

การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี  
โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงลำดับชั้น (AHP) กรณีศึกษาสำนักงานบัญชีคุณภาพ

SELECTION DECISION OF ACCOUNTING SOFTWARES BY APPLYING THE  
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP): A CASE STUDY OF CERTIFIED  
ACCOUNTING FIRMS

ภารดี นึกชอบ<sup>1</sup>  
Paradee Nukchop<sup>1</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
E-mail paradee@vru.ac.th

<sup>1</sup>Bachelor of Accountancy, Faculty of Management Sciences, Valaya Alongkorn Rajabhat University  
under the Royal Patronage E-mail paradee@vru.ac.th

Received July 30,2022  
Revised August 18,2022  
Accepted August 26,2022

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดลำดับความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ และ 2) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่เลือกใช้แตกต่างกัน โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงลำดับชั้น กำหนดปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกใช้ 3 ปัจจัย ได้แก่ ผลผลิตขั้นผู้ขายและราคา การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยการเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยแบบรายคู่ เพื่อหาค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัย ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพได้ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยให้ความสำคัญด้านผลผลิตขั้นผู้ขาย เป็นลำดับที่หนึ่ง มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.48 ด้านราคาเป็นลำดับที่สอง มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.28 และด้านผู้ขาย เป็นลำดับที่สาม มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.24

2) ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพที่เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี CD, EP และ FM มีเกณฑ์ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากปัจจัยหลักที่เหมือนกันโดยให้ความสำคัญด้านผลผลิตขั้นผู้ขายเป็นลำดับที่หนึ่ง ด้านราคาเป็นลำดับที่สอง และด้านผู้ขายเป็นลำดับที่สาม สำหรับผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ES ได้ให้ความสำคัญด้านราคาเป็นลำดับที่หนึ่ง ด้านผลผลิตขั้นผู้ขายเป็นลำดับที่สอง และด้านผู้ขายเป็นลำดับที่สาม

### คำสำคัญ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี, กระบวนการลำดับชั้น, สำนักงานบัญชีคุณภาพ

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the priorities in decision-making of accounting software package selection by accounting firms and 2) to study the decision-making of accounting software package selection by different accounting firms by applying the Analytical Hierarchical Process (AHP) with three main factors: product, seller and price. An AHP questionnaire was used as a tool for collecting data from certified accounting firms' executives. Data were analyzed by comparing important factors in pair and finding the significant weight of each factor. The research results were as follows.

1) The accounting firm executives decided to use accounting software packages by focusing on products as the first priority with a weight value of 0.48, price as the second priority with a weight value of 0.28, and seller as the third priority with a weight of 0.24.

2) In the selection of four accounting software programs, namely CD, ES, EP, and FM, the results showed that the factors in selecting CD, EP and FM had the same priorities, which were products as the first priority, price as the second priority, and seller as the third priority. As for ES, the results showed that price was the first priority, followed by product as the second and the seller as the third priorities.

### Keywords

Accounting Software Package, Analytical Hierarchy Process, Certified Accounting Firms

### ความสำคัญของปัญหา

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้กับงานบัญชี สามารถบันทึกประมวลผล และจัดทำรายงานทางการเงิน โดยเริ่มตั้งแต่บันทึกบัญชีในสมุดรายวัน การผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท และการสรุปรายงานผลต่าง ๆ เพื่อการบริหารจัดการ รวมทั้งรายงานทางการเงิน (Romney and Steinbart, 2015) ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปประกอบด้วยระบบงานย่อย ๆ ที่ครอบคลุมงานทางบัญชี ได้แก่ ระบบขาย ระบบลูกหนี้ ระบบซื้อ ระบบเจ้าหนี้ ระบบควบคุมสินค้า ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบเช็คและเงินฝากธนาคาร ระบบภาษีและระบบบัญชีแยกประเภท อีกทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยที่สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานได้ เพื่อป้องกันการเข้าไปละเมิดสิทธิ์ของผู้อื่น รวมถึงระบบการสำรองข้อมูลให้ปลอดภัย ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบัญชีทำให้ธุรกิจลดความยุ่งยากในการทำงานเนื่องจากโปรแกรมทางบัญชีออกแบบมาเพื่อให้ระบบงานต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้รวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีในประเทศไทยมีจำนวน 4,106 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) โดยสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจให้บริการการจัดทำบัญชี ปิดงบบัญชี จัดทำงบการเงิน

