของโรงสีจึงต้องการโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในกิจการ โดยมีการทดลองประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ฟอร์วินโดว์รุ่น 1.5 ในระบบซื้อวัตถุดิบ ระบบการผลิต ระบบการขายและระบบเงินสด ซึ่งพบว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระบบบัญชีของโรงสีและระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ช่วยลดความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนในการทำงานจากระบบเดิม จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจตามคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ องค์ประกอบคุณภาพซอฟต์แวร์ และเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ฐิติกาญจน์ พลัฒลาสี และ ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์ (2561, 1149-1324) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้จัดทำบัญชีกรณีศึกษา: สำนักงานบัญชี อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้จัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชีอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชีอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 37 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทางบัญชีคือโปรแกรม EXPRESS ซึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$)

ปัทมาวดี ดวงดาร (2558, 9-21) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างคือ สถานประกอบการในจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสถานประกอบการ ได้แก่ ความเหมาะสมกับกิจการ คุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ราคา การเชื่อมโยงข้อมูล บริการหลังการขาย ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมบัญชีและผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายตามลำดับ การตัดสินใจในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง สถานประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรม EXPRESS ระบบบัญชีย่อย (Module) ที่ผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างใช้คือ (1) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (2) ระบบบัญชีลูกหนี้ (3) ระบบบัญชีแยกประเภท ปัญหาหลังจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี คือ การไม่มีบริการหลังการขายหรือมีบริการแต่ไม่ตรงความต้องการ และพบว่าปัจจัย 7 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกโปรแกรม ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี การรักษาความปลอดภัยของระบบ การสนับสนุน และการให้บริการหลังการขายต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ซิตความสามารถ คุณสมบัติเสริม สถานประกอบการที่มีประเภทของการจัดตั้งสถานประกอบการระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ ยอดขาย ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัย 7 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ภัทราจিতร์ แสงสว่าง และ ชวพจน์ ศุภสาร (2564, 85-93) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษานิติบุคคลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดเล็กรายใหม่ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยเก็บจากนิติบุคคลที่จดทะเบียนจำนวน 116 ชุด โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.944 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One-Way Anova) โดยกำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) และในกรณีที่ผลการวิจัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการศึกษาเป็นรายคู่โดยใช้ Multiple Comparison Test แบบวิธี Least – Significant Difference (LSD) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริม ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมและผู้ผลิต ปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ และปัจจัยด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ตามลำดับ ซึ่งหากจำแนกตามปัจจัยองค์การพบว่าประเภทธุรกิจ และรายได้ต่อปีต่างกัน

วิลาสินี สว่างงาม และคณะ (2564, 644-653) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม 2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 50 บริษัท วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) โปรแกรมสำเร็จรูปบริษัทส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม EXPRESS รองลงมาโปรแกรม My Account สถานที่ตั้งของบริษัทส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณตำบลหัวหิน ประเภทของบริษัทเป็นบริษัทขนาดย่อม และทุนในการจดทะเบียน น้อยกว่า 5,000,000 บาท ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีส่วนใหญ่พบว่าเป็น เพศหญิงอายุ 24 - 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี และ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในอำเภอหัวหิน เกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขีดความสามารถ ด้านลักษณะการทำงานและด้านการรักษาความปลอดภัย ตามลำดับ

ไฮดา สุนิปปรีดา (2565, 2789-2803) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีในโครงการสหกิจศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีระหว่างการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา และประเมินความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานบัญชี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี จำนวน 81 คน หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในโครงการสหกิจศึกษา เทอมการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี คือ โปรแกรมฯ ผ่านรายการทันทีที่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ประมวลผลล่าช้า ระบบมีความยืดหยุ่นน้อยและขาดการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติการใช้งานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีผู้ใช้งานไม่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่นิยมใช้มากที่สุดคือโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี EXPRESS ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ใช้ในการเรียนการสอนในปัจจุบัน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนในรายวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานบัญชี ด้านอาจารย์ผู้สอนมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 0.98)

วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. **ประชากร** คือ คณะกรรมการงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จำนวน 12 คน

