

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ของผู้มาใช้บริการ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Influencing the Acceptance of Online Accounting Software Technology Among Clients of Accounting Firms in Bangkok Metropolitan Region

จักรพงษ์ สังข์ขาว¹, พรชัย ขันทะวงศ์² และ ชัชชติภักษ์ เดชจิรมณี³
Chakkaphong Sangkao¹, Pornchai Kuntawong² and Chutchatiput Dachjiramanee³

นักวิจัยอิสระ¹

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี^{2,3}

Independent Researcher, Thailand¹

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand^{2,3}

Corresponding Author, Email: Chakkaphong.san@rmutr.ac.th¹

Received: 2024-10-3; Revised: 2024-12-14; Accepted: 2024-12-16

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ของผู้มาใช้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 487 ราย ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง นโยบายภาครัฐ/ข้อบังคับของภาครัฐ แรงกดดันด้านการแข่งขัน และความง่ายต่อการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ในขณะที่ วัฒนธรรมองค์กร มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในขณะเดียวกัน ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ต่อมา ทัศนคติของการใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และสุดท้าย ความตั้งใจใช้งานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

คำสำคัญ: ปัจจัยองค์กร, ปัจจัยสิ่งแวดล้อม, การยอมรับเทคโนโลยี, โปรแกรมบัญชีออนไลน์

Abstract

This research aims to identify the factors influencing the acceptance of online accounting software technology among users of accounting firms in Bangkok and its surrounding areas. A questionnaire was used as the data collection tool, targeting a sample of 487 users of accounting firms in Bangkok and its vicinity, selected through stratified random sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, and hypotheses were tested using structural equation modeling (SEM).

The research results revealed that top management support, government policies/regulations, competitive pressure, and perceived ease of use had a significant positive

impact on the perceived benefits of online accounting software technology at a statistical significance level of .001. Meanwhile, organizational culture had a statistical significance level of .01. Additionally, perceived ease of use, perceived benefits, social norms, and perceived security positively influenced attitudes towards the use of online accounting software, with a statistical significance level of .001. Furthermore, attitudes towards usage had a positive effect on the intention to use online accounting software, with a statistical significance level of .001. Lastly, the intention to use positively influenced the behavior of using online accounting software, also at a statistical significance level of .001.

Keywords: Organizational Factors, Environmental Factors, Technology Acceptance, Online Accounting Software

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น โดยเทคโนโลยีได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้มนุษย์สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพและข้ามขีดจำกัดเดิม (Fukuyama, 2018) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วนี้ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เพื่อต่อยอดธุรกิจภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเป็น Smart Digital SME ที่มีศักยภาพสูง เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนขององค์กร (Matt & Rauch, 2020) นอกจากนี้ ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 (Covid-19) ที่เกิดขึ้นทั่วโลกส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานขององค์กรภาครัฐและเอกชน (Al-Okaily et al., 2022)

โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ได้มีการเพิ่มช่องทางการนำส่งงบการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการดำเนินงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567) เป็นเหตุให้นักบัญชีจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชี จัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน และการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีกับกรมสรรพากร ตามนโยบายและข้อบังคับ ซึ่งการให้บริการจัดทำข้อมูลทางบัญชีที่มีความถูกต้อง ทันกำหนดเวลา รวดเร็ว และแม่นยำ จำเป็นต้องนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปออนไลน์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี (กรมสรรพากร, 2566) ยิ่งไปกว่านั้น โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปออนไลน์ยังสามารถดำเนินการได้จากทุกสถานที่โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยื่นแบบ ณ สถานที่ตั้งของบริษัท อันเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน อีกทั้งยังสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องยื่นคำร้องขอคัดสำเนาแบบแสดงรายการภาษีย้อนหลัง ปัจจุบันสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีจำนวน 4,130 ราย

โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปออนไลน์ถือเป็นพัฒนาการต่อยอดจากโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปแบบดั้งเดิม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการจัดทำบัญชี ซึ่งสามารถบันทึก ประมวลผล และจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างครบถ้วน ตั้งแต่การบันทึกรายการบัญชีในสมุดรายวัน การผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท ตลอดจนการสรุปรายงานผลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการและจัดทำรายงานทางการเงิน นอกจากนี้ ยังมีระบบรักษาความปลอดภัยที่สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานได้ เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ์ของผู้อื่น รวมถึงระบบการสำรองข้อมูลที่มีความปลอดภัยสูงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ใน

