

อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP  
ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้)  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

INFLUENCE OF ADMINISTRATION AFFECT THE EFFICIENCY OF USING  
THE SAP IN ACCOUNTING AND FINANCIAL DEPARTMENT OF PROVINCIAL  
AUTHORITY AREA 2(SOUTH) NAKHON SI THAMMARAT PROVICE

วิลาสินี สงกุมาร

WILASINEE SONGKUMARN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**INFLUENCE OF ADMINISTRATION AFFECT THE EFFICIENCY OF USING  
THE SAP IN ACCOUNTING AND FINANCIAL DEPARTMENT OF PROVINCIAL  
AUTHORITY AREA 2 (SOUTH) NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE**

**WILASINEE SONGKUMARN**

**INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2021  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้  
โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช  
INFLUENCE OF ADMINISTRATION AFFECT THE  
EFFICIENCY OF USING THE SAP IN ACCOUNTING  
AND FINANCIAL DEPARTMENT OF PROVINCIAL  
AUTHORITY AREA 2 (SOUTH) NAKHON SI  
THAMMARAT PROVINCE

นักศึกษา

วิลาสินี สงกุมาร รหัสประจำตัว 60501599

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สีนจรรย์ศักดิ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สีนจรรย์ศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

|                       |   |
|-----------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช |
| คำสำคัญ               | บริหารจัดการ ประสิทธิภาพ โปรแกรม SAP การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้)  |
| นักศึกษา              | วิลาสินี สงกุมาร  |
| อาจารย์ที่ปรึกษา      | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม   |
| หลักสูตร              | บัญชีมหาบัณฑิต  |
| คณะ                   | บัญชี<br>มหาวิทยาลัยศรีปทุม   |
| ปีการศึกษา            | 2564  |

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน และประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรแผนกบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 39 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมและรายด้านของการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน คือ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม และด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน คือ ด้านเวลา ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน ด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน ด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ 0.05 สำหรับปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน ด้านความถูกต้องแม่นยำ และด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน ด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>TITLE</b>          | INFLUENCE OF ADMINISTRATION AFFECT THE<br>EFFICIENCY OF USING THE SAP IN ACCOUNTING AND<br>FINANCIAL DEPARTMENT OF PROVINCIAL<br>AUTHORITY AREA 2 (SOUTH) NAKHON SI<br>THAMMARAT PROVICE |
| <b>KEYWORD</b>        | ADMINISTRATION, EFFICIENCY, SAP PROGRAM,<br>PROVINCIAL AUTHORITY AEEA 2 (SOUTH)  |
| <b>STUDENT</b>        | WILASINEE SONGKUMARN   |
| <b>ADVISOR</b>        | JIRAPONG CHANNGAM Ph.d   |
| <b>LEVEL OF STUDY</b> | MASTER OF ACCOUNTANCY PROGRAM  |
| <b>FACULTY</b>        | SCHOOL OF ACCOUNTANCY<br>SRIPATUM UNIVERSITY   |
| <b>ACADAMIC YEAR</b>  | 2021   |

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to study finance and accounting administration and efficiency of using the SAP in accounting and financial department of Provincial Authority Area 2 (South), Nakornsri thammaraj province. And to study influence of administration affect the efficiency of using the SAP in accounting and financial department of Provincial Authority Area 2 (South), Nakornsri thammaraj province. The sample was 39 persons distributed to personnel in accounting and financial department of Provincial Authority Area 2 (South), Nakornsri thammaraj province. The statistical used analysis data; percentage, mean, standard deviation and multiple linear regression for hypothesis test.

The result of the research reveals that Overall and each aspects of finance and accounting administration factors; organizing, planning, commanding, controlling and coordinating were at a high level, and efficiency of using the SAP in accounting and financial department of Provincial Authority Area 2 (South) factors; timing, accuracy, security, conveniences, eliability and performance were at a high level. The hypothesis testing found that finance and accounting administration factors; controlling did influence the efficiency of using the SAP in accounting and financial department on

reliability aspects at the 0.05 significant. The organizing and controlling factor did influence the efficiency of using the SAP in accounting and financial department on security aspects at the 0.05 significant. The organizing, commanding and controlling factor did influence the efficiency of using the SAP in accounting and financial department on conveniences aspects at the 0.05 significant. And found that The organizing, commanding, coordinating and controlling factor did influence the efficiency of using the SAP in accounting and financial department on timing aspects at the 0.05 significant.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาชี้แนะและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สตินจรรยาศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี และอาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทรงาม ที่กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สตินจรรยาศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนสนับสนุน งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปได้ ตลอดจนผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้องของสารนิพนธ์ฉบับนี้

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณค่า และประโยชน์อันพึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

วิลาสินี สงกุมาร

สิงหาคม 2565



## สารบัญ

|  |             |
|--|-------------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....   | I           |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....  | III         |
| กิตติกรรมประกาศ.....   | V           |
| สารบัญ.....  | VI          |
| สารบัญตาราง.....   | VIII        |
| สารบัญภาพ.....   | X           |
| <b>บทที่</b>   | <b>หน้า</b> |
| 1 บทนำ.....  | 1           |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....  | 1           |
| วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....   | 2           |
| กรอบแนวคิดของการวิจัย.....   | 2           |
| สมมติฐานการวิจัย.....  | 3           |
| ขอบเขตของการวิจัย.....   | 4           |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....   | 5           |
| นิยามศัพท์.....  | 5           |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....   | 8           |
| แนวคิดเกี่ยวกับการเงินและบัญชี.....  | 8           |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริหารงานบัญชี.....                         | 17          |
| ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี.....   | 32          |
| แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี.....                                   | 34          |
| แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานของโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP).....   | 49          |
| แนวคิดโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP) ของงานบัญชีและการเงิน..... | 57          |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....   | 62          |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่   | หน้า |
|---|------|
| 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....   | 76   |
| ประชากร ตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง.....                         | 76   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                   | 77   |
| การทดสอบเครื่องมือ.....   | 79   |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                      | 81   |
| วิธีการทางสถิติ.....  | 81   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                       | 83   |
| การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis).....                | 83   |
| การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)..... | 95   |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                       | 105  |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                     | 106  |
| สรุปผลการวิจัย.....   | 106  |
| การอภิปรายผลการวิจัย.....   | 111  |
| ข้อจำกัดของการวิจัย.....  | 115  |
| ข้อเสนอแนะ.....   | 115  |
| บรรณานุกรม.....   | 117  |
| ภาคผนวก.....  | 124  |
| ภาคผนวก ก.....  | 125  |
| แบบสอบถามการวิจัย.....  | 126  |
| ภาคผนวก ข.....  | 132  |
| ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC).....                         | 133  |
| ประวัติผู้ทำวิจัย.....  | 138  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....  | 84   |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....   | 84   |
| 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....  | 84   |
| 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....   | 85   |
| 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....   | 85   |
| 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....  | 86   |
| 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วน<br>ภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม.....                            | 86   |
| 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วน<br>ภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการวางแผน.....                        | 87   |
| 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วน<br>ภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร.....           | 88   |
| 10 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการสั่งการ.....                            | 89   |
| 11 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการประสานงาน.....                          | 89   |
| 12 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการควบคุม.....                                 | 90   |
| 13 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและ<br>การเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม.....           | 91   |
| 14 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและ<br>การเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ... ..        | 92   |
| 15 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและ<br>การเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ..... | 92   |
| 16 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและ<br>การเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความ<br>ปลอดภัย.....  | 93   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 17 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ.....   | 94   |
| 18 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา.....  | 94   |
| 19 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสะดวกต่อการใช้งาน.....   | 95   |
| 20 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ โดยวิธี Enter.....                  | 96   |
| 21 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ โดยวิธี Enter.....          | 97   |
| 22 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย โดยวิธี Enter.....              | 99   |
| 23 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยวิธี Enter.....        | 100  |
| 24 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการทาง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา โดยวิธี Enter.....                  | 102  |
| 25 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการทาง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน โดยวิธี Enter..... | 103  |
| 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....   | 105  |

## สารบัญภาพ

| ภาพประกอบที่   | หน้า |
|--|------|
| 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย.....  | 2    |
| 2 แสดงทฤษฎีการบริหารจัดการองค์การขั้นพื้นฐานหรือ POCCC.....                      | 24   |
| 3 แสดงระบบการบริหาร โดยโดยรวม.....   | 26   |
| 4 แสดงองค์ประกอบของการควบคุม.....  | 30   |
| 5 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบขั้นพื้นฐานในการบริหาร 5 ประการ.....              | 31   |
| 6 โครงสร้างภายในระบบ SAP.....  | 49   |
| 7 R/3 Client/Server.....   | 50   |
| 8 Financial Account (FI) หรือ โมดูลทางด้านบัญชีการเงิน.....                      | 51   |
| 9 Controlling (CO) โมดูลทางด้านบัญชีหรือระบบควบคุมต้นทุน.....                    | 52   |
| 10 การทำงานของโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP)... | 60   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันได้นำระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายระหว่างประเทศเข้ามาประสานการทำงานร่วมกันในการสร้างโอกาสการดำเนินธุรกิจแบบใหม่สำหรับองค์กรทุกระดับ ระบบสารสนเทศในธุรกิจแบบใหม่ช่วยให้องค์กรสามารถที่จะมองเห็นหรือพิจารณาภาพรวมของการดำเนินการทางธุรกิจและเชื่อมต่อการทำงานของระบบงานแต่ละระบบได้ อีกทั้งการบำรุงรักษาข้อมูลที่ซ้ำซ้อนที่แยกกันอยู่ทำให้ยากและมีค่าใช้จ่ายสูงเมื่อองค์กรต่าง ๆ เริ่มเห็นปัญหาจากระบบสารสนเทศแบบแยกส่วนกันตามลักษณะงานจึงมีความต้องการเพิ่มเติมในการเชื่อมต่อระบบเข้าด้วยกันเพื่อเกิดกระบวนการที่ต่อเนื่องและเห็นข้อมูลที่ปัจจุบันการจัดการข้อมูลมีแนวโน้มในการเก็บข้อมูลรวมกัน โดยใช้บริการจากระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีความเป็นมาตรฐานสูงในปัจจุบัน (จินดา ศิริกุลชัยกิจ, 2554)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (System Applications Products in Data Processing: SAP) เข้ามาใช้ในองค์กรเมื่อ พ.ศ. 2549 เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนอกจากการนำระบบสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาใช้งานในองค์กรแล้ว ส่วนประกอบในการขับเคลื่อนระบบสารสนเทศให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ พนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องของใช้งานระบบสารสนเทศดังกล่าว (จินดา ศิริกุลชัยกิจ, 2554) สิ่งสำคัญในการนำโปรแกรม SAP ไปใช้งานก็คือ โปรแกรม SAP มีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และมีต้นทุนสูง รวมถึงอาจเกิดปัญหาสำคัญที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือ ปัญหาด้านบุคลากรขององค์กรที่จะเป็นตัวแปรสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำโปรแกรม SAP เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน และเมื่อหน่วยงานมีการเติบโตมากขึ้น มีกระบวนการทางธุรกิจที่ซับซ้อนมากขึ้น การบริหารจัดการด้านการจัดการข้อมูลและธุรกรรมต่าง ๆ ให้ถูกต้องตลอดเวลา จึงอาจเป็นปัญหาที่ตามมาจนทำให้เกือบทุกหน่วยงานต้องใช้บริการจากบริษัทที่เป็นที่ปรึกษามาให้บริการด้านการวางระบบซอฟต์แวร์ ERP ที่เรียกกันว่า ERP Consultant/Implementer เพื่อให้ความช่วยเหลือและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ให้กับผู้ใช้งาน (เสาวรัตน์ บุญสง่า, 2555) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์กรหนึ่งที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนกลางที่อยู่ในส่วนภูมิภาคซึ่งมีการปฏิบัติงานโดยการใช้โปรแกรม SAP เช่นเดียวกัน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ใช้โปรแกรม SAP ยังปฏิบัติงานได้ไม่ถูกต้องและไม่สอดคล้องตรงกันในการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะต้องใช้เวลานานในการแก้ไขปรับปรุง

เนื่องจากไม่มีคู่มือประกอบการปฏิบัติงานมีเพียงเอกสารจากการจัดอบรมแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานเท่านั้น เอกสารที่มีก็ไม่ครบทุกกระบวนการจึงทำให้พนักงานทำงานผิดพลาดและเกิดความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน (หทัยกาญจน์ มีสมโต, 2554)

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงอิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัด นครศรีธรรมราช เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและมีการจัดทำบัญชีให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

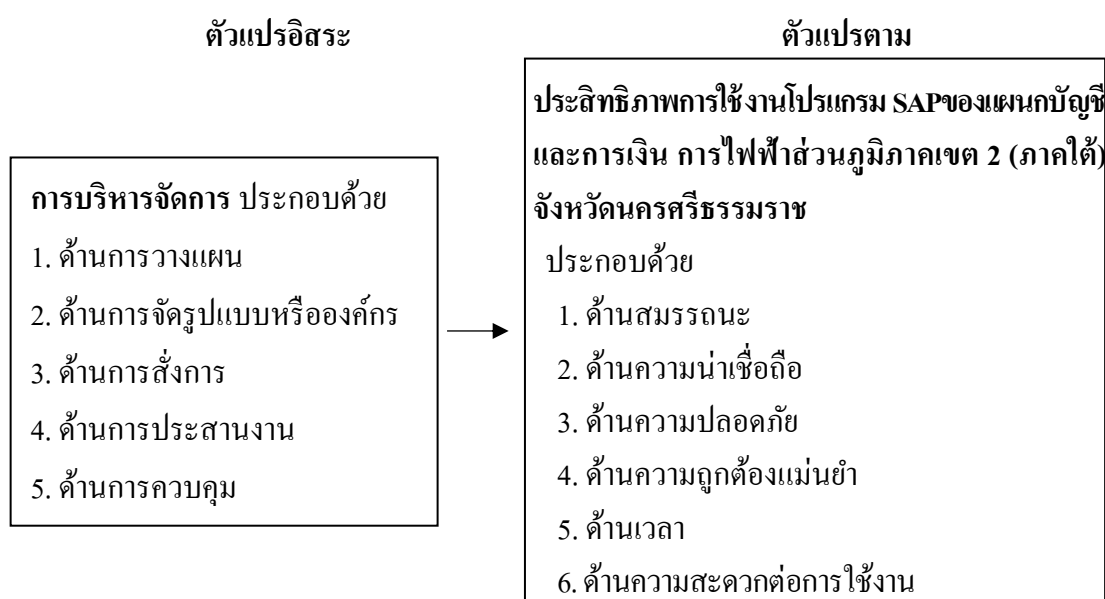
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

### กรอบแนวคิดงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ

**สมมติฐานที่ 2** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ

**สมมติฐานที่ 3** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย

**สมมติฐานที่ 4** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ

**สมมติฐานที่ 5** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา

**สมมติฐานที่ 6** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน

### ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนทั้งสิ้น 43 คน (ข้อมูลแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2564)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 39 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาด



กลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane (1973) ยอมรับให้มีขนาดความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3. ตัวแปรที่ใช้การวิจัย

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ดังนี้

##### 3.1.1 ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของพนักงานแผนกบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ตำแหน่งงาน
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ประสบการณ์ทำงาน
- 6) รายได้

##### 3.1.2 ปัจจัยการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

- 1) ด้านการวางแผน
- 2) ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร
- 3) ด้านการสั่งการ
- 4) ด้านการประสานงาน
- 5) ด้านควบคุม

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย

- 1) ด้านสมรรถนะ
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือ
- 3) ด้านความปลอดภัย
- 4) ด้านความถูกต้องแม่นยำ
- 5) ด้านเวลา
- 6) ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยคาดว่าจะได้เป็นประโยชน์ในการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน เพื่อให้การปฏิบัติงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัด นครศรีธรรมราช เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรม SAP ของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัด นครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.2 ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประกอบเป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดนโยบาย การทำงานของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัด นครศรีธรรมราช ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมสำเร็จรูป (System Applications Products in Data Processing: SAP) หมายถึง โปรแกรมที่ช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และได้ ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้ และผู้บริหาร สามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลสถานะของบริษัทได้ โดยทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับ ทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็น รัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาค ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

สำนักงานใหญ่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่ที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการใช้งาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของของบุคลากร แผนกบัญชีและการเงิน ที่ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

ด้านสมรรถนะ หมายถึง ศักยภาพและทักษะในการทำงานด้านการเงินและบัญชีของ บุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ เกิดความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าเชื่อถือในทักษะการใช้โปรแกรม SAP ของบุคลากรในการทำงานด้านบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีประสิทธิภาพที่ดีและถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี

ด้านความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยในการใช้งานโปรแกรม SAP เพื่อให้ข้อมูลมีความปลอดภัยที่อาจถูกโจรกรรมหรือทำลายข้อมูลให้เกิดความเสียหายต่อทำงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การใช้งานโปรแกรม SAP ที่ช่วยลดความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชีและการเงินทำให้ข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้องแม่นยำและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานบัญชีและการเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านเวลา หมายถึง การใช้งานโปรแกรม SAP ของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลผู้ใช้สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ทันเวลา

ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน หมายถึง การใช้งานโปรแกรม SAP ของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน ที่ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและมีความปลอดภัยต่อข้อมูลการเงินและบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการด้านงานบัญชีและการเงิน ของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย

การวางแผน หมายถึง การกำหนดทิศทางในการทำงานด้านบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

การจัดรูปแบบหรือองค์กร หมายถึง การกำหนดแผนกหรือหน่วยงานย่อย ๆ ในงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การสั่งการ หมายถึง การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการควบคุมการทำงานให้ดำเนินไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ รวมถึงเป็นไปตามอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน

การประสานงาน หมายถึง ติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และป้องกันปัญหาความซ้ำซ้อนหรือการเกี่ยวงานกันทำ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการประสานงานระหว่างกันดำเนินไปด้วยความมีประสิทธิภาพ

การควบคุม หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ควบคุมคุณภาพงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่ช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำพาองค์กรให้มีผลการดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

พนักงานบัญชีและการเงิน หมายถึง พนักงานในสายงานที่ปฏิบัติงานทางบัญชีและการเงิน ซึ่งมีลักษณะงานสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่ายเงิน ลงบัญชี ทำรายงานการบัญชี รวบรวมรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการขอจัดตั้งงบประมาณ รายรับ - รายจ่าย ประจำปี ทำหนังสือชี้แจง โต้ตอบด้านงบประมาณ พิจารณาจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” เป็นการศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงินในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกและประมวลผลความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเงินและบัญชี
- 2.2 ทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ
- 2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานของโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP)
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับระบบโปรแกรมงานบัญชีและการเงิน System Application and Product in Data Processing (SAP)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการเงินและบัญชี

#### ความหมายของการเงินและบัญชี

เพ็ญศรี คำวิจิต (2564) ได้อธิบายความหมายของการบัญชี (Accounting) ว่าหมายถึง ศิลปะของการรวบรวมรายการ การบันทึกข้อมูล การจำแนก และทำสรุปข้อมูลทางเศรษฐกิจที่เป็นตัวเงินไว้ในสมุดบัญชีอย่างสม่ำเสมอถูกต้องตามหลักการ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลทางบัญชีและการเงินรวมถึงผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการ ทั้งนี้ การบัญชีมีความหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 การทำบัญชี (Book Keeping) เป็นหน้าที่ของผู้ทำบัญชี (Book Keeper) ซึ่งมีขั้นตอนของการปฏิบัติดังนี้

1 การรวบรวม (Collecting) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลหรือรายการค้าที่เกิดขึ้นประจำวัน และหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน ธุรกิจ เช่น หลักฐานการซื้อเชื่อและขายเชื่อ หลักฐานการรับเงินและจ่ายเงิน เป็นต้น

2 การจดบันทึก (Recording) หมายถึง การนำรายการค้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาบันทึกลงในสมุดรายวันขั้นต้นให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยเรียงรายการตามลำดับก่อนหลัง และมีเอกสารประกอบ เช่น ใบกำกับสินค้า ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

3 การจำแนก (Classifying) หมายถึง การนำรายการค้าที่บันทึกลงในสมุดรายวันขั้นต้นมาจำแนกให้เป็นหมวดหมู่ของประเภทบัญชีต่าง ๆ เช่น หมวดสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้ และค่าใช้จ่าย

4 การสรุปผลข้อมูล (Summarizing) หมายถึง การนำประเภทหมวดหมู่ทางการบัญชีที่เกิดขึ้นจากการบันทึกรายการค้านั้น ๆ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของกิจการจะสรุปผลออกมาทางรูปแบบงบการเงิน คือ “งบกำไรขาดทุน” และถ้าต้องการทราบฐานะการเงินของกิจการก็จะสรุปผลออกมาทางรูปแบบงบการเงินเช่นเดียวกันคือ “งบดุล”

ประการที่ 2 การให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อประโยชน์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น ผู้บริหาร ผู้ให้กู้ เจ้าหนี้ นักลงทุน เป็นต้น นอกจากนี้ ข้อมูลทางการเงินยังสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางการเงิน การจัดทำงบประมาณ การปรับปรุงบัญชี เป็นต้น

อินท แอคเคาท์ติ้ง (2564) ได้อธิบายความหมายของบัญชีและการเงิน (Financial Accounting) หมายถึง การจัดทำบัญชีและการรายงานทางการเงินของกิจการที่จัดทำภายใต้กฎเกณฑ์ หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือมาตรฐานบัญชี ให้แก่ผู้ใช้งบการเงินภายนอกกิจการ เพื่อใช้ประกอบการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ

รพีแอ็คเคาน์ (2564) ได้อธิบายความหมายของการบัญชี (Accounting) หมายถึง ขั้นตอนของระบบการรวบรวม การจดบันทึก การจำแนกให้เป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์ และการรายงานข้อมูลทางการเงิน ตลอดจนการสรุปผลสิ่งสำคัญในรูปของตัวเงิน รายการและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางการเงิน รวมถึงการแปลความหมายของผลการปฏิบัติดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดทำงบการเงินเพื่อรายงานถึงผลการดำเนินงาน และฐานะของธุรกิจให้ผู้ร่วมลงทุนได้ทราบ

นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ (2554) ได้ให้คำนิยาม การบัญชี (Accounting) หมายถึง การจัดทำและการนำเสนองบการเงิน ได้แก่ งบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบกระแสเงินสด และหมายเหตุประกอบงบการเงิน ดังนั้น ผู้ทำบัญชีจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีกรอบวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชีคือมาตรฐานการบัญชี นั่นเอง

จากการศึกษาความหมายของการเงินและบัญชีข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการรับเงินและการจ่ายเงิน หรือสิ่งของ

ที่มีมูลค่าเป็นตัวเงินไว้ในสมุดบัญชีอย่างสม่ำเสมอโดยจัดแยกประเภทเป็นระเบียบ ถูกต้องตามหลักการและสามารถแสดงผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งฐานะการเงินของกิจการในระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่งได้เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

### ความสำคัญของการเงินและบัญชี

จากการทบทวนเกี่ยวกับความสำคัญของบัญชีและการเงินซึ่งพบว่าผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินการบัญชีได้ให้ความสำคัญต่อการเงินและบัญชีไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

อนงค์ ดุสุขแก้ว (2564) ได้ให้ความสำคัญของการเงินและบัญชีอย่างไรต่อการทำธุรกิจไว้ว่า การจัดวางระบบการเงินและบัญชีเป็นส่วนที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะนอกจากจะทำให้ทราบสถานะของกิจการว่ามีผลกำไรขาดทุนหรือไม่อย่างไรแล้ว การจัดทำบัญชีและการเงินยังช่วยให้เราทราบข้อมูลของกิจการ เช่น ทราบจำนวนทรัพย์สิน หนี้สิน และส่วนที่นำมาลงทุน ทำให้รู้ว่าธุรกิจที่กำลังทำอยู่นั้นมีความมั่นคงมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้วการเงินและบัญชียังมีผลต่อการทำธุรกิจอีกหลายส่วน ดังนี้

1. การเงินการบัญชีเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ใช้ผลความสำเร็จในการทำธุรกิจ เพราะข้อมูลที่บันทึกจะสะท้อนภาพการเปลี่ยนแปลงของฐานะการเงินที่สามารถนำมาวิเคราะห์สภาพคล่องของธุรกิจ วัดความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ
2. การเงินการบัญชีเป็นระบบควบคุมภายในของกิจการ เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีสามารถนำมาวิเคราะห์หาสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นหาจุดบกพร่องจุดอ่อนและจุดรั่วไหลเพื่อนำมาวางแผนหรือเตรียมการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้
3. การทำบัญชีอย่างถูกต้องทำให้ทราบต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สามารถนำมาคำนวณต้นทุนสินค้าได้อย่างถูกต้องด้วย ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจกำหนดราคาสินค้าให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้กำหนดไว้และยังสามารถปรับลดราคาเพื่อสู้กับคู่แข่งทางการตลาดได้ง่ายขึ้น
4. ระบบการเงินการบัญชียังมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าของกิจการในการวางแผนขยายธุรกิจ เพราะข้อมูลที่บันทึกไว้สามารถนำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการลงทุนจะเกิดขึ้นในอนาคต
5. การเงินและการบัญชีเป็นหลักฐานสำคัญ ที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากความผิดพลาดต่าง ๆ เช่น การจัดส่งสินค้า การกำหนดราคา การแยกประเภทสินค้า

กรีน โปร เคเอสพี คอนซัลติ้ง (2564) ได้อธิบายถึงความสำคัญของบัญชีไว้ว่า สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่จำเป็นต่อผู้บริหารในการบริหารธุรกิจของบริษัทคือ ข้อมูลทางการเงินและทางบัญชีที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องในการดำเนินธุรกิจ ให้เจริญเติบโตและทันกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง การบัญชีเพื่อการจัดการเป็นการจัดทำและนำเสนอข้อมูลที่ต้องการเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์เพื่อใช้ในการวางแผนและการควบคุม รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินผลการบริหารกิจกรรมทางธุรกิจขององค์กรการทำบัญชีเพื่อการบริหารจัดการหรือการบัญชีบริหารเป็นการทำบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยผู้บริหารในการวางแผนและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การจัดทำรายงานทางการเงินและการบัญชีขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บริหารในการนำไปใช้ในการตัดสินใจในกรณีปกติหรือเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลทางการเงินที่ได้จากการทำบัญชีมาใช้ในการวางแผน การวัดและประเมินผล รวมทั้งควบคุมทรัพยากรขององค์กรธุรกิจ ให้มีประสิทธิภาพ

ที.อาร์. สยามภักดิ์ (2555) ได้อธิบายถึงความสำคัญของบัญชีไว้ว่า การบัญชีมีบทบาทในการช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถตัดสินใจทางธุรกิจได้ กระบวนการทางด้านบัญชีนั้นประกอบด้วย การวัดและการสรุปผลการดำเนินธุรกิจ การแปลความหมายของข้อมูลทางการเงินและการรายงานผลไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยองค์กรมักจะใช้การบริหารและบัญชีการเงินในการดำเนินกิจการ โดยพื้นฐานแล้วบัญชีการเงินก็คือ กระบวนการบันทึกธุรกรรมต่าง ๆ และการรายงานผลข้อมูลทางการเงินออกมาในรูปแบบของเอกสารงบต่าง ๆ ซึ่งเอกสารเหล่านี้จะใช้ในการตัดสินใจทางการเงินโดยบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป ในขณะที่เดียวกันบัญชีบริหารก็มีความจำเป็นสำหรับการติดตามต้นทุนทางธุรกิจและระบุต้นทุนในสิ่งต่าง ๆ เช่น สินค้าและบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือสำหรับการคาดการณ์การขายและงบในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย ซึ่งหากไม่มีรายงานหรือเอกสารเหล่านี้จะเป็นการยากมากที่จะดำเนินธุรกิจหรือทำการตัดสินใจต่าง ๆ ทางธุรกิจ เช่น การตัดสินใจขยายกิจการ องค์กรอาจจะใช้งบกระแสเงินสดในการตรวจสอบการเก็บเงินจากลูกค้าต่าง ๆ หรือใช้ในการตัดสินใจลงทุนในด้านต่าง ๆ

เอ.เอ็ม.ที. แอคเคานท์แทนซี่ (2564) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการทำบัญชีไว้ว่า ในการทำธุรกิจต่างก็มีเป้าหมายในเรื่องของผลกำไร ดังนั้น การจัดการที่ต้องมีในบริษัทหรือการดำเนินกิจการนอกเหนือจากแผนทางธุรกิจแล้วก็คือเรื่อง “การจัดทำบัญชี” ซึ่งจะเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการดำเนินกิจการและผลประกอบการ การทำบัญชีจะทำให้ทราบถึงรายรับจ่ายที่เป็นตัวบ่งบอกกำไรขาดทุนของกิจการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในทางการค้า แสดงถึงอัตราการเติบโต และบอกว่าแผนการดำเนินงานในขณะนั้นได้ผลและมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อจะได้



วางแผนธุรกิจได้อย่างถูกต้องมากขึ้น โดยรายละเอียดที่อยู่ในบัญชีควรมีทั้งงบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสดการจัดทำบัญชีนั้นจะช่วยควบคุมการเงินให้เป็นไปตามที่ประมาณการไว้ นำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงรายจ่ายที่ไม่จำเป็นและยังสามารถเป็นหลักฐานในการตรวจสอบทางการเงินได้อีก ซึ่งการทำบัญชีอย่างเป็นระบบนั้นจะช่วยให้สามารถนำหลักฐานต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือไปแสวงหาแหล่งเงินทุน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน เพื่อนำมาลงทุนในกิจการได้ง่าย เนื่องจากการอนุมัติสินเชื่อมีโอกาสเป็นไปได้สูงและที่สำคัญหลักฐานในการทำบัญชีที่เป็นระบบ ถูกต้อง และตรวจสอบได้ง่าย ยังช่วยป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในบริษัท หรือกิจการ นอกจากนี้ประโยชน์อีกอย่างของการจัดทำบัญชีของบริษัทนั้นจะช่วยให้การเสียภาษีประจำปีทำได้ง่ายขึ้น ประหยัดเวลา และมีความถูกต้อง

จากการศึกษาความสำคัญของการเงินและบัญชีผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ในการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้นเกิดจากการดำเนินการหลายส่วนมาหลอมรวมเข้าด้วยกันเปรียบเหมือนฟันเฟืองแต่ละชิ้นที่ขับเคลื่อนกิจการให้ดำเนินไปข้างหน้า แต่สิ่งที่จะเรียกได้ว่ามีความสำคัญอยู่ในลำดับต้น ๆ หรือเป็นเฟืองชิ้นใหญ่ของธุรกิจก็คือ "การทำบัญชี" นั่นเอง ซึ่งเป็นตัวแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานและสถานะฐานะทางการเงินของบริษัท หากขาดการทำบัญชีไป กิจการก็ย่อมขาดส่วนสำคัญที่จะเป็นเครื่องมือตรวจสอบฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน รวมถึงขาดความน่าเชื่อถือในสายตาบุคคลคนภายนอก

