



คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของ  
ผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

อชฌา สิทธิวิวัฒน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบัญชี  
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2565

QUALITY OF e-ACCOUNTANT TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF ACCOUNTANTS IN BANGKOK  
METROPOLITAN AND ITS SUBURBAN AREAS

AUTCHA SITTIWIPAT

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the  
Requirements for the Degree of Master of Accountancy Program,  
College of Innovative Business and Accountancy  
Dhurakij Pundit University  
Academic Year 2022



## ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

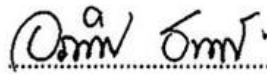
หัวข้อสารนิพนธ์ คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี  
ของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เสนอโดย อัชฌา สิทธิวิวัฒน์

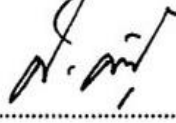
สาขาวิชา บัณฑิตมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

 ประธานกรรมการ

(ดร.อริสรา ชานีรमानนท์)

 กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

 กรรมการ

(ดร. เปรมารัช วิลาลัย)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

 คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 19 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2566

หัวข้อสารนิพนธ์	คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	อชฌา สิทธิวิวัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant และเพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 395.27 ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 396 คน จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุ 25 ถึง 30 ปี และช่วงอายุมากกว่า 41 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท ผลการศึกษาด้านคุณภาพของระบบ (System Quality), ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพของระบบ, คุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้านต่อการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ .000 ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

**คำสำคัญ:** คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant, การยอมรับเทคโนโลยี

อาจารย์ที่ปรึกษา

Thematic Paper Title           QUALITY OF E-ACCOUNTANT TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF ACCOUNTANTS IN BANGKOK  
METROPOLITAN AND ITS SUBURBAN AREAS

Author                               Autcha Sittiwipat

Thematic Paper Advisor       Assistant professor Dr.Siridech Kumsuprom

Program                            Master of Accountancy Program

Academic Year                    2022

### ABSTRACT

This research study aimed to investigate the quality of e-Accountant technology and its impact on the acceptance of technology among accountants in Bangkok metropolitan and its suburban areas. Data was collected from the population of experienced e-Accountant technology users among accountants, with a sample size of 396 people. According to the research findings, the sample group consisted of more males and females. Their age ranged from 25 to 30 years old, with the highest age range being over 41 years old. The majority of the group were single and had an average monthly income of between 25,001 and 35,000 baht. The results of the study showed that the average scores for system quality, information quality, and service quality were high. The average score for technology acceptance was also high. The study tested the correlation of system quality, information quality, and service quality to technology acceptance and found that there was an impact on the acceptance of technology. The coefficient of the quality of the technology in all three areas of technology acceptance was .000. This difference was statistically significant at .05, indicating that the quality of e-Accountant technology in all three areas affected the technology acceptance of accountants in the Bangkok metropolitan and its suburban areas.

**Keywords:** Quality of e-Accountant Technology, Technology Acceptance



---

Advisor

### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จรูปร่างไปด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณที่ท่านได้เสียสละเวลา อันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ตลอดจนการตรวจและแก้ไขข้อบกพร่อง แก่ผู้วิจัย ด้วยดีตลอดมา จนทำให้สารนิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมรุ่นทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นแรงใจทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลา และเอื้อเฟื้อข้อมูล จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ทุกประการ

อัชฌา สิทธิวิวัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มา และความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเทคโนโลยี.....	4
2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	8
2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ e-Accountant.....	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	15
3. วิธีการดำเนินงานศึกษา.....	16
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	17
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	18
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.5 วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
4. ผลการศึกษา.....	20
4.1 ด้านประชากรศาสตร์.....	20
4.2 ข้อมูลคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant.....	22
4.3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	30
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	30
5.2 อภิปรายผล.....	32
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	35
บรรณานุกรม.....	36
ภาคผนวก .....	41
ประวัติผู้เขียน.....	46



**สารบัญตาราง**

<b>ตารางที่</b>	<b>หน้า</b>
4.1 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านเพศ.....	20
4.2 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านช่วงอายุ.....	21
4.3 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านสถานภาพ.....	21
4.4 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	21
4.5 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านคุณภาพของระบบ (System Quality).....	22
4.6 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality).....	23
4.7 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality).....	23
4.8 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยี .....	24
4.9 แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	25
4.10 แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	25
4.11 แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	26
4.12 แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	26
4.13 แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	27
4.14 แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	27
4.15 แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	28
4.16 แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	28
4.17 แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี .....	29