งานด้านบัญชีช่วยให้ธุรกิจสามารถลดความยุ่งยากในการดำเนินงาน (นันทวรรณ บุญช่วย, 2563) ยิ่งไปกว่านั้น คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) ได้ถูกนำมาผสมผสานกับโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อพัฒนาเป็นโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปออนไลน์ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว (Dimitriu & Matei, 2014)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย Davis (1989) ซึ่งในทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security) ปัจจัยด้านทัศนคติในการใช้ (Attitude toward Usage) และปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) นอกจากนี้ ยังได้นำทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ที่เสนอโดย Fishbein and Ajzen (1975) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน (Usage Behavior) นอกจากทฤษฎี TAM และ TRA แล้ว ผู้วิจัยยังมีการศึกษาผลกระทบของปัจจัยองค์กร (Organizational Factors) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม (Technology, Organization, Environment: TOE) ที่เสนอโดย Tornatzky et al. (1990) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ด้วย โดยปัจจัยองค์กรประกอบด้วยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) และปัจจัยด้านการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) และอีกหนึ่งปัจจัย คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ (Policies) และปัจจัยด้านแรงกดดันด้านการแข่งขันทางคู่ค้า (Competitiveness Pressure) ดังนั้นการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ของผู้มาใช้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยนำทฤษฎี TAM TRA และ TOE มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ในบริบทของผู้ประกอบการและสำนักงานบัญชี ซึ่งมีส่วนช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของสำนักงานบัญชีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ของผู้มาใช้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

- H1: วัฒนธรรมองค์กรส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์
- H2: การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีออนไลน์
- H3: นโยบายภาครัฐส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์
- H4: แรงกดดันทางการแข่งขันจากคู่ค้าส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์
- H5: การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์
- H6: การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์

- H7: การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์
H8: บรรทัดฐานทางสังคมส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์
H9: การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์
H10: ทัศนคติการใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์
H11: ความตั้งใจใช้งานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีในองค์กร โดยแบบจำลองนี้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Davis (1989) เพื่ออธิบายว่า ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้งานว่าเทคโนโลยีนั้นจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ความเชื่อว่าเทคโนโลยีจะไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการใช้งาน ทั้งสองปัจจัยนี้จะส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติของผู้ใช้และความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

TAM ยังได้รับการขยายความเพิ่มเติมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายบริบททางธุรกิจและองค์กร เช่น การนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้ในการสำนักงานบัญชี ซึ่งผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานโปรแกรม จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์มากขึ้น งานวิจัยจำนวนมากได้นำ TAM มาใช้ศึกษาในการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การศึกษาของ Lea and Cao (2020) พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีออนไลน์และความง่ายในการใช้งานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาของ Odat et al. (2023) พบว่าเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การช่วยประหยัดต้นทุน และการช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ และมีแนวโน้มที่จะยอมรับและนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้งานมากขึ้น

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) พัฒนาโดย Fishbein and Ajzen (1975) มีจุดมุ่งหมายในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความเชื่อ และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) ที่มีผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทฤษฎีนี้ระบุว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากเจตนาที่เกิดจากการผสมผสานของทัศนคติต่อพฤติกรรมและการรับรู้แรงกดดันทางสังคม ทัศนคติต่อพฤติกรรมหมายถึง การประเมินของบุคคลต่อพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งว่าเป็นบวกหรือลบ ขณะที่บรรทัดฐานทางสังคมหมายถึง การรับรู้ว่า บุคคลที่มีความสำคัญรอบข้าง เช่น เพื่อน ครอบครัว และผู้ร่วมงาน คาดหวังอย่างไรต่อพฤติกรรมของตนเอง

การใช้ TRA ในการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้อินองค์กร พบว่า บรรทัดฐานทางสังคม เช่น ความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน มีผลอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี สอดคล้องกับการศึกษาของ Sombultawee and Wattanatorn (2022) ที่พบว่า บรรทัดฐานทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของผู้ประกอบการ ในขณะที่ Lea et al. (2020) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัว (Security and Privacy) ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญสำหรับบริษัทที่ใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์