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ประกอบด้วย 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย คือ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS และ 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินผลการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ประกอบด้วย 2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS เก็บรวบรวมข้อมูลโดย 1) ทำการติดตั้งโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS 2) ฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมฯ ให้กับคณะกรรมการงานส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ 3) คณะกรรมการงานส่งเสริมฯ ใช้โปรแกรมฯ ในการจัดทำบัญชีของงานส่งเสริมผลผลิตการค้าฯ และ 4) ประเมินผลการประยุกต์ใช้โปรแกรมฯ ในการจัดทำบัญชีของงานส่งเสริมผลผลิตการค้าฯ และ 2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากคณะกรรมการงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จำนวน 12 คน และได้รับกลับคืนจำนวน 12 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล** วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ตอนที่ 2 โดยการค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และตอนที่ 3 โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลประเมินการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	2	16.67
1.2 หญิง	10	83.33
รวม	12	100.00
2. ตำแหน่ง		
2.1 หัวหน้างาน	1	8.33
2.2 ผู้ช่วยหัวหน้างาน	9	75.00
2.3 เจ้าหน้าที่	2	16.67
รวม	12	100.00
2. อายุ		
2.1 20-30 ปี	4	33.33
2.2 31 – 39 ปี	5	41.67
2.3 40 ขึ้นไป	3	25.00
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการประเมินการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ส่วนน้อยเป็นเพศชาย มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยหัวหน้างาน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนน้อยเป็นหัวหน้างาน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31 – 39 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนน้อยมีอายุอยู่ 40 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 3

ผลการประเมินการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

ข้อที่	รายการ	ระดับผลการประเมินการประยุกต์ใช้		
		μ	σ	แปลผล
1	ระบบจัดซื้อสินค้า และการรับสินค้า	4.00	0.71	มาก
2	ระบบควบคุมเจ้าหน้าที่ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	3.58	0.64	มาก
3	ระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า	4.92	0.28	มากที่สุด
4	ระบบควบคุมลูกหนี้และรายได้อื่น ๆ	3.58	0.64	มาก

ตารางที่ 3 ผลการประเมินการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	ระดับผลการประเมินการประยุกต์ใช้		
		μ	σ	แปลผล
5	ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง	4.92	0.28	มากที่สุด
6	ระบบควบคุมเช็คและเงินฝากธนาคาร	4.25	0.60	มาก
7	ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่าย	3.67	0.62	มาก
8	ระบบบัญชีแยกประเภท	4.83	0.37	มากที่สุด
9	ระบบสินทรัพย์ถาวร	4.25	0.43	มาก
10	ระบบวิเคราะห์การขาย	3.75	0.72	มาก
11	ระบบวิเคราะห์การซื้อ	3.67	0.47	มาก
12	ระบบรักษาความปลอดภัย	5.00	0.00	มากที่สุด
	รวม	4.20	0.76	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการประเมินการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ในภาพรวมมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.76$) โดยมี ระบบรักษาความปลอดภัยมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=5.00$, $\sigma=0.00$) รองลงมา ได้แก่ ระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง และระบบบัญชีแยกประเภท ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลผล
1	ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS	4.60	0.54	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจที่มีต่อประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ช่วยทำให้การจัดทำบัญชีของงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ	4.89	0.37	มากที่สุด
	รวม	4.73	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ที่มีต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=$