### **ประโยชน์ของการเงินและบัญชี**

จากการทบทวนเกี่ยวกับประโยชน์ของบัญชีและการเงินผู้วิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินการบัญชีได้อธิบายเกี่ยวกับประโยชน์ของการเงินและบัญชีไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

ชลิต ผลอินทร์หอม (2564) ได้อธิบายว่าข้อมูลทางบัญชีความสำคัญต่อผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากข้อมูลในระบบบัญชีทั้งผู้ใช้ข้อมูลภายในกิจการ และผู้ใช้ข้อมูลภายนอกกิจการ ซึ่งงบการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีมีประโยชน์ดังนี้

1. แสดงให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกิจการเป็นอย่างไร
2. ทำให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนกลยุทธ์ กำหนดทิศทางของกิจการ การควบคุมการทำงาน และการตัดสินใจในการลงทุนเรื่องต่าง ๆ
3. ทำให้ฝ่ายบริหารได้ทราบถึงข้อบกพร่องในการดำเนินงานปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น
4. ทำให้ทราบถึงการเติบโตของกิจการ และความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร

โปรซอฟท์ คอมเทค (2564) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการทำบัญชีไว้ว่า การทำบัญชี มีประโยชน์ในการเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากการทำบัญชีจะทำให้กิจการทราบผลการดำเนินงานฐานะทางการเงินของธุรกิจและความมั่นคงของธุรกิจ ซึ่งในการจัดทำบัญชีนั้นจะบันทึกบัญชีรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ เช่น การลงทุนรายรับ และรายจ่ายที่เป็นของกิจการนั้น โดยไม่นำส่วนที่เป็นของส่วนตัว (ส่วนของเจ้าของ) เข้ามาบันทึกด้วย เมื่อมีการบันทึกรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว ข้อมูลที่ได้บันทึกไว้นั้นจะสามารถนำมาจัดทำเป็นรายงานทางการเงินได้ เช่น งบดุล และงบกำไรขาดทุน เพื่อสะท้อนภาพการดำเนินธุรกิจดังนี้

งบกำไรขาดทุน จะสะท้อนภาพผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาหนึ่ง ๆ ว่ากิจการมีรายได้หรือค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนเท่าไร มีผลกำไรหรือขาดทุน นอกจากนี้ยังช่วยในการประเมินถึงความสามารถในอนาคตได้อีกด้วย เช่น การวิเคราะห์แนวโน้มการเติบโตของรายได้จากสำนักงานบัญชี

ส่วนงบดุล จะสะท้อนภาพฐานะทางการเงินของกิจการ ได้แก่ ทรัพย์สิน หนี้สิน และส่วนของเจ้าของว่ามีความมั่นคงมากน้อยแค่ไหน สินทรัพย์ที่มีอยู่จะบ่งบอกศักยภาพในการเจริญเติบโตและความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ยังแสดงถึงสภาพคล่องและความเสี่ยงในขณะนั้น

สำหรับงบกระแสเงินสด จะสะท้อนภาพการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการในรอบระยะเวลาหนึ่ง ๆ โดยแบ่งเป็น 3 กิจกรรมคือ

1. กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน
2. กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน
3. กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน

โดยตัวเลขที่ปรากฏในงบการเงินเหล่านี้จะสามารถนำมาวิเคราะห์เป็นอัตราส่วนทางการเงินเพื่อวัดผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เช่น การวัดสภาพคล่องของธุรกิจ การวัดประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ การวัดความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ และความสามารถในการชำระหนี้ เป็นต้น

สมประวิณ มั่นประเสริฐ (2564) ได้ให้อธิบายถึงประโยชน์ของข้อมูลทางบัญชีว่า การประกอบธุรกิจใด ๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ทั้งในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดจดทะเบียน บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด จำเป็นจะต้องทำบัญชีอยู่แล้วตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมายให้ถูกต้อง แต่เชื่อว่าผู้ประกอบการบางรายอาจจะคิดไม่ถึงว่าการทำบัญชีนั้นมีประโยชน์คุ้มค่าอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกับองค์กรธุรกิจนั้น ๆ เอง รวมถึงบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง และสถาบันการเงินด้วย ซึ่งประโยชน์ของการทำบัญชี มีดังนี้

1. ช่วยให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการตามรอบระยะเวลาหนึ่ง ว่ามีรายรับรายจ่าย มีกำไร-ขาดทุนมากน้อยแค่ไหน มีรายได้หลักรายได้รองเท่าไร เพราะในกระบวนการทางด้านบัญชีนั้นจะต้องมีการวัดและการสรุปผลการดำเนินงานธุรกิจ

2. ทำให้ทราบถึงสถานะทางการเงินของกิจการทั้งในส่วนของทุนและหนี้สินที่เกิดขึ้น เป็นการรักษาสินทรัพย์ของบริษัท รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ง่ายต่อการบริหารจัดการที่จะตัดทอนส่วนที่ไม่จำเป็นเหล่านั้นออก

3. เป็นกลไกการตรวจสอบควบคุมภายในอย่างหนึ่งซึ่งครอบคลุมไปถึงการป้องกันการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้นได้ด้วย

4. เป็นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการวางแผนหลาย ๆ ด้านทั้งการเงินการตลาดและการตัดสินใจขยายการลงทุนในอนาคต นอกจากนี้ยังใช้ในการวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็งขององค์กร ในการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้กิจการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

5. เป็นเอกสารอย่างหนึ่งในการยื่นขอกู้เงินจากสถาบันการเงินเพราะผู้ให้กู้จะต้องทราบถึงฐานะทางการเงินของกิจการว่าสามารถที่จะชำระหนี้ได้หรือไม่อย่างไร อีกทั้งยังใช้เป็นข้อมูลสำหรับบุคคลภายนอกที่จะนำไปศึกษาวิจัย รวมไปถึงบรรดานักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์หรือผู้ที่สนใจในการลงทุนซื้อหุ้นของบริษัท

ดังนั้น การทำบัญชีมีความสำคัญอย่างมากในการประกอบธุรกิจ หากไม่มีข้อมูลเหล่านี้จะทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างไม่รู้สภาพความเป็นจริงยากต่อการบริหารจัดการให้ธุรกิจมีความก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้หากไม่ทำบัญชีถือว่าผิดกฎหมายและจะมีปัญหาอื่น ๆ ตามมามากมาย

กรีน โปร์ เคเอสพี คอนซัลติ้ง (2564) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการนำข้อมูลทางบัญชีไปใช้ดังต่อไปนี้

1. ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ และสถานการณ์ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

2. ใช้ข้อมูลไปวางแผนปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยแผนปฏิบัติงานระยะสั้นคือแผนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติการประมาณ 1 ปี หรือน้อยกว่า เป็นการวางแผนเพื่อให้ครอบคลุมและเป็นไปตามเป้าหมายปฏิบัติการหรือแผนปฏิบัติการที่วางไว้โดยปกติ สำหรับแผนปฏิบัติงานระยะยาวเป็นการวางแผนในอนาคต เพื่อให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตและมั่นคงเป็นการวางแผนเพื่อเพิ่มและพัฒนาศักยภาพการวางแผนระยะยาว จะคำนึงถึงอนาคตข้างหน้าไม่ต่ำกว่า 5 ปีขึ้นไป โดยแผนระยะสั้นจะต้องสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนระยะยาว

3. ใช้ข้อมูลในการจัดการ เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติงานภายในองค์กรให้มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4. ใช้ข้อมูลในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมเนื่องจากทำให้เห็นถึงสถานภาพทางการเงินและสถานะทางธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร รวมถึงความรู้สึกถึงความมั่นคงในอนาคต

5. ใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว รวมทั้งใช้ในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงแผนที่วางไว้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ธรรมเนียมการบัญชีและภาษีอากร (2560) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการทำบัญชีไว้ ดังนี้

1. การทำบัญชี จะทำให้กิจการ ทราบผลการดำเนินงาน สถานะทางการเงินของธุรกิจ, และความมั่นคงของธุรกิจ โดยในการจัดทำบัญชีนั้น จะบันทึกบัญชีรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ เช่น การลงทุน รายรับ และ รายจ่าย ที่เป็นของกิจการนั้น โดยไม่นำส่วนที่เป็นของส่วนตัว (ส่วนของเจ้าของ) เข้ามารวมด้วย เมื่อมีการบันทึกรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว ข้อมูลที่ได้บันทึกไว้นั้น จะสามารถนำมาจัดทำเป็นรายงานทางการเงินได้ เช่น งบดุล และงบกำไรขาดทุน ซึ่งเป็นภาพสะท้อนในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ งบกำไรขาดทุน จะสะท้อนภาพผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาหนึ่ง ๆ ว่ากิจการมีรายได้หรือค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนเท่าไร มีผลกำไรหรือขาดทุน นอกจากนี้ยังช่วยในการประเมินถึงความสามารถในอนาคตได้อีกด้วย เช่น การวิเคราะห์แนวโน้มการเติบโตของรายได้ ส่วนงบดุล จะสะท้อนภาพฐานะทางการเงินของกิจการ ได้แก่ ทรัพย์สินหนี้สิน และส่วนของเจ้าของว่ามีความมั่นคงมากน้อยแค่ไหน สินทรัพย์ที่มีอยู่จะบ่งบอกศักยภาพในการเจริญเติบโตและความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ยังแสดงถึงสภาพคล่องและความเสี่ยงในขณะนั้น สำหรับงบกระแสเงินสด จะสะท้อนภาพการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการในรอบระยะเวลาหนึ่ง ๆ โดยแบ่งเป็น 3 กิจกรรม คือ

- กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน

ทั้งนี้ตัวเลขที่ปรากฏในงบการเงินจะสามารถนำมาวิเคราะห์เป็นอัตราส่วนทางการเงิน เพื่อวัดผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เช่น การวัดสภาพคล่องของธุรกิจ การวัดประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ การวัดความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ และความสามารถในการชำระหนี้ เป็นต้น

2. เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการวางแผนและตัดสินใจของธุรกิจข้อมูล กล่าวคือ บัญชีจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจ โดยประเมินจากข้อมูลเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และ อนาคต ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรายงานวิเคราะห์ต่าง ๆ อันเป็นเครื่องมือช่วยให้ ผู้บริหารงานสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยในการพยากรณ์เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตได้อย่างมีทิศทาง และ ความเชื่อมั่นสูง สามารถนำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการลงทุนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้น หากมีข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ทำให้สามารถพัฒนากิจการให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการวางแผนกำไร และควบคุมค่าใช้จ่ายของบริษัท กล่าวคือ เนื่องจากการทำบัญชีอย่างถูกต้อง จะทำให้กิจการทราบจำนวนต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และสามารถคำนวณต้นทุนของสินค้าและบริการของกิจการได้อย่างถูกต้อง ซึ่ง จะช่วยในการตัดสินใจ กำหนดราคาสินค้า หรือ บริการของธุรกิจ ช่วยในการควบคุมต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้กำหนดไว้ และสามารถนำไปวิเคราะห์ ปรับปรุงรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออก รวมถึงช่วยในการวางแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับทรัพยากรที่กิจการมีอยู่ นอกจากนี้การบันทึกบัญชีจะทำให้สามารถตรวจสอบหาหลักฐานในการเบิกจ่ายแต่ละครั้ง จึงช่วยลดปัญหาในการเบิกจ่ายซ้ำซ้อนได้

4. เพื่อเป็นเครื่องมือในการหาแหล่งเงินทุน กล่าวคือ การจัดทำบัญชีจะทำให้ได้รายงานทางการเงินที่ใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อทางธุรกิจต่าง ๆ อันเป็นหลักฐานในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหนี้และสถาบันการเงิน เช่น เมื่อต้องการเงินทุนเพิ่มก็สามารถนำรายงานทางการเงินนั้นไปเป็นข้อมูลประกอบในการขอสินเชื่อกับธนาคาร หรือเจ้าหนี้เงินกู้ โดยธนาคารหรือเจ้าหนี้เงินกู้จะใช้รายงานทางการเงินของกิจการเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ จากความน่าเชื่อถือและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอกู้ยืม รวมถึงกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ผู้ให้กู้จะได้รับอันก่อให้เกิดประโยชน์ในการที่จะทำให้กิจการจะได้รับวงเงินกู้ที่ต้องการและจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม

5. เพื่อให้กิจการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และเป็นสัญญาณเตือนภัยของกิจการ กล่าวคือ การมีระบบบัญชีที่ดีจะทำให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดีด้วย เนื่องจากข้อมูลทางการเงินจะมีหลักฐานยืนยันถึงแหล่งที่มาที่ไป นอกจากนี้ยังสามารถวิเคราะห์หาสิ่งผิดปกติ จุดบกพร่องได้ ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนภัยให้กิจการวางแผนแก้ไขปัญหาก็อาจเกิดขึ้นได้

6. เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง กล่าวคือ การจัดทำบัญชีที่ถูกต้องจะทำให้ทราบกำไรขาดทุน ช่วยให้สามารถวางแผนภาษีอากรได้อย่างเหมาะสมถูกต้องตามกฎหมาย

คณะกรรมการบัญชี (2554) ได้ให้อธิบายถึงประโยชน์ของข้อมูลทางบัญชี ไว้ดังนี้

1. ช่วยให้เจ้าของกิจการสามารถควบคุมดูแล รักษาสินทรัพย์ของกิจการได้
2. ช่วยให้ทราบผลการดำเนินงานของกิจการในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งว่ามีผลกำไรหรือขาดทุนเป็นจำนวนเงินเท่าใด
3. ช่วยให้ทราบฐานะทางการเงินของกิจการ ณ วันใดวันหนึ่ง ว่ามีสินทรัพย์หนี้สินและ ส่วนของเจ้าของเป็นจำนวนเงินเท่าใด
4. ข้อมูลทางการบัญชีเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารช่วยในการกำหนดนโยบาย ในการวางแผนและช่วยในการตัดสินใจต่าง ๆ ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ข้อมูลทางบัญชีที่จัดบันทึกไว้ สามารถช่วยในการตรวจสอบหาข้อผิดพลาด ในการดำเนินงานได้

จากการศึกษาประโยชน์ของการบัญชีในข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การทำบัญชีเป็นการจัดบันทึกรายการค้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตามหลักการบัญชีและตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี ในการแสดงผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาหนึ่ง และแสดงฐานะการเงินของกิจการ ในระยะเวลาหนึ่ง โดยประโยชน์ของข้อมูลทางการบัญชี มีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จ เนื่องจากการทำบัญชีเป็นการสะท้อนให้เห็นถึง ผลการดำเนินงาน
2. เป็นเครื่องมือช่วยในการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหาร เนื่องจากข้อมูลบัญชีจะ บันทึกข้อมูลเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทำให้สามารถจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานช่วยให้สามารถพัฒนากิจการให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน
3. เป็นเครื่องมือในการหาแหล่งเงินทุน และเป็นสื่อกลางในการติดต่อทางธุรกิจ ในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหนี้และสถาบันการเงิน โดยใช้รายงานทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือมีผลต่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและความสามารถในการชำระหนี้ของกิจการ
4. การจัดทำบัญชีที่ถูกต้องช่วยในการวางแผนภาษีได้อย่างเหมาะสม ประหยัด และเสีย ภาษีได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงช่วยในการตรวจสอบหาข้อผิดพลาดในการดำเนินงานได้

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริหารงานบัญชี**

ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริหารงานบัญชี

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานและการบริหารงานบัญชีไว้

ดังนี้

อนек ทรรศนาการ (2560) ได้กล่าวว่า งานบัญชีเป็นการบันทึกบัญชีแต่ละรายการ เป็นการลงตัวเลขเชิงปริมาณ แต่ต้องทำให้ตัวเลขเชิงปริมาณนั้นมีความสัมพันธ์กับ “คุณภาพ” ด้านต่าง ๆ ของการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจ ด้านหนึ่งเพิ่มรายได้ ในกรณีที่รายได้ลดลงเพราะปัจจัยภายนอก และยังไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องพยายามเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนรวม

ประทีป วชิทองรัตนา (2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี ได้แก่ ด้านปริมาณ ผลงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน สามารถกำหนดเป็นแนวทาง ในการส่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาของผู้ทำบัญชี ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และการวางแผนการบริหารงาน นักบัญชี จะเป็นผู้นำเสนอข้อมูลทางการเงินให้กับผู้บริหารในการตัดสินใจในเชิงธุรกิจซึ่งอาจส่งผลเสียหาย ให้กับธุรกิจได้ ดังนั้น นักบัญชีต้องมีความตรงต่อเวลากับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการจับใจ ในการตัดสินใจของข้อมูลทางบัญชีในเชิงธุรกิจ

อัมพร เทียงตระกุล (2551) กล่าวว่า iva ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ประสิทธิภาพ การจัดทำบัญชี (Accounting Preparation Efficiency) ถือเป็นตัวชี้วัดระดับคุณภาพ ซึ่งการปฏิบัติงาน ทางด้านบัญชีได้ถูกดำเนินการไปด้วยความรับผิดชอบเอาใจใส่ และใช้ทักษะความรู้ความสามารถ ด้านการบัญชีอย่างเต็มที่เพื่อแสดงข้อมูลการเงินและบัญชีในงบการเงินด้วยความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันเวลาซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชี

เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปะพร ศรีจันเพชร (2547) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชีคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชีโดยตรง ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทางด้านบัญชี ประสบการณ์การฝึกอบรม ความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชีและ ปัจจัยภายนอกจากการสนับสนุนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความรู้ทางด้านบัญชี คือ ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบัญชี หมวดหมู่บัญชี วงจรบัญชี และการรายงานทางการเงิน

2. ประสบการณ์ในการทำบัญชีเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ทำบัญชีมี ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางด้านบัญชี ผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ในการทำงานบัญชี ที่เหมาะสมมาก่อนจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีได้เป็นอย่างดี และเมื่อ เกิดปัญหาในการทำบัญชีจะอาศัยประสบการณ์ที่มีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเป็นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความเข้าใจ ในการทำงานขององค์กร และสามารถนำความรู้ความสามารถของคนมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี ในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพ ผู้ทำบัญชีจะต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชีอย่างถ่องแท้ หากขั้นตอนในการจัดทำบัญชี มีความยุ่งยาก และซับซ้อนต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ทำบัญชีไม่เข้าใจขั้นตอนการจัดทำบัญชี และไม่สามารถจัดทำบัญชีตามระเบียบของหน่วยงานได้

จากความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริหารงานบัญชีข้างต้นผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า การบัญชีทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการแบบเรียลไทม์ ซึ่งข้อมูล ในส่วนนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำมาวางแผนหรือนำมาตัดสินใจในการทำธุรกิจส่วนต่าง ๆ เพียงแค่ ทำการประเมินผลจากข้อมูลเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรายงาน วิเคราะห์รูปแบบต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยให้ การพยากรณ์เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตได้อย่างมีทิศทาง ตลอดจนเกิดความเชื่อมั่น ในการทำสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น

#### **ทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**

บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ณัชชา อาแล (2561) กล่าวว่า การจะวัดว่าการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ต้อง อาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่างมาวิเคราะห์ร่วมกัน หากเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนหรือน้ำที่เกี่ยวกับ บุคคลภายนอก การบริการก็ถือเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่สามารถนำมาวัดประสิทธิภาพได้ นั่นคือ ความพึง พอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการบริการ การปฏิบัติงานของบุคลากรทางบัญชีควรมีความรู้ในเรื่อง ของทักษะทางวิชาชีพ ความรู้ในเรื่องของมาตรฐานการบัญชี และต้องมีการปฏิบัติงาน ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ได้มีการกำหนดไว้คือ ปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส การรักษา ความลับ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน

Vroom and Deci (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการตั้งใจ ในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

Harrington & Harrington (1996) กล่าวว่า หลักการสำคัญที่ให้งานมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน พัฒนาความสามารถ ให้คำแนะนำที่ดี รักษาระเบียบ วินัยในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีข้อมูลในการทำงานที่เชื่อถือได้ มีการวางแผน และรายงานผลการทำงานเป็นระยะ มีมาตรฐานและมีการกำหนดเวลา รักษามาตรฐานของ



ระบบงานต่าง ๆ มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน และรักษารูปแบบมาตรฐานโดยมาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติงานได้จริง และการให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ

Peterson & Plowman (1989) ได้เสนอแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผู้ใช้งานได้ประโยชน์และได้รับความพึงพอใจต่อผลงานที่มีความถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพสูงและมีประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ หมายถึง จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้อง ประกอบด้วย ความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายโดยจะทำการประเมินผลของประสิทธิภาพได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

WoodCock (1989) ได้กล่าวว่า ลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านไว้ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced roles) คือ ในการทำงานจะผสมผสานทักษะ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันงานของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear objectives and agreed goals) คือ การทำงานอย่างมีเป้าหมายและมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน โดยสมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงาน โดยสมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง มีการร่วมมือกันในการระดมความคิดเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกันและสร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and trust) คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and conflict) คือ ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound procedures) คือ การประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของคนในทีมงาน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) ในการทำงานจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) คือ การติดตามผลการ ปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้มีโอกาสได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound inter-group relations) คือ ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการให้ความร่วมมือความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสมสื่อสารกันทางตรง สมาชิกมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

พิมพ์พิสา วรรณวิจิตร และปวีณา กองจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีซึ่งพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชีโดยตรง ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทางด้านบัญชี ประสบการณ์ การฝึกอบรม ความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชี และปัจจัยภายนอกจากการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความรู้ทางด้านบัญชี คือ ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบัญชีหมวดหมู่บัญชี วงจรบัญชี และการรายงานทางการเงิน

2. ประสบการณ์ในการทำบัญชี เป็นหนึ่งองค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางด้านบัญชีผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ในการทำงานบัญชีที่เหมาะสมมาก่อนจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีได้เป็นอย่างดีและเมื่อเกิดปัญหาในการทำบัญชีจะอาศัยประสบการณ์ที่มีแก้ปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี เป็นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความเข้าใจในการทำงานด้านบัญชีและสามารถนำความรู้ความสามารถด้านบัญชีมาพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

4. ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพ ผู้ทำบัญชีจะต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชีอย่างถ่องแท้ เนื่องจากหากขั้นตอนในการจัดทำบัญชีมีความยุ่งยากและซับซ้อนต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ทำบัญชีไม่เข้าใจขั้นตอนการจัดทำบัญชีและไม่สามารถจัดทำบัญชีตามระเบียบของหน่วยงานได้

Certo, Samuel C. (2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำ ภาวะการเป็นผู้นำ ทักษะการประสานงาน ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการบริหารจัดการและความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุม

และการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

Millet (1954) ได้อธิบายคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และ “ความพึงพอใจ” นั้นหมายถึง ความพอใจในบริการ (Satisfactory service) ซึ่งพิจารณาจาก

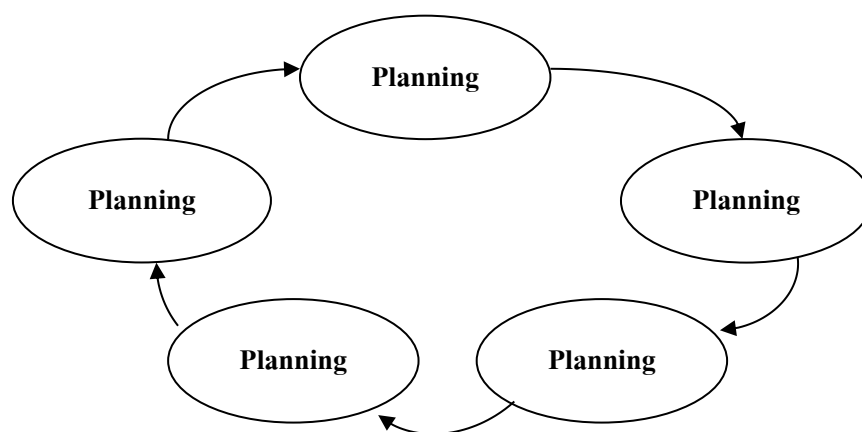
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive service)

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งการปฏิบัติงานอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม มีการพัฒนาความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

#### **ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ**

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการทำให้ผู้วิจัยเข้าใจได้ว่าการบริหารจัดการเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเชื่อมั่นได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการจัดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (สุพจน์ บุญวิเศษ, 2561) การบริหารจัดการถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร หากขาดการบริหารจัดการองค์กรที่ถูกต้องย่อมไม่มีทางดำเนินงานได้ราบรื่น ดังนั้น จึงต้องทำความเข้าใจและนำไปใช้งานให้ดีกว่าการบริหารจัดการองค์กรที่ดีควรเป็นแบบไหน เพื่อจะทำให้การบริหารจัดการสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น (วิชัย ชัย นาคสิงห์, 2564) นอกจากนี้ การวางแผนเปรียบเสมือนเข็มทิศชี้ทางให้เดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับการวางแผน และร่วมสร้างแผนงานที่มีประสิทธิผลได้จริงเป็นแผนที่พร้อมเผชิญและปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนมีระบบการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การนำปัจจัยเข้ากระบวนการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์เพื่อให้เกิดของเสียน้อยที่สุด อันจะสะท้อนให้เห็น

ประสิทธิภาพการทำงาน (ปฏิภาณ มหรรณนาธิบดี, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol (1949 อ้างใน รังสรรค์ อินทน์จันท์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนด์ส, 2560) ที่ได้อธิบายทฤษฎี POCCC ไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรในสถานะที่ต้องใช้คนจำนวนมากในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 5 ปัจจัย ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดรูปแบบหรือองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งแสดงได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 แสดงทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กรขั้นพื้นฐานหรือ POCCC

ที่มา: General and Industrial Management โดย Henri Fayol (1949)

โดยผู้วิจัยสามารถสรุปการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นหัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

### 1. ด้านการวางแผน (Planning)

วิชย์ ชัย นาคสิงห์ (2564) อธิบายว่า การวางแผนมีความสำคัญต่อการจัดการทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร การวางแผนทำให้รู้แนวปฏิบัติงานในอนาคต ช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้องค์กรยังสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้และการวางแผนยังช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บริหารทำให้เกิดการประสานงานที่ดี โดยวัตถุประสงค์หลักในการจัดทำแผน คือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของแผนงาน นอกจากนี้แผนยังมีวัตถุประสงค์ที่หากสามารถบรรลุได้จะทำให้เกิดผลดี แต่หากไม่สามารถตอบสนองก็ไม่มีความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ซึ่งการวางแผนที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของแผนอย่างชัดเจน
2. มีเหตุมีผลสามารถปฏิบัติได้
3. มีความสอดคล้องกับแผนในทุกระดับ
4. มีความครอบคลุมเนื้อหาสาระหรือวัตถุประสงค์หลักขององค์กร
5. มีความยืดหยุ่น
6. มีการกำหนดขั้นตอนและบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน
7. มีการนำทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
8. มีความต่อเนื่อง

สุพจน์ บุญวิเศษ (2561) ได้อธิบายถึง “การวางแผน” ว่าเป็นการกำหนดทิศทางขององค์กรว่าต่อจากนี้จะบริหารจัดการองค์กรไปในทางไหน หากให้เปรียบเทียบเป็นเหมือนพวงมาลัยหรือหางเสือที่คอยควบคุมเส้นทาง ทำให้ทุกคนในองค์กรรู้สึกว่ที่ตนทำมีเป้าหมาย ทำให้เห็นภาพสิ่งที่ตั้งใจ จนสามารถตั้งเป้าและทุ่มเทกับงานได้เต็มที่ ผู้บริหารควรมีการอธิบายถึงกิจกรรมหรือสิ่งที่ต้องทำและสร้างแผนงานให้กลายเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนและวัตถุประสงค์ในงานแต่ละส่วน ได้แก่

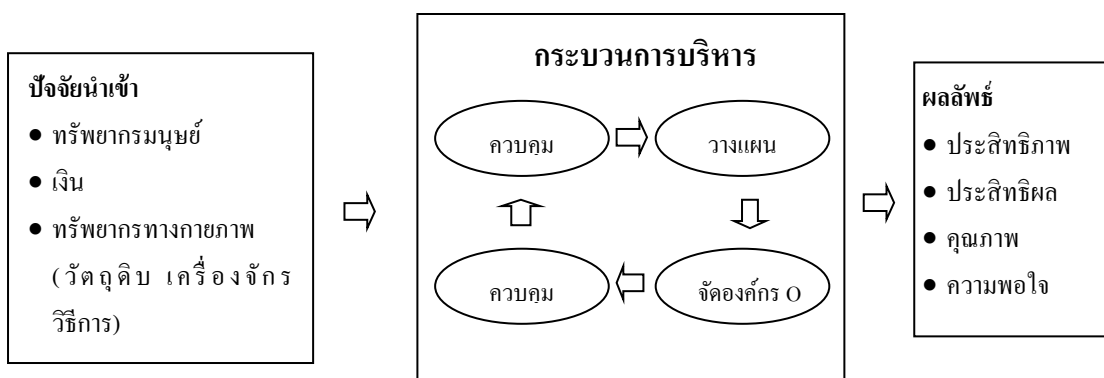
การวางแผนในเชิงกลยุทธ์ ถือเป็นส่วนสำคัญสุดในการบริหารจัดการองค์กรเพราะเป็นการกำหนดภาพรวมทั้งด้านบริหาร เป้าหมาย หรือกำหนดขอบเขตگردำเนินงาน การวางแผนจึงนับว่าซับซ้อนเป็นพิเศษ นอกจากต้องอาศัยความเข้าใจในองค์กรแล้ว ยังต้องคำนึงถึงโอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้โดยมากคนที่ทำหน้าที่ในการกำหนดแผนงานมักจะเป็นระดับผู้บริหารระดับสูงมากกว่า

การวางแผนในเชิงยุทธวิธี สามารถเรียกได้อีกชื่อว่า “การวางแผนไว้ใช้สำหรับการปฏิบัติเป็นหลัก” เป็นการวางแผนเพื่อดึงประสิทธิภาพของทรัพยากรออกมาควบคู่ไปกับแผนการเชิงกลยุทธ์ที่ถูกออกแบบได้ทั้งจากหัวหน้างานไปจนผู้ใต้บังคับบัญชา หลายองค์กรมีการวางแผนกลยุทธ์และยุทธวิธีซ้ำซ้อนกันหรือมองแค่ด้านใดด้านหนึ่งจนเกินไป อาจทำให้เห็นแค่ภาพใหญ่จนละเลยการจัดการในระดับย่อย หรือสั่งการไม่ถูกจนทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งเป็นเรื่องน่าเสียดายเป็นอย่างมาก