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แนวคิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี.....	9
2.2 แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี.....	10
2.3 แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีภายหลังการปรับปรุง .....	11
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	15

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มา และความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความรวดเร็ว และหลากหลายอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติทางการธุรกิจหลายด้าน อันรวมไปถึงด้านบัญชีที่ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ใหม่อยู่เสมอ เนื่องจากความเชี่ยวชาญของซอฟต์แวร์ประยุกต์ในงานทางการบัญชีได้เข้ามาทดแทนการบันทึกบัญชีด้วยอุปกรณ์แบบดั้งเดิม ส่งผลให้ในปัจจุบันกระบวนการบันทึกทางบัญชีที่สามารถดำเนินการอย่างอัตโนมัติ ซอฟต์แวร์ชาญฉลาดที่มากด้วยความสามารถ และใช้งานง่าย รูปแบบดังกล่าวจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้ทำบัญชีสามารถใช้เพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจจะเข้ามาแทนที่การวิเคราะห์ด้วยบุคคลากรที่เป็นมนุษย์ ผู้ทำบัญชีจึงต้องติดตาม และเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ที่จะมีผลกระทบต่อการใช้งานทางการบัญชี รวมถึงการเรียนรู้ในศาสตร์ใหม่ๆ ที่ทันสมัย (ลักขณา วณิชารักษ์กุล และ ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, 2562) ระบบเทคโนโลยีทางการบัญชีจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมทางบัญชีที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง และอาจใช้เวลาในการเตรียมการนานหากอยู่ในรูปแบบองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันเศรษฐกิจอาจยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ แต่การสร้างแผนงานและวิสัยทัศน์ที่ดีเกี่ยวกับการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็สามารถปฏิบัติได้ และสิ่งที่ควรตระหนักและสร้างความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีก็คือเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพราะทรัพยากรส่วนหนึ่งขององค์กรต่างๆในปัจจุบัน คือ สารสนเทศที่เป็นข้อมูลจริง ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส และเชื่อถือได้ ซึ่งเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในสังคมและใช้เป็นเครื่องมือของการทำให้สารสนเทศเข้าถึงประชาชน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558)

ด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมทางบัญชียุคนี้ พบว่าภาครัฐบาลเอง ได้สนับสนุนกระบวนการดังกล่าวผ่านโปรแกรมทางบัญชีที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ได้แก่ e-Accounting for SMEs และ Smart biz โดย เหมาะกับกิจการที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ใช้งานได้ทั้งบน Smartphone และ Tablet ทำงานแบบ hybrid ไม่ต้องต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ด้วยการออกแบบการทำงานแบบ Messaging SMEs จึงสามารถเก็บข้อมูลไว้กับกิจการได้เองไม่จำเป็นต้องมีไอที และยังได้รับความสะดวกในการทำงานด้วย Cloud Technology ที่มีมาตรฐานระดับโลก ให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับ SMEs และ สำนักงานบัญชีที่เข้าร่วมโครงการนี้เท่านั้น โดย e-Accounting for SMEs เหมาะกับธุรกิจขึ้นมา - ขายไป ธุรกิจบริการ ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล หรือกิจการที่ยังไม่ถึงเกณฑ์ที่ต้องจดทะเบียนมูลค่าเพิ่ม เช่น ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ร้านขายสินค้า OTOP ร้านขายเสื้อผ้า สปา หรือร้านอาหาร เป็นต้น

แต่เนื่องจาก e-Accounting for SMEs เป็นเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาไม่ถึง 5 ปี ซึ่งอาจจะยังไม่ได้รับการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant และเพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ระบุขอบเขตของการศึกษาตามประชากร และกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงเนื้อหา และระยะเวลาได้ดังต่อไปนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