4.73, $\sigma=0.50$) โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ช่วยทำให้การจัดทำบัญชีของงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่าผลการประเมินการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ในภาพรวมมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma=0.76$) โดยมี ระบบรักษาความปลอดภัยมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 5.00$, $\sigma=0.00$) รองลงมา ได้แก่ ระบบการจัดจำหน่ายและการจองสินค้า ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง และระบบบัญชีแยกประเภท ตามลำดับ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลทางบัญชี ประมวลผล และแสดงผลในคอมพิวเตอร์ โดยมีข้อดี ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะไม่ต้องจ้างพนักงานจัดทำบัญชี ประหยัดเวลา เพราะโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมีระบบจัดรายการบัญชีเป็นหมวดโดยอัตโนมัติ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาคอยนั่งแยกหมวดหมู่ด้วยตนเอง ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา เพราะโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปสามารถทำงานได้เมื่อมีเพียงอุปกรณ์ที่ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้และมีอินเทอร์เน็ต เท่านั้น ไม่จำเป็นต้องเชี่ยวชาญด้านบัญชีก็ได้ เพราะว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้รับการออกแบบมาให้ใช้งานง่าย ผู้ใช้แค่รู้หลักการทำบัญชีเบื้องต้นก็สามารถใช้งานได้ และหมดปัญหารายการบัญชีเงินเดือนพนักงาน เพราะว่าโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปช่วยในการจัดการเงินเดือนพนักงาน ค่าเบิกจ่ายต่าง ๆ ได้สะดวกและง่ายดายมากขึ้น สอดคล้องกับ วัชรภรณ์ สายสอน (2555, 27-133) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ฟอร์วินโดว์ รุ่น 1.5 ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของโรงสีปิยะ 9 พาณิชย จังหวัดลำปาง พบว่าระบบงานเดิมของกิจการโรงสี ปิยะ 9 พาณิชยมีการบันทึกข้อมูลด้วยมือ ทำให้เกิดปัญหาข้อมูลผิดพลาดไม่สมบูรณ์ เจ้าของโรงสีจึงต้องการโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในกิจการ โดยมีการทดลองประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรสฟอร์วินโดว์รุ่น 1.5 ในระบบซื้อวัตถุดิบ ระบบการผลิต ระบบการขายและระบบเงินสด ซึ่งผลการทดลองใช้งานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระบบบัญชีของโรงสีและระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนช่วยลดความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนในการทำงานจากระบบเดิม สอดคล้องกับ ภัทราจิตร แสงสว่าง และ ขวพจน์ ศุภสาร (2564, 85-93) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษานิตบุคคัลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติเสริมเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมและผู้ผลิต ปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ และปัจจัยด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ตามลำดับ โดยสถานประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรม EXPRESS ระบบบัญชีย่อย (Module) สอดคล้องกับ วิลาลินี สว่างงาม และคณะ (2564, 644-653) ที่ได้

ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีใน บริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมใน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพบว่า 1) โปรแกรมบัญชี สำเร็จรูปบริษัทสวนใหญ่ใช้โปรแกรม EXPRESS รองลงมาโปรแกรม My Account และสอดคล้องกับ ปัทมาวดี ดวงดาร (2558, 9-21) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญใน การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสถานประกอบการ ได้แก่ ความเหมาะสมกับกิจการ คุณสมบัติ ของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ราคา การเชื่อมโยงข้อมูล บริการหลังการขาย ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม บัญชีและผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายตามลำดับ การตัดสินใจในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีขึ้นอยู่กับ ผู้บริหารระดับสูง สถานประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรม EXPRESS ระบบบัญชีย่อย (Module) ที่ ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างใช้คือ (1) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (2) ระบบบัญชีลูกหนี้ (3) ระบบบัญชีแยกประเภท ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี คือ การไม่มีบริการหลังการขายหรือมี บริการแต่ไม่ตรงความต้องการ นอกจากนี้พบว่าปัจจัย 7 ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการเลือกโปรแกรม ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย ลักษณะการทำงานของ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี การรักษาความปลอดภัยของระบบ การสนับสนุนและการให้บริการหลังการ ขายต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาขีดความสามารถ คุณสมบัติเสริม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการ พิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อย่างไรก็ตามสถานประกอบการที่มีประเภทของการจัดตั้ง สถานประกอบการระยะเวลาในการเปิดดำเนินการยอดขายที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อยปัจจัย 7 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากผลการวิจัยที่พบว่าผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชี สำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.73$, $\sigma=0.50$) โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ช่วยทำให้การจัดทำบัญชีของงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS สอดคล้อง กับ ไฮตา สุตินปรีดา (2565, 2789-2803) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางบัญชีในโครงการสหกิจศึกษา ซึ่งพบว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่นิยมใช้มากที่สุดคือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี EXPRESS และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนในรายวิชา โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานบัญชี ด้านอาจารย์ผู้สอนมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.49$, S.D.=0.98) สอดคล้องกับ วัชรภรณ์ สายสอน (2555, 27-133) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การ ประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเอ็กซ์เพรส ฟอร์วินโดว์ รุ่น 1.5 ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของโรงเรียน 9 พาณิชย์ จังหวัดลำปาง ผลการประเมินความพึงพอใจในการประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ฟอร์วินโดว์ รุ่น 1.5 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจตามคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ องค์ประกอบ คุณภาพซอฟต์แวร์ และเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับ จิตติกาญจน์

พลับพลาสี และ ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์ (2561, 1149-1324) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้จัดทำบัญชีกรณีศึกษา: สำนักงานบัญชี อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีคือโปรแกรม EXPRESS ซึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$)