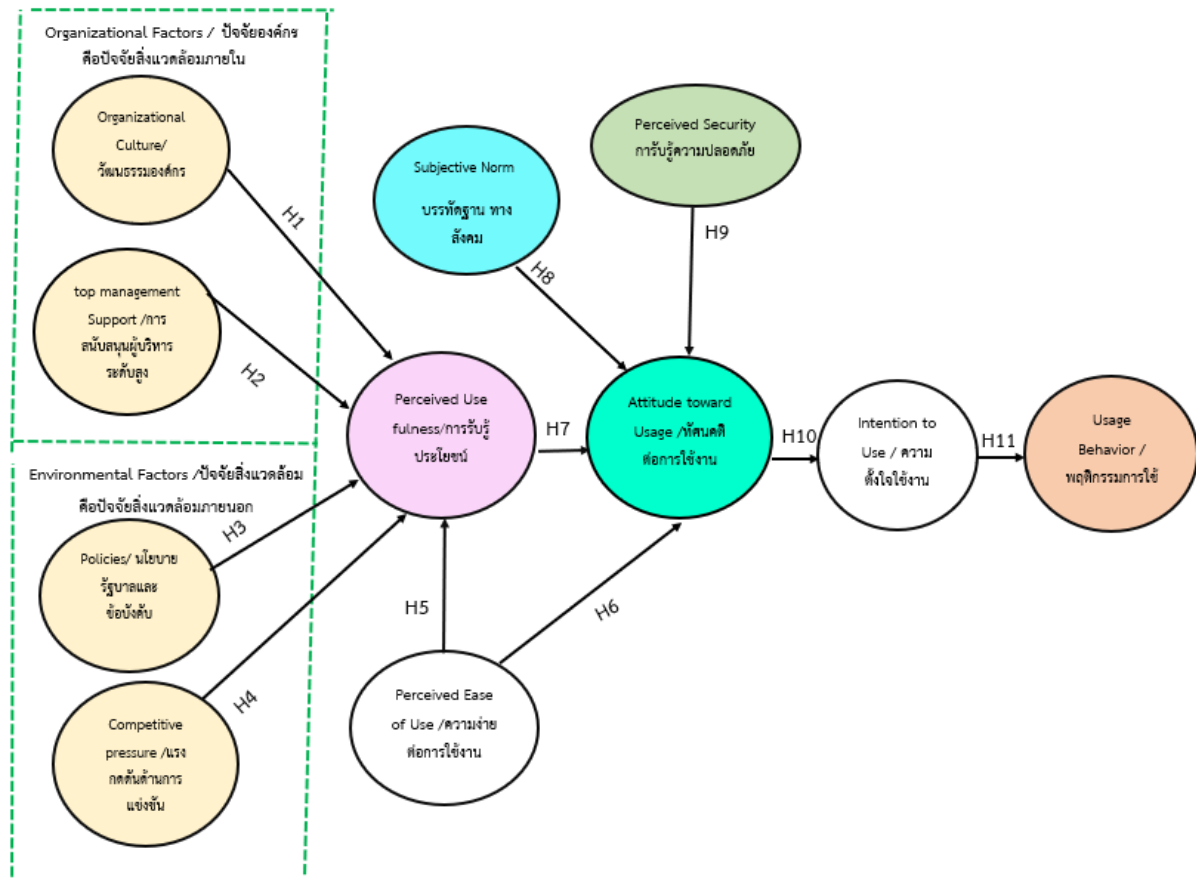
ทฤษฎีเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม (Technology, Organization, Environment: TOE)

ทฤษฎีเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม (Technology, Organization, Environment: TOE) ที่เสนอโดย Tornatzky et al. (1990) อธิบายถึงปัจจัยสำคัญสามประการที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านเทคโนโลยีหมายถึง คุณสมบัติและความพร้อมของเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในองค์กร ปัจจัยด้านองค์กรหมายถึง โครงสร้างและวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ขณะที่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมหมายถึง ปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแรงกดดันจากการแข่งขันในตลาด