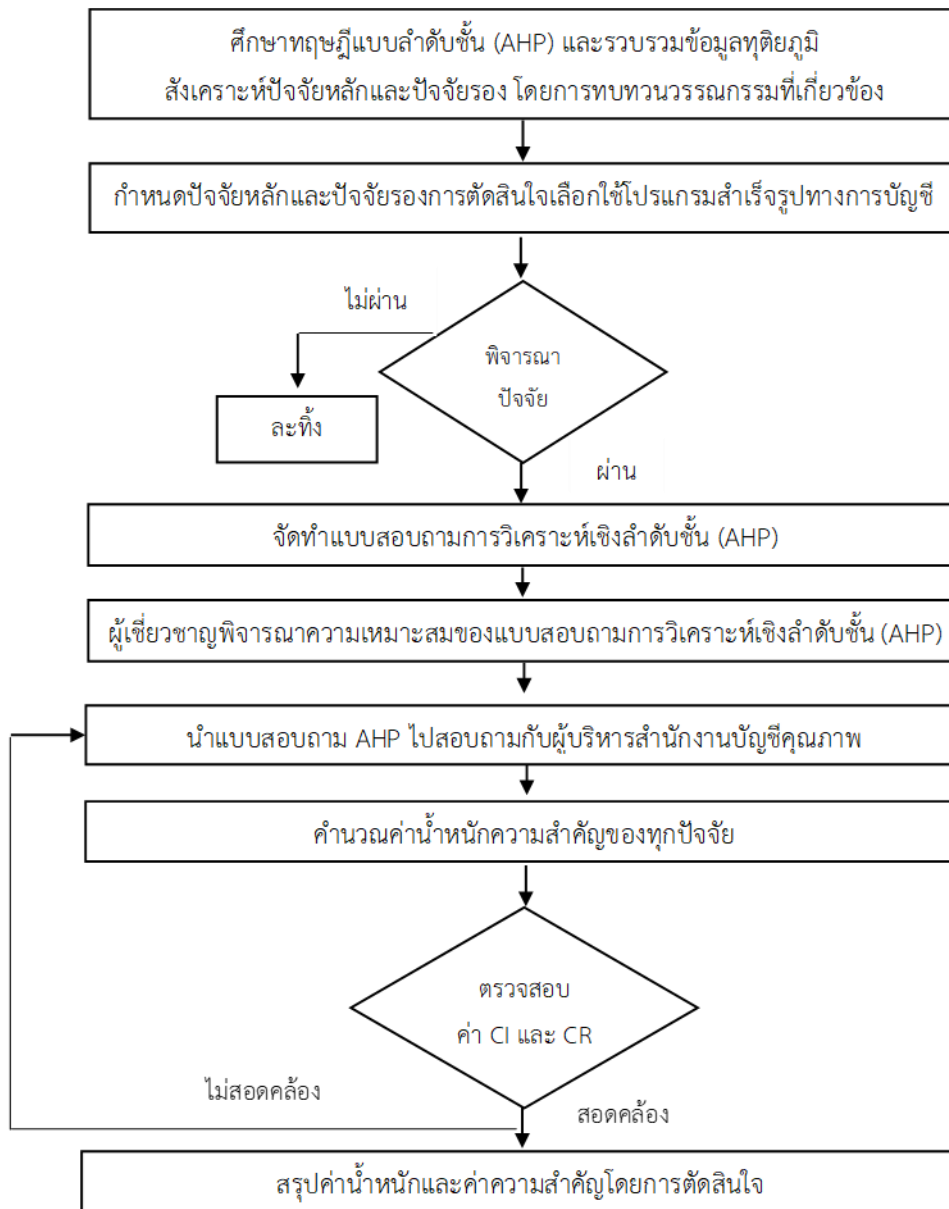
การยื่นแบบต่าง ๆ ให้กับกรมสรรพากรเพื่อเสียภาษีอากร ซึ่งการให้บริการจำเป็นต้องจัดทำข้อมูลทางบัญชีให้ถูกต้อง ทันเวลา รวดเร็ว แม่นยำและให้ข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจในอนาคตต่อธุรกิจของลูกค้า ทำให้สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเข้ามาใช้ในการทำงานด้านบัญชี โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่ผู้ผลิตพัฒนาโปรแกรมจัดทำขึ้นและจำหน่ายตามท้องตลาด ซึ่งมีโปรแกรมสำเร็จรูปจำนวนมากให้เลือกตามความต้องการของธุรกิจ โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ต้องทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ภายใต้การกำกับดูแลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ต้องการให้สำนักงานบัญชีมีคุณภาพ มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง ดังนั้นการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจึงเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ เพราะหากเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้การบริหารสำนักงานบัญชีมีความล่าช้า ผิดพลาด ส่งผลต่อความเสียหายได้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีที่จะก่อตั้งขึ้นใหม่ในอนาคตหรือต้องการเปลี่ยนใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีแนวทางในการตัดสินใจและสามารถเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมได้ ส่งผลให้การตัดสินใจเกี่ยวกับบริหารงานของสำนักงานบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลการดำเนินงานที่ดี