สรุป

การประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลความพึงพอใจประยุกต์ใช้และศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นบุคลากรของงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จำนวน 12 คน ซึ่งพบว่าสามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ได้ครบถ้วนทั้ง 12 ระบบ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีของงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ เป็นอย่างมาก และทำให้ของบุคคลากรงานการส่งเสริมผลผลิตการค้าและประกอบธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ โดยความพึงพอใจภาพรวมในระบบต่าง ๆ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.76$) และความพึงพอใจของบุคลากรมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu= 4.73$, $\sigma=0.50$)

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และการวิจัยครั้งต่อไปเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ในการประยุกต์ใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ผู้ใช้งานต้องมีความรู้พื้นฐานในด้านบัญชีมาก่อนและผู้ใช้งานต้องศึกษาวิธีการใช้งานจากคู่มือของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการประยุกต์ใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป EXPRESS ในงานบัญชีของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ หรือ ผลการประยุกต์ใช้งานโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอื่น ๆ ในงานบัญชีของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ รุจิโรชิต. (2563). *การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ* (รายงานการวิจัย). สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. http://oss.hss.moph.go.th/show_topic.php?id=288
- กัลลิกา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน, และ ปัญญา มั่นบำรุง. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ จุฑารัตน - ถอนของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].

- ไชยวัฒน์ ชาญปรีชารัตน์. (2543). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีผลต่อการวัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือจังหวัดขอนแก่น* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].
- จิตติกาญจน์ พลัฒพลาสี และ ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์. (2561). การประเมินโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้จัดทำบัญชีกรณีศึกษา: สำนักงานบัญชี อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. ใน พรชนก ทองลาด (บ.ก.), *บูรณาการงานวิจัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4* (น. 1149-1159). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ทิพย์วิมล ถุงสุวรรณ. (2548). *การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. Digital Research Information Center. <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/164980>
- บุตรี บุญโรจน์พงศ์. (2557). *ทันสมัยในงานบัญชี*. <http://www.hu.ac.th/academic/article/Ac/ModernInAccount.html>
- ปัทมาวดี ดวงดาราร. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 4(1), 9-21. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/apheitvu/article/view/95119>
- ภัทราจิตร แสงสว่าง และ ขวพจน์ ศุภสาร. (2564). การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามความต้องการของธุรกิจขนาดเล็ก กรณีศึกษานิตยบุคคลที่จดทะเบียนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 85-93. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/249226>
- รัตนา ศรีตระกูล. (2549). *การพัฒนาหนังสืออ่านเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมด้านความมีวินัย สาระพระพุทธศาสนา กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านเหล่าไ้ง* สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 2 [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. <http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2549/75563/>
- วัชรภรณ์ สายสอน. (2555). *การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส ฟอรัวโนว์ รุ่น 1.5 ในงานสารสนเทศทางการบัญชี ของโรงสีปิยะ 9 พาณิชย์ จังหวัดลำปาง* [การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. CMU Intellectual Repository. <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/10236>
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. CMU Intellectual Repository. <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/31410>

วิลาสินี สว่างงาม, เกศินี จันทร์มาก, ธัญญาลักษณ์ เหมบุรุษ, กมลวรรณ บุญปก, และ พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์.

(2564). การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชี
ในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมใน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ใน สารานุกรม บุญเจริญ
(บ.ก.), *สู่ชีวิตวิถีใหม่ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัย
นครราชสีมา ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ. 2564* (น. 644-653). วิทยาลัยนครราชสีมา, จังหวัด
นครราชสีมา.

สมยศ นาวิการ. (2542). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานบัญชีพีทูพี. (2565, เมษายน 1). *โปรแกรม express*. <https://p2paccounting.com/articles/Expressprogram-a>

ไอ.ที.แอดแวนเทจ จำกัด. (2022). *โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เอ็กซ์เพรส express*. <http://www.itac.co.th/index.php/express-accounting/express-infomation-thai>

ไฮดา สุนิตปริดา. (2565). ปัญหาและอุปสรรคของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีในโครงการสหกิจศึกษา.
ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13 ประจำปี 2565* (น. 2789-2803).
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

Finance-Rumour. (2020, November 3). *โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป...ตัวช่วยในการบันทึกบัญชีสำหรับ
SME*. <https://www.finance-rumour.com/money/sme-accounting-program/>

Good, Carter. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw Hill.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York:
McGraw-Hill.

Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of Behavioral Man*. No strand: Rein held Company.