TOE นับเป็นทฤษฎีที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้ งานวิจัยของ จักรกฤษณ์ มะโฬร และคณะ (2565) ระบุว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เป็นตัวกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่งานวิจัยของ Na et al. (2022) พบว่าโปรแกรมบัญชีมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารที่ต้องการทราบผลประกอบการและสถานะทางการเงินของธุรกิจ เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้สนับสนุนหลักในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เช่นเดียวกับ Molino et al. (2020) ได้กล่าวถึงความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงในฐานะปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทในการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการให้การสนับสนุนและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตาม สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์และติดตามปัจจัยภายนอก เพื่อให้สามารถปรับตัวและรับมือกับปัจจัยภายนอกได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของผู้มาใช้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยประยุกต์จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย Davis (1989) ร่วมด้วยทฤษฎี TRA (Theory of Reasoned Action) ที่เสนอโดย Fishbein and Ajzen (1975) พร้อมทั้งทฤษฎี TOE (Technology, Organization, Environment) ที่เสนอโดย Tornatzky et al. (1990) เพื่อนำไปสู่ประเด็นการสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการนิติบุคคล ในประเทศไทยจำนวน 487 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ธุรกิจการเกษตร จำนวน 116 ราย ธุรกิจค้าส่ง จำนวน 230 ราย และธุรกิจก่อสร้าง จำนวน 141 ราย ในการแยกออก 3 ประเภท ประกอบด้วย ธุรกิจการเกษตร มักจะต้องการบริการด้านภาษีอากรและบัญชีที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตทางการเกษตร เช่น ภาษีนำเข้าและส่งออก ภาษีเงินได้นิติบุคคล และธุรกิจค้าส่ง มักจะต้องการบริการด้านภาษีอากรและบัญชีที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และธุรกิจก่อสร้างมักจะต้องการบริการด้านภาษีอากรและบัญชีที่เกี่ยวข้องกับสัญญาก่อสร้าง เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเท่าๆ กันเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% และสามารถคลาดเคลื่อนได้ 0.05 โดยใช้สูตรของ (Cochran, 1963) ผู้วิจัยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) มีการเลือกกลุ่ม แบ่งกลุ่มละเท่ากันโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย (Conhen et al., 2011)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 12 ส่วน ได้แก่ (1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง (4) แบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐ (5) แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงกดดันด้านการแข่งขัน (6) แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรทัดฐานสังคม (7) แบบสอบถามเกี่ยวกับความง่ายต่อการใช้งาน (8) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ (9) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัย (10)

แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติการใช้งาน (11) แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้งาน (12) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้ผ่านการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach Alpha อยู่ระหว่าง .758-.872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 จึงถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถรวมองค์ประกอบและปัจจัยเดียวกันได้

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งใช้อธิบายลักษณะข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และ (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 โดยใช้วิธีการประมาณค่าแบบความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 42-67 ปี มีการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก มีตำแหน่งประธานกรรมการ มีรายรับบริษัทเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหนึ่งล้าน - 5 ล้านบาท รูปแบบการจัดตั้งส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียน 6 ล้าน - 100 ล้านบาท ดำเนินธุรกิจ 11 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจ การค้าส่ง ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี -41 ปี มีการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชี มีรายรับบริษัทเฉลี่ยต่อเดือน 6 ล้านบาท - 10 ล้านบาท มีรูปแบบการจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท - 5 ล้านบาท ดำเนินธุรกิจ 1 ปี - 10 ปี และประกอบธุรกิจก่อสร้าง

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแต่ละปัจจัย

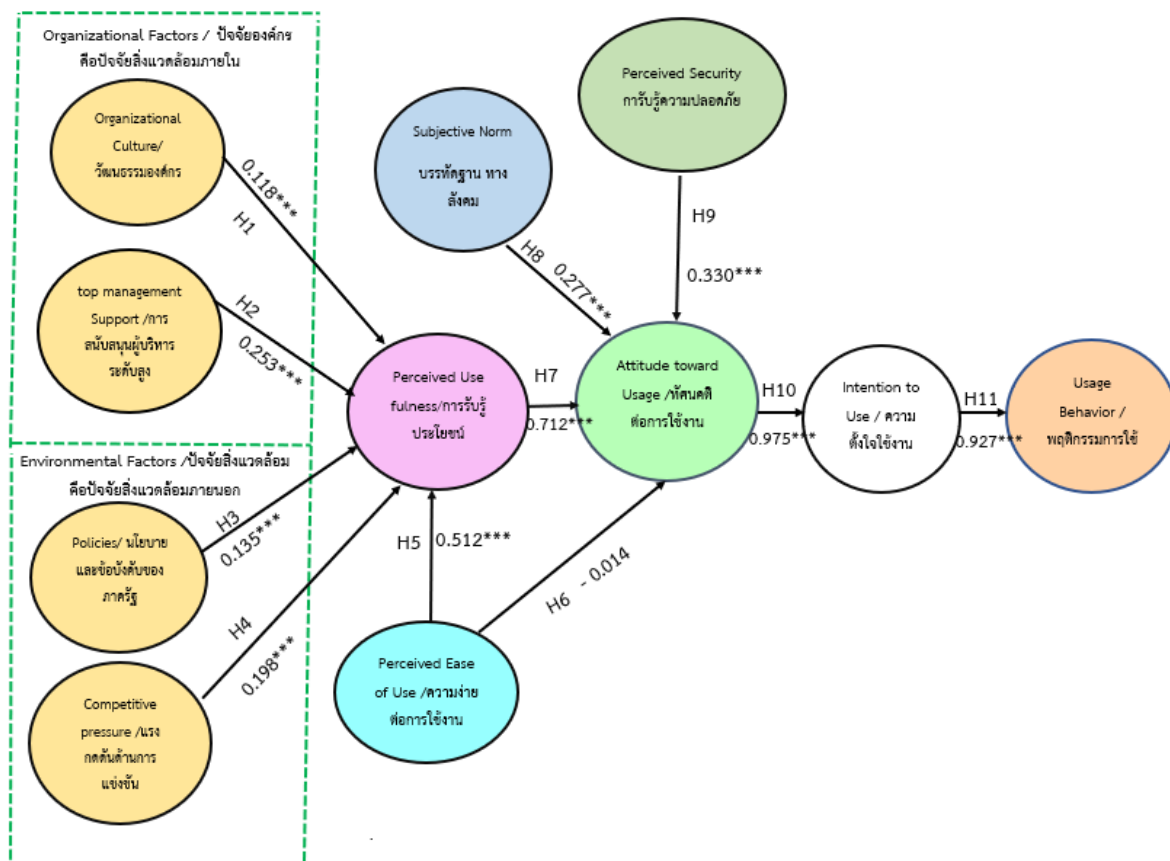
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแต่ละปัจจัย