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาการจัดลำดับความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่เลือกใช้แตกต่างกัน

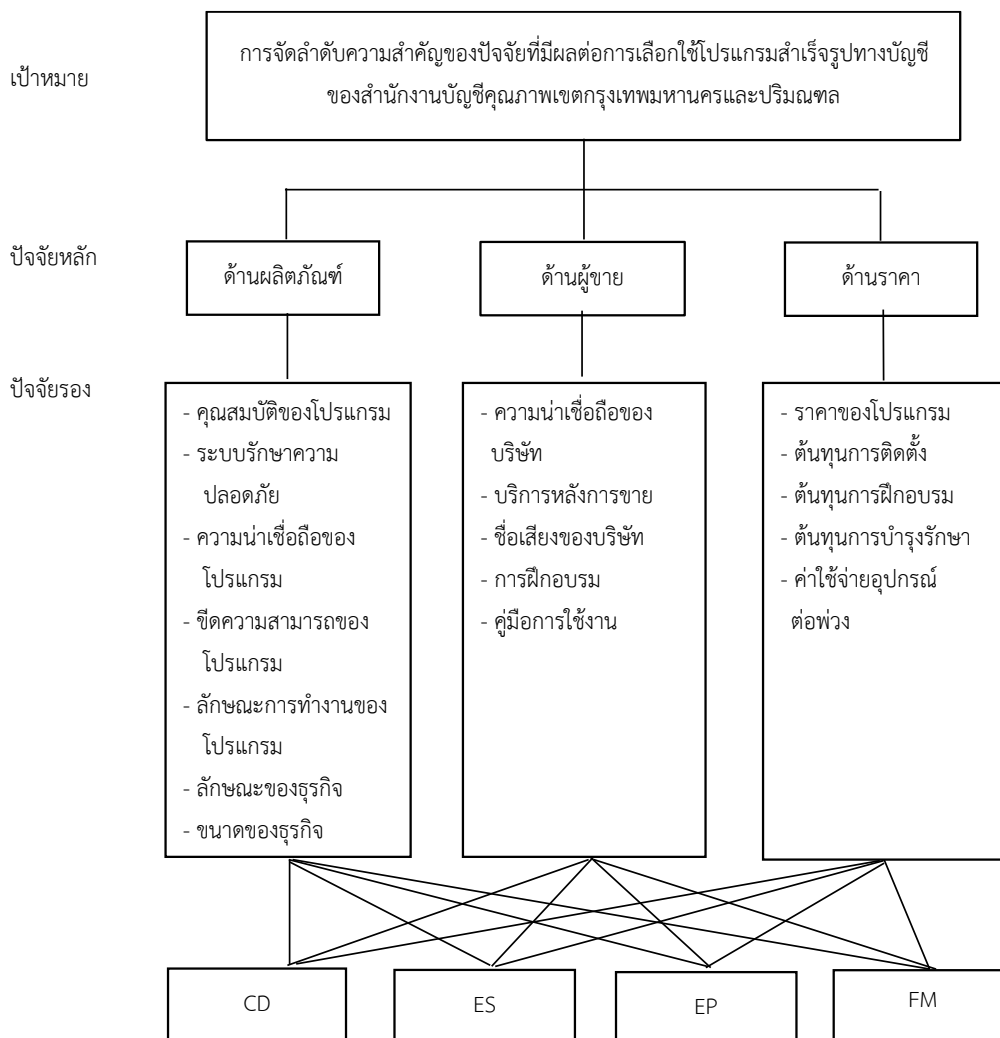
## วิธีการดำเนินงานวิจัย



## ภาพที่ 1 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

สำนักงานบัญชีคุณภาพได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมจะทำให้ได้สารสนเทศทางการบัญชีมีคุณภาพ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวัดค่าของตัวแปรเชิงตัวเลขไม่สามารถลงรายละเอียดได้ตามที่ต้องการเพราะเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ และไม่ได้พิจารณาจากสภาพแวดล้อมในทุกมิติ เช่น ข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด การให้ความหมายกับคุณค่ากับสิ่งต่าง ๆ ในขณะที่วิธีการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น (Analytical Hierarchy Process) ซึ่งเป็นทฤษฎี

ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Thomas L. Saaty ในปี 1970 เป็นวิธีที่มีกระบวนการตัดสินใจในการให้ค่าน้ำหนัก โดยนำปัจจัยทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมมาวินิจฉัยเพื่อหาความสอดคล้องกันของเหตุผล แบ่งโครงสร้างเป็นแผนภูมิลำดับชั้น เลียนแบบกระบวนการคิดของมนุษย์ โดยกำหนดเป้าหมาย กำหนดเกณฑ์ปัจจัยหลัก กำหนดปัจจัยรอง และกำหนดทางเลือกตามลำดับ (Saaty, 1980) จากนั้นวิเคราะห์เปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละปัจจัยที่ละคู่เพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจว่าเกณฑ์ไหนสำคัญกว่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาสังเคราะห์ให้ได้ปัจจัยหลักและปัจจัยรอง ซึ่งสรุปเป็นโครงสร้างเชิงลำดับชั้นได้ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างเชิงลำดับชั้นของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชี

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 88 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร 66 สำนักงาน จังหวัดนนทบุรี 15 สำนักงาน จังหวัดปทุมธานี 4 สำนักงาน และจังหวัดนครปฐม 3 สำนักงาน

### เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคกระบวนการตัดสินใจเชิงลำดับชั้น (Analytic Process : AHP) เพื่อหาปัจจัยและค่าน้ำหนักของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) จากนั้นได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อพิจารณาความเหมาะสม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) ไปสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 1) การเข้าพบเพื่อสัมภาษณ์แบบเชิงลึก หรือ 2) สัมภาษณ์ระบบออนไลน์โดยส่งแบบสอบถามไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และนัดสัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ภาพ (Video Call)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ โดยเป็นการเปรียบเทียบรายคู่ (Pair wise comparison) และพิจารณาให้ค่าความสำคัญของปัจจัยว่าปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่า ดังตารางที่ 1 โดยต้องประเมินค่าว่าอยู่ในระดับใด ตามระดับค่าความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบความสำคัญเชิงคู่ ดังตารางที่ 2

ดังนั้นเพื่อความเข้าใจในการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพจำนวน 1 สำนักงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีโดยการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

ปัจจัยหลัก	ค่ามาตรฐานของการเปรียบเทียบ															ปัจจัยหลัก		
	มากกว่า								เท่ากัน	น้อยกว่า								
ผลิตภัณฑ์	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ราคา
ผลิตภัณฑ์	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ผู้ชาย
ผู้ชาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ราคา

ตารางที่ 2 ตารางเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบความสำคัญเชิงคู่ (Saaty, 1980)

ค่าความสำคัญ	นิยาม	คำอธิบาย
1	มีความสำคัญเท่ากัน	ปัจจัยทั้งสองมีความสำคัญต่อวัตถุประสงค์เท่ากัน
3	มีความสำคัญปานกลาง	ปัจจัยที่พิจารณามีความสำคัญกว่าอีกปัจจัยหนึ่งระดับปานกลาง
5	มีความสำคัญมากกว่า	ปัจจัยที่พิจารณามีความสำคัญกว่าอีกปัจจัยตัวหนึ่งอย่างมาก
7	มีความสำคัญว่ามากที่สุด	ปัจจัยที่พิจารณามีความสำคัญกว่าอีกปัจจัยหนึ่งอย่างมากที่สุด
9	มีความสำคัญว่าสูงสุด	ปัจจัยที่พิจารณามีความสำคัญสูงสุดในการพิจารณาเปรียบเทียบ
2,4,6,8	ความสำคัญที่อยู่ระหว่างแต่ละระดับ	ปัจจัยความสำคัญที่อยู่ระหว่างความสำคัญแต่ละระดับตามลำดับตัวเลข

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำมาผลมาวิเคราะห์ในรูปแบบตารางเมตริกซ์ โดยคำนวณค่าน้ำหนักเพื่อเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจแบบรายคู่ การหาค่าน้ำหนักตามเกณฑ์ และการรวมผลแนวตั้ง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เมตริกซ์เปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจแบบรายคู่