ปฏิภาณ มหรรณานิธิ (2560) อธิบายถึง “การวางแผน” ไว้ว่า ผู้บริหารองค์กรเป็นบุคคลที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้างและการประสานงานที่มีหลักการชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์หรือ เครื่องจักรกล ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ กระบวนการหรือวิธีการและการบริหาร ดังนั้น การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการหรือการชี้้นำ

และการควบคุม จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

ผู้บริหารเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในการวางแผนดำเนินงานตามกระบวนการบริหาร ซึ่งโดยปกติเป็นผู้วางแผน ตัดสินใจ จัดองค์กร สั่งการ และควบคุมทรัพยากรทางการบริหาร ให้เกิดผลตามที่ กำหนดไว้ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่ง คือ มีความสนใจใฝ่รู้ ชอบความท้าทาย คิดการเปลี่ยนแปลงและมีนวัตกรรม



ภาพประกอบที่ 3 แสดงระบบการบริหาร โดยโดยรวม

ที่มา: การวางแผนเพื่อการบริหาร, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

Henri Fayol (1949 อ้างใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส, 2560) อธิบายไว้ว่า การวางแผนเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต โดยอาจเป็นการจินตนาการหรือวิสัยทัศน์ที่วาดภาพไว้ล่วงหน้าแล้วว่างานที่กำลังจะทำนั้นเมื่อเสร็จออกมาแล้วจะมีผลงานออกมาอย่างไร

## 2. ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร (Organizing)

สุพจน์ บุญวิเศษ (2561) ได้อธิบายว่า การจัดรูปแบบหรือองค์กรเป็นการทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน การสร้างความเป็นระเบียบ การสรรหาบุคลากร การนำหรือสั่งการ และการทำความเข้าใจกับคนในองค์กร การจัดรูปแบบหรือองค์กรคือตัวชี้วัดสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร

เพราะประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรส่วนใหญ่ จะเปลี่ยนไปในทิศทางไหนก็ขึ้นอยู่กับ การจัดการ ซึ่งที่ผ่านมามีความเปลี่ยนแปลงมากมายทำให้การบริหารจัดการองค์กรที่ดียิ่งมีความ จำเป็นหากต้องการให้องค์กรแข็งแกร่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

วิชัย ชัย นาคสิงห์ (2564) อธิบายว่า “การจัดองค์กร” เป็นการจัดหน่วยงานภายในองค์กร มีการกำหนดแผนกหรือหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กรว่าจะมีแผนกอะไรบ้าง จำนวนกี่แผนก เพื่อให้ เห็นโครงสร้างขององค์กร การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน การจัดองค์กรที่ดีจะต้อง เป็นองค์กรที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ซ้ำซ้อน หรือทำให้เกิดการเกี่ยงงานกันทำ เป็นต้น โดยการจัดสรรภาระหน้าที่งานให้บุคคลากรตามความรู้ความสามารถจึงจะทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงาน

Henri Fayol (1949 อ้างใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส, 2560) อธิบายถึง “การจัดองค์กร” ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและบุคลากร อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งหลังจากรู้แล้วว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างไร ก็ต้องมาจัดหน่วยงาน(Organizing) ที่จะต้องเข้ามารับผิดชอบในการทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วง การออกแบบหน่วยงานจะออกแบบจากหน่วยงานที่ใหญ่ที่สุด เช่น ฝ่ายผลิต แล้วค่อย ๆ แบ่งงาน ให้เล็กลงออกเป็นฝ่ายงาน หรือแผนกงานต่าง ๆ และควรจะต้องมีการควบคุมคุณภาพงานด้วย เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### 3. ด้านการสั่งการ (Commanding)

สุพจน์ บุญวิเศษ (2561) อธิบายว่า การทำงานจะเป็นไปได้ด้วยดีก็ต่อเมื่อนักงานนำ ศักยภาพสูงสุดของตัวเองมาใช้ในการทำงานจึงจะทำให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปอย่าง ราบรื่น ด้วยเหตุนี้สิ่งที่จะขาดไม่ได้คือแรงจูงใจในการทำงานและความร่วมมือภายในองค์กร การที่พนักงานจะมีแรงจูงใจได้ก็ต่อเมื่อนักงานรักองค์กรและรู้สึกถึงงานที่ทำอยู่ รวมถึง มีความสะดวกใจที่จะทำงานร่วมกับคนในองค์กร ซึ่งส่วนนี้สร้างได้จากการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ที่ส่งเสริมต่อการทำงาน วัฒนธรรมภายในองค์กรที่เหมาะสมทำให้พนักงานไม่เคร่งเครียด จนเกินไป มีกิจกรรมภายในองค์กร รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะ ของตัวเอง และเมื่อสามารถสร้างแรงจูงใจได้สำเร็จที่ต้องให้ความสำคัญไม่แพ้กันก็คือ การร่วมมือ กันภายในองค์กร เพราะจะช่วยให้งานและขับเคลื่อนนโยบายบริหารจัดการเป็นไป อย่างราบรื่นจึงควรเอาใจใส่ในส่วนนี้เป็นพิเศษ โดยปัจจัยสำคัญสุดน่าจะเป็นการสื่อสารกัน



ให้เข้าใจ ชัดเจน และแม่นยำ รวมถึงเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยอมรับความเห็นต่างยอมรับฟังความเห็นของแต่ละฝ่ายก็ทำให้การจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิชัย นาคสิงห์ (2564) อธิบายถึง “การสั่งการ” ว่าเป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเหล่านี้สามารถควบคุมการทำงานขององค์กรได้และดำเนินไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ รวมถึงเป็นไปตามอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน

Henri Fayol (1949 อ้างใน รังสรรค์ อินทน์จันท์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส, 2560) อธิบายถึง “การบังคับบัญชา” (Commanding) ว่าเป็นหน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีโดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเมื่อมีงานก็ต้องมีคน ดังนั้น จึงต้องวางคนตามความเหมาะสมทั้งด้านความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ความถนัด ฯลฯ ให้เต็มอัตรากับงานที่จัดแบ่งไว้ โดยคนที่รับผิดชอบหน่วยงานที่ใหญ่กว่าก็ต้องสามารถสั่งการคนที่รับผิดชอบหน่วยงานเล็กกว่า การวางคนให้สามารถสั่งการกันได้ นี้ เรานิยมเรียกว่า “สายการบังคับบัญชา (Command) เพื่อให้คนที่จัดวางกำลังเหล่านี้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงบรรลุตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. ด้านการประสานงาน (Co-ordinating)

วิชัย นาคสิงห์ (2564) อธิบายถึง “การประสานงาน” ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานย่อยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาความซ้ำซ้อนหรือการเกี่ยงงานกันทำ ผู้ประสานงานที่ดีจะต้องทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์ (2563) ได้อธิบายไว้ว่า “การประสานงาน” เป็นการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์และเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน การประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร โดยองค์ประกอบของการประสานงานมีดังนี้

1. ความร่วมมือ ต้องมีความเข้าใจร่วมกัน มีการร่วมกันคิดหาวิธีการหรือเทคนิคมาสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เอื้อเพื่อเอื้อแก่ซึ่งกันและกัน ไม่กล่าวร้ายหรือพูดจาที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การประสานงานระหว่างกันดำเนินไปด้วยความมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

2. จังหวะเวลา ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบ ทำให้งานนั้นเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันและสถานที่ โดยเวลาและสถานที่นั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากเวลา

และสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานก็เป็นผลทำให้การประสานงานไม่สามารถประสบความสำเร็จได้

3. ความสอดคล้องกัน จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ โดยบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในการปฏิบัติงานก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน หากบุคลากรแต่ละคนรู้จักบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ไปก้าวก่ายบทบาทหน้าที่ของผู้อื่น ความขัดแย้งก็ไม่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

4. ระบบการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น เนื่องจากข้อความในการสื่อสารระหว่างกันต้องมีความชัดเจน สั้น กระชับ ไม่กำกวม หรือตีความไปได้หลายทาง และสามารถเข้าใจได้ง่าย

5. ผู้ประสานงานจะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายงานร่วมกันทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ทั้งในการประสานงานระหว่างกันไม่ว่าจะประสานกันภายในองค์กร ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการประสานกันกับบุคคลภายนอกองค์กร ในบางกรณีบางองค์กรก็จะมีผู้ทำหน้าที่ในการประสานงานโดยเฉพาะเพื่อให้การทำงานของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ได้วางไว้ หรือเป็นตัวกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น

จักรวาล สุขไมตรี (2561) อธิบายว่า การประสานงานเป็นการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคลากรตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการร่วมกันทำงานให้สอดคล้องกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้

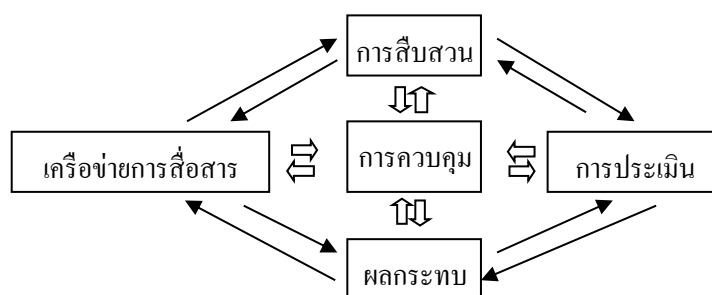
Henri Fayol (1949 อ้างใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนด์ส, 2560) อธิบายถึง “การประสานงาน” (Co-ordinating) ว่าเป็นภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องเชื่อมโยงงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนให้ทำงานร่วมกันได้และสามารถกำกับการทำงานให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน ซึ่งเมื่อวางแผน แบ่งงานและวาง กำลังคนแล้ว ก็ต้องมีการประสานงาน (Coordinate) เพราะถ้ามีแต่การวางแผนแบ่งงานและการจัดวางคน แต่ไม่มีการประสานงานที่ดี ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงานที่ใหญ่กว่า จะต้องคอยช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อให้หน่วยงานย่อยๆ มีการประสานงานที่ดี

## 5. ด้านการควบคุม (Controlling)

สุพจน์ บุญวิเศษ (2561) อธิบายว่า ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญมากต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การปรับตัวให้ทันตามยุคสมัยกลายเป็นสิ่งจำเป็นหากต้องการอยู่รอด

ในสภาพแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องเรียนรู้จะอยู่กับปัจจุบันเพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพจึงควรมีการจัดการด้านข้อมูลที่ดีทั้งความเร็ว ความปลอดภัย ครอบคลุมทั้งองค์กรเพื่อที่จะได้รู้ว่าองค์กรในตอนนี้มีอะไรที่จะต้องปรับปรุงบ้าง เนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่มักจะมีปริมาณข้อมูลต่อวันสูงมาก และมีการเชื่อมโยงระบบย่อย ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการในแง่มุมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การเก็บและรวบรวมข้อมูลการทำงานของแต่ละภาคส่วนสามารถแสดงให้เห็นจุดบกพร่องของแต่ละกระบวนการทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปโดยสะดวกและแม่นยำอย่างมาก นอกจากนี้การจัดการและเรียบเรียงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาแล้วยังมีส่วนช่วยในด้านอื่น ๆ อีกด้วยอย่างการนำข้อมูลที่ได้มาช่วยในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ดีขึ้นสามารถช่วยให้บริหารจัดการภายในองค์กรง่ายขึ้นทำให้การจัดการและควบคุมการทำงานให้เป็นระเบียบเพิ่มความสะดวกในการเก็บรวบรวมและเข้าถึงข้อมูล ทำให้การประสานงานแต่ละภาคส่วนเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ปฏิภาณ มหรรณานิธิ (2560) ได้อธิบาย “การควบคุม” ไว้ว่า การควบคุมเป็นหน้าที่บริหารที่สำคัญควบคู่ไปกับการวางแผน เนื่องจากการควบคุมอันเป็นกิจกรรมและศิลปะในการบริหารที่จำเป็น ซึ่งผู้บริหารต้องศึกษาเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญเพื่อใช้บริหารจัดการการบริหารที่ปราศจากการควบคุมที่ดีเปรียบเสมือนเรือที่ขาดหางเสืออาจไปไม่ถึงจุดหมาย หรือแม้จะถึงจุดหมายก็ใช้ เวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าปกติ การควบคุมมิใช่การมีวิธีการที่ดีเพื่อดูแลกำกับหรือบังคับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้เท่านั้น แต่ยังต้องใช้ศิลปะของผู้บริหารเพื่อ โน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานพร้อมใจปฏิบัติงานให้ได้ผลดีที่สุด ดังนั้น ถือได้ว่าการควบคุมเป็นความรับผิดชอบสำคัญของผู้บริหารทุกคน การควบคุมเป็นคำคล้ายคลึงกับคำว่า “อำนาจ” ดังนั้น หากใช้อย่างไม่ระวังอาจให้ความหมายในเชิงลบได้ การควบคุมถือเป็นบทบาทที่จำเป็นในขั้นตอนการบริหาร จึงอยากให้เห็นความหมายของคำว่า “การควบคุม” ก่อนเพื่อเป็นวิสัยทัศน์ต่อการบริหารงาน การควบคุม หมายถึง ขั้นตอน วิธีการและกลไกหรือกระบวนการ ที่เป็นระบบกฎระเบียบของกิจกรรมหรือหน้าที่การงาน ซึ่งผู้บริหารใช้เป็นกฎระเบียบตรวจสอบ ผลปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า พฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานนั้นได้บรรลุผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน และมาตรฐานขององค์กรที่ตั้งไว้



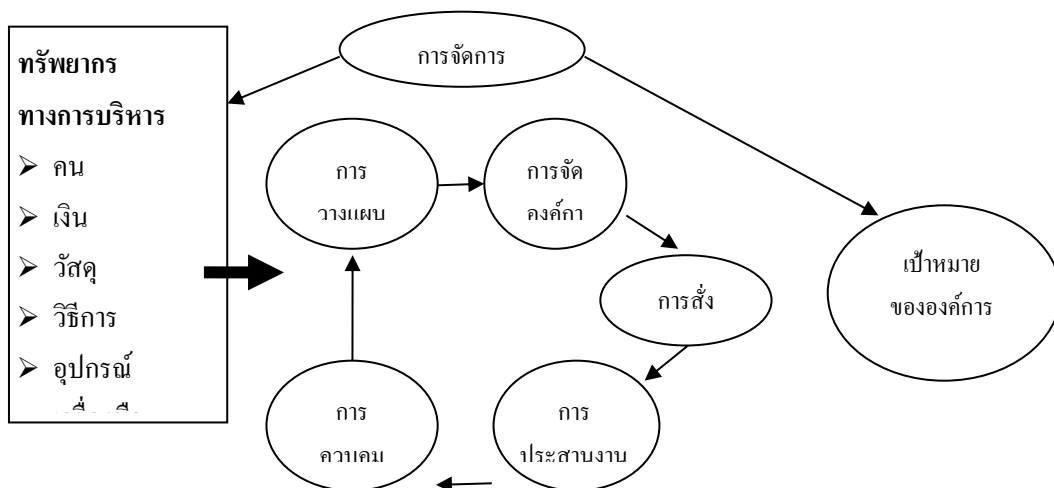
ภาพประกอบที่ 4 แสดงองค์ประกอบของการควบคุม

**ที่มา:** การวางแผนเพื่อการบริหาร, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ทั้งนี้ การควบคุมมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ส่วน คือ

1. การสืบสวน อาจใช้คนหรืออุปกรณ์เพื่อประกอบการตรวจตราและสังเกตถึงความผิดปกติที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนที่มีบทบาทสำคัญประการแรกในการควบคุม
2. การประเมิน เป็นการแสดงให้เห็นถึงความผิดปกติที่ตรวจพบจากการเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือ ความคาดหวังที่กำหนดไว้ กับเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง
3. ผลกระทบ บางครั้งเรียกว่า “ข้อมูลย้อนกลับ” ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นสิ่งที่ต้องการให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง และบางครั้งก็เป็นการปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมจากผลการประเมินที่ได้รับทราบและมีการ เสนอแนะการปรับปรุงไว้
4. เครื่องมือการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบในการสร้างระบบการติดต่อสื่อสารให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ระหว่างการสืบสวนและการประเมินหรือระหว่างการประเมินและ ผลกระทบ เป็นต้น

Henri Fayol (1949 อ้างใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนด์ส, 2560) อธิบายถึง “การควบคุม” (Controlling) ว่าเป็นภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว โดยจะต้องมีการควบคุม (Control) ให้หน่วยงาน กำลังคน การประสาน สามารถดำเนินให้แล้วเสร็จ ตามแผนที่วางไว้ในเวลา และค่าใช้จ่ายที่กำหนด เพราะหากปราศจากการควบคุม บ่อยครั้งที่งาน ไม่มีความคืบหน้า หรืออาจไม่เสร็จตามแผน ทั้งนี้เนื่องจากความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารมากกว่า การทำงานของฝ่ายปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังมีความเชื่อที่ว่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัดของการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับภายใต้การนำของผู้บริหาร โดยองค์ประกอบขั้นมูลฐานของการบริหารหรือ POCCC ทั้ง 5 ประการนั้น สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบขั้นพื้นฐานในการบริหาร 5 ประการ

**ที่มา:** General and Industrial Management โดย Henri Fayol (1949, อ้างใน รังสรรค์ อินทน์จันท์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส, 2560)

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การดำเนินงานโดยเป็นการพัฒนาการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องมีการควบคุมการบริหารงานให้เป็นไปตามแผนหรือการจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม โดยองค์ประกอบเหล่านี้จะต้องสอดคล้องประสานกันกับสภาพแวดล้อมทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องปรับตัวตามเพื่อความเข้มแข็งและการอยู่รอด และช่วยทำให้เกิดความมั่นใจว่า การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำพาองค์กรให้มีผลการดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

### ความหมายการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ จิวสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยี จากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

Bagozzi และ Davis (1989) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึงกระบวนการรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ส่งผลให้ทราบถึงการใช้งานที่ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก อีกทั้งยัง เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน และเป็นประโยชน์

จากการศึกษาความหมายการยอมรับเทคโนโลยีพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเทคโนโลยีมีฟังก์ชันที่ช่วยให้การทำงานง่าย สะดวกรวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งาน และเกิดความเพลิดเพลินซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นหรือเข้าไปมีส่วนร่วมระบบสารสนเทศต่าง ๆ ในการใช้งาน

### ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

Cheema et al (2013) ได้อธิบายตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่าการที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีประสบความสำเร็จและเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ถูกแบ่งปันกันในโซเชียลคอมเมิร์ซจนเกิดความพอใจและนำไปสู่ความตั้งใจซื้อสินค้านั้น การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ของบุคคลและได้รับการพิสูจน์ว่า การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยีมีวิธีการใช้งานที่เข้าใจได้ง่ายเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

Venkatesh, Davis and Morris (2003) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมในการยอมรับของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งทฤษฎีนี้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรมจำนวน 8 ทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีที่ใช้ในการเชื่อมโยงความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน เพื่อใช้เป็นส่วนวัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
3. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยด้านจิตวิทยา เพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบาย ถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)
4. ทฤษฎีที่ศึกษาพฤติกรรม ที่ได้รับการพัฒนาและเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)
5. ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB ใช้ในการทดสอบการวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ว่ามีผลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่
6. ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายด้านการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)
7. ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคม ใช้ศึกษาความหลากหลายของปัจจัย ที่ใช้อธิบาย นวัตกรรม และใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)
8. ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้น เกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

Davis (1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ประกอบด้วย การรับรู้ ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดความเชื่อ และความคาดหวังที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ

Luam & Lin (2005) ได้อธิบาย “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information Technology) ของบุคคลและได้รับการพิสูจน์ว่า การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีวิธีการใช้งานที่เข้าใจได้ง่าย เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นแบบจำลองที่พัฒนาจากพื้นฐานทฤษฎีจิตวิทยาทางสังคม (Social Psychology) ได้แก่ ทฤษฎีการตอบสนองอย่างมีเหตุผล (The Theory of Reasoned Action: TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมที่ได้รับการวางแผน (The Theory of Planned Behavior: TPB) ซึ่งได้รับการยอมรับจากนักวิจัยทางด้านระบบสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

จากการทบทวนทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีข้างต้นสรุปได้ว่า การที่บุคคลได้นำความรู้ ความคิด วิธีปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การยอมรับของบุคคลนั้นเป็นกระบวนการทางจิตใจอย่างหนึ่ง ซึ่งบุคคลอาจตอบสนองระยะแรกซึ่งเป็นระดับจิตใจโดยจะพัฒนาไปถึงการตัดสินใจที่ยอมรับหรือปฏิเสธในระดับปฏิบัติหรือในระดับพฤติกรรม กิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นกระบวนการในการยอมรับ คือ กระบวนการในการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลต้องผ่านขั้นตอนระยะต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่อยู่หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ และในที่สุดถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว กระบวนการตัดสินใจนี้เป็นการตัดสินใจแบบพิเศษแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับหรือปฏิเสธของใหม่หรือทางเลือกใหม่ที่น่ามาใช้แทนสิ่งเก่าผู้ตัดสินใจจึงต้องยอมเสี่ยงภัยกับสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจดีหรือไม่ดีก็ได้

## แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

### ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

จากการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายซึ่งสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้

ธนาชัย แจ่มเปี่ยม (2564) ได้อธิบายความหมายของ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี” ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยให้นักบัญชีและเจ้าของธุรกิจให้ทำงานง่ายยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปช่วยเก็บสะสม จัดเก็บ และประมวลข้อมูลทางบัญชีและการเงินให้ผู้ใช้งาน ระบบเหล่านี้ถูกออกแบบมาเพื่อ

สนับสนุนงานทางด้านบัญชี ซึ่งสามารถพัฒนาได้อย่างกว้างขวางเพื่อให้ธุรกิจของคุณดำเนินไปได้ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

แอลไลด์ อีเลคทรอนิกส์ (2563) ได้อธิบายความหมายของ “ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี” ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คือ โปรแกรม ที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลและประมวลผลทางบัญชี เพื่อออกรายงานงบการเงิน นอกจากนี้โปรแกรมยังมีระบบการทำงานจัดเก็บข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ ระบบซื้อ ระบบเจ้าหนี้ ระบบวิเคราะห์การซื้อ-ควบคุมค่าใช้จ่าย ระบบขาย ระบบลูกหนี้ ระบบวิเคราะห์การขาย ระบบสินค้า ระบบทรัพย์สินถาวร ระบบการเงิน-ธนาคาร ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบภาษี และรายงานต่าง ๆ เช่น การออกใบกำกับภาษี เป็นต้น

อุษณา ภัทรมนตรี (2558) ได้อธิบายเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชี” หมายถึง ระบบสารสนเทศทางบัญชีที่ใช้โปรแกรมระบบงานบัญชี ในการบันทึกประมวลผล จัดประเภท วิเคราะห์การจัดทำรายการทางบัญชี ระบบงานบัญชีหนึ่ง ประกอบด้วย ระบบงานย่อยหรือวงจรย่อย เช่น ระบบงานบัญชีรายได้ ประกอบด้วย ระบบงานย่อย ในการรับคำสั่งซื้อ การส่งมอบสินค้า การจัดทำบิล การเรียกเก็บหนี้ และระบบงานบัญชีค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ระบบงานย่อยในการอนุมัติคำสั่งซื้อ การรับสินค้า การบันทึกหนี้ การชำระหนี้ เป็นต้น

จินตนา เหล่าชัยพฤกษ์ (2556) ได้อธิบายเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชี” ไว้ว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีถือว่าเป็นส่วน ที่มีความสำคัญมากที่ต้องปฏิบัติในการประกอบธุรกิจและเป็นเครื่องมือที่ขาดไม่ได้ การวางระบบ บัญชีที่ดีถูกต้องและน่าเชื่อถือย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเจ้าของธุรกิจ เพราะทำให้เจ้าของธุรกิจ สามารถบริหารสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ และส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Marshall B. Romney and Paul J. Steinbart (2003) ระบบสารสนเทศทางบัญชีหรือ โปรแกรมระบบงานบัญชีช่วยให้ผู้จัดทำบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบ สารสนเทศทางบัญชี ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ และนโยบายของบริษัท ที่เน้นถึงการใช้อยู่ข้อมูลทางการบัญชีที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมและบันทึกรายการค้า
2. การประเมินผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ การวางแผน การสั่งการ และการควบคุม



3. การจัดให้มีการควบคุมข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าธุรกิจมีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และ เชื่อถือได้

จากความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ทำให้ประหยัดเวลา ลดทรัพยากรมนุษย์ ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานทำให้ประหยัด กระจายและลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และมีระบบการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล และมีการสำรองข้อมูลทางบัญชีเมื่อคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

### ประโยชน์ของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

การจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยให้นักบัญชีสามารถจัดทำงบ การเงินต่าง ๆ และรายงานการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารทุกระดับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการบริหารองค์กรได้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปถึงประโยชน์ของโปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีได้ดังนี้

ธนาชัย แจ่มเปี่ยม (2564) ได้อธิบายถึงข้อดีของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีไว้ดังนี้

1. ช่วยพัฒนาองค์กร โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปนั้นสามารถวิเคราะห์ทิศทางของธุรกิจได้ว่าจะดำเนินธุรกิจไปในทิศทางใดได้ โดยใช้ตัวเลขทางบัญชีมาใช้ในการตัดสินใจ โดยตัวเลข แต่ละบัญชีสามารถเปรียบเทียบตัวเลขที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบันว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อย่างไรบ้าง ซึ่งจุดนี้ทำให้ผู้บริหารได้รู้และทราบได้อย่างรวดเร็วกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ที่ดำเนินการอยู่ และข้อมูลจุดนี้สามารถทำให้ผู้บริหาร สามารถตัดสินใจได้แม่นยำยิ่งขึ้นอีกด้วย

2. ได้ข้อมูลที่แม่นยำ ข้อมูลจากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปนั้นทำให้การทำงานนั้น มีความรวดเร็วและแม่นยำมากกว่าเดิม โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรมในการตัดสินใจด้านงานบริหาร ต่าง ๆ โดยในอดีตการทำบัญชีจะทำด้วยสมุดบัญชี 7 เล่ม และใช้ลายมือนักบัญชีเป็นผู้ลงบัญชี ก่อนทำการ Post บัญชีเพื่อทำการปิดบัญชี ให้ผู้บริหารได้ทราบฐานะทางการเงินและกำไร หรือขาดทุนในแต่ละงวดเป็นเท่าไร ซึ่งขั้นตอนในการทำบัญชีแบบเก่าจะทำให้เกิดปัญหาการ ผิดพลาดของตัวเลขได้ ที่ไม่สามารถทำให้ตัวเลขที่ทำการปิดบัญชีคู่ได้ ทำให้เกิดการล่าช้า มาทบทวนตัวเลขใหม่ว่า Post ผิดบัญชี หรือ ใส่จำนวนตัวเลขที่ผิดพลาดกันแน่ ต่างจากการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งทำให้เกิด การผิดพลาดทางตัวเลขได้น้อยกว่าการทำด้วยมือเป็นอย่างมาก

3. เป็นผู้นำในธุรกิจ การสืบค้นข้อมูลของกลุ่มทางธุรกิจ สามารถสร้างความเป็นผู้นำใน ธุรกิจให้กับเราได้ โดยเราจะใช้ข้อมูลจากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ในการนำข้อมูลตัวเลขทางบัญชี มาวิเคราะห์จุดต่าง ๆ เพื่อการสืบค้นข้อมูลของกลุ่มในธุรกิจเดียวกันว่ามีการเติบโตไปในทิศทางใด

เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจตัวเองว่าจะนำพาธุรกิจไปในทิศทางใดให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ ยกตัวอย่างเช่น การออกแบบค่าการตลาด การส่งเสริมการขาย การเพิ่มยอดขาย การลดต้นทุน และการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นข้อมูลสำคัญในการดูแลแนวโน้มของธุรกิจของเราได้ทั้งสิ้น

4. ทำงานได้รวดเร็ว อีกข้อสำคัญคือโปรแกรมสำเร็จรูปนั้นจะช่วยให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการป้อนข้อมูลในทุกวัน ซึ่งสามารถทำงานตามที่ต้องการได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เร็ว และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการอีกด้วย

5. ลดกำลังคนเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กร โปรแกรมสำเร็จรูปนั้นช่วยลดขั้นตอนการทำงานของคนในฝ่ายบัญชีลง โดยเปลี่ยนเป็นให้ทุกฝ่ายในองค์กรนั้นมีส่วนร่วมในการดำเนินการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงในระบบสารสนเทศเข้าโปรแกรมสำเร็จรูปแทน ทำให้แต่ละฝ่ายตระหนักถึงความรับผิดชอบในการทำงาน ดังนั้น องค์กรจึงเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นกว่าเดิม และบรรลุเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น

6. จัดการเรื่องภาษีได้ง่ายขึ้น เรื่องภาษีที่ค่อนข้างยุ่งยากนั้น โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยให้การทำงานเรื่องภาษีนี้น่าง่ายขึ้นกว่าเดิม จากอดีตที่ใช้การทำบัญชีด้วยมือซึ่งทำให้เกิดการล่าช้าและผิดพลาด ผู้ประกอบการอาจเกิดปัญหาการเสียภาษีไม่ถูกต้องและล่าช้า ซึ่งนำมาซึ่งค่าเบี้ยปรับเงินเพิ่ม และคดีอื่น ๆ ตามมาจากความผิดพลาดเหล่านั้น แต่ถ้าเราใช้ระบบสารสนเทศมาทำบัญชี จะทำให้ลดความผิดพลาดตรงจุดนี้ลง

โปรซอฟท์ คอมเทค (2563) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีไว้ว่า โปรแกรมบัญชีเป็นเครื่องมือที่มาช่วยในการเพิ่มผลผลิต ช่วยในการลดต้นทุน ช่วยเก็บรักษาข้อมูล ช่วยในการประมวลผลข้อมูลที่ดี และสามารถนำข้อมูลด้านบัญชีมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์งานขององค์กรต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นก่อให้เกิดผลกำไรสูงขึ้น ดังนั้น นักบัญชีจึงได้พัฒนาการทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้ประโยชน์ดังนี้

1. ประหยัดค่าใช้จ่าย
2. ประหยัดเวลา ได้งานที่รวดเร็วและถูกต้อง
3. แสดงรายงานได้รวดเร็ว อ่านง่ายและชัดเจน
4. ทันทต่อการส่งรายงานให้หัวหน้างาน ทันทต่อการส่งให้กรมสรรพากรกรณีที่เป็นรายงานภาษีต่าง ๆ โดยที่ไม่ต้องเสียค่าปรับหากส่งล่าช้า
5. ได้รูปแบบงบการเงินตรงตามที่ต้องการ
6. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งมีผลต่อกำไรของกิจการ