ปัจจัย/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	ปัจจัย/ข้อคำถาม	$\bar{X}$
วัฒนธรรมองค์กร		การรับรู้ประโยชน์	
1. ที่ทำงานของฉันให้พนักงานเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน	4.380	16. มีประโยชน์ต่อการทำงาน	4.411
2. ที่ทำงานของฉันให้ความสนใจกับเทคโนโลยีใหม่ๆ สามารถนำมาใช้ในการทำงาน	4.374	17. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.392
		18. ช่วยจัดการงานบัญชีได้ดีขึ้น	4.361
		19. เป็นเครื่องมือช่วยให้งานด้านบัญชีง่ายขึ้น	4.359
การสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง		การรับรู้ความปลอดภัย	
3. ผู้บริหารระดับสูงแนะนำความสำคัญของการนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้ต่อพนักงาน	4.335	20. ระบบป้องกันข้อมูลการทำงาน	4.378
4. ผู้บริหารระดับสูงให้พนักงานเรียนรู้การใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์	4.333	21. ระบบการจัดเก็บข้อมูล	4.376
5. ผู้บริหารระดับสูงประกาศนโยบายการนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้	4.240	22. การแชร์ข้อมูลในระบบออนไลน์	4.361
นโยบายภาครัฐ		ทัศนคติต่อการใช้งาน	
6. ช่วยยื่นแบบฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.370	23. เป็นความคิดที่ดี	4.343
7. ช่วยลดความผิดพลาดในการยื่นแบบฯ	4.405	24. เป็นวิธีการทำงานที่ดี	4.343
แรงกดดันด้านการแข่งขัน (คู่ค้า)		25. สามารถตอบสนองการใช้งานได้ดี	4.347
8. ทราบข้อมูลทางธุรกิจได้อย่างถูกต้องมากขึ้น	4.386	ความตั้งใจใช้งาน	



ปัจจัย/ข้อคำถาม	$\bar{X}$	ปัจจัย/ข้อคำถาม	$\bar{X}$
9. สามารถนำข้อมูลมาใช้ในทางธุรกิจมากขึ้น	4.366	26. ฉันตั้งใจที่จะใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	4.382
10. สามารถเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน	4.329	27. ฉันตั้งใจจะใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์สม่ำเสมอ	4.357
บรรทัดฐานทางสังคม		28. ฉันมีแผนที่จะใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	4.310
11. เพื่อนร่วมงาน	4.341	พฤติกรรมการใช้	
12. เพื่อนคู่ค้า	4.357	29. ปัจจุบันฉันใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์	4.388
ความง่ายต่อการใช้งาน		30. ฉันใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์เป็นประจำ	4.411
13. มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.378		
14. มีวิธีการเรียนรู้ได้ง่าย	4.390		
15. มีการปรับใช้งานได้ง่าย	4.355		

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน



Chi-Square (χ^2)_{ms} = 13016.35, χ^2 _{bs} = 2706.62, CFI = .811, RMSEA = .123, SRMR = .380