ปัจจัยหลัก	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านผู้ชาย	ด้านราคา
ด้านผลิตภัณฑ์	1	5	6
ด้านผู้ชาย	0.20 หรือ (1/5)	1	2
ด้านราคา	0.17 หรือ (1/6)	0.50 หรือ (1/2)	1
ผลรวมแนวตั้ง	1.37	6.50	9

จากนั้นหาค่า Normalized Matrix ด้วยการนำผลรวมแนวตั้งหารด้วยตัวเลขที่ได้จากการเปรียบเทียบตามแถวแนวตั้งในแต่ละด้าน โดยผลรวมตามแนวตั้งจะรวมกันได้เท่ากับ 1 และนำผลของ Normalized Matrix มารวมกันตามแนวนอน เพื่อหาค่า Eigenvector โดยการหารด้วยจำนวนปัจจัยของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3 ตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 การคำนวณหาค่า Normalized Matrix และ Eigenvector

ปัจจัยหลัก	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านผู้ชาย	ด้านราคา	ผลรวมแนวนอน	Eigenvector
ด้านผลิตภัณฑ์	0.732	0.769	0.667	2.168	0.723
ด้านผู้ชาย	0.146	0.154	0.222	0.522	0.174
ด้านราคา	0.122	0.077	0.111	0.310	0.103
ผลรวมแนวตั้ง	1.00	1.00	1.00		

จากนั้นตรวจสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio: CR) เพื่อพิจารณาว่า ค่าการเปรียบเทียบเกณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่นำมาใช้คำนวณหาค่าน้ำหนัก Eigenvector

มีความสมเหตุสมผลหรือไม่ โดยถ้า  $C.R. \leq 0.1$  แสดงว่าค่าปัจจัยมีความสอดคล้องกัน สามารถนำค่า Eigenvector ไปใช้เป็นค่าน้ำหนักได้ แต่ถ้า  $C.R. > 0.1$  แสดงว่าค่าปัจจัยไม่มีความสอดคล้องกัน จำเป็นต้องปรับหรือให้ค่าปัจจัยนั้นใหม่เพื่อคำนวณหาค่า C.R. ใหม่ โดยสามารถคำนวณหาความสอดคล้องกันได้ดังนี้

1) นำผลรวมในแนวนอนมาคูณกับค่าน้ำหนัก Eigenvector

$$(1 \times 0.723) + (5 \times 0.174) + (6 \times 0.103) = 2.213$$

$$(0.20 \times 0.723) + (1 \times 0.174) + (2 \times 0.103) = 0.525$$

$$(0.17 \times 0.723) + (0.5 \times 0.174) + (1 \times 0.103) = 0.311$$

2) นำผลรวมตามแนวนอน หาค่าด้วย Eigenvector เพื่อหาค่าถ่วงน้ำหนักและค่าแลมด้าแมกซ์ ( $\lambda_{max}$ ) สำหรับแต่ละเมตริกซ์ตามจำนวนปัจจัยของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3

$$= \frac{2.213}{0.723} \quad \frac{0.525}{0.174} \quad \frac{0.311}{0.103}$$

$$= 3.06 + 3.02 + 3.01 = \frac{9.09}{3}$$

$$\lambda_{max} = 3.03$$

3) คำนวณหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Consistency Index, CI) หาได้จาก

$$C.I. = \frac{\lambda_{max} - n}{(n - 1)} = \frac{3.03 - 3}{(3 - 1)} = 0.015$$

4) หาค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงสุ่ม (Random Consistency Index, RI) โดยที่ค่า RI ขึ้นอยู่กับจำนวนปัจจัยของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งมีปัจจัยเท่ากับ 3 นั่นคือ ขนาด  $3 \times 3$  ดังนั้นค่า R.I. เท่ากับ 0.58 หรือ 5.8% โดย C.R. สามารถคำนวณจากสูตรได้ดังนี้

$$C.R. = \frac{C.I.}{R.I.} = \frac{0.015}{0.58} = 0.02$$

จะเห็นได้ว่า ค่า  $C.R. = 0.02$  มีค่าน้อยกว่า  $< 0.1$  ดังนั้นค่าปัจจัยมีความสอดคล้องกันและยอมรับได้