7. ก่อให้เกิดความปลอดภัยของข้อมูล และทำให้ความลับของกิจการไม่รั่วไหล

8. ทำให้ฝ่ายบริหารตัดสินใจได้ง่าย

แอลโลคส์ อิเล็กทรอนิกส์ (2563) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีไว้ว่า โปรแกรมบัญชีเหมาะกับผู้ประกอบการที่ต้องการมีระบบระเบียบในการทำงานด้านบัญชี เพื่อความแม่นยำในการวางแผน การบริหารเงินสด ป้องกันการทุจริต นอกจากนี้การใช้งานโปรแกรมบัญชียังช่วยให้มองภาพรวมของธุรกิจได้ละเอียดมากขึ้น ซึ่งสามารถกล่าวถึงประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปได้ดังนี้

1. สะดวกรวดเร็วในการทำงาน ช่วยให้การทำงานรวดเร็วและประหยัดเวลามากขึ้นในการป้อนข้อมูลบัญชีในแต่ละวัน

2. ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ การทำงานของ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มความแม่นยำ มีการประมวลผลต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพดีกว่าการทำบัญชีแบบเก่า ทำให้ผู้ประกอบการสามารถมองงบการเงินต่าง ๆ ในภาพรวมได้อย่างถูกต้อง เพราะการทำบัญชีแบบเก่ามักจะเกิดข้อผิดพลาดด้านตัวเลขไม่มากกว่าการทำบัญชีโดยใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป

3. ลดกำลังคน โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปช่วยให้การทำงานด้านบัญชีมีความรวดเร็วและแม่นยำไม่จำเป็นต้องมีบุคลากรจำนวนมาก โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปสามารถลดขั้นตอนการทำงานของฝ่ายบัญชีลงได้ จึงช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น

4. พัฒนาองค์กร โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปช่วยให้ผู้บริหารในการวิเคราะห์ทางธุรกิจได้อย่างมีทิศทาง โดยตัวเลขทางบัญชีมีส่วนช่วยในการตัดสินใจ เพราะ โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปสามารถนำตัวเลขจากงบกำไรขาดทุน งบดุล ทั้งในอดีตและปัจจุบันมาเปรียบเทียบเพื่อประกอบการตัดสินใจ เช่น ค่าการตลาด การส่งเสริมการขาย การเพิ่มยอดขาย การลดต้นทุน และการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในองค์กร สิ่งนี้ล้วนเป็นข้อมูลสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถดูแลแนวโน้มของธุรกิจได้ง่ายและสะดวกขึ้น

5. จัดการเรื่องภาษีได้ง่ายขึ้น โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปช่วยลดความยุ่งยากเรื่องการทำภาษีให้ง่ายขึ้น ทำให้เสียภาษีได้ถูกต้องและตรงเวลา

จินดา ศิริกุลชัยกิจ (2554) โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในระบบสารสนเทศโดยเฉพาะเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านสารสนเทศทางการบัญชีดังนั้นในการประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ประกอบด้วย 10 ปัจจัย ได้แก่

1. เทคโนโลยีที่เป็นรากฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี
  2. วิธีการผ่านรายการ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ การผ่านรายการแบบกลุ่ม (Batch Posting Transaction) และการผ่านรายการแบบเชื่อมตรง (Real Time Posting Transaction)
  3. หลักฐานการตรวจสอบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีควรมีชุดคำสั่งงานที่สามารถจัดทำหลักฐานการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในสามารถติดตามหาหลักฐานการบันทึกรายการค้า จนถึงการจัดทำรายงานการเงินหรือยื่นรายการค้นหาโดยเริ่มต้นจากรายงานการเงินกลับไปหาหลักฐานการบันทึกรายการค้าได้
  4. ความครบถ้วนของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรมีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันให้ครบถ้วนเหมาะสมกับขนาดและประเภทของกิจการที่คาดว่าจะขยายตัวต่อไปในอนาคต
  5. การเชื่อมโยงของข้อมูลในแต่ละโมดูล
  6. โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ดีควรมีระบบการควบคุมที่ดีทั้งด้านการนำเข้าการประมวลผล และประมวลผลผลลัพธ์
  7. ความสามารถในการจัดทำรายงานผลลัพธ์ที่ได้จากระบบบัญชีนั้นแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่จัดทำและนำเสนอให้กับผู้ใช้ภายนอกและส่วนที่จัดทำและนำเสนอต่อผู้ใช้ในกิจการ
- The Best Innovative School of Management in The South of Thailand
8. ความสามารถและความยืดหยุ่นในการแก้ไขโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน
  9. คู่มือการปฏิบัติงานการฝึกอบรมและการให้คำปรึกษาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้ควรเขียนให้ง่ายต่อการอ่านและการปฏิบัติตามในการติดตั้งโปรแกรม (Installing) การปฏิบัติการ (Operating) และการควบคุมระบบรวมทั้งควรมีตัวอย่างและรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าจอภาพ (Screen)
  10. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีควรมีระบบที่ใช้งานง่าย (User Friendly) และมีความคล่องตัวในการใช้งานตามความต้องการที่เปลี่ยนไปของกิจการการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีหรือการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย

#### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ภาระงานของผู้ทำบัญชีเป็นมีภาระงานที่ค่อนข้างหนักต้องบันทึกและตรวจสอบข้อมูลทางการบัญชีด้วยมือทั้งหมด บางครั้งพบข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชี ความล่าช้า

ในการจัดทำและนำเสนองบการเงินที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลทางบัญชีในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อุเทน เลาน้ำทา และนิภาพร อบทอง, 2560) ประกอบกับในปัจจุบันการไหลเวียนข้อมูลทางการบัญชีมีความซับซ้อนมากขึ้นตามรูปแบบธุรกิจที่ดำเนินงานทำให้ผู้ทำบัญชีพบปัญหาต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2560) ทำให้ผู้ทำบัญชีหันมาให้ความสำคัญกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการช่วยงานด้านบัญชีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำและนำเสนอรายงานงบการเงิน เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งบการเงิน ดังนั้นการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจึงมีความจำเป็นต่อผู้ทำบัญชีเพราะช่วยให้การประมวลผลและการค้นหาข้อมูลทำได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในด้านการบัญชีให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักบัญชีควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับการทำงาน สร้างความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความถูกต้องแม่นยำ ตรงต่อเวลา และเกิดความสะดวกต่อการใช้งาน ทั้งนี้เพื่อสร้างความคุ้มค่าให้กับตนเองและองค์กรให้สามารถแข่งขันกับคนอื่น ๆ ได้ในอนาคตภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจของผู้บริหารและส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2555) ในทำนองเดียวกันที่ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการรับข้อมูลนำเข้าประมวลผล จัดทำรายงานทางการเงิน และรายงานเพื่อการบริหาร เสนอต่อผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องโดยประโยชน์ที่ได้รับจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้มีอยู่หลายประการ เช่น ทำให้กิจการทราบฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วทันเวลา การปฏิบัติงานด้านบัญชี มีความสะดวก และถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ผู้บริหารสามารถเรียกข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลมาใช้ในการบริหารงานได้ตลอดเวลา (เป็ทมาวดี ดวงดาร่า, 2558) ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีพบว่า นักการเงินและนักบัญชีมีบทบาทอย่างยิ่งในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงินประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะ (Performance) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) ด้านเวลา (Timing) และด้านความสะดวกต่อการใช้งาน (Conveniences) ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านสมรรถนะ (Performance)

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2561) ได้อธิบายถึงสมรรถนะการใช้โปรแกรมทางการบัญชีไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรที่เกิดจากการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาการทำงาน และมีความพยายามในการคิดค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งโปรแกรมทางการบัญชีถือเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มสมรรถนะทางวิชาชีพบัญชีที่สามารถช่วยในการบันทึก รวบรวมข้อมูล จัดประเภท รายงานทางการเงิน มีความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีเชิงสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานบัญชีถือว่าการประยุกต์นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในงานบัญชี เนื่องจากการพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลและใช้ข้อมูลผ่านระบบที่มีความทันสมัย รวดเร็ว ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มสมรรถนะทางการบัญชี

บุญช่วง ศรีธรรมราช (2561) ได้อธิบายถึงสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ไว้ว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่เป็นคุณลักษณะของบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ศักยภาพและทักษะในการทำงานด้านบัญชีที่มีการพัฒนาให้เกิดความหลากหลาย เป็นการเพิ่มทักษะความสามารถของผู้ทำบัญชีให้สามารถทำงานด้านบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผู้ทำบัญชีต้องมีการปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ทันต่อโลกปัจจุบัน ซึ่งคุณลักษณะสมัยใหม่เน้นการปฏิบัติงานตามทักษะในการประกอบอาชีพมากกว่า การเน้นให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของวิชาการเพียงอย่างเดียว ผู้ทำบัญชีจึงควรฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในการทำงานด้านบัญชี เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การทำงานเกิดผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจและองค์กร ซึ่งสมรรถนะเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่ง รวมถึงเป็นตัวช่วยในการสร้างบทบาทในการทำงานของผู้ทำบัญชีให้เกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี

เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช (2559) ได้อธิบายถึงแนวคิดสมรรถนะการใช้โปรแกรมบัญชี ต้องมีความเข้าใจถึงสิทธิในการเข้าถึงและมีโอกาสการเข้าถึงการใช้โปรแกรมบัญชี สามารถใช้โปรแกรมบัญชีและโปรแกรมทางธุรกิจบนพื้นฐานได้อย่างดีเยี่ยม เช่น โปรแกรมบัญชี Express เป็นโปรแกรมทางการบัญชี โปรแกรมหนึ่ง โดยพื้นฐานที่ควรมีโดยทั่ว ๆ ไปก็คือ

- 1) สามารถรวบรวมเอกสารขั้นต้นได้
- 2) สามารถวิเคราะห์การบันทึกการค้าลงในสมุดรายวัน
- 3) สามารถผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท
- 4) สามารถจัดทำทดลอง และ
- 5) สามารถจัดทำรายงานการเงินและรายงานเพื่อการบริหาร สำหรับโปรแกรมธุรกิจควรมีพื้นฐานทั่ว ๆ ไปก็คือ รู้จักการใช้งาน Microsoft work, Microsoft excel หรือ Microsoft Office ต่าง ๆ โดยสามารถใช้โปรแกรมทางธุรกิจเหล่านี้ได้อย่างเข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดเบื้องต้นได้ และ

สามารถใช้วิจารณ์ในการประเมินสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานได้อย่างสร้างสรรค์ในการใช้เทคโนโลยีนำพาให้เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ในการสังเคราะห์ข้อมูลทางบัญชี

ลักษณะประไพ มหานาม (2558) ได้อธิบายถึงแนวคิดสมรรถนะการใช้โปรแกรมบัญชีคือ ต้องรู้จักและสามารถใช้งานโปรแกรมบัญชี รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานโปรแกรมบัญชีได้ อีกทั้งต้องรู้จักการศึกษาคู่มือการใช้งานโปรแกรมบัญชีเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดในภายหลังเนื่องจากโปรแกรมบัญชีมักจะมีปัญหาในการใช้งานที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการเชื่อมต่อระบบซึ่งมักจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการเข้าใช้งานและการออกรายงาน เมื่อผู้ใช้งานโปรแกรมบัญชีขาดความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญ รายงานที่ออกมาก็จะไม่ตรงกับความต้องการ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2555) ได้อธิบายถึง สมรรถนะ (Performance) ของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสามารถประเมินได้หลายทาง ซึ่งประกอบด้วย เวลาที่ใช้ในการส่งข้อมูลและเวลาตอบสนอง เวลาที่ใช้ในการขนส่งข้อมูลคือ เวลาที่ข้อมูลข่าวสารได้เดินทางจากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอุปกรณ์หนึ่ง ในขณะที่เวลาตอบสนองคือ ช่วงระยะเวลาว่างที่มีการร้องขอข้อมูล สมรรถนะของเครือข่ายขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านด้วยกัน เช่น จำนวนผู้ใช้งาน ชนิดของตัวกลางที่ใช้ในการสื่อสาร ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน

จากการทบทวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านสมรรถนะทางการบัญชี สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเนื่องจากการจัดทำและนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ เนื่องมาจากข้อมูลทางการบัญชีเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารและผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชีเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจกิจกรรมทางธุรกิจขององค์กร นักบัญชีจะต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลา สามารถให้คำแนะนำและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้นในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพให้กับองค์กร

## 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

อุษณา ภัทรมนตรี ประจิต หาวัตร และบุญเกียรติ เดชะวรานนท์ (2558) ได้อธิบาย “ความน่าเชื่อถือ” ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีไว้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยในการตรวจสอบแบบค้นพบ ซึ่งจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เพิ่มขึ้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและการจัดระบบควบคุมสารสนเทศที่เชื่อถือได้ เช่น ควบคุมภายใต้การจัดโครงสร้างองค์กร การแบ่งแยกหน้าที่ การกำหนดระดับอนุญาต และการรักษาความปลอดภัยของ

ระบบที่ดี มิฉะนั้นก็อาจตรวจไม่พบหรือพบข้อผิดพลาดไม่ครบถ้วน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจะติดตั้งระบบการสอบทาน (Edit or Validate Routines) ในการตรวจเช็คสอบทานข้อมูล ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างขั้นตอนการบันทึกประมวลผล และการจัดเก็บข้อมูลผลลัพธ์อย่างอัตโนมัติ นอกจากนี้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยให้ผู้สอบบัญชีมีหลักฐานยืนยันการทำงาน of โปรแกรมในการบันทึกข้อมูลเข้าและการประมวลผล จึงทำให้มั่นใจในการควบคุมโดยรวมและป้องกันข้อผิดพลาดหรือการทุจริตที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาส เอี่ยมศิริวงศ์ (2555) ได้อธิบาย “ความน่าเชื่อถือ” ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสามารถประเมินได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. ระบบจะต้องมีเสถียรภาพที่ดี คือ ระบบเครือข่ายที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะต้องมีเสถียรภาพ หรือการประสพกับ ภาวะล้มเหลวของระบบน้อยที่สุด
2. การกู้คืนระบบ คือ การเรียกการทำงานของระบบให้กลับมามีสภาพพร้อมใช้งานให้เร็วที่สุด และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานน้อยที่สุด หากระบบเครือข่ายประสพปัญหาการ ล้มเหลว และการกู้คืนระบบกลับสู่สภาวะปกติล่าช้าย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย
3. ความถี่ของความล้มเหลวทุก ๆ เครือข่ายมีโอกาสเกิดความล้มเหลวได้แต่หากเครือข่ายเกิดขัดข้องควรส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานให้น้อยที่สุด

พรพรรณ วรรณชนะชัย (2553) ได้อธิบาย “ความน่าเชื่อถือ” ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีไว้ว่า ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรพิจารณาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีการประสาน (Integrate) ข้อมูลในระหว่างระบบย่อยต่าง ๆ เนื่องจากการถ่ายโอนข้อมูลจะแตกต่างกันไปในแต่ละ โปรแกรม ซึ่งบางตัวอาจมีรุ่นของเครือข่าย (Network Version) สามารถทำงานร่วมกับ โปรแกรมเชื่อมโยง (Network Software) ที่แตกต่างกัน

จากการทบทวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ สามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีคำสั่งเรียกข้อมูลจากแฟ้มหรือฐานข้อมูลขึ้นมาวิเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งอาจใช้โปรแกรมตรวจสอบสำเร็จรูป หรือใช้โปรแกรมอรรถประโยชน์ และ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ที่มีความสามารถในการเรียกสอบถาม (Query) และวิเคราะห์ข้อมูล เช่น โปรแกรม ACCESS หรือการใช้คำสั่ง SQL ในฐานข้อมูล ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของโปรแกรมระบบงานบัญชี เพื่อดูความ



สมเหตุสมผลของขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ และใช้ทดสอบเพื่อยอมรับโปรแกรมระบบงานบัญชี ก่อนนำระบบงานนั้นมาใช้จริง

### 3. ด้านความปลอดภัย (Security)

พรชนิตว์ ลีนาราช (2560) ได้อธิบายถึงความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางบัญชีว่า การที่เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าย่อมพบกับความเสี่ยงต่อการใช้งานจากภัยคุกคามต่าง ๆ การยกระดับสมรรถนะด้านทักษะและความตระหนักรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์ใหม่ ๆ ต้องรู้จักการปกป้องข้อมูลตัวเอง และข้อมูลขององค์กร แม้กระทั่งการระมัดระวังการเก็บข้อมูล เช่น การตั้งรหัสแสดงตัวตนผ่านเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงการมีความรับผิดชอบและป้องกันข้อมูลของผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง หากไม่มีทักษะด้านนี้ก็จะก่อให้เกิดผลเสียหายรุนแรง

โอกาส เอี่ยมศิริวงศ์ (2555) ที่ได้อธิบาย “ความปลอดภัย” ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีคือ หัวใจของการปกป้อง ข้อมูลในระบบเครือข่ายและปกป้องการทำงานของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้อยู่ในสภาวะปกติ ซึ่งระบบเครือข่ายมีโอกาสเสี่ยงต่อความปลอดภัยของระบบโดยเจตนาหรือไม่เจตนา ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ดีและมีความน่าเชื่อถือจะต้องมีนโยบายที่ว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยของระบบเครือข่ายที่ชัดเจนเพื่อป้องกันความเสียหายต่อระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

พรพรรณ วรรณชนะชัย (2553) ได้อธิบาย “ความปลอดภัย” ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีไว้ว่า ความปลอดภัยของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรพิจารณาถึงเรื่องการถ่ายโอนข้อมูลกับโปรแกรมอื่น ๆ เป็นคุณลักษณะในการเพิ่มความยืดหยุ่นให้แก่ผู้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบและการจัดทำรายงานต่าง ๆ ทั้งนี้ การรักษาความปลอดภัยของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ควรมีระบบการใช้ Password ที่แตกต่างกันได้หลายระดับ มีวันและเวลาการพิมพ์รายงานปรากฏอยู่บนรายงาน มีรายการเข้าแก้ไขข้อมูลและผู้แก้ไข การสนับสนุนและ การให้บริการหลังการขาย เช่น มีคู่มือการใช้งานของโปรแกรม ชี้ความสามารถของโปรแกรมขึ้นอยู่กับข้อจำกัดด้านจำนวนของสถานีงาน(คอมพิวเตอร์) (Work Stations) ข้อจำกัดเกี่ยวกับหน่วยความจำ (Ram) ข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนเนื้อที่ ในการเก็บข้อมูล (Storage Space) ข้อจำกัดเกี่ยวกับ จำนวนการบันทึกข้อมูล (Record) ข้อจำกัดเกี่ยวกับ ขนาดของข้อมูล (Field) ข้อจำกัดต่าง ๆ ของโปรแกรม และคุณสมบัติเสริมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องพิจารณา เช่น ความสามารถรองรับข้อมูลที่มีสกุลเงินที่หลากหลาย มีระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร จะต้องถูกต้องและทันเวลาในการสร้างข้อได้เปรียบ ทางการแข่งขัน

นพฤทธิ คงรุ่งโชค (2549) ได้อธิบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลไว้ว่า การใช้เทคนิคในเรื่องการควบคุมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้มีความปลอดภัยต่อข้อมูล ซึ่งอาจจะถูกโจรกรรมหรือทำลายข้อมูลให้เกิดความเสียหายขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลเกิดความปลอดภัย จำเป็นต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งในระบบสารสนเทศ เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าเป็นอันดับแรก เป็นต้น

จากการทบทวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลทางบัญชีมากกว่าการทำบัญชีแบบเก่าซึ่งมักจะเกิดข้อผิดพลาดด้านตัวเลข และ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีระบบการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล โดยมีการกำหนดรหัสผ่านและกำหนดผู้มีสิทธิ์เข้าถึงการใช้ข้อมูล ซึ่งมีความปลอดภัยสูงกว่าการเก็บข้อมูลไว้ในอุปกรณ์ที่สามารถมองเห็นได้ และมีการสำรองข้อมูลทางบัญชีเมื่อคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

#### 4. ด้านความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy)

ชฎาภา สุขสมัย (2564) ได้อธิบายถึงความถูกต้องแม่นยำในการใช้งานสะดวกต่อการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้น ช่วยการจัดทำบัญชี วิเคราะห์ ตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูลตัวเลขทางบัญชีที่มีจำนวนมากและมีความซับซ้อนให้สะดวกและง่ายขึ้นได้ และช่วยการประมวลผลให้รวดเร็วขึ้น ถูกต้องแม่นยำ และลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานแบบเดิมที่เป็นการทำงานด้วยมือ

ราชิต ไชยรัตน์ (2563) ได้อธิบายถึงความถูกต้องแม่นยำในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ไว้ว่า การใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีช่วยให้การจัดทำข้อมูลเพื่อการตัดสินใจทางบัญชีที่สลับซับซ้อนถูกคำนวณโดยโปรแกรมการบัญชี ซึ่งสามารถจัดเตรียมรายการปรับปรุงอัตโนมัติ เช่น การปรับปรุงต้นทุน งานของนักบัญชีจะถูกทดแทนในส่วนของงานคำนวณที่ซับซ้อน และการจัดเตรียมรายการปรับปรุงบางส่วน หันไปมุ่งเน้นการควบคุมข้อมูลนำเข้าระบบ (Input) การตรวจสอบความถูกต้อง การตีความรายการค้า การวิเคราะห์ความสมเหตุสมผลของข้อมูลสารสนเทศและระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบงานด้านบัญชี

วัชนีพร เศรษฐศักดิ์โก (2555) ได้อธิบายถึงความถูกต้องแม่นยำในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบที่ทำหน้าที่รวบรวม บันทึก เก็บรักษา และประมวลผลรายการค้าและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้สำหรับการวางแผน ควบคุม ตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ช่วยลดความไม่แน่นอนและลดความผิดพลาดของข้อมูลทางบัญชีได้ ทำให้ข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้อง

แม่นยำช่วยเพิ่มความสามารถของผู้ตัดสินใจได้ดีขึ้นและช่วยการป้องกันปัญหาและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

จากการทบทวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความถูกต้องแม่นยำ สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในดำเนินงานบัญชีต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมและความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งาน ข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และเพิ่มประสิทธิภาพงานบัญชีได้ ตลอดจนมีระบบควบคุมที่สามารถป้องกันความผิดพลาด

### 5. ด้านเวลา (Timing)

ชฎาพา สุขสมัย (2564) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูป ด้านเวลาในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้น ช่วยลดการทำงานซ้ำ ๆ หรืองานประเภท Routine งานที่ใช้เวลามาก หรือใช้การตัดสินใจน้อย สามารถสรุปข้อมูลจำนวนมากให้สั้นกะทัดรัดในลักษณะ ที่กิจการต้องการ จัดพิมพ์และนำเสนอในรูปรายงานที่สวยงาม สะอาดและเป็นระเบียบ ช่วยในการทำงานให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง และไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น ในกรณีถ้าปริมาณงานของกิจการเพิ่มมากขึ้นกิจการสามารถขยายการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้อีกด้วย ทำให้ข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้องเชื่อถือได้และเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ทันเวลา

เมธวัจน์ วงศ์วิรัชกร (2564) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูป ด้านเวลาในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจลดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงาน จำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ และมีบทบาทสำคัญที่ทำให้เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารเห็นภาพรวมขององค์กรชัดเจน ชัดได้ว่าสิ่งที่ดำเนินการอยู่ประสบความสำเร็จหรือไม่ ได้กำไรหรือขาดทุนมากน้อยเพียงใด สามารถไปต่อในทิศทางไหนได้บ้าง ยิ่งในยุคที่ธุรกิจมีการแข่งขันสูง พร้อมการเปลี่ยนแปลงและการตัดสินใจของลูกค้านี่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การมีเครื่องมือหรือโปรแกรมบัญชีมาเป็นตัวช่วยให้งานบัญชีราบรื่นรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะช่วยลดต้นทุน เพิ่มความน่าเชื่อถือ และนับเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรยุคใหม่ควรเลือกใช้

อี-บิซิเนส พลัส (2564) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป ด้านเวลา ไว้ว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ช่วยในการสะท้อนความจริง เทียบตรง ป้องกันการทุจริต ตรวจสอบได้ และสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจได้ทันเวลา ได้โดยมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งจะช่วยให้กิจการป้องกันการทุจริตและโอกาสที่จะเกิดการทุจริตทำได้ยากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลทางบัญชีจะสามารถนำมาวิเคราะห์หาสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น หากจุดรั่วไหลที่เกิดได้ชัดเจน กิจการจะได้วางแผน เตรียมการป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และเป็นเครื่องมือ เพื่อประหยัดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

กิม เพชร เกตุ (2564) โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี นอกจากเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงานแล้ว ยังช่วยลดขั้นตอนลดต้นทุน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถประหยัดเวลาได้มากขึ้น และช่วยให้กิจการลดต้นทุนค่าเอกสารได้จำนวนมาก รวมถึงยังช่วยลดภาระที่บริษัทแบกรับในหลายส่วนอีกด้วย ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่ช่วยให้ผู้ประกอบการไม่ต้องมาพะวงหรือกังวลเกี่ยวกับเรื่องระบบบัญชีของบริษัท และสามารถใช้เวลาไปกับการดูแลงานส่วนอื่น ๆ ที่สำคัญของธุรกิจได้ ไม่ว่าจะเป็น กลยุทธ์การตลาด งานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้กิจการสามารถลดต้นทุน ลดขั้นตอนการทำงานได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านเวลา สามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมบัญชีมีประโยชน์มากมายหลากหลายไม่ว่าจะเป็นการช่วยลดเวลา ลดปริมาณคนในการทำงาน สรุปยอดหรือบัญชีได้อย่างง่ายเพียงแค่ใช้เวลาเพียงไม่กี่นาที ไม่จำเป็นต้องค้นหาเพิ่มให้ยุ่งยาก เมื่อมีฐานข้อมูลทางบัญชีก็ใช้ได้หลาย ๆ บัญชีในโปรแกรมเดียวกันด้วยการตั้งรหัสผ่านของผู้ใช้ แถมยังสามารถช่วยลดโอกาสเสี่ยงที่จะทำให้อัปเดตรั่วอีกด้วย จะเห็นว่าโปรแกรมทางบัญชีมีประโยชน์อย่างมาก สำหรับใครที่ไม่มีเวลา ต้องการความแม่นยำและถูกต้อง ดังนั้น การใช้โปรแกรมบัญชีจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในด้านงานของงานบัญชี เพราะหากการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีที่ผิดพลาดหรือไม่เหมาะสมกับงาน อาจส่งผลทำให้เกิดความสูญเสียทั้งเงินและเวลาได้

## 6. ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน (Conviencies)

เมธวัญ วงศ์วิทย์กร (2564) ได้อธิบายถึงความสะดวกในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้งานว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถประสานงานและ

ใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและทันการณ์ และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

วิชนิพร เศรษฐสุตโก (2555) ได้อธิบายถึงความสะดวกในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาใช้งานว่า การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาใช้งานถือเป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ความสะดวก ลดความยุ่งยากซ้ำซ้อน ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ อันจะเกิดประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจและเพิ่มศักยภาพขององค์กร โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีถูกออกแบบให้รองรับการทำงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การผลิต การขาย การขนส่งกระจายสินค้า การบริหารข้อมูล และการวางระบบและควบคุมด้านบัญชีและการเงินทำให้ช่วยลดความซ้ำซ้อนของงานบัญชี และเพิ่มเวลาการจัดการงานอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการแสดงผลให้เห็นภาพรวมของธุรกิจในงานด้านบัญชี ทั้งรายได้ รายจ่าย กำไร ขาดทุน รวมถึงรายละเอียดคิบบ่อยที่คนทำบัญชีต้องพบเจอในทุก ๆ วัน

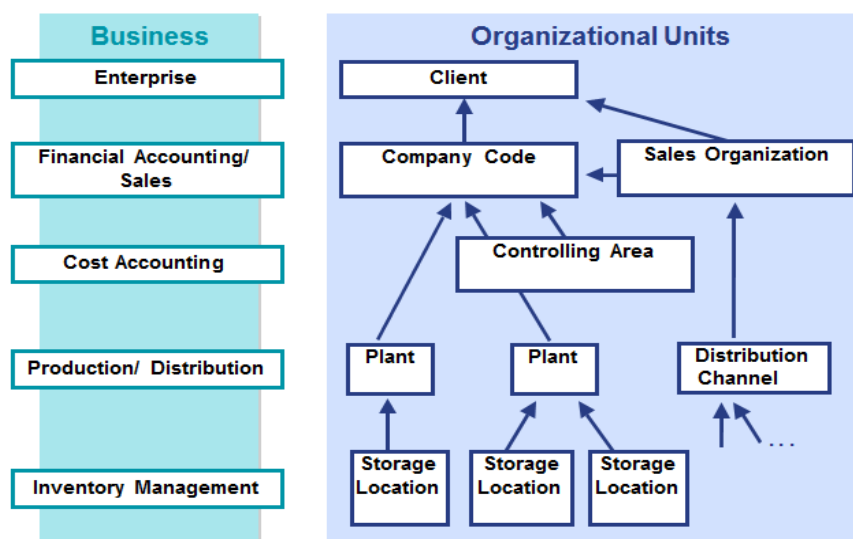
อนงค์ ดุคสุขแก้ว (2564) ได้อธิบายถึงความสะดวกในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาใช้งานว่า การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจง่ายขึ้น ทำให้มองเห็นจุดแข็งที่สร้างกำไรและจุดบอดที่ทำให้ขาดทุน ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น ปัจจุบันระบบจัดการบัญชีมีบริการให้เลือกหลากหลาย โปรแกรมบัญชีเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการความสะดวก คล่องตัว และรวดเร็วในการจัดการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับธุรกิจและความต้องการของตนเอง แม้เครื่องมือเหล่านี้จะช่วยทุ่นแรงในการทำธุรกิจได้มาก แต่ผู้ประกอบการก็ควรมีวินัยในการจัดเก็บข้อมูลเป็นประจำ และตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องสม่ำเสมอด้วย

จากการทบทวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน สามารถสรุปได้ว่า การใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น เนื่องจากโปรแกรมบัญชีถูกพัฒนาเพื่อให้ความง่ายต่อการใช้งาน ช่วยในการการเก็บข้อมูลในลักษณะของกระดาษมีความเสี่ยงในการสูญหายและเสียหายเป็นอย่างมาก นอกจากนี้การตรวจสอบก็สามารถทำได้ง่าย ๆ เพราะโปรแกรมบัญชีจะแบ่งเอกสารออกมาเป็นหมวดหมู่ ทำให้การตรวจสอบสามารถทำได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วต่อการใช้งานมากขึ้น โดยเฉพาะงานด้านบัญชีที่มีความซับซ้อน การใช้งานโปรแกรมบัญชีจะทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน

จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การประเมินประสิทธิภาพของเครือข่ายเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคู่กับการลงทุนก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดีไม่คู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ โดยเครื่องมือที่จะเข้ามาเป็นตัวช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก ลดเวลาทำงาน ลดความยุ่งยากซับซ้อน เพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่เจ้าของธุรกิจให้ความสำคัญต่อสร้างเสริมความแข็งแกร่งภายในธุรกิจให้เกิดความคล่องตัว และสร้างความปลอดภัยให้กับข้อมูลบัญชีขององค์กร

### แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานของโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP)

โปรแกรม SAP เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท ERP ชั้นนำตัวหนึ่งในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของประเทศเยอรมัน โปรแกรม SAP จึงเป็นระบบงานที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานย่อยแบบเรียลไทม์ช่วยให้ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงสอดคล้องกันระหว่างส่วนงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ช่วยลดงานการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบที่ 6 โครงสร้างภายในระบบ SAP

ในส่วน Application ทั้งหมดของ โปรแกรม SAP นั้นถูกพัฒนาขึ้นด้วยภาษา ABAP หรือ Advance Business Application Programming (ABAP/4) ซึ่งเป็นภาษาโปรแกรมในยุคที่ 4 หรือ 4GL

เป็นคำที่เรียกใน SAP Release 3.0 ส่วนใน SAP Release 4.0 เป็นต้นไป จะเรียกว่า ABAP เนื่องจากมีการพัฒนาภาษาโปรแกรม ABAP เป็นแบบ (Object-Oriented มากขึ้น) ในส่วนของ Run Time หรือ Kernel ของระบบ SAP นั้นถูกพัฒนามาจากภาษา C/C++ ในส่วนของการ Implement ระบบ SAP นั้นจะมีการทำ Customization หรือ Configuration (จริง ๆ แล้วก็คือการกำหนดค่า Parameter ต่าง ๆ) ผ่านทาง Implementation Guide (IMG) เพื่อให้โปรแกรม SAP ทำงานได้กับองค์กรนั้น ๆ ซึ่งก็คือ SAP เป็น Software Package ที่มีการทำงานในส่วนของการ Customization ในโปรแกรม SAP ให้เข้ากับหน่วยงานนั้น ๆ ได้ซึ่งจะประกอบไปด้วยหน้าที่หลัก ๆ ดังนี้



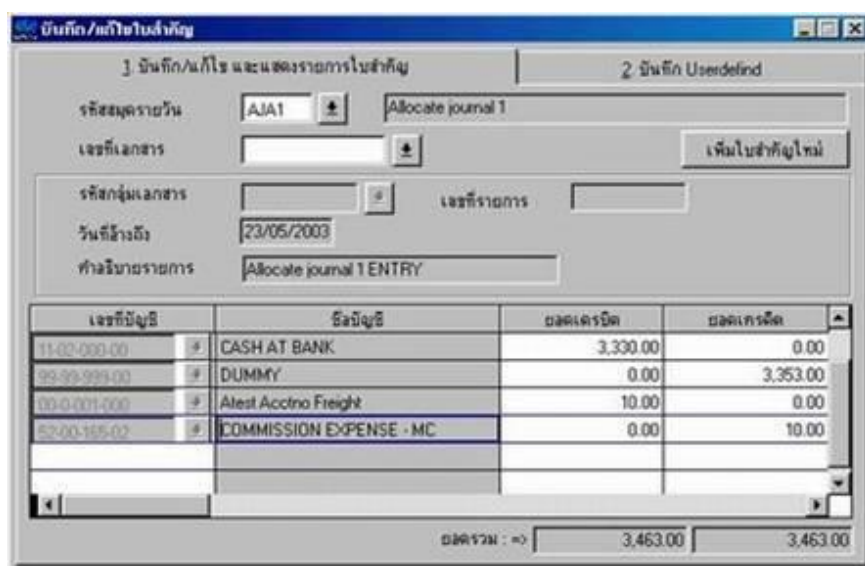
ภาพประกอบที่ 7 R/3 Client/Server

1. Sales and Distribution (SD) หรือ โมดูลทางการขายและการกระจายสินค้า ซึ่งเป็นระบบงานที่ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการขาย การจัดส่งสินค้า การออกใบแจ้งหนี้ เพื่อเรียกเก็บเงินจากลูกค้า การวางแผนการจัดส่งสินค้า การจัดส่ง และการทำจ่ายค่าขนส่ง
2. Material Management (MM) หรือ โมดูลทางการจัดการวัตถุดิบเป็นระบบงานที่ครอบคลุมด้านการบริหารจัดการกระบวนการจัดซื้อจัดหา และการบริหารสินค้าคงคลัง
3. Production Planning (PP) หรือ โมดูลทางการวางแผนการผลิตเป็นระบบงานที่ครอบคลุมด้านการบริหารการจัดการวางแผนและการผลิตสินค้า
4. Quality Management (QM) หรือ โมดูลทางการจัดการด้านคุณภาพเป็นระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

5. Plant Maintenance (PM) หรือโมดูลทางการซ่อมบำรุงโรงงานเป็นระบบงานที่เกี่ยวข้องกับงานการบำรุงรักษาและการซ่อมบำรุง ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการแจ้งเหตุเสีย การจัดการใบสั่งซ่อมและการปิดงานซ่อม

6. Human Resource (HR) หรือโมดูลทางการจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นระบบงานที่ครอบคลุมด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ

7. Financial Account (FI) หรือโมดูลทางด้านบัญชีการเงิน เป็นระบบงานที่รองรับงานด้านบัญชีและการเงิน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดรหัสบัญชีและการบันทึกบัญชีประเภทต่าง ๆ



### ภาพประกอบที่ 8 Financial Account (FI) หรือโมดูลทางด้านบัญชีการเงิน

เป็นระบบบัญชีแยกประเภทซึ่งง่ายและสะดวกในการใช้งาน เช่น สามารถกลับรายการให้อัตโนมัติ (Reversing Voucher) และยังสามารถรองรับรายการที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน เช่น รายการชำระค่าคงมัดต่าง ๆ (Recurring Voucher) รวมถึงยังสามารถกำหนดสูตรในการทำการจัดสรรบัญชีต่าง ๆ ได้อัตโนมัติ สามารถทำงานร่วมกันหลายๆ บริษัทฯ หรือ หลายๆ หน่วยงาน สามารถกำหนดรายงานได้ตามความต้องการ (Report Writer) เพื่อจัดทำงบการเงินและรายงานอื่น ๆ ได้ตามต้องการ ระบบบัญชีมีอยู่หลายระบบ คือ

- 7.1 General ledger
- 7.2 Book close
- 7.3 Tax



7.4 Accounts receivable

7.5 Accounts payable

7.6 Consolidation

7.7 Special ledgers

8. Controlling (CO) โมดูลทางด้านบัญชีหรือระบบควบคุมต้นทุน การจัดการหรือบัญชีบริหารเป็นระบบงานที่ครอบคลุมด้านการควบคุมและการจัดการภายในองค์กร เป็นการบัญชีที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอข้อมูลที่ใช้ในการควบคุมและวิเคราะห์การดำเนินงานภายในกิจการ อาทิ ระบบงบประมาณ ระบบต้นทุน ระบบที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลดำเนินการของหน่วยงานเพื่อการจัดการต่าง ๆ



ภาพประกอบที่ 9 Controlling (CO) โมดูลทางด้านบัญชีหรือระบบควบคุมต้นทุน

โปรแกรมจัดการเกี่ยวกับระบบต้นทุนการผลิต (Job Cost) ช่วยในการจัดการบริหารการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งระบบต้นทุนการผลิตสามารถควบคุมต้นทุนการผลิตสินค้าได้อย่างถูกต้อง เพราะสามารถที่จะกำหนดสูตรการผลิตสินค้าได้ เพื่อเพิ่มการควบคุมวัตถุดิบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการผลิต สามารถประมาณการผลิตล่วงหน้าได้ก่อนที่จะมีการผลิตจริงเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต้นทุนในการผลิต การจัดสรรเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต เช่น แรงงาน วัตถุดิบ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต โปรแกรมสามารถอ้างอิงเอกสารจากระบบขายสินค้าได้ในกรณีที่มีการผลิตตามใบสั่งซื้อของลูกค้า เพื่อความถูกต้องในการอ้างอิงข้อมูลมาเพื่อทำการผลิตสินค้า และสามารถสร้างเอกสารใบขอซื้อให้อัตโนมัตินกรณีที่ไม่มีสินค้าในคลังและตัดยอดสินค้าให้ในกรณีที่มีการเบิกวัตถุดิบไปผลิต ในระหว่างการผลิตหากมีการเบิกวัตถุดิบเพิ่ม, การส่งคืนวัตถุดิบ และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากประมาณการผลิตก็สามารถบันทึกรายการตามที่เกิดขึ้นจริงได้ เมื่อผลิตสินค้าเสร็จ โปรแกรมจะมีระบบตรวจสอบสินค้าของสินค้าที่ผลิต (QC)

เพื่อพิจารณาของดีหรือของเสียเพื่อนำเข้าคลังสินค้า ในกรณีที่มีของเสียก็สามารถนำไปผลิตใหม่ได้ และสามารถปันส่วน โสหุ้ยการผลิตได้ในกรณีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเป็นต้นทุนของสินค้า สิ่งที่สำคัญของการผลิตสินค้า คือการรับรู้ต้นทุนการผลิตที่ประมาณการไว้กับต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง โดยโปรแกรมจะสรุปต้นทุนการผลิตที่เกิดขึ้นจริงจากการปิดใบสั่งผลิตเพื่อ เปรียบเทียบกับ ยอดประมาณการผลิตที่ตั้งไว้ และนำมาพิจารณาเพื่อปรับวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการผลิต สามารถลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

ระบบควบคุมต้นทุนมีอยู่หลายระบบ คือ

- 8.1 Cost elements
- 8.2 Cost centres
- 8.3 Profit centres
- 8.4 Internal orders
- 8.5 Activity based costing
- 8.6 Product costing

มีโมดูลย่อยได้แก่

- 8.7 Overhead Cost Controlling (CO-OM)
- 8.8 Cost and Revenue Element Accounting (CO-OM-CEL)
- 8.9 Cost Center Accounting (CO-OM-CCA)
- 8.10 Overhead Orders (CO-OM-OPA)
- 8.11 Activity-Based Costing (CO-OM-ABC)
- 8.12 Product Cost Controlling (CO-PC)
- 8.13 Product Cost Controlling (CO-PC)
- 8.14 Product Cost Planning (CO-PC-PRD)
- 8.15 Cost Object Controlling (CO-PC-OBJ)
- 8.16 Profitability Analyses (CO-PA)

9. Asset Management (AM) หรือโมดูลทางด้านจัดการสินทรัพย์ถาวรเป็นระบบงานที่บริหารสินทรัพย์ถาวรต่าง ๆ ได้แก่ โมดูลทางด้านการบริหารการเงินเป็นระบบการบริหารเงินสดหรือเงินฝาก หรือระบบการบริหารงบประมาณคือการควบคุมงบประมาณหลัก หรือระบบบัญชีลูกหนี้หรือการทำรายงานการเงินที่จะสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรของสาขาทั้งหมดและคู่ข้อมูลข่าวสารรวม

เป็นระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน นอกจากคำนวณค่าเสื่อมราคาแล้ว ยังมีระบบทะเบียนทรัพย์สินที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดตามประวัติการใช้งานและค้นหาตำแหน่งที่ตั้งของสินทรัพย์แต่ละตัว สามารถพิมพ์บาร์โค้ดเพื่อนำไปติดอยู่บนสินทรัพย์แต่ละชิ้น สามารถใช้งานร่วมกับ Barcode Scanner, Barcode Reader, Handheld PC และอุปกรณ์อื่น ๆ ได้แก่

9.1 รหัสทรัพย์สินสามารถแจกแจงได้เป็น Asset Group, Asset Sub-Group

9.2 GL Transaction แยกตาม Asset Group และ ตาม Cost Center

9.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบทรัพย์สินสามารถบันทึกรายละเอียดตามสถานที่ตั้ง (Location), พนักงานที่ดูแลทรัพย์สิน

9.4 กำหนดรหัสของทรัพย์สินหลัก (Parent Asset Code) ได้ และสามารถรายงานโดย Sort ตามรหัสทรัพย์สินหลักได้

9.5 กำหนดวิธีการคำนวณค่าเสื่อมราคาของแต่ละทรัพย์สิน มีให้เลือก 4 วิธี 1.Straight Line 2.Declining 3.Double Declining 4.None (สำหรับทรัพย์สินที่กฎหมายกำหนดไว้ว่าไม่ต้องคำนวณค่าเสื่อมราคา เช่น ที่ดิน เป็นต้น)

9.6 บันทึกรายละเอียดต้นทุนของทรัพย์สินแต่ละตัว เช่น ราคาทรัพย์สิน, ค่าติดตั้ง, ค่าขนส่ง, ค่าภาษี เป็นต้น

9.7 สามารถบันทึกการขายหรือโอนหลังโดยให้ระบบคำนวณค่าเสื่อมราคาตั้งแต่วันที่ซื้อบันทึกเป็นค่าเสื่อมราคาในงวดปัจจุบันได้

9.8 บันทึกประวัติรายละเอียดการซ่อมแต่ละครั้งได้

9.9 บันทึกการโอนย้ายทรัพย์สินระหว่าง หน่วยงาน, สถานที่ตั้ง, ผู้ดูแล พร้อมรายงานตรวจสอบความถูกต้องก่อนยืนยันการโอน

9.10 บันทึกการขายทรัพย์สินหรือหยุดคำนวณค่าเสื่อม พร้อมรายงานเพื่อให้อนุมัติการตัดจำหน่าย

9.11 มีรายงานทะเบียนทรัพย์สินพร้อมค่าเสื่อมราคา โดยแยกตามหน่วยงาน, โครงการ

9.12 มีรายงานค่าเสื่อมราคา ประจำเดือนแบบสรุป สามารถแสดงทั้งยอดยกมา, รายการที่ตัดจำหน่ายในงวด, รายการที่ซื้อใหม่ในงวด และค่าเสื่อมของงวดปัจจุบัน

9.13 มีรายงานวางแผนการจัดซื้อหรือตัดจำหน่ายล่วงหน้า 5 ปี (Planning Report)

9.14 มีรายงานทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือน (Property Tax)

9.15 รายงานการตรวจนับทรัพย์สิน สามารถสั่งให้ Sort ตาม Location ก่อนได้ เนื่องจากทรัพย์สินบางตัวถูกคำนวณค่าเสื่อมราคาของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง แต่ตัวทรัพย์สินไม่ได้ตั้งอยู่ที่หน่วยงานนั้น

9.16 รายงานทรัพย์สินที่เข้ามาระหว่างงวด สามารถแยกเป็นทรัพย์สินที่เริ่มใช้งานแล้วหรืออยู่ระหว่างการติดตั้ง สามารถเลือกรายงานได้ทั้ง Monthly และ Yearly

9.17 มีรายงานทรัพย์สินที่จำหน่ายไปหรือตัดบัญชีไประหว่างงวด สามารถเลือกรายงานได้ทั้ง Monthly และ Yearly

10. Workflow (WF) หรือ โมดูลทางด้าน Flow ของกระบวนการทำงานเป็นเรื่องของ Workflow ที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างอัตโนมัติเช่น ส่งคำสั่งผ่าน E-Mail

11. Industry Solutions (IS) คือ ส่วนระบบงานธุรกิจเฉพาะ โดยที่ไม่ใช่โมดูลมาตรฐานของระบบ SAP เป็น โมดูลเพิ่มเติมโดยจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแต่ละอุตสาหกรรม

ความสามารถในการทำงานของโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP) ได้ออกแบบมาให้รองรับการดำเนินงานของธุรกิจ หรือหน่วยงาน ด้วยคุณสมบัติที่หลากหลายต่อการใช้งาน อาทิเช่น

11.1 ระบบบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) Integration Business Planning เป็นระบบที่ไม่ซับซ้อน

11.2 การทำ Strategic Management, Balance Score Card การติดตามและประเมินผลตามตัวชี้วัด (KPI) ที่สามารถวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์สถานภาพปัจจุบัน อดีต และอนาคตได้

11.3 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM)

11.4 การวางแผนธุรกิจร่วม (Integration Business Planning) แล้วส่งต่อข้อมูลไปในระบบ ERP ซึ่งสามารถดูผลผ่านทางโปรแกรม Web browser หรือ Excel ได้

11.5 การออกรายงาน (Report) ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในทุกระดับขององค์กร รายงานดังกล่าวสามารถส่งต่อไปยังผู้ใช้งานโดยผ่านทาง E-mail หรือ SMS ได้

11.6 สามารถออกแบบซอฟต์แวร์ประยุกต์ซึ่งทำงานผ่านเว็บไซต์ (Web Application Design) ได้

11.7 มีแม่แบบ (Template) ของ Module ต่าง ๆ ที่เป็น Best Practice จำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานซอฟต์แวร์

11.8 การนำซอฟต์แวร์นี้มาใช้งานในองค์กร จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ได้แก่

11.8.1 การมีลูกค้าใหม่ (New Customer) คือ การหาลูกค้าใหม่จากลูกค้าเก่า แนะนำ (Member Get Member) โดยอาจใช้ผลประโยชน์เพื่อจูงใจลูกค้าเก่าให้แนะนำเพื่อน ๆ หรือบุคคลรู้จักหรือบอกต่อให้กับเรา วิธีนี้มีข้อแม้ว่าลูกค้าเก่าต้องประทับใจในสินค้าและบริการของเราอย่างมาก

11.8.2 การบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อย ๆ ในวงการบริหารทรัพยากร องค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากร อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกต้องทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งด้วย ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรดังนี้

11.8.3 การสร้างระบบการทำงานของซอฟต์แวร์ในองค์กรแบบ Portal ทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Machine) และ การทำงานด้วยความเร็วสูง (Speed) ความถูกต้อง การสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูล (Communication) แม่นยำเชื่อถือได้ (Accuracy and Reliability) และการเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก (Storage)

สถาปัตยกรรมของโปรแกรม SAP เป็นระบบที่ทำงานร่วมกันเนื่องด้วยตลาดและความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลง ทำให้ระบบ software มีการพัฒนาและสร้างโปรแกรมที่สามารถสนับสนุนแต่ละส่วนของธุรกิจ ทั้งยังสามารถติดตั้ง R/3 application ได้มากกว่า 1 ตัว ในการเพิ่มความเร็วในการทำงาน

SAP มีหลาย Module มีหน้าที่ต่างกันแต่ทำงานร่วมกัน (แต่ละ Module คือแต่ละส่วนของธุรกิจ) ผลิตภัณฑ์ SAP มี 2 กลุ่ม คือ

1. SAP R/2 ใช้สำหรับเมนเฟรม
2. SAP R/3 ใช้กับระบบ Client/server

SAP เป็นบริษัทของเยอรมนีเป็นผู้บุกเบิกของบริษัทคือ SAP R/3 โดยตัว "R" หมายถึง "Real time data processing" ส่วน "3" หมายถึง สถาปัตยกรรมโปรแกรมแบบ 3 ชั้น (three-tier) :ฐานข้อมูล, แอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ และไคลเอนต์ (Sap gui) โดยผลิตภัณฑ์รุ่นก่อนหน้า SAP R/3 คือรุ่น R/2

สรุปได้ว่าในการบริหารเพื่อวางแผนและจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั่วทั้งบริษัทโดยการเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดซื้อ การผลิต การขาย

โลจิสติกส์ บัญชี การเงินและงานบุคคล เป็นต้น เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบเพื่อมุ่งไปสู่ผลกำไรสูงสุดของบริษัท

## แนวคิดโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP)

### ของงานบัญชีและการเงิน

FI Financial Accounting โมดูลนี้ได้รวบรวมขั้นตอนการทำงานของระบบการทำบัญชี และการบริหารการเงินเข้าไว้ด้วยกัน

1. ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger) โมดูลนี้เป็นการบันทึกข้อมูลบัญชีแยกประเภทรายวัน (Transactions) ตลอดจนการตรวจสอบบัญชี (Audit Trail) และทำให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถจะดูข้อมูลการเงินได้

2. ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Payable) ทำหน้าที่คำนวณการจ่ายเงินและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นหนี้ และส่วนลด จะเชื่อมโยงเข้ากับระบบงานอื่น ๆ เช่น การจัดซื้อ การควบคุมคลังสินค้า และควบคุมโรงงานผลิต

3. ระบบสินทรัพย์ถาวร (Fixed Assets) จะทำการบริหารค่าเสื่อมราคา (Depreciation) และต้นทุนอื่น ๆ เช่น สิ่งก่อสร้าง ทรัพย์สินสมบัติ เครื่องมือและอุปกรณ์

4. ระบบการทำบัญชีต้นทุน (Cost Accounting) จะทำการวิเคราะห์ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายประจำ (โสหุ้ย) และต้นทุนการผลิต เช่น การคำนวณต้นทุนแบบมาตรฐาน (Standard) แบบต้นทุนเฉลี่ย (Average) แบบเข้าก่อนออกก่อน (FIFO) แบบเข้าทีหลังออกก่อน (LIFO) แบบเป้าหมาย (Targets) และแบบการคำนวณต้นทุน (ABC- Activity Based Costing)

5. ระบบการบริหารเงินสด (Cash Management) เป็นระบบการบันทึกค่าใช้จ่ายเงินสด หรือเงินฝาก การบันทึกการชำระเงินสดและการรับ รายงานการวางแผนเงินสด (Cash Project Report) การคำนวณเงินสดที่จะใช้และแหล่งที่มาของเงินสดในปัจจุบัน (Expected Cash Users/Sources) รวมถึงการวิเคราะห์การถือเงินสด (Analyzes Cash Holdings) การทำข้อตกลงทางการเงิน (Financial Deals) และความเสี่ยงจากการลงทุน (Investment Risk)

6. ระบบการบริหารงบประมาณ (Budgeting) ระบบการบริหารงบประมาณได้รวมถึงการควบคุมงบประมาณหลักขององค์กร (Budgetary Controls) การทำบัญชีงบประมาณ (Budget Accounting) การพัฒนางบประมาณ (Budget Development) และการจัดสรรงบประมาณ (Budget Allocation) โดยระบบควรจัดเตรียมเครื่องมือให้เพียงพอที่จะพัฒนารายละเอียดของงบประมาณ โดยส่วนที่เพิ่มเติมจะสามารถเข้าไปรวมกันได้กับระบบการบริหารโครงการได้

7. ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Receivable) ระบบบัญชีลูกหนี้จะทำการติดตามกำหนดการจ่ายเงินจากลูกค้าที่จะต้องทำการจ่ายให้องค์กร โดยบรรจุเครื่องมือที่จะทำการควบคุมและเร่งการรับเงินจากรายการที่บันทึกไว้ของใบสั่งขาย (Sales Order) เพื่อโอนไปเป็นการรับชำระหนี้

8. รายงานการเงิน (Financial Reporting) รายงานการเงินใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางการเงิน (Financial Information) และตรวจสอบผลการดำเนินการของสาขาทั้งหมดและดูข้อมูลข่าวสารรวม (Consolidate) โดยระบบนี้จะมีเครื่องมือให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างรายงานเพิ่มขึ้นเองได้ และช่วยในการจัดเตรียมข้อมูล (Depth of Data) และการเข้าถึงข้อมูลการเงินที่สรุปได้จากข้อมูลทั้งหมด

### **CO Controlling หรือโมดูลทางด้านบัญชีจัดการหรือบัญชีบริหาร**

Controlling (CO) เป็นการทำบัญชีสำหรับภายใน ใช้สำหรับการรายงานต่อผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ ได้แก่ การรวบรวมงบการเงินและการรายงาน (Financial Consolidation and Reporting) การบันทึกสมุดบัญชีรายวัน (Journal Entry) รายงานงบการเงิน (Financial Statement Reporting) การสร้างรายงานทางการเงิน (Financial Report Writer) การวิเคราะห์การผันแปรทางบัญชี (Variance Analysis) และรายงานทางการเงินเพิ่มเติม (Additional Financial Reporting)

### **TR Treasury หรือโมดูลทางด้านการบริหารการเงิน**

1. ระบบการบริหารเงินสด (Cash Management) ระบบการบันทึกค่าใช้จ่ายเงินสดหรือเงินฝาก การบันทึกการชำระเงินสดและการรับ รายงานการวางแผนเงินสด (Cash Project Report) การคำนวณความคาดหวังของเงินสดที่จะใช้และแหล่งที่มา เงินสดในปัจจุบันที่พร้อมใช้ประโยชน์ได้ (Expected Cash Users/Sources) และอื่น ๆ รวมถึงการตรวจดูและวิเคราะห์การถือครองเงินสด (Analyzes Cash Holdings) การทำความตกลงทางการเงิน (Financial Deals) และความเสี่ยงในการลงทุน (Investment Risk)

2. ระบบการบริหารงบประมาณ (Budgeting) ระบบการควบคุมงบประมาณหลักขององค์กร (Budgetary Controls) การทำบัญชีงบประมาณ (Budget Accounting) การพัฒนางบประมาณ (Budget Development) และการจัดสรรงบประมาณ (Budget Allocation) โดยระบบควรจะต้องเตรียมเครื่องมือให้เพียงพอที่จะทำที่จะทำให้สามารถพัฒนารายละเอียดของงบประมาณ และการวิเคราะห์ โดยส่วนที่เพิ่มเติมควรจะสามารถเข้าไปรวมกันได้กับระบบการบริหารโครงการได้อย่างสมบูรณ์เสมือนระบบเดิม หรือไม่ก็ควรจะต้องเชื่อมต่อกันได้ระบบการบริหารงบประมาณได้รวมถึงการควบคุมงบประมาณหลักขององค์กร (Budgetary Controls) การทำบัญชีงบประมาณ (Budget Accounting) การพัฒนางบประมาณ (Budget Development) และการจัดสรรงบประมาณ (Budget Allocation) โดยระบบควรจะต้องเตรียมเครื่องมือให้เพียงพอที่จะทำที่จะทำให้สามารถ

พัฒนารายละเอียดของงบประมาณ และการวิเคราะห์ โดยส่วนที่เพิ่มเติมควรจะสามารถเข้าไปรวมกันได้กับระบบการบริหารโครงการได้อย่างสมบูรณ์เสมือนระบบเดิม หรือไม่ก็ควรจะเชื่อมต่อกันได้

3. ระบบเจ้าหนี้ เมื่อเจ้าหนี้ทำการวางบิลเพื่อนับรับชำระเงินแล้ว เมื่อใกล้ครบกำหนดชำระเงิน ระบบก็จะทำการเตือนล่วงหน้า ฝ่ายบัญชีก็จะดูรายการที่ต้องทำเช็คจ่ายรอไว้ เมื่อเจ้าหนี้นำใบเสร็จรับเงินมาพร้อมกับขอรับเช็คก็ทำการบันทึกรายการนั้นจับคู่กับเช็คจ่ายที่ได้บันทึกไว้ล่วงหน้าแล้ว ระบบก็จะทำการตัดหนี้ ปรับปรุงรายการในทะเบียนเช็คจ่าย ออกภาษีซื้อ และลงบัญชีอัตโนมัติ

4. รายงานการเงิน (Financial Reporting) รายงานการเงินทำให้สามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กรได้แม่นยำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากรายงานเหล่านั้น โดยรายงานเหล่านี้จะอนุญาตให้องค์กรย่อยทราบรายละเอียดทางการเงิน (Financial Information) ขณะเดียวกันองค์กรใหญ่ที่ถือหุ้นในองค์กรย่อย (Subsidiaries) จะสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการขององค์กรสาขาทั้งหมดและดูข้อมูลข่าวสารรวม (Consolidate) ได้เช่นกัน และจัดเตรียมข้อมูลเชิงลึก (Depth of Data) และการเข้าถึงข้อมูลการเงินที่จะสามารถสรุปข้อมูลทั้งหมด

5. การเข้าใช้งานใน โปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP)

ขั้นตอนที่ 1 เปิดหน้าต่าง

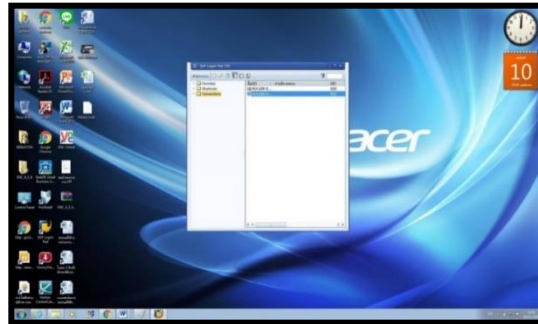


ขั้นตอนที่ 2 ดับเบิลคลิก

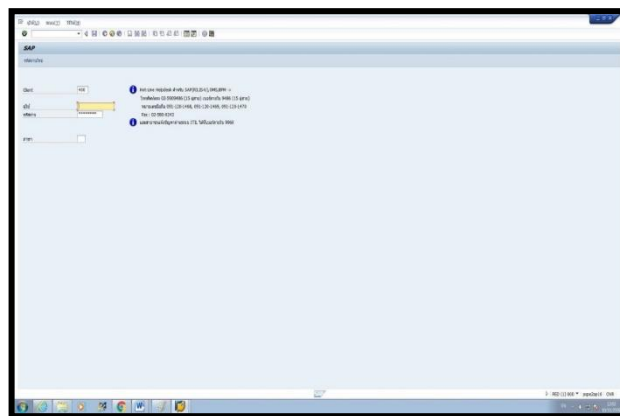




ขั้นตอนที่ 3 จะเปิดระบบหน้าหลักให้เลือก ข้อ 2



ขั้นตอนที่ 4 Log in เข้าใช้งาน



| End-User Service Delivery             |                                   |                               |                                    |                                |                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Analytics                             | Strategic Enterprise Management   | Financial Analytics           | Operations Analytics               | Workforce Analytics            |                                     |
| Financials                            | Financial Supply Chain Management | Financial Accounting          | Management Accounting              | Corporate Governance           |                                     |
| Human Capital Management              | Talent Management                 |                               | Workforce Process Management       |                                | Workforce Deployment                |
| Procurement and Logistics Execution   | Procurement                       | Supplier Collaboration        | Inventory and Warehouse Management | Inbound and Outbound Logistics | Transportation Management           |
| Product Development and Manufacturing | Production Planning               | Manufacturing Execution       | Enterprise Asset Management        | Product Development            | Life-Cycle Data Management          |
| Sales and Service                     | Sales Order Management            | Aftermarket Sales and Service | Professional-Service Delivery      | Foreign-Trade Management       | Incentive and Commission Management |
| Corporate Services                    | Real Estate Management            | Project Portfolio Management  | Travel Management                  | Environment, Health and Safety | Quality Management                  |
| SAP NetWeaver                         | People Integration                |                               | Information Integration            | Process Integration            | Application Platform                |