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ตามแบบจำลองกรอบแนวคิดงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่าแบบจำลองมีค่า Chi-Square (χ^2)_{ms} = 13016.35, χ^2 _bs = 2706.62, CFI = .811, RMSEA = .123, SRMR = .380 ซึ่งแสดงว่าข้อมูลไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า Chi-Square มีค่าสูง เนื่องจากจำนวนตัวแปรที่ทำการศึกษานั้นมีจำนวนมากจึงต้องพิจารณาจากเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ โดยที่ค่า CFI มีค่าเท่ากับ .811 โดยรวมแล้วมีค่าเข้าใกล้ 1.00 ถึงแม้ว่าจะไม่มีค่ามากกว่า .90 แต่ยังอยู่ในช่วงคะแนนที่เหมาะสม ในขณะที่ ค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ .123 แม้ว่าในทางทฤษฎีกล่าวว่าควรมีค่าน้อยกว่า .08 แต่แบบจำลองนี้ยังถือว่าสูงกว่าเพียงเล็กน้อย และสุดท้าย SRMR มีค่าเท่ากับ .380 โดยที่มีค่าสูงในลักษณะนี้ไม่ได้เป็นเรื่องผิดปกติในการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยเฉพาะในบริบทของเทคโนโลยีใหม่หรือซับซ้อน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง นโยบายภาครัฐ/ข้อบังคับของภาครัฐ แรงกดดันด้านการแข่งขัน และความง่ายต่อการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ในขณะที่ วัฒนธรรมองค์กร มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในขณะเดียวกัน ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ความปลอดภัยส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ต่อมา ทัศนคติของการใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และสุดท้าย ความตั้งใจใช้งานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

อภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการยอมรับการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ ในองค์กร โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล เริ่มจาก วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและการตัดสินใจของพนักงาน การศึกษาพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ แม้ว่าจะไม่สอดคล้องกับทฤษฎีบางประการที่ชี้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะส่งเสริมการทำงานของนักบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยเชิงพฤติกรรมและทัศนคติส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากพนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโปรแกรมมีแนวโน้มที่จะตั้งใจเรียนรู้และใช้งานได้เต็มที่ ในทางกลับกัน พนักงานที่มีทัศนคติเชิงลบอาจไม่สามารถใช้โปรแกรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Valencia et al., 2010) การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า แม้วัฒนธรรมองค์กรจะมีบทบาทสำคัญ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลโดยเฉพาะทัศนคติยังมีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการใช้งานจริง นอกจากนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด Technology-Organization-Environment (TOE) ของ Tornatzky et al. (1990) ที่เน้นถึงบทบาทของการสนับสนุนจากผู้บริหารในการกำหนดทิศทางและนโยบายการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ การสนับสนุนที่ดีจากผู้บริหารไม่เพียงช่วยให้พนักงานยอมรับเทคโนโลยี แต่ยังช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย (Odat et al., 2023; Na et al., 2022) การสนับสนุนนี้ช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีและยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้น ในส่วนของนโยบายภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกองค์กร มีผลกระทบโดยตรงต่อการยอมรับและการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยเฉพาะในแง่ของกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดให้ธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายและกฎระเบียบเหล่านี้ไม่เพียงกระตุ้นให้ธุรกิจหันมาใช้เทคโนโลยีเพื่อความสะดวกและความแม่นยำในการทำบัญชี แต่ยังช่วยลดต้นทุนการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร (Tornatzky et

al., 1990; Odat et al., 2023) นโยบายภาครัฐจึงเป็นตัวเร่งให้ธุรกิจตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในตลาด

แต่เมื่อกล่าวถึง แรงกดดันจากการแข่งขัน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยภายนอก แรงกดดันนี้ผลักดันให้ธุรกิจต้องปรับตัวและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ผลการวิจัยพบว่า การนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้สามารถช่วยให้ธุรกิจตอบสนองต่อการแข่งขันที่รุนแรงและรักษาความได้เปรียบทางการค้าได้ โดยเฉพาะในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจต้องอาศัยความรวดเร็วและความแม่นยำในการทำงาน (Odat et al., 2023; Mohtaramzadeh et al., 2017) ซึ่งหากในระดับบุคคลรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานของโปรแกรมบัญชีออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการใช้งาน เนื่องจากความง่ายในการใช้งานช่วยลดความซับซ้อนในการเรียนรู้และทำให้พนักงานสามารถปรับตัวได้เร็วขึ้น ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตและการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้อย่างมาก (Davis, 1989; Al-Syouf et al., 2022) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานอาจไม่เพียงพอที่จะส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานในบางกรณี โดยเฉพาะในกรณีที่พนักงานถูกบังคับให้ใช้โปรแกรมตามมาตรฐานองค์กรหรือกฎระเบียบ โดยไม่คำนึงถึงความง่ายในการใช้งาน (Pennington et al., 2006) ในขณะเดียวกัน การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน มีผลสำคัญต่อทัศนคติการใช้งานมากกว่า เนื่องจากเมื่อพนักงานเห็นว่าโปรแกรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานมากขึ้น การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันให้เกิดความยอมรับและทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมบัญชีออนไลน์ (Davis, 1989; Odat et al., 2023) อย่างไรก็ตาม บรรทัดฐานทางสังคมก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยการแนะนำจากบุคคลใกล้ชิดหรือผู้ที่มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ หากพนักงานได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่มีประสบการณ์เชิงบวกกับการใช้โปรแกรม พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะมองเห็นประโยชน์และยอมรับเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น (Fishbein and Ajzen, 1975; Odat et al., 2023) และสุดท้าย การรับรู้ถึง ความปลอดภัยของข้อมูล แม้จะคาดการณ์ไว้ว่าจะส่งผลต่อการยอมรับโปรแกรมบัญชีออนไลน์ แต่ผลการวิจัยกลับพบว่า ความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบโปรแกรมบัญชีออนไลน์ส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้งาน โดยเฉพาะเมื่อผู้ใช้ตระหนักว่าโปรแกรมมีคุณสมบัติด้านความปลอดภัยที่เหนือกว่า เช่น การเข้ารหัสข้อมูลและการสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ระบบรักษาความปลอดภัยเหล่านี้ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน ทำให้พวกเขารู้สึกว่าข้อมูลของตนได้รับการปกป้องอย่างดี และช่วยเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อการใช้โปรแกรม (Yilmaz & Özen, 2020)

โดยสรุป การศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในระดับองค์กร ระดับบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เห็นว่าการใช้งานเทคโนโลยีในองค์กรไม่สามารถพิจารณาเพียงด้านใดด้านหนึ่งได้ แต่ต้องพิจารณาทั้งด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร นโยบายภาครัฐ แรงกดดันจากการแข่งขัน รวมถึงทัศนคติและการรับรู้ของพนักงาน ทั้งหมดนี้มีบทบาทสำคัญในการทำให้การใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ในองค์กรประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ พบว่าปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการใช้โปรแกรมหักล้างคือประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ครอบคลุมทั้งปัจจัยภายในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายภาครัฐ แรงกดดันจากคู่แข่ง รวมถึงความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย และทัศนคติ

ของพนักงานต่อเทคโนโลยี ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาใช้ในธุรกิจ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในยุคดิจิทัล

ในเชิงนโยบาย รัฐบาลควรสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีบัญชีออนไลน์มาใช้ โดยการสร้างนโยบายที่เอื้อต่อการปรับตัวของธุรกิจ เช่น การลดข้อจำกัดทางกฎหมายและการเพิ่มสิทธิประโยชน์ทางภาษี นอกจากนี้ นโยบายที่เน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลทางบัญชีจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ และช่วยให้ผู้ประกอบการลดความกังวลเรื่องความเสี่ยงในการทำธุรกิจ

ในด้านธุรกิจ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์กรสามารถนำโปรแกรมบัญชีออนไลน์มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ธุรกิจที่สามารถปรับใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่มีโอกาสที่จะได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่และทุกเวลา ทำให้สามารถวางแผนและดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจได้ทันต่อสถานการณ์การแข่งขันในตลาด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในอนาคตอาจมุ่งเน้นไปที่การสำรวจเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ผู้ประกอบการในประเทศไทยได้รับจากการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความปลอดภัยของระบบ ความเชื่อมั่นและความเป็นส่วนตัวในการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ซึ่งยังคงเป็นคำถามสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีในองค์กร นอกจากนี้ การศึกษาในด้านการให้บริการ Infrastructure as a Service (IaaS) ซึ่งเน้นที่การจัดการโครงสร้างพื้นฐานและระบบจัดเก็บข้อมูลแบบเสมือนจริง จะช่วยสร้างความมั่นใจในด้านการป้องกันระบบหยุดทำงาน (Down Time) และเพิ่มประสิทธิภาพการประมวลผลข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจที่ต้องพึ่งพาข้อมูลบัญชีที่รวดเร็วและแม่นยำ

นอกจากนี้ การวิจัยในอนาคตควรศึกษาถึงความเต็มใจของผู้ประกอบการในการจ่ายค่าบริการเพิ่มเติมสำหรับแพ็คเกจโปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่มีฟังก์ชันการทำงานขั้นสูง การสำรวจนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้ รวมถึงการปรับฟังก์ชันของโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของธุรกิจขนาดต่าง ๆ การทำเช่นนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุนด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ อีกทั้งยังช่วยให้โปรแกรมบัญชีออนไลน์มีความหลากหลายและเหมาะสมต่อธุรกิจที่มีขนาดและความต้องการที่แตกต่างกันไป