## ผลการวิจัย

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 86 ราย จากทั้งหมด 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.72 โดยเป็น 1) เพศชาย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.47 เพศหญิง จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.53 2) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.16 ปริญญาตรีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.23 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.61 3) อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.77 อายุ 31- 40 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.23 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.88 และอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.12



2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจะช่วยให้การทำงานด้านบัญชีง่ายขึ้น สะดวกต่อการเก็บข้อมูล การประมวลผลทางด้านบัญชี และทันต่อเวลาในการเสียภาษีทางธุรกิจให้กับลูกค้า โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเริ่มใช้ตั้งแต่เริ่มเปิดกิจการสำนักงานบัญชี ทั้งนี้การซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปจะสอบถามและขอคำแนะนำจากคนรู้จักหรือจากพนักงานในสำนักงานบัญชี โดยจะพิจารณาหลายมิติ เช่น ความซับซ้อนของโปรแกรม ความพร้อมในการใช้งานของพนักงาน ระยะเวลาในการติดตั้งโปรแกรม รวมทั้งความปลอดภัยของระบบ

3. สำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีต่าง ๆ โดยมีระยะเวลาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและระยะเวลาในการใช้

ชื่อโปรแกรม	การใช้โปรแกรม (ราย)	จำนวนของระยะเวลาในการใช้โปรแกรม (ราย)					
		ไม่เกิน 1 ปี	1 – 3 ปี	4 – 5 ปี	6 – 7 ปี	มากกว่า 7 ปี	ไม่ทราบ
CD	10	1	2	3	2	1	1
ES	8			1	3	4	
EP	55		4	9	19	21	2
FM	11		3	1	1	6	
อื่นๆ	2	1	1				
รวม	86	2	10	14	25	32	3

จากการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 86 ราย พบว่า 1) ใช้โปรแกรม CD จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.63 มีระยะเวลาในการใช้มากที่สุด คือ 4 – 5 ปี จำนวน 3 ราย 2) ใช้โปรแกรม ES จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.30 มีระยะเวลาในการใช้มากที่สุด คือ มากกว่า 7 ปี จำนวน 4 ราย 3) ใช้โปรแกรม EP จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.95 มีระยะเวลาในการใช้มากที่สุด คือ มากกว่า 7 ปี จำนวน 21 ราย 4) ใช้โปรแกรม FM จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.79 มีระยะเวลาในการใช้มากที่สุด คือ มากกว่า 7 ปี จำนวน 6 ราย

4. การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยสรุปเป็นค่าน้ำหนักของ Eigenvector และจัดลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงค่าความสำคัญของปัจจัยหลักและปัจจัยรองแต่ละปัจจัยเพื่อจัดลำดับปัจจัย

ปัจจัยหลัก	ค่าน้ำหนัก Eigenvector	ลำดับ ความ สำคัญ	ปัจจัยรอง	ค่าน้ำหนัก Eigenvector	ลำดับ ความ สำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	0.48	1	คุณสมบัติของโปรแกรม	0.14	4
			ระบบรักษาความปลอดภัย	0.20	1
			ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม	0.16	2
			ขีดความสามารถของโปรแกรม	0.15	3
			ลักษณะการทำงานของโปรแกรม	0.13	5
			ลักษณะของธุรกิจ	0.11	6
			ขนาดของธุรกิจ	0.11	7
			<b>1.00</b>		
ด้านผู้ขาย	0.24	3	ความน่าเชื่อถือของบริษัท	0.28	1
			บริการหลังการขาย	0.22	3
			ชื่อเสียงของบริษัท	0.24	2
			การฝึกอบรม	0.14	4
			คู่มือการใช้งาน	0.13	5
			<b>1.00</b>		
ด้านราคา	0.28	2	ราคาของโปรแกรม	0.29	1
			ต้นทุนการติดตั้ง	0.16	4
			ต้นทุนการฝึกอบรม	0.17	3
			ต้นทุนการบำรุงรักษา	0.24	2
			ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ต่อพ่วง	0.14	5
<b>1.00</b>					

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจแบบรายคู่ โดยคำนวณหาค่า Normalized Matrix และค่าน้ำหนักของ Eigenvector ซึ่งได้ทำการทดสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio: CR) พบว่า ข้อมูลจำนวน 86 ชุด มีค่า C.R.  $\leq$  0.1 ซึ่งแสดงว่า ค่าปัจจัยมีความสอดคล้องกัน ทำให้สามารถนำค่า Eigenvector ไปใช้เป็นค่าน้ำหนักได้ โดยผลสรุปพบว่า ค่าน้ำหนักของ Eigenvector ได้ให้ความสำคัญ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 0.48 2) ด้านราคา เท่ากับ 0.28 และ 3) ด้านขาย เท่ากับ 0.24 ตามลำดับ

5. การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เลือกใช้โปรแกรมที่แตกต่างกันพบว่า โดยสรุปเป็นค่าน้ำหนักของ Eigenvector และจัดลำดับความสำคัญได้ดังนี้

**ตารางที่ 7** แสดงค่าความสำคัญของปัจจัยหลักเพื่อจัดลำดับปัจจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกตามชื่อผลิตภัณฑ์โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ปัจจัยหลัก	CD		ES		EP		FM	
	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	0.43	1	0.36	2	0.51	1	0.52	1
ด้านผู้ขาย	0.27	3	0.23	3	0.24	3	0.22	3
ด้านราคา	0.31	2	0.41	1	0.25	2	0.26	2
	<b>1.00</b>		<b>1.00</b>		<b>1.00</b>		<b>1.00</b>	

\*ค่าน้ำหนักของ Eigenvector ได้ทดสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio: CR) พบว่า มีค่า C.R.  $\leq$  0.1 แสดงว่าค่าปัจจัยมีความสอดคล้องกัน

จากตารางที่ 7 สำนักงานบัญชีคุณภาพที่เลือกใช้โปรแกรม CD โปรแกรม EP และโปรแกรม FM ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยหลักที่เหมือนกัน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 0.43 2) ด้านราคา เท่ากับ 0.31 และ 3) ด้านผู้ขาย เท่ากับ 0.27 สำหรับสำนักงานบัญชีที่เลือกใช้โปรแกรม ES ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยหลักแตกต่างจากโปรแกรมข้างต้น ได้แก่ 1) ด้านราคา เท่ากับ 0.41 2) ด้านผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 0.36 และ 3) ด้านผู้ขาย เท่ากับ 0.23

**ตารางที่ 8** แสดงค่าความสำคัญของปัจจัยรองเพื่อจัดลำดับปัจจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกตามชื่อผลิตภัณฑ์โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ปัจจัยรอง	CD		ES		EP		FM	
	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์								
คุณสมบัติของโปรแกรม	0.15	3	0.14	5	0.13	4	0.17	2
ระบบรักษาความปลอดภัย	0.22	1	0.15	2	0.21	1	0.17	1
ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม	0.12	5	0.14	6	0.17	2	0.17	3
ขีดความสามารถของโปรแกรม	0.16	2	0.15	3	0.15	3	0.15	4
ลักษณะการทำงานของโปรแกรม	0.11	7	0.12	7	0.13	5	0.13	5
ลักษณะของธุรกิจ	0.13	4	0.16	1	0.10	6	0.09	7
ขนาดของธุรกิจ	0.12	6	0.15	4	0.09	7	0.11	6

ปัจจัยรอง	CD		ES		EP		FM	
	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ	ค่าน้ำหนัก Eigen vector	ลำดับ ความ สำคัญ
<b>ด้านผู้ชาย</b>								
ความน่าเชื่อถือของ บริษัท	0.31	1	0.20	2	0.29	1	0.22	2
บริการหลังการขาย	0.20	3	0.25	1	0.22	3	0.19	3
ชื่อเสียงของบริษัท	0.22	2	0.20	3	0.23	2	0.32	1
การฝึกอบรม	0.15	4	0.16	5	0.13	4	0.13	4
คู่มือการใช้งาน	0.12	5	0.19	4	0.12	5	0.13	5
<b>ด้านราคา</b>								
ราคาของโปรแกรม	0.25	2	0.19	4	0.33	1	0.23	2
ต้นทุนการติดตั้ง	0.14	4	0.14	5	0.15	4	0.20	3
ต้นทุนการฝึกอบรม	0.16	3	0.25	1	0.16	3	0.16	4
ต้นทุนบำรุงรักษา	0.32	1	0.23	2	0.23	2	0.27	1
ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ ต่อฟ่วง	0.14	5	0.20	3	0.13	5	0.14	5