ภาพประกอบที่ 10 การทำงานของโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP)

การทำงานของโปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP) จะทำงานแบบ 3-tiers คือ Database Server Layer, Application Server Layer และ Presentation Layer โดยการทำงานจะมี Dispatcher เป็นตัวติดต่อกับ SAP GUI และคอยกระจายงานให้กับ Work Process โดยตัว Dispatcher จะคอยตรวจสอบว่า Work Process ตัวใดว่างก็จะส่งงานให้ทำ จากนั้น Work Process ก็จะเข้าติดต่อกับ DB Process เพื่อนำข้อมูลออกมา

Work Process นี้มี 5 ตัว ดังนี้

1. Enqueue – จะทำหน้าที่ lock ข้อมูลเพื่อไม่ป้องกันไม่ให้ process เข้ามาทำงานทับซ้อนได้ในขณะที่ process ใด process หนึ่งทำงานอยู่
2. Dialog – เป็นส่วนที่ติดต่อกับ User
3. Background – เป็น process ที่ถูกรันอยู่ข้างหลังตลอดเวลา เช่น เราตั้งเวลาให้ process นี้ทำการตัดยอดทุกเที่ยงคืน เป็นต้น
4. Spool – เป็น process ที่ควบคุมการทำงานของเครื่องพิมพ์ โดยทำหน้าที่เก็บ log file ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้สั่งพิมพ์ เวลาพิมพ์ พิมพ์จากเครื่องใด เป็นต้น
5. Update V1, V2 – เป็น process ที่คอยทำงานกับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ (Mass Data) โดย process จะแบ่ง priority เป็น 2 ระดับคือ V1 และ V2 โดยเราสามารถกำหนดให้ work process ทำงานแบบนี้ เช่น  $V1 > V2$  นั้นหมายถึง V2 จะมี priority ในการทำงานต่ำกว่า V1 เป็นต้น

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีความสำคัญในการเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ในองค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศทางบัญชี มีระบบย่อยจำนวนมากซึ่งการบริหารจัดการวางระบบสารสนเทศทางบัญชีจะมีผลต่อการใช้งานระบบอย่างมาก เพราะหากข้อมูลมีความล่าช้าและไม่ถูกต้อง จะทำให้ผู้บริหารไม่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ จึงทำให้มีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขึ้นมาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน โดยโปรแกรมที่ได้รับความนิยมกันมากคือ โปรแกรม System Application and Product in Data Processing (SAP) ซึ่งมีผู้ใช้งานกันอย่างแพร่หลายในหลายกิจการและหลากหลายอุตสาหกรรม รวมถึงกิจการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมอีกด้วย

#### การวัดความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP มาใช้ในงานบัญชี

เสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า การวัดความสำเร็จของการนำระบบ ERP โดยการใช้โปรแกรม SAP ในองค์กรนั้นมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับผู้ทำวิจัยแต่ละท่าน เช่น

1. การวัดความสำเร็จด้านองค์กรที่ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้น (White et al., 1982; Al-Mashari et al., 2003; พงศ์พิไล วงศ์เจริญ, 2549)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (White et al., 1982; Al-Mashari et al., 2003; มานิตย์ เป้าทอง, 2552; ระวีวรรณ อัสวชัยพร, 2552)

3. การยอมรับและมีการใช้งานระบบ (Ang et al., 1995; Yusuf et al., 2004)

เนื่องด้วยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการติดตั้งโปรแกรม SAP สำเร็จแล้ว จึงได้ทำการวัดความสำเร็จในการใช้งาน SAP ในงานบัญชี 3 ประการ คือ

1. ตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ เพื่อวัดด้านความยากง่ายในการใช้งานโปรแกรม SAP โดยมีสมมติฐานว่า การนำ SAP มาใช้ในงานบัญชี จะมีผลสำเร็จ เมื่อผู้ใช้งานจะพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งเกิดจากการที่โปรแกรมมีการใช้งานง่าย และตอบสนองความต้องการ และสิ่งที่เกิดขึ้นด้านบุคลากรเมื่อนำ SAP มาใช้งาน

2. ตัววัดความสำเร็จด้านองค์กร คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้น เพื่อวัดความคุ้มค่าในการลงทุนติดตั้งโปรแกรม SAP ของกิจการ โดยมีสมมติฐานว่า การนำ SAP มาใช้ในงานบัญชีจะมีผลสำเร็จเมื่อใช้งานแล้วทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานดีขึ้น

3. ตัววัดความสำเร็จด้านรายงานทางการเงิน คือ ประสิทธิภาพในการออกรายงานทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นความถูกต้อง ความครบถ้วน ความทันต่อเวลา และความรวดเร็วล้วนเป็นสิ่งชี้วัดความสำเร็จด้านรายงานทางการเงิน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ปัจจัยตัวที่ 1 การบริหารจัดการ

พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชี และการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 192 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาในการใช้ SAP ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ปัจจัยด้านควบคุมภายใน ด้านคุณภาพสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ศิริเดช คำสุพรหม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของพนักงานบัญชีในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ SAP โมดูล FI ของพนักงานบัญชีในบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ SAP FI คือ ระบบบัญชีการเงินของระบบปฏิบัติการทรัพยากรองค์กรโดยรวม ประกอบด้วย ส่วนประกอบย่อย ๆ ได้แก่ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบบัญชีลูกหนี้และเจ้าหนี้ ระบบบัญชีทรัพย์สิน ระบบบัญชีธนาคาร ระบบการจัดการค่าใช้จ่ายเดินทาง ระบบจัดการการลงทุน และระบบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีรูปแบบความสำเร็จทางระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 380 คน ซึ่งมีเพียง 191 ชุดที่ได้รับตอบกลับและมีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร เป็นความสำคัญรองลงมา ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าว มีอิทธิพลเชิงบวกกับปัจจัยความสำเร็จด้านบุคลากร และด้านองค์กรอีกด้วย ทั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ตามลำดับ

สมานชัย กิจวิจารณ์ (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตามพันธกิจและภารกิจ (Mission) ให้สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ (Vision) และเป้าประสงค์ขององค์กร (Corporate Goal) ตามรูปแบบการบริหารตามแผนยุทธศาสตร์สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ การคิดการล่วงหน้า
2. การจัดองค์กร (Organizing) คือ การจัดโครงสร้างของสายงาน ตำแหน่งงาน และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ
3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) คือ การดูแลสั่งการให้งานเป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย
4. การประสานงาน (Coordinating) คือ การดูแลควบคุมและอำนวยความสะดวกให้ผู้ทำงานสามารถทำงานได้โดยสะดวกเต็มความสามารถ

5. การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางเอาไว้

น้ำผึ้ง เรื่องสุวรรณ (2562) ศึกษาเรื่อง ผลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งนักวิชาบัญชีและการเงินสังกัดกองคลังของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 224 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผลของการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ ด้านความทันเวลา และด้านตรวจสอบได้

โอชิต เหมขุนทด (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคราฟต์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคราฟต์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานบัญชี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในสำนักงานบัญชี จำนวน 426 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์ และความง่ายของคำสั่งใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคราฟต์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่า ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคราฟต์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย

อังกริยา อัมรส (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารเจ้าหน้าที่การเงิน บัญชี พัสดุ ของโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การควบคุมภายใน 1) ด้านปัจจัยด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติ 2) ด้านการได้รับสนับสนุนจาก ฝ่ายบริหาร 3) ด้านโครงสร้างการจตั้งองค์กร 4) ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านบัญชีและการเงินด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการรายงานและประเมินผลการตรวจสอบ และด้านประสิทธิผล

ในภาพรวม และปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

สุภาวดี ลอยศร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของหัวหน้างานบัญชีและการเงินของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร และกระบวนการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของหัวหน้างานบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้างานบัญชีและการเงินของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 378 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร คือ ด้านการวางแผนและด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) คือ ด้านการใช้ระบบงบประมาณ และด้านการใช้ระบบบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของหัวหน้างานบัญชีและการเงินของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จรรยาเกียรติ กุลสอน (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งได้จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21 จังหวัดหนองคายที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2558 จำนวน 560 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การวางแผน และสมรรถนะ พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี โดยตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน มากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 1.00 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการวางแผน และปัจจัยด้านสมรรถนะ มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.98, 0.38 และ 0.19 ตามลำดับ และพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในโรงเรียนมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.19

ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.95

ญาณิศา พลอยชุม (2558) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต อันได้แก่ คุณภาพระบบที่ประกอบด้วย ความง่ายในคำสั่งใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันได้แก่ คุณภาพระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต และการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุขที่ได้รับของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ การใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน ผลการวิจัยแสดงว่า 1) คุณภาพระบบในมิติความง่ายในคำสั่งใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 2) คุณภาพระบบในมิติความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 3) คุณภาพระบบในมิติความเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 4) คุณภาพระบบในมิติความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร 5) คุณภาพระบบในมิติความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 6) คุณภาพระบบในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 7) คุณภาพระบบในมิติความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 8) การใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 9) การใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขที่ได้รับของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และ 10) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร และผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารพาณิชย์ควรมุ่งเน้นคุณภาพระบบในมิติด้าน ความง่ายในคำสั่งใช้งาน มิติด้าน

ความปลอดภัยในการใช้งาน มิติด้านความมีเสถียรภาพ มิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และ มิติด้านความง่ายในการเข้าถึง เพื่อให้เกิดการใช้งานระบบ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน อินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร

จิรวัดน์ สุขศรี (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ รับส่งสินค้า/ วัตถุดิบด้วยระบบ SAP ของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิตยานยนต์ และผู้ผลิตชิ้นส่วนในประเทศไทยต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับส่งสินค้า/ วัตถุดิบ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทยต่อ ประสิทธิภาพในกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุดิบโดยระบบ SAP, เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพล ในกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุดิบโดยระบบ SAP ของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัท ผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิต รถยนต์ในประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 400 ชุด ซึ่งเครื่องมือ ที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กรส่งผลต่อการยอมรับประสิทธิภาพของ ความถูกต้องต่อกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุดิบโดยใช้ระบบ SAP ปัจจัยภายในองค์กรและ ภายนอกองค์กรไม่ส่งผลต่อการยอมรับประสิทธิภาพด้านเวลาของกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุดิบ โดยใช้ระบบ SAP, ปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กรไม่ส่งผลต่อการยอมรับ ประสิทธิภาพด้านการควบคุมของกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุดิบโดยใช้ระบบ SAP ไม่แตกต่างกัน

ปัทมกร ศิลมัญญ์ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบ ERP ของบริษัทออราเคิล มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้จัดการ โครงการ เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของหน่วยงานที่ใช้ระบบ ERP ผลการศึกษาพบว่า 1) ความเข้าใจของผู้ใช้งานและการสื่อสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับ ความเหมือนจริงที่ผู้ใช้งานคาดหวังไว้ก่อนการพัฒนาระบบ 2) ความพร้อมขององค์กรทั้งทางด้าน บุคลากรและทักษะในการทำงานที่ดีส่งผลให้การใช้งานระบบเป็นไปได้อย่างราบรื่น 3) ความสามารถในการบริหารจัดการ โครงการส่งผลกระทบต่อระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กร พบว่า การจัดการแผนการดำเนินงานที่ดีมีส่วนช่วยผลักดันให้การนำระบบ ภายใต้องค์กรมาเชื่อมโยงกันให้ประสบผลสำเร็จ 4) การสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อการมี



ส่วนร่วมของผู้ใช้งาน เนื่องจากมีส่วนช่วยในการโน้มน้าวใจและเป็นທີ່ปรึกษาให้กับพนักงาน 5) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจส่งผลต่อระบบคุณภาพของระบบ ERP และการช่วยสนับสนุนองค์กร 6) การประสานงานและความร่วมมือของที่ปรึกษาและผู้ใช้งานเพื่อให้ดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ 7) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจและการยอมรับการใช้งานของระบบ ERP 8) ระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการดำเนินงานจากการปรับปรุงการแข่งขันองค์กร 9) ข้อมูลผิดพลาดน้อยลงและมีความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และ 10) การดำเนินงานฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ความผิดพลาดช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและนำระบบไปใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

## ปัจจัยตัวที่ 2 ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP

อาภาวรรณ สวงหงษ์ (2564) ศึกษาเรื่อง การบริหารการเงินและบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบัญชีและการเงิน สังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารการเงินและบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบัญชีและการเงิน สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรงานบัญชีและการเงิน สังกัดกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 285 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรงานบัญชีและการเงิน สังกัดกระทรวงพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการเงินและบัญชี สังกัดกระทรวงพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) การบริหารบัญชีและการเงิน ด้านการรับ-จ่ายเงิน และด้านระเบียบและแนวทางการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องและครบถ้วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) การบริหารการเงินและบัญชีด้านการรับ-จ่ายเงิน ด้านระเบียบแนวทางการปฏิบัติงาน และด้านการบันทึกบัญชีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเสร็จตามเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แกทริยา วันวงศ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทของนักบัญชี 2) ศึกษาคุณลักษณะของนักบัญชี 3) ศึกษาคุณสมบัติของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ประชากรในการวิจัยเป็นผู้จัดทำบัญชีและการเงินในกรุงเทพมหานคร จำนวน 32,048 คน ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของนักบัญชี

ด้านทัศนคติของนักบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  และ S.D = 0.5) ด้านวิสัยทัศน์ของนักบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$  และ S.D = 0.56) และด้านความรับผิดชอบต่อวิชาชีพบัญชี ( $\bar{X} = 3.84$  และ S.D = 0.59) คุณลักษณะของนักบัญชี ด้านมีทักษะวิชาชีพบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$  และ S.D = 0.58) ด้านมีความละเอียดรอบคอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$  และ S.D = 0.52) และด้านมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$  และ S.D = 0.55) คุณสมบัติของการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัญชีของผู้จัดทำบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$  และ S.D = 0.53) และประสิทธิภาพในการทำงานของผู้จัดทำบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$  และ S.D = 0.5) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน ด้านความถูกต้องของงบการเงิน และด้านความมีจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จิตติมา ขำคำ (2562) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐาน การจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรู้ ความสามารถของนักบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณ และด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงานบัญชีในด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง ด้านความครบถ้วน และด้านความเชื่อถือได้ และ 2) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีมีระดับความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐ ระดับมากที่สุด จำนวน 12 คน (ร้อยละ 8.00) ระดับมาก จำนวน 73 คน (ร้อยละ 48.67) ระดับปานกลาง จำนวน 42 คน (ร้อยละ 28.00) และระดับน้อย จำนวน 23 คน (ร้อยละ 15.33) รวมทั้งมีผลทำให้ประสิทธิภาพงานบัญชีด้านความทันต่อเวลา และด้านความครบถ้วน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จรรยา หาญอาวุธ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจโรงแรมในเขตตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขต

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 214 คน และใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านความถูกต้องของข้อมูลด้านความเป็นปัจจุบัน ด้านความตรงตามความต้องการ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน และด้านความสามารถตรวจสอบได้และผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจ โรงแรมใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวมและ เป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการ เกิดประสิทธิผลสูงสุดและด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานเริ่มต้นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูล ด้านความถูกต้องของข้อมูลแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรูปแบบธุรกิจ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจ ด้านการเกิดประสิทธิผล สูงสุดแตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) คุณภาพข้อมูลด้านความตรงตามความต้องการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม 2) คุณภาพข้อมูล ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจ โดยรวม ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด และด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และ 3) คุณภาพข้อมูลด้านความสามารถ ตรวจสอบได้มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจ โดยรวมด้านความรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด และด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสรุป คุณภาพข้อมูล ด้านความตรงตามความต้องการ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน และด้านความสามารถตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจ โดยรวม ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้มีคุณภาพสูง และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ รวมทั้งจะใช้สนับสนุนแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายใต้การตัดสินใจ และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อธุรกิจ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมต่อไป

ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ และชัชรัตน์ สุริยะอาภา(2561) ศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบ Systems, Applications and Products in Data Processing (SAP) ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการนำระบบ SAP เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและความสำเร็จของระบบ SAP ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้า 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของระบบ SAP มีการกำหนดรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน 2) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้ 3) ด้านการใช้สารสนเทศมีความสะดวกในการใช้งานและง่ายไม่ซับซ้อน 4) ด้านผลกระทบต่อบุคคล ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง การใช้งานระบบ SAP ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้านในการปฏิบัติงาน คือ 1) ด้านความประหยัดต้นทุน 2) เสร็จทันตามกำหนดเวลา และ 3) คุณภาพของงาน

ฉัตรชัย ข่ายพิลาป (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านการเงินและบัญชีในความร่วมมือ 5 สถาบัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านบัญชีและการเงินในความร่วมมือ 5 สถาบัน ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งนักวิชาบัญชีและการเงินนักวิชาการพัสดุ ของ 5 สถาบัน จำนวน 409 คน โดยปัจจัยที่ใช้ในศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ปัจจัยด้านนโยบายและกฎหมาย และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ด้านบัญชีและการเงินซึ่งประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านสมรรถนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน Bartlett's Test of Sphericity ผลการศึกษาพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านบัญชีและการเงินประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านสมรรถนะ ก็คือ ปัจจัยด้านนโยบายและกฎระเบียบ โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.709 และปัจจัยด้านการควบคุมภายใน มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.590 ในขณะที่ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ -0.312 และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการควบคุมภายใน คือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน มีค่าน้ำหนักมากที่สุดคือ 0.003 ในขณะที่ปัจจัยด้านนโยบายและกฎระเบียบมีอิทธิพลทางตรงในเชิงลบ ค่าน้ำหนักเท่ากับ -0.1931

บุญรวย นะเป่า (2556) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน : กรณีศึกษา นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างสมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากเช่นกัน และ 2) ประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า ด้านงานเสร็จทันเวลา ด้านความเชื่อถือได้ ด้านผลงานได้มาตรฐาน และด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ ได้ถูกต้องสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

เสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อความสำเร็จ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านผู้ใช้งาน ด้านที่ปรึกษาและด้านคุณภาพระบบ ดำเนินการวิจัยโดยทำ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม จำนวน 11 แห่ง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยเครื่องมือทางสถิติ Factor Analysis โดยวิธี Principal Component Analysis (PCA) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการทดสอบเชิงยืนยันทฤษฎี และทดสอบสหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณด้วย Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคมที่นำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้งาน และมีการใช้งานโมดูลย่อยของระบบ SAP FI มากกว่า 1 โมดูลย่อย ซึ่งโมดูลย่อยมีการใช้งานมากที่สุดคือ บัญชีลูกหนี้ (AR) รองลงมาคือ บัญชีเจ้าหนี้ (AP) และบัญชีแยกประเภททั่วไป (GL) ส่วนการบัญชีธนาคาร (BL) การบัญชีลงทุน (FI) การจัดการกองทุน (FM) และการจัดการทราเวล (TV) มีการใช้งานบ้างแต่ไม่มากนัก

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรมากที่สุด (Beta = 0.313) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร (Beta = 0.298) และ ปัจจัยด้านการประมวลผลข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร (Beta = 0.284) ดังนั้น สรุปได้ว่าผลการทดสอบสมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

หทัยกาญจน์ มีสม โสต (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีทั้งหมด 46 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโรยามาเนซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 การรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ผลแบบ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรมากที่สุด (Beta = 0.313) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร (Beta = 0.298) และ ปัจจัยด้านการประมวลผลข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร (Beta = 0.284) ดังนั้น สรุปได้ว่าผลการทดสอบสมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

ศุภกัญญา สุชาทร (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้า จึงได้ทำการวิจัยด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบถามจากผู้ใช้งานโปรแกรม SAP แผนกคลังสินค้า บริษัท โฟมเทคอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ทั้งหมดจำนวน 93 ชุด ทั้งนี้แยกเป็นผู้ดูแลระบบ จำนวน 87 ชุด ผู้ใช้งานระบบ จำนวน 6 ชุด พบข้อมูลดังนี้ ผู้ดูแลระบบ พบว่า ผู้ดูแลระบบทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 32 ปี โดยทั้งหมดจบการศึกษา

ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากสาขาสารสนเทศและผู้ดูแลระบบทั้งหมด มีประสบการณ์การทำงาน อยู่ที่มากกว่า 5 ปีสำหรับในด้านการประเมินประสิทธิภาพจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้าโดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้าพบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับ การประมวลผลการดำเนินงานจัดซื้อและการส่งรหัสผ่านให้ผู้ใช้งานผิดพลาด โดยผู้ดูแลระบบได้ทำการประเมินว่าต้องทำ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปานกลาง ในส่วนของผู้ใช้ระบบ พบว่า ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 ปี และผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่เคยผ่านการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP ระยะเวลาในการศึกษาโปรแกรม SAP 1-3 เดือน ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม SAP 1-3 ปีโดยเมื่อพบปัญหาผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่จะแจ้งปัญหาให้ผู้ดูแลระบบแก้ไข สำหรับในด้านการประเมินประสิทธิภาพจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้า ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการประเมินด้านความคุ้มค่าในการทำงานของระบบการจัดการคลังสินค้าโปรแกรม SAP พบว่า มีความคุ้มค่ามากที่สุดเนื่องจากสามารถลดภาระงาน ลดระยะเวลาในการทำงาน ลดการสูญหายของข้อมูล ทำให้สามารถตรวจสอบสินค้าคงคลังได้สะดวกอีกทั้งโปรแกรม SAP ยังช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหารโดยระบบทำงานได้ตรงตามจุดประสงค์การใช้งาน เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร และส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจกับองค์กร

## สรุป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผลของการวิจัยส่วนใหญ่เป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือสอดคล้องกันในเรื่องของประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงินตัวอย่างเช่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของระบบ SAP ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชี เป็นต้น โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน ซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ๆ จากกรณีศึกษาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา ที่มีการนำระบบโปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงินเข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของพนักงานทุกระดับ เพื่อให้บรรลุนโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

จึงต้องมีการบริหารจัดการ ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่สุด โดยการนำผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการค้นหาปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้)



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน และประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน และประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้นำเสนอระเบียบวิธีการวิจัยโดยเรียงตามลำดับและแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรแผนกบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยประชากรที่เลือกในการเก็บข้อมูลครั้งนี้คือ บุคลากรแผนกบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

จำนวนทั้งสิ้น 43 คน (ข้อมูลแผนกบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2564)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาในครั้งนี้ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการทำวิจัย โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีการคำนวณตามสูตรดังนี้

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

เมื่อ  $N$  = จำนวนของประชากร

$n$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$e^2$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{43}{1 + 43 (0.05)^2} \\ &= 38.72 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ มีเท่ากับ 39 คน

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแจงตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 39 ตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงานของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ก่อน แล้วจึงดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) และทำการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้บริการจาก Google Form ในการสร้างแบบสอบถาม

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งประเภทปลายปิด (Closed-ended questions) และประเภทปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อเก็บรวบรวมเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP

ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

การสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามแบบ Check list ซึ่งเป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามความคิดเห็น ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

|                            |              |
|----------------------------|--------------|
| ด้านการวางแผน              | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านการสั่งการ             | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านการประสานงาน           | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านการควบคุม              | จำนวน 3 ข้อ  |
| รวมทั้งสิ้น                | จำนวน 15 ข้อ |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านเวลา และด้านความสะดวกต่อการใช้งาน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามความคิดเห็น ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 18 ข้อ ดังนี้

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| ด้านสมรรถนะ               | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านความน่าเชื่อถือ       | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านความปลอดภัย           | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านความถูกต้องแม่นยำ     | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านเวลา                  | จำนวน 3 ข้อ  |
| ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน | จำนวน 3 ข้อ  |
| รวมทั้งสิ้น               | จำนวน 18 ข้อ |

ซึ่งในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแต่ละหัวข้อจะแบ่งระดับความคิดเห็น

ออกเป็น 5 ระดับ (Likert, Rensis, 1967) โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ในระดับระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ในระดับน้อยที่สุด

การแปรความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

#### ค่าคะแนนเฉลี่ย

#### ความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP มากอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP น้อยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 คำถามแบบปลายเปิด ให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรม SAP ว่าควรมีการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงอย่างไร

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของแผนกบัญชีและการเงิน และประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ศึกษาแบบสอบถามและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้อง และครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้ง 2 ด้าน

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ดังนี้

3.1 ดร.สุรีย์ โฆษกรณัญ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

3.2 คุณทิพวรรณ เกิดโภคทรัพย์ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกงบประมาณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้)

3.3 คุณอัญรัตน์ ประเสริฐไชยกุล นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหามากที่สุดตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ชูศรีวงศรัตน์, 2553) เพื่อค้นหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence) เท่ากับ 0.983 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ปฏิบัติงานงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient;  $\alpha$ ) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cochran, W. G., 1977) สำหรับเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2544) ดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) | การแปลความหมายระดับความเที่ยง |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| มากกว่า 0.9                       | ดีมาก                         |
| มากกว่า 0.8                       | ดี                            |
| มากกว่า 0.7                       | พอใช้                         |
| มากกว่า 0.6                       | ค่อนข้างพอใช้                 |
| มากกว่า 0.5                       | ต่ำ                           |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5           | ไม่สามารถรับได้               |

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยเกณฑ์ยอมรับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.75 ขึ้นไป จึงจะถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ซึ่งหมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษาได้

กลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.974 ถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ หมายความว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามเพื่อขออนุญาตเจ้าหน้าที่ในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยจากพนักงานแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช เช่น หัวหน้าแผนกบัญชี ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชี นักบัญชี ผู้ช่วยบัญชี และพนักงานบัญชี โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานแผนกบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช พร้อมบอกวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบเพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม
2. เลือกแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) การกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละตำแหน่งงานเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 ตัวอย่าง แล้วทำการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่าน Google Form
3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาโดยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาไปลงคะแนนเพื่อรวบรวมข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติสำเร็จรูป และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์แสดงผลข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง (Editing) ของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ไว้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว มาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป โดยคำนวณค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. เขียนรายงานผลข้อมูลจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบพรรณนา โดยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาและกรอบแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มารวมในการวิเคราะห์ และได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ในแบบสอบถามส่วนที่ 4

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้

4.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายระดับประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP แแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านเวลา และด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และระดับการบริหารจัดการของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านควบคุม

4.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ความมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ การบริหารจัดการของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP แแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับความสัมพันธ์ (Hinkle, D.E, William ,W. and Stephen G. J., 1998) และกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” เป็นการศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP แผนกบัญชีและการเงิน ในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการ โดยนำตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 39 คน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis)
- 4.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
- 4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis)

##### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกบัญชี ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชี นักบัญชี ผู้ช่วยบัญชี และพนักงานบัญชี จำนวน 39 คน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงเป็นจำนวน และค่าร้อยละ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.6 ดังนี้



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------|------------|---------------|
| ชาย        | 5          | 12.82         |
| หญิง       | 34         | 87.18         |
| <b>รวม</b> | <b>39</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน (ร้อยละ 87.18) รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 12.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------|------------|---------------|
| 20-30 ปี    | 15         | 38.46         |
| 31-40 ปี    | 10         | 25.64         |
| 41-50 ปี    | 8          | 20.51         |
| 51 ปีขึ้นไป | 6          | 15.38         |
| <b>รวม</b>  | <b>39</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 38.46) รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 25.64) และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (ร้อยละ 15.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน              | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------|------------|---------------|
| หัวหน้าแผนกบัญชี        | 3          | 7.69          |
| ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชี | 4          | 10.26         |
| นักบัญชี                | 7          | 17.95         |
| ผู้ช่วยบัญชี            | 4          | 10.26         |
| พนักงานบัญชี            | 21         | 53.85         |
| <b>รวม</b>              | <b>39</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงานบัญชี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 53.85) รองลงมา ตำแหน่งงานนักบัญชี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 17.95) และน้อยที่สุด ตำแหน่งงานหัวหน้าแผนกบัญชี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 7.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษาสูงสุด                | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) | 5          | 12.82         |
| ปริญญาตรี                          | 24         | 61.54         |
| ปริญญาโท                           | 10         | 25.64         |
| <b>รวม</b>                         | <b>39</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 61.54) รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาโท จำนวน 10 คน (ร้อยละ 25.64) และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาสูงสุดประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 5 คน (ร้อยละ 12.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ประสบการณ์ทำงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 2 ปี    | 3          | 7.69          |
| 3 - 5 ปี        | 14         | 35.90         |
| 6 - 10 ปี       | 4          | 10.26         |
| 10 ปีขึ้นไป     | 18         | 46.15         |
| <b>รวม</b>      | <b>39</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน (ร้อยละ 46.15) รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 35.90) และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 7.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

| รายได้              | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------|------------|---------------|
| 10,000 - 15,000 บาท | 3          | 7.69          |
| 15,001 - 20,000 บาท | 11         | 28.21         |
| 20,001 - 25,000 บาท | 8          | 20.51         |
| 25,000 บาทขึ้นไป    | 17         | 43.59         |
| <b>รวม</b>          | <b>39</b>  | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 17 คน (ร้อยละ 43.59) รองลงมา มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 28.21) และน้อยมีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 7.69) ตามลำดับ

#### ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.7 – 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม

| การบริหารจัดการ<br>ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| ด้านการวางแผน   | 4.043        | 0.702        | มาก                  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร                                      | 4.145        | 0.566        | มาก                  |
| ด้านการสั่งการ  | 4.017        | 0.684        | มาก                  |
| ด้านการประสานงาน  | 3.983        | 0.602        | มาก                  |
| ด้านการควบคุม   | 4.017        | 0.602        | มาก                  |
| <b>โดยภาพรวม</b>  | <b>4.041</b> | <b>0.537</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.041$ , S.D. = 0.602) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ( $\bar{x} = 4.145$ , S.D. = 0.566) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ( $\bar{x} = 4.043$ , S.D. = 0.702) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านการประสานงาน ( $\bar{x} = 3.983$ , S.D. = 0.602) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการวางแผน

| การบริหารจัดการ<br>ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP  | $\bar{x}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 1. มีการกำหนดให้ฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม SAP แก่พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม                  | 3.974        | 0.903        | มาก                  |
| 2. มีการจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย (Net Work) เป็นต้น | 4.154        | 0.779        | มาก                  |
| 3. การจัดให้มีที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน                    | 4.000        | 0.827        | มาก                  |
| <b>ด้านการวางแผน</b>  | <b>4.043</b> | <b>0.702</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการวางแผน ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.043$ , S.D. = 0.702) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ การจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย (Net Work) เป็นต้น ( $\bar{x} = 4.154$ , S.D. = 0.779) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดให้มีที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.000$ , S.D. = 0.827) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การกำหนดให้ฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม SAP แก่พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.974$ , S.D. = 0.903) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร

| การบริหารจัดการ<br>ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP                          | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 1. มีการพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานที่ชัดเจน  | 4.051        | 0.686        | มาก                  |
| 2. มีการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้โปรแกรม SAP ที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน                           | 4.205        | 0.695        | มาก                  |
| 3. มีการจัดรูปแบบขั้นตอนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด | 4.179        | 0.644        | มาก                  |
| <b>ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร</b>   | <b>4.145</b> | <b>0.566</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.145$ , S.D. = 0.566) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ การปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้โปรแกรม SAP ที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน ( $\bar{X} = 4.205$ , S.D. = 0.695) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดรูปแบบขั้นตอนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.179$ , S.D. = 0.644) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานที่ชัดเจน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.051$ , S.D. = 0.686) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการสั่งการ

| การบริหารจัดการ<br>ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP                                     | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|--|-----------|-------|----------------------|
| 1. ความรู้ความสามารถของผู้ที่เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน          | 4.026     | 0.843 | มาก                  |
| 2. ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการผู้ใช้งาน | 4.051     | 0.686 | มาก                  |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

| การบริหารจัดการ<br>ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP                          | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 3. ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่<br>ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย | 3.974        | 0.811        | มาก                  |
| <b>ด้านการสั่งการ</b>   | <b>4.017</b> | <b>0.684</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการสั่งการ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.017$ , S.D. = 0.684) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการผู้ใช้งาน ( $\bar{X} = 4.051$ , S.D. = 0.686) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถของผู้ที่เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน ( $\bar{X} = 4.026$ , S.D. = 0.843) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย ( $\bar{X} = 3.974$ , S.D. = 0.811) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการประสานงาน

| การบริหารจัดการ<br>ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP                 | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|--|--------------|--------------|----------------------|
| 1. มีการทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่<br>ต้องการ               | 4.103        | 0.552        | มาก                  |
| 2. สามารถติดต่อข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของ<br>แต่ละแผนกได้อย่างรวดเร็ว | 3.974        | 0.668        | มาก                  |
| 3. มีการประสานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ                                  | 3.872        | 0.801        | มาก                  |
| <b>ด้านการประสานงาน</b>  | <b>3.983</b> | <b>0.602</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านการประสานงาน ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.983$ , S.D. = 0.602) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ การทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ( $\bar{x} = 4.103$ , S.D. = 0.552) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถติดต่อข้อมูลที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของแต่ละแผนกได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.974$ , S.D. = 0.668) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การประสานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.872$ , S.D. = 0.801) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการควบคุม

| การบริหารจัดการ<br>ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP                        | $\bar{x}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 1. มีการควบคุมปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อหา<br>แนวทางในการแก้ไขและปรับปรุง | 4.077        | 0.580        | มาก                  |
| 2. ได้รับการตรวจสอบและควบคุมภายในจากหน่วยงาน<br>ภายนอก                            | 3.974        | 0.743        | มาก                  |
| 3. ได้รับอิสระในการทำงานไม่ถูกบังคับบัญชาอย่าง<br>เข้มงวด                         | 4.000        | 0.725        | มาก                  |
| <b>ด้านการควบคุม</b>  | <b>4.017</b> | <b>0.602</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการควบคุม ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.017$ , S.D. = 0.602) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ การควบคุมปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุง ( $\bar{x} = 4.077$ , S.D. = 0.580) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การได้รับอิสระในการทำงานไม่ถูกบังคับบัญชาอย่างเข้มงวด ( $\bar{x} = 4.000$ , S.D. = 0.725) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การได้รับการตรวจสอบและควบคุมภายในจากหน่วยงานภายนอก ( $\bar{x} = 4.077$ , S.D. = 0.580) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### ข้อมูลประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านเวลา และด้านความสะดวกต่อการใช้งาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.13-4.19 ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---------------------------------|--------------|--------------|----------------------|
| ด้านสมรรถนะ                     | 3.820        | 0.596        | มาก                  |
| ด้านความน่าเชื่อถือ             | 3.915        | 0.700        | มาก                  |
| ด้านความปลอดภัย                 | 4.043        | 0.645        | มาก                  |
| ด้านความถูกต้องแม่นยำ           | 4.128        | 0.463        | มาก                  |
| ด้านเวลา                        | 4.145        | 0.571        | มาก                  |
| ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน       | 4.043        | 0.617        | มาก                  |
| โดยภาพรวม                       | <b>4.016</b> | <b>0.504</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.016$ , S.D. = 0.504) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชี และการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ด้านเวลา ( $\bar{X} = 4.145$ , S.D. = 0.571) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ( $\bar{X} = 4.128$ , S.D. = 0.463) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านสมรรถนะ ( $\bar{X} = 3.820$ , S.D. = 0.596) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ



| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP                              | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|--|--------------|--------------|----------------------|
| 1. สามารถรองรับการทำงานปริมาณจำนวนผู้ใช้จำนวนมากได้          | 3.564        | 0.852        | มาก                  |
| 2. ความเสถียรภาพของโปรแกรม SAP สามารถใช้งานได้ดี<br>ตลอดเวลา | 3.872        | 0.656        | มาก                  |
| 3. ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลแต่ละหน้าบนโปรแกรม<br>SAP       | 4.026        | 0.707        | มาก                  |
| <b>ด้านสมรรถนะ</b>   | <b>3.820</b> | <b>0.596</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.820$ , S.D. = 0.596) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลแต่ละหน้าบนโปรแกรม SAP ( $\bar{X} = 4.026$ , S.D. = 0.707) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเสถียรภาพของโปรแกรม SAP สามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.872$ , S.D. = 0.656) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ สามารถรองรับการทำงานปริมาณจำนวนผู้ใช้จำนวนมากได้ ( $\bar{X} = 3.564$ , S.D. = 0.852) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP   | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 1. การเรียกการทำงานของโปรแกรม SAP ให้กลับมาสภาพ<br>พร้อมใช้งานได้เร็วที่สุด ภายในระยะเวลา 0.01 วินาที | 3.795        | 0.801        | มาก                  |
| 2. โปรแกรม SAP มีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาด เช่น<br>คีย์ข้อมูลผิดพลาดมีการแจ้งเตือนทันที          | 3.897        | 0.968        | มาก                  |
| 3. โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องตาม<br>มาตรฐานการบัญชี                                    | 4.051        | 0.724        | มาก                  |
| <b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>  | <b>3.915</b> | <b>0.700</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.915$ , S.D. = 0.700) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x} = 4.051$ , S.D. = 0.724) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ โปรแกรม SAP มีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาด เช่น คีย์ข้อมูลผิดพลาดมีการแจ้งเตือนทันที ( $\bar{x} = 3.897$ , S.D. = 0.968) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การเรียกการทำงานของโปรแกรม SAP ให้กลับมาสภาพพร้อมใช้งานได้เร็วที่สุด ภายในระยะเวลา 0.01 วินาที ( $\bar{x} = 3.795$ , S.D. = 0.801) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP                                  | $\bar{x}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|--|--------------|--------------|----------------------|
| 1. มีการกำหนดสิทธิการใช้โปรแกรมให้เกิดความปลอดภัย<br>ในการใช้งาน | 3.974        | 0.707        | มาก                  |
| 2. มีความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลสูง                           | 4.128        | 0.732        | มาก                  |
| 3. มีระบบป้องกันภัยจากไวรัส หรือมัลแวร์ผู้บุกรุก                 | 4.026        | 0.843        | มาก                  |
| <b>ด้านความปลอดภัย</b>   | <b>4.043</b> | <b>0.645</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.043$ , S.D. = 0.645) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลสูง ( $\bar{x} = 4.128$ , S.D. = 0.732) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบป้องกันภัยจากไวรัส หรือมัลแวร์ผู้บุกรุก ( $\bar{x} = 4.026$ , S.D. = 0.843) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การกำหนดสิทธิการใช้โปรแกรมให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.974$ , S.D. = 0.707) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP                           | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 1. โปรแกรม SAP มีความเที่ยงตรงและแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ | 4.051        | 0.560        | มาก                  |
| 2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบได้                        | 4.103        | 0.598        | มาก                  |
| 3. โปรแกรม SAP สามารถตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว      | 4.231        | 0.536        | มากที่สุด            |
| <b>ด้านความถูกต้องแม่นยำ</b>                              | <b>4.128</b> | <b>0.463</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.128$ , S.D. = 0.463) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ โปรแกรม SAP สามารถตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.231$ , S.D. = 0.536) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 4.103$ , S.D. = 0.598) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ โปรแกรม SAP มีความเที่ยงตรงและแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.051$ , S.D. = 0.560) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP               | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 1. ความถูกต้องของข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน | 4.179        | 0.644        | มาก                  |
| 2. ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล        | 4.103        | 0.641        | มาก                  |
| 3. ความสะดวก รวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูล      | 4.154        | 0.630        | มาก                  |
| <b>ด้านเวลา</b>                               | <b>4.145</b> | <b>0.571</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.145$ , S.D. = 0.571) โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ความถูกต้องของข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.179$ , S.D. = 0.644) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูล ( $\bar{X} = 4.154$ , S.D. = 0.630) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{X} = 4.103$ , S.D. = 0.641) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

**ตารางที่ 19** แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสะดวกต่อการใช้งาน

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP                         | $\bar{X}$    | S.D.         | ระดับ<br>ความคิดเห็น |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| 1. โปรแกรม SAP มีการจัดเก็บที่ง่ายต่อการค้นหาหรือสืบค้น | 3.974        | 0.811        | มาก                  |
| 2. โปรแกรม SAP สามารถใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน     | 4.026        | 0.668        | มาก                  |
| 3. โปรแกรม SAP สามารถค้นหาข้อมูลง่ายไม่ซับซ้อน          | 4.128        | 0.695        | มาก                  |
| <b>ด้านสะดวกต่อการใช้งาน</b>                            | <b>4.043</b> | <b>0.617</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสะดวกต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.043$ , S.D. = 0.617) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ โปรแกรม SAP สามารถค้นหาข้อมูลง่ายไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.128$ , S.D. = 0.695) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ โปรแกรม SAP สามารถใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.026$ , S.D. = 0.668) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ โปรแกรม SAP มีการจัดเก็บที่ง่ายต่อการค้นหาหรือสืบค้น ( $\bar{X} = 3.974$ , S.D. = 0.811) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สำหรับการศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) มีสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ

**ตารางที่ 20** แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ โดยวิธี Enter

| Model                      | B      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   |
|----------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่                   | 1.039  | 0.565      |        | 1.839  | 0.075  |
| ด้านการวางแผน              | 0.221  | 0.133      | 0.261  | 1.668  | 0.105  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร | -0.189 | 0.215      | -0.179 | -0.879 | 0.386  |
| ด้านการสั่งการ             | 0.120  | 0.185      | 0.137  | 0.647  | 0.522  |
| ด้านการประสานงาน           | -0.038 | 0.210      | -0.039 | -0.182 | 0.856  |
| ด้านการควบคุม              | 0.582  | 0.202      | 0.588  | 2.877  | 0.007* |

R = 0.738, R<sup>2</sup> = 0.545, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.476, SE<sub>est</sub> = 0.432, F = 7.915, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 สมมติฐานที่ 1 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง (R = 0.738) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 47.60 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.476) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.432 (SE<sub>est</sub> = 0.432) จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) การบริหารจัดการ ด้านการควบคุม เท่ากับ 0.582 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) ด้านการควบคุม เท่ากับ 0.588 โดยมีค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.877 และค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 1

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนคงที่และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการคะแนนคงที่

$$Y = 1.039 + 0.221(X_1) - 0.189(X_2) + 0.120(X_3) - 0.038(X_4) + 0.582(X_5)$$

(0.105) (0.386) (0.522) (0.856) (0.007)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.261(X_1) - 0.179(X_2) + 0.137(X_3) - 0.039(X_4) + 0.588(X_5)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

|                |         |  |
|----------------|---------|--|
| Y              | หมายถึง | ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ |
| X <sub>1</sub> | หมายถึง | ด้านการวางแผน  |
| X <sub>2</sub> | หมายถึง | ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร   |
| X <sub>3</sub> | หมายถึง | ด้านการสั่งการ   |
| X <sub>4</sub> | หมายถึง | ด้านการประสานงาน   |
| X <sub>5</sub> | หมายถึง | ด้านการควบคุม  |

**สมมติฐานที่ 2** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ

**ตารางที่ 21** แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ โดยวิธี Enter

| Model                      | B      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   |
|----------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่                   | 0.802  | 0.712      |        | 1.126  | 0.268  |
| ด้านการวางแผน              | 0.003  | 0.167      | 0.003  | 0.016  | 0.987  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร | 0.234  | 0.271      | 0.189  | 0.864  | 0.394  |
| ด้านการสั่งการ             | -0.267 | 0.234      | -0.261 | -1.144 | 0.261  |
| ด้านการประสานงาน           | -0.244 | 0.264      | -0.210 | -0.924 | 0.362  |
| ด้านการควบคุม              | 1.040  | 0.255      | 0.895  | 4.078  | 0.000* |

R = 0.689, R<sup>2</sup> = 0.475, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.395, SE<sub>est</sub> = 0.544, F = 5.966, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 สมมติฐานที่ 2 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = 0.689$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 39.50 (Adjusted.  $R^2 = 0.395$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.544 ( $SE_{est} = 0.544$ ) จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) การบริหารจัดการ ด้านการควบคุม เท่ากับ 1.040 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) ด้านการควบคุม เท่ากับ 0.895 โดยมีค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 4.078 และค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมุติฐานงานวิจัยที่ 2

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนคงที่และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการคะแนนคงที่

$$Y = 0.802 + 0.003(X_1) + 0.234(X_2) - 0.267(X_3) - 0.244(X_4) + 1.040(X_5)$$

(0.987)      (0.394)      (0.261)      (0.362)      (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.003(X_1) + 0.189(X_2) - 0.261(X_3) - 0.210(X_4) + 0.895(X_5)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

|                |         |  |
|----------------|---------|--|
| Y              | หมายถึง | ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ |
| X <sub>1</sub> | หมายถึง | ด้านการวางแผน  |
| X <sub>2</sub> | หมายถึง | ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร   |
| X <sub>3</sub> | หมายถึง | ด้านการสั่งการ   |
| X <sub>4</sub> | หมายถึง | ด้านการประสานงาน   |
| X <sub>5</sub> | หมายถึง | ด้านการควบคุม  |

**สมมุติฐานที่ 3** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 22 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย โดยวิธี Enter

| Model                      | B      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   |
|----------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่                   | 0.175  | 0.539      |        | 0.324  | 0.748  |
| ด้านการวางแผน              | 0.116  | 0.127      | 0.127  | 0.918  | 0.365  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร | 0.456  | 0.205      | 0.400  | 2.226  | 0.033* |
| ด้านการสั่งการ             | -0.317 | 0.177      | -0.336 | -1.789 | 0.083  |
| ด้านการประสานงาน           | -0.183 | 0.200      | -0.171 | -0.914 | 0.367  |
| ด้านการควบคุม              | 0.873  | 0.193      | 0.814  | 4.519  | 0.000* |

R = 0.804, R<sup>2</sup> = 0.646, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.592, SE<sub>est</sub> = 0.412, F = 12.029, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 สมมติฐานที่ 3 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง (R = 0.804) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 59.20 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.592) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.412 (SE<sub>est</sub> = 0.412) จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) การบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.456 และด้านการควบคุม เท่ากับ 0.873 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.400 และด้านการควบคุม เท่ากับ 0.814 โดยมีค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.226 และ 4.519 ตามลำดับ และค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.033 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 3

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนคงที่และคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนคงที่

$$Y = 0.175 + 0.116(X_1) + 0.456(X_2) - 0.317(X_3) - 0.183(X_4) + 0.873(X_5)$$

(0.365)      (0.003)\*      (0.083)      (0.367)      (0.000)\*



สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.127(X_1) + 0.400(X_2) - 0.336(X_3) - 0.171(X_4) + 0.814(X_5)^*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

|                |         |  |
|----------------|---------|--|
| Y              | หมายถึง | ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย |
| X <sub>1</sub> | หมายถึง | ด้านการวางแผน  |
| X <sub>2</sub> | หมายถึง | ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร   |
| X <sub>3</sub> | หมายถึง | ด้านการสั่งการ   |
| X <sub>4</sub> | หมายถึง | ด้านการประสานงาน   |
| X <sub>5</sub> | หมายถึง | ด้านการควบคุม  |

**สมมติฐานที่ 4** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ

**ตารางที่ 23** แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยวิธี Enter

| Model                      | B      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   |
|----------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่                   | 2.060  | 0.487      |        | 4.233  | 0.000  |
| ด้านการวางแผน              | 0.101  | 0.114      | 0.153  | 0.881  | 0.385  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร | 0.526  | 0.185      | 0.644  | 2.845  | 0.008* |
| ด้านการสั่งการ             | -0.478 | 0.160      | -0.707 | -2.994 | 0.005* |
| ด้านการประสานงาน           | -0.213 | 0.180      | -0.277 | -1.179 | 0.247  |
| ด้านการควบคุม              | 0.560  | 0.174      | 0.728  | 3.213  | 0.003* |

R = 0.663, R<sup>2</sup> = 0.349, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.355, SE<sub>est</sub> = 0.372, F = 5.175, Sig. = 0.001\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 สมมติฐานที่ 4 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.663) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 35.50 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.355) และมีความคลาดเคลื่อนในการ

พยากรณ์เท่ากับ 0.372 ( $SE_{est} = 0.372$ ) จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) การบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.526 ด้านการสั่งการ เท่ากับ -0.478 และด้านการควบคุม เท่ากับ 0.560 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.644 ด้านการสั่งการ เท่ากับ -0.707 และด้านการควบคุม เท่ากับ 0.728 โดยมีค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.845, -2.994 และ 3.213 ตามลำดับ และค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.008, 0.005 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 4

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนคงที่และคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนคงที่

$$Y = 2.060 + 0.101(X_1) + 0.526(X_2) - 0.478(X_3) - 0.213(X_4) + 0.560(X_5)$$

(0.385)      (0.008)\*      (0.005)\*      (0.247)      (0.003)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.127(X_1) + 0.400(X_2)* - 0.336(X_3) - 0.171(X_4) + 0.814(X_5)*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

|                |         |  |
|----------------|---------|--|
| Y              | หมายถึง | ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ |
| X <sub>1</sub> | หมายถึง | ด้านการวางแผน  |
| X <sub>2</sub> | หมายถึง | ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร   |
| X <sub>3</sub> | หมายถึง | ด้านการสั่งการ   |
| X <sub>4</sub> | หมายถึง | ด้านการประสานงาน   |
| X <sub>5</sub> | หมายถึง | ด้านการควบคุม  |

**สมมติฐานที่ 5** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา

ตารางที่ 24 แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการทาง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา โดยวิธี Enter

| Model                      | B      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   |
|----------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่                   | 0.898  | 0.483      |        | 1.859  | 0.072  |
| ด้านการวางแผน              | 0.209  | 0.114      | 0.256  | 1.839  | 0.075  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร | 0.548  | 0.183      | 0.543  | 2.984  | 0.005* |
| ด้านการสั่งการ             | -0.411 | 0.158      | -0.492 | -2.591 | 0.014* |
| ด้านการประสานงาน           | -0.400 | 0.179      | -0.422 | -2.235 | 0.032* |
| ด้านการควบคุม              | 0.841  | 0.173      | 0.886  | 4.862  | 0.000* |

R = 0.799, R<sup>2</sup> = 0.638, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.583, SE<sub>est</sub> = 0.369, F = 11.618, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 สมมติฐานที่ 5 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง (R = 0.799) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 58.30 (Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.583) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.369 (SE<sub>est</sub> = 0.369) จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) การบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.005 ด้านการสั่งการ เท่ากับ 0.014 ด้านการประสานงาน เท่ากับ 0.032 และด้านการควบคุม เท่ากับ 0.000 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.543 ด้านการสั่งการ เท่ากับ -0.492 ด้านการประสานงาน เท่ากับ -0.422 และด้านการควบคุม เท่ากับ 0.886 โดยมีค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.984, -2.591, -2.235 และ 4.483 ตามลำดับ และค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.005, 0.014, 0.032 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 5

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนคงที่และคะแนนมาตรฐานดังนี้  
สมการคะแนนคงที่

$$Y = 0.898 + 0.209(X_1) + 0.548(X_2) - 0.411(X_3) - 0.400(X_4) + 0.841(X_5)$$

(0.075)      (0.005)\*      (0.014)\*      (0.032)\*      (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.256(X_1) + 0.543(X_2)* - 0.492(X_3) - 0.422(X_4) + 0.886(X_5)*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

|                |         |   |
|----------------|---------|---|
| Y              | หมายถึง | ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา |
| X <sub>1</sub> | หมายถึง | ด้านการวางแผน   |
| X <sub>2</sub> | หมายถึง | ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร  |
| X <sub>3</sub> | หมายถึง | ด้านการสั่งการ  |
| X <sub>4</sub> | หมายถึง | ด้านการประสานงาน  |
| X <sub>5</sub> | หมายถึง | ด้านการควบคุม   |

**สมมติฐานที่ 6** การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน

**ตารางที่ 25** แสดงการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการทาง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน โดยวิธี Enter

| Model                      | B      | Std. Error | Beta   | t      | Sig.   |
|----------------------------|--------|------------|--------|--------|--------|
| ค่าคงที่                   | 0.138  | 0.335      |        | 0.412  | 0.683  |
| ด้านการวางแผน              | 0.041  | 0.079      | 0.047  | 0.520  | 0.606  |
| ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร | 0.474  | 0.127      | 0.434  | 3.721  | 0.001* |
| ด้านการสั่งการ             | -0.672 | 0.110      | -0.744 | -6.108 | 0.000* |
| ด้านการประสานงาน           | 0.076  | 0.124      | 0.074  | 0.608  | 0.547  |
| ด้านการควบคุม              | 1.039  | 0.120      | 1.013  | 8.656  | 0.000* |

R = 0.922, R<sup>2</sup> = 0.851, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.828, SE<sub>est</sub> = 0.256, F = 37.613, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 สมมติฐานที่ 6 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง ( $R = 0.922$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 82.80 (Adjusted.  $R^2 = 0.828$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.256 ( $SE_{est} = 0.256$ ) จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) การบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.474 ด้านการสั่งการ เท่ากับ -0.672 และด้านการควบคุม เท่ากับ 1.039 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร เท่ากับ 0.434 ด้านการสั่งการ เท่ากับ -0.744 และด้านการควบคุม เท่ากับ 1.013 โดยมีค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.721, -6.108 และ 8.656 ตามลำดับ และค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 5

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการคะแนนคงที่และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการคะแนนคงที่

$$Y = 0.138 + 0.041(X_1) + 0.474(X_2) - 0.672(X_3) + 0.076(X_4) + 1.039(X_5)$$

(0.606)      (0.001)\*      (0.000)\*      (0.547)      (0.000)\*

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = 0.047(X_1) + 0.434(X_2)* - 0.744(X_3)* + 0.074(X_4) + 1.013(X_5)*$$

โดยใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรในสมการดังนี้

|                |         |  |
|----------------|---------|--|
| Y              | หมายถึง | ประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน |
| X <sub>1</sub> | หมายถึง | ด้านการวางแผน  |
| X <sub>2</sub> | หมายถึง | ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร   |
| X <sub>3</sub> | หมายถึง | ด้านการสั่งการ   |
| X <sub>4</sub> | หมายถึง | ด้านการประสานงาน   |
| X <sub>5</sub> | หมายถึง | ด้านการควบคุม  |

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

### ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน  | ผลการทดสอบ       |
|---|------------------|
| สมมติฐานที่ 1 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ                             | สนับสนุนสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 2 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ                     | สนับสนุนสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 3 การบริหารจัดการ ด้านการสั่งการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย           | สนับสนุนสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 4 การบริหารจัดการ ด้านการประสานงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ   | สนับสนุนสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 5 การบริหารจัดการทาง ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา                | สนับสนุนสมมติฐาน |
| สมมติฐานที่ 6 การบริหารจัดการ ด้านการสั่งการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน | สนับสนุนสมมติฐาน |

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรแผนกบัญชีและการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 39 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายการบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน และประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช และสถิติเชิงอนุมานคือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งจากผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 87.18 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 38.49 มีตำแหน่งงานพนักงานบัญชี ร้อยละ 53.85 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 61.54 มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 46.15 และมีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 43.59

สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.041$ , S.D. = 0.602) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านการวางแผน พบว่า การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.043$ , S.D. = 0.702) โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย (Net Work) เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.154$ , S.D. = 0.779) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดทำมีที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน ( $\bar{X} = 4.000$ , S.D. = 0.827) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การกำหนดให้ฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม SAP แก่พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.974$ , S.D. = 0.903) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า ผู้บริหารแผนกงานบัญชีและการเงิน ให้ความสำคัญกับการบริหารการจัดสรรทรัพยากรทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย (Net Work) รวมถึงการสนับสนุนด้าน IT และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน ด้วยการจัดทำมีการฝึกอบรมใช้งานโปรแกรม SAP แก่พนักงาน

2) ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร พบว่า การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.145$ , S.D. = 0.566) โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานบัญชี โดยใช้โปรแกรม SAP ที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน ( $\bar{X} = 4.205$ , S.D. = 0.695) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดรูปแบบขั้นตอนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.179$ , S.D. = 0.644) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานที่ชัดเจน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.051$ , S.D. = 0.686) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า ผู้บริหารแผนกงานบัญชีและการเงิน มองว่าการใช้โปรแกรม SAP การปฏิบัติงานบัญชีช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และช่วยทำการปฏิบัติงานมีรูปแบบขั้นตอนที่เข้าใจง่าย รวมถึงมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน

3) ด้านการสั่งการ พบว่า การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการสั่งการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.017$ , S.D. = 0.684) โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้ง และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการผู้ใช้งาน ( $\bar{X} = 4.051$ , S.D. = 0.686) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถของผู้ที่เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษา



แก่ผู้ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.026$ , S.D. = 0.843) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย ( $\bar{x} = 3.974$ , S.D. = 0.811) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า ผู้บริหารแผนกงานบัญชีและการเงินมองว่า บุคลากรในแผนกบัญชีและการเงิน เป็นผู้ที่ความสามารถและมีความเข้าใจงานด้านบัญชีอย่างดีสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้

4) ด้านการประสานงาน พบว่า การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.983$ , S.D. = 0.602) โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ( $\bar{x} = 4.103$ , S.D. = 0.552) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สามารถติดต่อข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละแผนกได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.974$ , S.D. = 0.668) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การประสานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.872$ , S.D. = 0.801) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า ผู้บริหารแผนกงานบัญชีและการเงินมองว่าการนำใช้โปรแกรม SAP มาใช้ในการปฏิบัติงานบัญชีช่วยเชื่อมโยงงานบัญชีและการเงินในการติดต่อข้อมูลที่ของแต่ละแผนกงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5) ด้านการควบคุม พบว่า การบริหารจัดการงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.017$ , S.D. = 0.602) โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการควบคุมปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุง ( $\bar{x} = 4.077$ , S.D. = 0.580) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การได้รับอิสระในการทำงานไม่ถูกบังคับบัญชาอย่างเข้มงวด ( $\bar{x} = 4.000$ , S.D. = 0.725) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การได้รับการตรวจสอบและควบคุมภายในจากหน่วยงานภายนอก ( $\bar{x} = 4.077$ , S.D. = 0.580) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า ผู้บริหารแผนกงานบัญชีและการเงินมองว่า โปรแกรม SAP ช่วยในการควบคุมปัญหาและข้อผิดพลาดได้โดยและช่วยให้สามารถหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นได้

สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.016$ , S.D. = 0.504) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านสมรรถนะ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชี และการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.820$ , S.D. = 0.596) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า โปรแกรม SAP ช่วยให้การปฏิบัติงานบัญชีและการเงิน มีความเร็วในการแสดงผลข้อมูลแต่ละหน้าบนโปรแกรม SAP ( $\bar{x} = 4.026$ , S.D. = 0.707) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเสถียรภาพของโปรแกรม SAP สามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา ( $\bar{x} = 3.872$ , S.D. = 0.656) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ สามารถรองรับการทำงานปริมาณงานผู้ใช้จำนวนมากได้ ( $\bar{x} = 3.564$ , S.D. = 0.852) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า โปรแกรม SAP ช่วยผู้ปฏิบัติงานได้รับความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และมีเสถียรภาพสามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก ๆ ได้

2) ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชี และการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.915$ , S.D. = 0.700) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x} = 4.051$ , S.D. = 0.724) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ โปรแกรม SAP มีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาด เช่น คีย์ข้อมูลผิดพลาด มีการแจ้งเตือนทันที ( $\bar{x} = 3.897$ , S.D. = 0.968) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การเรียกการทำงานของโปรแกรม SAP ให้กลับมาสภาพพร้อมใช้งานได้เร็วที่สุด ภายในระยะเวลา 0.01 วินาที ( $\bar{x} = 3.795$ , S.D. = 0.801) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีและมีการแจ้งเตือนเมื่อพนักงานคีย์ข้อมูลผิดพลาด

3) ด้านความปลอดภัย พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชี และการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.043$ , S.D. = 0.645) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลสูง ( $\bar{x} = 4.128$ , S.D. = 0.732) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบป้องกันภัยจากไวรัส หรือมัลแวร์ผู้บุกรุก ( $\bar{x} = 4.026$ , S.D. = 0.843) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ การกำหนดสิทธิการใช้โปรแกรมให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน ( $\bar{x} = 3.974$ , S.D. = 0.707) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า โปรแกรม SAP มีความปลอดภัยสูง เนื่องจากมีการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบ และมีระบบป้องกันภัยจากไวรัส หรือมัลแวร์ผู้บุกรุก

4) ด้านความถูกต้องแม่นยำ พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.128$ , S.D. = 0.463) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า โปรแกรม

SAP สามารถตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.231$ , S.D. = 0.536) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{x} = 4.103$ , S.D. = 0.598) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ โปรแกรม SAP มีความเที่ยงตรงและแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ ( $\bar{x} = 4.051$ , S.D. = 0.560) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว เที่ยงตรงแม่นยำ และข้อมูลสามารถตรวจสอบในได้ทุกขั้นตอนการทำงาน