สุดท้ายนี้ การวิจัยควรครอบคลุมถึงการพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ รวมถึงการประเมินปัจจัยด้านต้นทุนและความเต็มใจของผู้ใช้ในการรับบริการเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนให้โปรแกรมบัญชีออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้อย่างครอบคลุม ทั้งนี้ การปรับตัวของผู้ประกอบการในการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับขนาดและประเภทของธุรกิจจะเป็นกุญแจสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาด

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). *กรมพัฒนาธุรกิจฯ เร่งเพิ่มทักษะด้านนวัตกรรมธุรกิจให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับเรียนรู้เทคนิคใหม่ ๆ นำไปปรับใช้ควบคู่งานบริการ*. ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.dbd.go.th/news/134100767>

กรมสรรพากร. (2566). *Clear Cut ชัดเจนกับยื่นแบบฯ 90/91 ผ่านอินเทอร์เน็ต*. ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.rd.go.th/61081.html>

- จักรกฤษณ์ มะโฬหาร และคณะ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวิชาชีพบัญชี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 36(1), 80-100.
- นันทวรรณ บุญช่วย. (2563). ยุคพลิกผันทางเทคโนโลยีกับการพัฒนานักบัญชีนวัตกรรม. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(1), 15-26.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2560). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Al-Okaily, A., Al-Sartawi, A. M. A. M. & Rehman, S. U. (2022). The impact of COVID-19 on the accounting profession: A global perspective. *International Journal of Accounting, Auditing and Ethics*, 25(3), 520-542.
- Al-Syounf, A., et al. (2022). The role of personality and top management support in continuance intention to use electronic health record systems among nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 11125.
- Cochran, W. G. (1963). *Sampling technique*. (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research Methods in Education*. (7th ed.). London: Routledge.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dimitriu, O. & Matei, M. (2014). A new paradigm for accounting through cloud computing. *Procedia economics and finance*, 15, 840-846.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fukuyama, M. (2018). Society 5.0: Aiming for a new human-centered society. *Japan Spotlight*, 27(5), 47-50.
- Lea, O. T. T. & Cao, Q. M. (2020). Examining the technology acceptance model using cloud-based accounting software of Vietnamese enterprises. *Journal of Accounting and Management Information Systems*, 21(2), 247-273.
- Lee, J., Lee, Y. & Kim, M. H. (2020). Structural relationships among personal values, psychological need satisfaction, exercise participation, and subjective well-being: Evidence from Korean adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 6219.
- Matt, D. T. & Rauch, E. (2020). *Industry 4.0 for SMEs: Challenges, opportunities and requirements*. Retrieved May 16, 2024, from <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-25425-4>
- Mohtaramzadeh, M., Ramayah, T. & Cheah, J. H. (2018). B2B e-commerce adoption in Iranian manufacturing companies: Analyzing the moderating role of organizational culture. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(7), 621-639.
- Molino, M., Cortese, C. G. & Ghislieri, C. (2020). The promotion of technology acceptance and work engagement in industry 4.0: From personal resources to information and training. *Sustainability*, 12(17), 7113.

- Na, S., et al. (2022). Acceptance model of artificial intelligence (AI)-based technologies in construction firms: Applying the technology acceptance model (TAM) in combination with the technology–organisation–environment (TOE) framework. *Buildings*, 12(2), 90.
- Odat, Q. A., et al. (2023). Factors affecting accountants' adoption of remote working: Evidence from Jordanian governmental organizations. *Sustainability*, 15(5), 2172.
- Pennington, R. R., Kelton, A. S. & DeVries, D. D. (2006). The effects of qualitative overload on technology acceptance. *Journal of Information Systems*, 20(2), 25-36.
- Sombultawee, K. & Wattanatorn, W. (2022). The adoption of online accounting software among small and medium-sized enterprises in Thailand. *Frontiers in Sociology*, 4, 787024.
- Tornatzky, L. G., Fleischer, M. & Chakrabarti, A. K. (1990). *Processes of technological innovation*. Lexington, Mass.: Lexington Books.
- Valencia, J. Valle, A., & Jiménez, D. (2010). Organizational culture as determinant of product innovation. *European Journal of Innovation Management*, 13(4), 466–480.
- Yilmaz, E., & Özen, G. (2020). The effect of security and privacy on cloud accounting usage intention. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 10(2), 1-20.