\*ค่าน้ำหนักของ Eigenvector ได้ทดสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio: CR) มีค่า C.R.  $\leq$  0.1 แสดงว่า ค่าปัจจัย มีความสอดคล้องกัน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงลำดับชั้น (AHP) สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้ค่าน้ำหนักความสำคัญในปัจจัยหลัก ลำดับที่ 1 คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.48 โดยเมื่อพิจารณาจากปัจจัยรอง ได้แก่ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยมีค่าน้ำหนักมากที่สุด ลำดับที่ 2 คือ ด้านราคา มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.28 โดยเมื่อพิจารณาจากปัจจัยรอง ได้แก่ ด้านราคาของโปรแกรมมีค่าน้ำหนักมากที่สุด และลำดับที่ 3 คือ ด้านผู้ชาย มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.24 โดยเมื่อพิจารณาจากปัจจัยรอง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท มีค่าน้ำหนักมากที่สุด สอดคล้องกับอรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) พบว่า ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านราคาอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และสอดคล้องกับปัทมาวดี ดวงดารา (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสถานประกอบการ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

พบว่า ปัจจัยการรักษาความปลอดภัยของระบบมีความสำคัญมากที่สุด และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้จำหน่ายมีความสำคัญรองลงมา

2. ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ EP, FM และ CD ให้ค่าน้ำหนักความสำคัญในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านปัจจัยหลักไม่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับที่ 2 และปัจจัยด้านผู้ขาย เป็นลำดับที่ 3 ตามลำดับ สอดคล้องกับณัฐพัชร อภิวัฒน์ไพศาล (2561) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมี 4 ปัจจัยประกอบด้วย ด้านฟังก์ชันและความสามารถของซอฟต์แวร์ ด้านความเข้ากันได้กับระบบ ด้านราคา และด้านผู้ขาย ในขณะที่ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ES ให้ค่าน้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับที่ 2 และปัจจัยด้านผู้ขาย เป็นลำดับที่ 3 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักจากปัจจัยรองในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของแต่ละปัจจัยหลัก พบว่า 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ EP, FM และ CD ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านระบบรักษาความปลอดภัยมากที่สุด สำหรับ ES ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านลักษณะของธุรกิจมากที่สุด 2) ด้านผู้ขาย ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ EP และ CD ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท สำหรับ FM ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านชื่อเสียงของบริษัทมากที่สุด และ ES ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านบริการหลังการขาย 3) ด้านราคา ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี CD และ FM ให้ ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านต้นทุนบำรุงรักษามากที่สุด สำหรับ EP ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านราคาของโปรแกรมมากที่สุด และ ES ให้ค่าน้ำหนักกับปัจจัยรองด้านต้นทุนการฝึกอบรมมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยรอง คือ ระบบรักษาความปลอดภัย ดังนั้นบริษัทผู้ผลิตหรือพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจำหน่ายตามท้องตลาด ควรให้ความสำคัญกับการสร้างระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ


## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของโปรแกรม ES เนื่องจากการให้ค่าน้ำหนักของโปรแกรมดังกล่าวมีมุมมองในการตัดสินใจที่แตกต่างจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอื่น
- 2) ขยายขอบเขตการศึกษาโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่สำนักงานบัญชี เช่น บริษัทห้างหุ้นส่วน ที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อพิจารณาว่าบริษัทมีมุมมองหรือเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน

### เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). **รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพ**. สืบค้นจาก [https://www.dbd.go.th/news\\_view.php?nid=5303](https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=5303).
- ณัฐพัชร อภิวัฒน์ไพศาล. (2561). องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. **วารสารวิชาชีพบัญชี**. 14 (41) , 5–24.
- ปัทมาวดี ดวงดาราร. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)**. 4 (1) , 9–20.
- อรัญญา จินาชาญ และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). **วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กรฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 11 (2) , 385 – 397.
- Romney, M. B. and Steinbart, P.J. (2015) **Accounting Information System**. (9<sup>th</sup>Ed). Upper Saddle River. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Saaty, L. T. (1980). **Analytic Hierarchy Process**. New York: McGraw-Hill.

### ประวัติแนบท้ายบทความ

	<p><b>Name and Surname :</b> Paradee Nukchop</p> <p><b>Highest Education :</b> Master of Accountancy, Thammasat University, Thailand.</p> <p><b>University or Agency :</b> Valaya Alongkorn Rajabhat University</p> <p><b>Field of Expertise :</b> Accounting</p> <p><b>Address :</b> Valaya Alongkorn Rajabhat University, Faculty of Management Science. No.1 Moo 20, Phahonyothin Rd, Khlong Nueng, Khlong Luang District, Pathum Thani 13180</p>
---	--