5) ด้านเวลา พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.145$ , S.D. = 0.571) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ความถูกต้องของข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 4.179$ , S.D. = 0.644) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูล ( $\bar{x} = 4.154$ , S.D. = 0.630) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{x} = 4.103$ , S.D. = 0.641) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี และรวดเร็วเมื่อผู้ใช้งานต้องการเข้าถึงข้อมูลการเงินและบัญชี

6) ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสะดวกต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.043$ , S.D. = 0.617) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า โปรแกรม SAP สามารถค้นหาข้อมูลง่ายไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = 4.128$ , S.D. = 0.695) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ โปรแกรม SAP สามารถใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ( $\bar{x} = 4.026$ , S.D. = 0.668) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ โปรแกรม SAP มีการจัดเก็บที่ง่ายต่อการค้นหาหรือสืบค้น ( $\bar{x} = 3.974$ , S.D. = 0.811) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หมายความว่า โปรแกรม SAP ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว

#### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยมีข้ออภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสมรรถนะ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านควบคุมภายใน ด้านคุณภาพสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรูญเกียรติ กุลสอน (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศในโรงเรียน คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นเพราะว่า โปรแกรม SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) ที่ช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้อง ได้ผลงานที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังช่วยให้สามารถวิเคราะห์หาสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นเพื่อหาจุดบกพร่องจุดอ่อนเพื่อนำมาวางแผนหรือเตรียมการแก้ไขปัญหาก็อาจเกิดขึ้นได้

สมมติฐานที่ 2 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชี และการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านควบคุมภายใน ด้านคุณภาพสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉริยา อิ่มรส (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การควบคุมภายใน มีอิทธิพลส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เป็นไปได้ว่า การบริหารจัดการที่มีการควบคุมที่ดีสามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน และเมื่อผู้บริหารทุกระดับทราบและแจ้งให้บุคลากรทราบถึงปัญหาและจุดอ่อนที่มีอยู่ ก็จะทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 3 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริยา อิ่มรส (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโครงสร้างการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ

ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัด กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มณีรัตน์ ข่ายพิลาป (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านการเงิน และบัญชีในความร่วมมือ 5 สถาบัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ด้านการเงินและบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญ อาจเป็นเพราะว่า การจัดรูปแบบหรือองค์กร ทำให้มีการสั่งการตามหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทำให้สามารถควบคุมการทำงานขององค์กรได้ และสามารถดำเนิน ไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ ซึ่งช่วยการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านการเงิน และบัญชีบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชี และการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความถูกต้องแม่นยำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ ข่ายพิลาป (2561) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านการเงินและ บัญชีในความร่วมมือ 5 สถาบัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ด้านการเงินและบัญชี ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญ และพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านการเงินและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ญาณิศา พลอยชุม (2558) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพระบบในมิติความง่ายในคำสั่งใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อ การใช้งานระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร อาจเป็นเพราะว่า การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญต่อการจัดรูปแบบหรือองค์กร การสั่งการ และการควบคุม ทำให้เกิดการการมอบหมายงานที่ชัดเจน และมีการติดตามงาน ส่งผลให้บุคลากรแผนกบัญชี และการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถปฏิบัติงาน ที่มีการประสานงานภายในที่ดีและสร้างความเข้าใจและลดความขัดแย้งของผู้ปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 5 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนรัตน์ ข่ายพิลาป (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านการเงินและบัญชีในความร่วมมือ 5 สถาบัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ด้านการเงินและบัญชี ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญ และพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ด้านการเงินและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ น้ำผึ้ง เรืองสุวรรณ (2562) ศึกษาเรื่อง ผลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ด้านกิจกรรมการควบคุม มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีของ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ ด้านความทันเวลา และด้านตรวจสอบได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเพราะว่า การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญต่อการจัดรูปแบบหรือองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมภายในที่ดี จะช่วยในการควบคุมระบบงานที่ดีทำให้สามารถป้องกันและลดโอกาสที่จะเกิดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ เช่น ความผิดพลาด ความเสียหาย ความสิ้นเปลือง ความสูญเปล่า ความไร้ประสิทธิภาพ หรือการทุจริต ซึ่งอาจเป็นมูลเหตุสำคัญที่ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

สมมติฐานที่ 6 การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP งานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญาวุฒิ ขันดิโชติ และชัยรัตน์ สุริยะอาภา (2561) ศึกษาเรื่อง การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่พบว่า การนำระบบ SAP เข้ามาใช้งาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้สารสนเทศมีความสะดวกในการใช้งานและง่ายไม่ซับซ้อน ข้อมูลที่ได้จากระบบ SAP มีความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ประหยัดต้นทุน ช่วยให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา อาจเป็นเพราะว่า

การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญต่อการจัดรูปแบบหรือองค์กร การสั่งการ และการควบคุมภายใน สามารถสนับสนุนการทำงานด้านการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมทางการเงิน เพื่อให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการทางการเงินเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญคือ ข้อจำกัดเกี่ยวกับขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างนี้อาจจะไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย จึงอาจจะไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้กับหน่วยงานอื่นหรือนำไปใช้อ้างอิงกับประเทศอื่นได้

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา “อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานบัญชีและการเงินปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ควรศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อทราบถึงความต้องการได้รับการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน เพื่อจักได้นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพแต่ละด้านในการทำงานเกี่ยวกับ โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า การบริหารจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นสิ่งที่สะท้อนให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



3. จากข้อค้นพบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรส่งเสริมความรู้การใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้และเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้การปฏิบัติงานให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

5. บุคลากรของงานบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของตนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรม SAP ในการปฏิบัติงาน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงอิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช เท่านั้น ดังนั้น หากมีการศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการต่อยอดการทำการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP แผนกบัญชีและการเงินของหน่วยงานราชการอื่น แล้วนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ เพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรีนโปร เคเอสพี คอนซัลติ้ง. (2564). การทำบัญชีเพื่อการบริหารจัดการ. สืบค้น 27 มกราคม 2564, จาก <https://www.greenprokspforsme.com/บัญชีเพื่อการบริหาร/>
- คงกะพันษ์ การบัญชี. (2554). บัญชีเบื้องต้น. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <http://www.thombunchee.com/index.php?mo=3&art=41916804>
- แควทริยา วันวงศ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม ปีที่ 8 ฉบับที่ 8 เดือนสิงหาคม 2564.
- จรรยา หาญอาวุธ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 11 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2562.
- จิรวัดน์ สุขศรี. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการรับ-ส่งสินค้า / วัดดูดิบ ด้วยระบบ SAP ของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตติมา ขำคำ. (2562). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด. วารสารนักบริหาร ปีที่ 39 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2562.
- จินดา ศิริกุลชัยกิจ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูลด้านรายจ่ายในระบบบัญชีการเงิน (Financial Accounting : FI) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- จินตนา เหล่าชัยพฤกษ์. (2556). ปัญหาและการพัฒนาระบบบัญชีของบริษัท หวานใจจำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2561). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีปฏิบัติงานบัญชีสมัยใหม่, การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี, ความเชี่ยวชาญทางการบัญชีอย่างมืออาชีพ ที่มีต่อประสิทธิภาพรายงานทางการเงินของนักบัญชีในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 11(1).
- จักรวาล สุขไมตรี. (2561). เทคนิคการประสานงานในองค์กร. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2561.

- จรรยาเกียรติ กุลสอน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับพิเศษ (ครุศาสตร์-ศึกษาศาสตร์) สิงหาคม 2559.
- ชลิต ผลอินทร์หอม. (2564). ประโยชน์จากข้อมูลในระบบบัญชี. พระนครศรีอยุธยา. บจก. เดอะไดนามิก โค้ชชิ่ง.
- ชญาพา สุขสมัย. (2564). เทคโนโลยีกับการบัญชีในยุค 4.0. บจก. สอบบัญชีธรรมนิติ. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.daa.co.th/en/news/audit-news/item/219-เทคโนโลยีกับการบัญชีในยุค-4-0-en.html>
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ญาณิศา พลอยชุม. (2558). อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัชชา อาแล. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีและคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน, 24(1), 19-30.
- ที.อาร์. สยามภักดิ์. (2555). ความสำคัญของบัญชี. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.trcloud.co/tips-item.php?id=4&title=ความสำคัญของบัญชี>
- ธนาชัย แจ่มเปี่ยม. (2564). 6 ข้อดีที่โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปช่วยนักบัญชีและเจ้าของธุรกิจให้ทำงานง่ายขึ้น. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.spu.ac.th/fac/account/th/content.php?cid=19578>.
- ธรรมนิติการบัญชีและภาษีอากร. (2560). ประโยชน์ของการจัดทำบัญชี. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.dha.co.th/th/news/ข่าวสารทั่วไป/930-ประโยชน์ของการจัดทำบัญชี.html>
- นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2554). กรอบวิชาชีพบัญชีของไทยเป็นฉันใด?. วารสารวิชาชีพบัญชี ปีที่ 7 ฉบับที่ 18 ประจำเดือนเมษายน 2554. หน้า 75-83.
- บุญรวย นะเป้า. (2556). สมรรถนะตามหลักมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพในการทำงาน : กรณีศึกษา นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2556.
- น้ำผึ้ง เรืองสุวรรณ. (2562). ผลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. ปรินญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- เบญจวรรณ ถนอมชยวิช. (2559). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: ความท้าทายในการพัฒนานักศึกษา. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้. 3(2)
- ปฏิภาณ มหรรชนาธิบดี. (2560). การวางแผนเพื่อการบริหาร. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา.
- ปธิกร ศิลมัฐ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบ ERP ของบริษัทออร่าเคิลมาใช้ให้ประสบความสำเร็จ. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประทีป วจิทองรัตนา. (2558). ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. สหคมนักวิจัย.
- ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์. (2563). เทคนิคการประสานงานที่ดี (Good Coordination Technique). เพชรบูรณ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ปรัชญาวุฒิ ชันติโชติ และชัยรัตน์ สุริยะอาภา. (2561). การนำระบบ SAP เข้ามาใช้ในงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 ฉบับพิเศษ (กันยายน-ตุลาคม) 2561.
- ปัทมาวดี ดวงดาร. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 9-21.
- โปรซอฟท์ คอมเทค. (2563). ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำบัญชีด้วยโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.prosoft.co.th/Article/Detail/116956>
- พรชนิดี ลีนาราช. (2560). ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้. วารสารห้องสมุด, 61 (2), 76-92.
- พรพรรณ วรรณชนะชัย. (2553). โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). วารสารนักบริหาร. 21 (1) : 48 – 51.
- เพ็ญศรี คำวิชิต. (2564). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำบัญชี. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://sites.google.com/site/karbaychibeuxngtn1101/khxmml-phu-cad-tha>.
- พิมพ์พิศา วรรณวิจิตร และปวีณา กองจันทร์. (2560). ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี. ขอนแก่น: คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชี และการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2563.

- กิม เพชรเกตู. (2564). ระบบบัญชีออนไลน์ จะช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างไร?. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/etda-smes>.
- มณีนีรัตน์ ข่ายพิลาป. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศด้านการเงินและบัญชีในความร่วมมือ 5 สถาบัน. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ปีที่ 11 ฉบับที่ 3.
- เมธวัจน์ วงศ์วิริย์กร. (2564). 3 โปรแกรมบัญชีออนไลน์ประสิทธิภาพสูง ตัวช่วยธุรกิจยุคใหม่. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://ditc.co.th/knowledge/3-online-accounting-programs/>
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปะพร ศรีจั่นเพชร. (2547). ทฤษฎีการบัญชี. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : อักษรสยามการพิมพ์.
- รพี แอ็ลเคาน์. (2564). ความหมายของการบัญชี. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.rapeeaccount.com/account.html>
- ราจิต ไชยรัตน์. (2563). บทบาทนักบัญชีในโลกอนาคต... จากนักบัญชีสู่ “นักบัญชีนวัตกรรม”. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.accrevo.com/articles/item/58>
- รังสรรค์ อินทน์จันทน์ และพงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส. (2560). การบริหารภาครัฐ. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ลักษณะประไพ มหานาม. (2558). ปัญหาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 25 (1), 41-62.
- วัชนีพร เศรษฐศักดิ์โก. (2555). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: วี.เจ. พรินติ้ง.
- วิชัย นาคสิงห์. (2564). หลักการจัดการ. สืบค้น 31 มกราคม 2565, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/345600>
- ศุภกัญญา สุชาทร. (2554). ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกคลังสินค้า. คณะบริหารและการจัดการ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริเดช คำสุพรหม. (2563). ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของพนักงานบัญชีในบริษัท กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารสุทธิปริทัศน์ (ฉบับพิเศษ). วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วารสารวิชาชีพ.
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2564). ทำบัญชี ประโยชน์ดีเกินคุ้ม. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/benefits-account-for-well-over>
- สมานชัย กิจวิจารณ์. (2563). การบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์. Journal of Roi Kaensarn Academi ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2563.
- สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง (KMITL Information Technology Journal). ปีที่ 1 : ฉบับที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2561). หลักการบริหาร. นครสวรรค์. มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.
- สุภาวดี ลอยสร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของหัวหน้างานบัญชีและการเงินของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2559).
- เสาวรัตน์ บุญสง่า. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชีในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม. ปรินญาบัญญัติมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- หทัยกาญจน์ มีสมโสศ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรม SAP ในระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร กรณีศึกษา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา. ปรินญาบัญญัติมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2558). การตรวจสอบและการควบคุมด้านคอมพิวเตอร์ทางบัญชี. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักส์.
- อุษณา ภัทรมนตรี ประจิต หาวัตร และบุญเกียรติ เดชะวรานนท์. (2558). เทคนิคการตรวจสอบโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย. กรุงเทพมหานคร: สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- แอลไลด์ อิลคตรอนิกส์. (2563). ประโยชน์ของโปรแกรมบัญชี. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565 จาก <https://www.allied-software.com/blogs/benefit-of-accounting-program/>
- อุเทน เลาน้ำทา และนิภาพร อบทอง. (2560). “ความสามารถของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กับความได้เปรียบด้านข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย”. WMS Journal of Management. 6 (3), 17–31.

- อเนก ทรรศนาการ. (2560). บัญชีการเงินเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร. สืบค้น 27 มกราคม 2565, จาก <https://www.consmag.com/th/articles/12982-บัญชีการเงินเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร>
- อนงค์ ดุคสุขแก้ว. (2564). การเงินและการบัญชี มีความสำคัญอย่างไรต่อการทำธุรกิจ. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.myaccount-cloud.com/Article/Detail/91874/การเงินและการบัญชี-มีความสำคัญอย่างไรต่อการทำธุรกิจ>
- อินทร แอคเคาท์ติ้ง. (2564). ความรู้การบัญชีเบื้องต้น. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://intaraaccounting.com/introduction-to-accounting/>
- อัจฉริยา อิ่มรส. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อัมพร เทียงตระกูล. (2551). ความรู้ในวิชาชีพบัญชี. ศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อภาวรรณ สงวนหงส์. (2564). การบริหารการเงินและบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรงานการเงินและบัญชี สังกัดกระทรวงพาณิชย์. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2564).
- อี-บิซิเนส พลัส. (2564). โปรแกรมบริหารธุรกิจสำเร็จรูป BPLUS MINI ERP เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารธุรกิจในยุค New Normal. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2565 จาก [https://www.businessplus.co.th/Product/business-plus-erp-c009/bplus-mini-erp-v2091?utm\\_source=google&utm\\_medium=Adwords](https://www.businessplus.co.th/Product/business-plus-erp-c009/bplus-mini-erp-v2091?utm_source=google&utm_medium=Adwords)
- เอ.เอ็ม.ที. แอคเคานท์แทนซ์. (2564). ความสำคัญของการทำบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้น 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.amtaccount.com/ความสำคัญของการทำบัญชี/>
- โอชิต เข็มขุนทด. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคราวด์คอมพิวติ้งของสำนักงานบัญชี. ปรินญาบัญชีมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2555). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม) กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น .

## BIBLIOGRAPHY

- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. New York: Prentice-Hall.
- Cheema, U., Rizwan, M., Jalal, R., Durrani, F. & Sohail, N. (2013). The trend of online shopping in 21st century: Impact of enjoyment in tam model. *Asian Journal of Empirical Research*, 3 (2), 131-141.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- F, D.,bagozzi, R,P., & Warshaw, P.R. Davis. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models, *Management Science*, Vol. (35:8), 982-1003
- Fayol, Henri. (1949). *General and Industrial Management*. London: Sir Isaac Pitman & Sons.
- Harrington, H. J., & Harrington, J. S. (1996). *High Performance Benchmarking: 20 Steps to Success*. New York: McGraw-Hill.
- Marshall B. Romney and Paul J. Steinbart. (2003). *Accounting Information System*. (9<sup>th</sup> ed). Prentice Hall Business Publishing”
- Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Vroom, H. V., & L. Edward Deci. (1997). *Management and motivation*. New York: Penguin Book.
- WoodCock, Mike. (1989). *Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการวิจัย

### แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 : แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 : แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

2. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยกรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อเพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและการนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

4. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ ( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ

5. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า นางสาววิลาสินี สงกุมาร เลขที่ 216/33 หมู่ที่ 7 ตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000 โทรศัพท์ 094-1706356 E-mail : ceaumhhr38@gmail.com

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาววิลาสินี สงกุมาร

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 30 ปี  31 – 40 ปี

41 – 50 ปี  51 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน

หัวหน้าแผนกบัญชี  ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชี  นักบัญชี

ผู้ช่วยบัญชี  พนักงานบัญชี

4. ระดับการศึกษา

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ มัธยมศึกษาปีที่ 6

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่น.....

5. ประสบการณ์ทำงาน

ต่ำกว่า 2 ปี  3 - 5 ปี  6 – 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

6. รายได้

10,000 - 15,000 บาท  15,001 - 20,000 บาท

20,001 - 25,000 บาท  25,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 :** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP ของแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

| อิทธิพลของการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1. ด้านการวางแผน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 1.1 มีการกำหนดให้ฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม SAP แก่พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม                  |                  |   |   |   |   |
| 1.2 มีการจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย (Net Work) เป็นต้น |                  |   |   |   |   |
| 1.3 การจัดให้มีที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน                    |                  |   |   |   |   |
| <b>2. ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร</b>   |                  |   |   |   |   |
| 2.1 มีการพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานที่ชัดเจน  |                  |   |   |   |   |
| 2.2 มีการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้โปรแกรม SAP ที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน   |                  |   |   |   |   |
| 2.3 มีการจัดรูปแบบขั้นตอนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด                   |                  |   |   |   |   |
| <b>3. ด้านการสั่งการ</b>   |                  |   |   |   |   |
| 3.1 ความรู้ความสามารถของผู้ที่เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน                 |                  |   |   |   |   |
| 3.2 ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการผู้ใช้งาน        |                  |   |   |   |   |

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

| อิทธิพลของการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน                                 | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3.3 ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย |                  |   |   |   |   |
| <b>4. ด้านการประสานงาน</b>   |                  |   |   |   |   |
| 4.1 มีการทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ                        |                  |   |   |   |   |
| 4.2 สามารถติดต่อข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละแผนกได้อย่างรวดเร็ว          |                  |   |   |   |   |
| 4.3 มีการประสานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ                                       |                  |   |   |   |   |
| <b>5. ด้านการควบคุม</b>  |                  |   |   |   |   |
| 5.1 มีการควบคุมปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุง   |                  |   |   |   |   |
| 5.2 ได้รับการตรวจสอบและควบคุมภายในจากหน่วยงานภายนอก                              |                  |   |   |   |   |
| 5.3 ได้รับอิสระในการทำงานไม่ถูกบังคับบัญชาอย่างเข้มงวด                           |                  |   |   |   |   |

ส่วนที่ 3 : แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งาน โปรแกรม SAP ของแผนก บัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด  
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก  
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง  
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย  
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1. ด้านสมรรถนะ</b>  |                  |   |   |   |   |
| 1.1 สามารถรองรับการทำงานปริมาณจำนวนผู้ใช้จำนวนมากได้   |                  |   |   |   |   |
| 1.2 ความเสถียรภาพของโปรแกรม SAP สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา  |                  |   |   |   |   |
| 1.3 ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลแต่ละหน้าบน โปรแกรม SAP  |                  |   |   |   |   |
| <b>2. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>  |                  |   |   |   |   |
| 2.1 การเรียกการทำงานของโปรแกรม SAP ให้กลับมาสภาพพร้อมใช้งานได้เร็วที่สุด ภายในระยะเวลา 0.01 วินาที |                  |   |   |   |   |
| 2.2 โปรแกรม SAP มีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาด เช่น คีย์ข้อมูลผิดพลาดมีการแจ้งเตือนทันที         |                  |   |   |   |   |
| 2.3 โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี                                    |                  |   |   |   |   |
| <b>3. ด้านความปลอดภัย</b>  |                  |   |   |   |   |
| 3.1 มีการกำหนดสิทธิการใช้โปรแกรมให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน                                      |                  |   |   |   |   |
| 3.2 มีความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลสูง  |                  |   |   |   |   |
| 3.3 มีระบบป้องกันภัยจากไวรัส หรือผู้บุกรุก   |                  |   |   |   |   |

## ส่วนที่ 3 (ต่อ)

| ประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP                            | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>4. ด้านความถูกต้องแม่นยำ</b>                            |                  |   |   |   |   |
| 4.1 โปรแกรม SAP มีความเที่ยงตรงและแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ |                  |   |   |   |   |
| 4.2 ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบได้                        |                  |   |   |   |   |
| 4.3 โปรแกรม SAP สามารถตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว      |                  |   |   |   |   |
| <b>5. ด้านเวลา</b>   |                  |   |   |   |   |
| 5.1 ความถูกต้องของข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน             |                  |   |   |   |   |
| 5.2 ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล                    |                  |   |   |   |   |
| 5.3 ความสะดวก รวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูล                  |                  |   |   |   |   |
| <b>6. ด้านสะดวกต่อการใช้งาน</b>                            |                  |   |   |   |   |
| 6.1 โปรแกรม SAP มีการจัดเก็บที่ง่ายต่อการค้นหาหรือสืบค้น   |                  |   |   |   |   |
| 6.2 โปรแกรม SAP สามารถใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน       |                  |   |   |   |   |
| 6.3 โปรแกรม SAP สามารถค้นหาข้อมูลง่ายไม่ซับซ้อน            |                  |   |   |   |   |

## ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่าโปรแกรม SAP ต้องมีการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

### ส่วนที่ 1 แบบประเมินข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไป

| ข้อคำถาม  | ท่านที่<br>1 | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | Total | IOC | Result |
|---|--------------|--------------|--------------|-------|-----|--------|
| <b>1. เพศ</b>   |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง                    | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <b>2. อายุ</b>  |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี    |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี       | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป  |              |              |              |       |     |        |
| <b>3. ตำแหน่งงาน</b>  |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> หัวหน้าแผนกบัญชี                                     |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชี                              |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> นักบัญชี   | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยบัญชี   |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบัญชี   |              |              |              |       |     |        |
| <b>4. ระดับการศึกษา</b>   |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)หรือ<br>มัธยมศึกษาปีที่ 6 |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)                   | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี  |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท   |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> อื่น.....  |              |              |              |       |     |        |
| <b>5. ประสบการณ์ทำงาน</b>   |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 2 ปี <input type="checkbox"/> 3 - 5 ปี       |              |              |              |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป       | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |

## ส่วนที่ 1 (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                     | ท่านที่<br>1 | ท่านที่<br>2 | ท่าน<br>ที่ 3 | Total | IOC | Result |
|--|--------------|--------------|---------------|-------|-----|--------|
| <b>6. รายได้</b>                             |              |              |               |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> 10,000 – 15,000 บาท |              |              |               |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |              |              |               |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท   |              |              |               |       |     |        |
| <input type="checkbox"/> 25,001 บาทขึ้นไป    | 1            | 1            | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |

## ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม SAP

| ข้อคำถาม  | ท่าน<br>ที่ 1 | ท่าน<br>ที่ 2 | ท่าน<br>ที่ 3 | Total | IOC | Result |
|---|---------------|---------------|---------------|-------|-----|--------|
| <b>1. ด้านการวางแผน</b>   |               |               |               |       |     |        |
| 1.1 มีการกำหนดให้ฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม SAP แก่พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม                   | 1             | 1             | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 1.2 มีการจัดสรรทรัพยากรทางด้าน IT อย่างเพียงพอ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย (Net Work) เป็นต้น | 1             | 1             | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 1.3 การจัดให้มีที่ปรึกษาที่มีความสามารถเพื่อสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งาน                     | 1             | 1             | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <b>2. ด้านการจัดรูปแบบหรือองค์กร</b>  |               |               |               |       |     |        |
| 2.1 มีการพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานที่ชัดเจน   | 1             | 1             | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 2.2 มีการปฏิบัติงานบัญชีโดยใช้โปรแกรม SAP ที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน  | 1             | 1             | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อคำถาม  | ท่าน<br>ที่ 1 | ท่าน<br>ที่ 2 | ท่าน<br>ที่ 3 | Total | IOC  | Result |
|---|---------------|---------------|---------------|-------|------|--------|
| 2.3 มีการจัดรูปแบบขั้นตอนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด            | 1             | 1             | 1             | 3     | 1    | ผ่าน   |
| <b>3. ด้านการสั่งการ</b>  |               |               |               |       |      |        |
| 3.1 ความรู้ความสามารถของผู้ที่เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับ Module ที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งาน          | 1             | 1             | 1             | 3     | 1    | ผ่าน   |
| 3.2 ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่ผู้ใช้งานแจ้งและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการผู้ใช้งาน | 1             | 1             | 1             | 3     | 1    | ผ่าน   |
| 3.3 ทักษะและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย                | 1             | 1             | 1             | 3     | 1    | ผ่าน   |
| <b>4. ด้านการประสานงาน</b>  |               |               |               |       |      |        |
| 4.1 มีการทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ                                       | 1             | 1             | 1             | 3     | 1    | ผ่าน   |
| 4.2 สามารถติดต่อข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละแผนกได้อย่างรวดเร็ว                         | 1             | 0             | 1             | 2     | 0.67 | ผ่าน   |
| 4.3 มีการประสานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ  | 1             | 1             | 1             | 3     | 1    | ผ่าน   |
| <b>5. ด้านการควบคุม</b>   |               |               |               |       |      |        |
| 5.1 มีการควบคุมปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุง                  | 1             | 1             | 1             | 3     | 1    | ผ่าน   |

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อคำถาม   | ท่าน<br>ที่ 1 | ท่าน<br>ที่ 2 | ท่าน<br>ที่ 3 | Total | IOC | Result |
|--|---------------|---------------|---------------|-------|-----|--------|
| 5.2 ได้รับการตรวจสอบและควบคุมภายในจากหน่วยงานภายนอก    | 1             | 1             | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 5.3 ได้รับอิสระในการทำงานไม่ถูกบังคับบัญชาอย่างเข้มงวด | 1             | 1             | 1             | 3     | 1   | ผ่าน   |

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรม SAP ของแผนกบัญชี และการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

| ข้อคำถาม  | ท่านที่<br>1 | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | Total | IOC  | Result |
|---|--------------|--------------|--------------|-------|------|--------|
| <b>1. ด้านสมรรถนะ</b>   |              |              |              |       |      |        |
| 1.1 สามารถรองรับการทำงานปริมาณจำนวนผู้ใช้งานจำนวนมากได้   | 1            | 1            | 1            | 3     | 1    | ผ่าน   |
| 1.2 ความเสถียรภาพของโปรแกรม SAP สามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา   | 0            | 1            | 1            | 2     | 0.67 | ผ่าน   |
| 1.3 ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลแต่ละหน้าบนโปรแกรม SAP  | 1            | 1            | 1            | 3     | 1    | ผ่าน   |
| <b>2. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>   |              |              |              |       |      |        |
| 2.1 การเรียกการทำงานของโปรแกรม SAP ให้กลับมาสภาพพร้อมใช้งานได้เร็วที่สุดภายในระยะเวลา 0.01 วินาที | 1            | 1            | 1            | 3     | 1    | ผ่าน   |
| 2.2 โปรแกรม SAP มีการแจ้งเตือนเมื่อข้อมูลผิดพลาด เช่น คีย์ข้อมูลผิดพลาดมีการแจ้งเตือนทันที        | 1            | 1            | 1            | 3     | 1    | ผ่าน   |

## ส่วนที่ 3 (ต่อ)

| ข้อคำถาม  | ท่านที่<br>1 | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | Total | IOC | Result |
|---|--------------|--------------|--------------|-------|-----|--------|
| 2.3 โปรแกรม SAP สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <b>3. ด้านความปลอดภัย</b>                                       |              |              |              |       |     |        |
| 3.1 มีการกำหนดสิทธิการใช้โปรแกรมให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน   | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 3.2 มีความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลสูง                         | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 3.3 มีระบบป้องกันภัยจากไวรัส หรือผู้บุกรุก                      | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <b>4. ด้านความถูกต้องแม่นยำ</b>                                 |              |              |              |       |     |        |
| 4.1 โปรแกรม SAP มีความเที่ยงตรงและแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ      | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 4.2 ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบได้                             | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 4.3 โปรแกรม SAP สามารถตอบสนองและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว           | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <b>5. ด้านเวลา</b>  |              |              |              |       |     |        |
| 5.1 ความถูกต้องของข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน                  | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 5.2 ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล                         | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 5.3 ความสะดวก รวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูล                       | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| <b>6. ด้านสะดวกต่อการใช้งาน</b>                                 |              |              |              |       |     |        |
| 6.1 โปรแกรม SAP มีการจัดเก็บที่ง่ายต่อการค้นหาหรือสืบค้น        | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 6.2 โปรแกรม SAP สามารถใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน            | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |
| 6.3 โปรแกรม SAP สามารถค้นหาข้อมูลง่ายไม่ซับซ้อน                 | 1            | 1            | 1            | 3     | 1   | ผ่าน   |

## ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ – นามสกุล

วิลาสินี สงกุมาร

วัน เดือน ปีเกิด

17 พฤษภาคม 2538

สถานที่เกิด

จังหวัดตรัง

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี บธ.บ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ปี 2560

ประสบการณ์ทำงาน

ปี พ.ศ. 2558

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอพระพรหม  
จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปี พ.ศ. 2560

- กรมที่ดิน

ปี พ.ศ. 2562

- สำนักงาน ก.พ.

ปี พ.ศ. 2564 – ปัจจุบัน

- สำนักงานอัยการสูงสุด

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

สถานที่ปัจจุบัน

216/33 หมู่ 7 ตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม  
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000