จากการศึกษาข้างต้นเป็นการศึกษาจากประชากรกลุ่มผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant จากจำนวนผู้ทำบัญชีที่ได้ขึ้นทะเบียนภายใต้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 33,471 คน จากจำนวนดังกล่าวสามารถนำมาพิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1970) ด้วยความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05 หลังจากพิจารณาแล้วพบว่ามีกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant จำนวนเท่ากับ 396 คน

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถพิจารณาเนื้อหาของการศึกษาได้ตามการพิจารณาตัวแปรในการศึกษา อันประกอบด้วยตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรพยากรณ์ และตัวแปรตาม โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น หรือตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ e-Accountant (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ e-Accountant (Perceived Ease of Use)

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant และศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพของ e-Accountant ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเทคโนโลยี
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ e-Accountant
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเทคโนโลยี

เมื่อกล่าวถึงเทคโนโลยี ส่วนมากมักจะเชื่อมโยงถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีราคาแพง มีระบบการทำงานที่ยุ่ยากซับซ้อนซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น และประสิทธิผลสูงขึ้นรวมทั้งประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีไว้หลากหลาย โดยสามารถกล่าวได้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรม Neufeldt and Guralnik (1994) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี ไว้ว่าเป็นการใช้ทางวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม องค์กรรวมทั้งหมดของวิธีการและวัสดุที่ใช้เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในอารยธรรมเพื่อใช้ในการเพิ่มพูน ฝึกหัดด้านศิลปะ และทักษะความชำนาญ และ Dale (1969) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีประกอบด้วยผลรวมของการทดลองเครื่องมือ และกระบวนการ ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ ทดลอง และได้รับการปรับปรุงแก้ไขมาแล้ว รวมถึง Galbraith (1967) ได้ให้นิยามของเทคโนโลยีว่าเป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ที่รวบรวมไว้มาใช้อย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ

ซึ่งสอดคล้องกับ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2539) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี คือองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ การประยุกต์วิทยาศาสตร์ วัสดุ เครื่องยนต์กลไกเครื่องมือ กรรมวิธี และวิธีดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ศิลปะ และทักษะในการจำแนก และรวบรวมวัสดุ กล่าวอีกนัยหนึ่งเทคโนโลยีหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้างและการใช้สิ่งของ กระบวนการหรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้มีในธรรมชาตินั่นเอง นอกจากนั้น สุพิทย์ กาญจนพันธ์ (2541) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีไว้ดังนี้ คือ วิธีการอย่างมีระบบในการวางแผน การประยุกต์ใช้ และการประเมินกระบวนการเรียนการสอนทั้งระบบ โดยให้ความสำคัญต่อทั้งด้านเครื่องมือทรัพยากรมนุษย์ และปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์กับเครื่องมือเพื่อจะได้

รูปแบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในความหมายนี้ เทคโนโลยีการศึกษาใช้การวิเคราะห์ระบบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยี คือการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์ และวิธีปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น

คุณภาพของระบบ เป็นคุณลักษณะที่ต้องการของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง (อลงกรณ์ ศุภธำรง, 2557) และเป็นคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อย่างสะดวกสบาย เช่น ความเสถียรของระบบ ความรวดเร็วในการตอบรับ (Feedback) และคุณลักษณะของหน้าจอ (Interface) ที่ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ผู้ใช้งานระบบจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้ระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล, 2559)

ด้านคุณภาพของเทคโนโลยีนั้น Tam and Oliveira (2016) ได้กล่าวถึงคุณภาพของเทคโนโลยีของ Delone and McLean (2003) ไว้ว่าประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และ ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ผู้ศึกษาจึงได้เลือกพิจารณาคุณภาพทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

### 2.1.1 คุณภาพของระบบ (System Quality)

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบันภาคธุรกิจขนาดใหญ่ ไปถึงขนาดเล็กลงมาให้ความสำคัญกับช่องทางการทำธุรกิจออนไลน์กันมากขึ้น และเครื่องมือสำคัญที่กลุ่มธุรกิจดังกล่าวส่วนมากนำมาใช้เป็นหลักในการประกอบธุรกิจผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ เว็บไซต์ เนื่องจากเว็บไซต์มีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสามารถรับรู้ถึงสินค้าและแบรนด์ของร้านค้าได้โดยง่าย นอกจากนั้นเว็บไซต์ยังเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภครู้จักตัวแบรนด์ของร้านค้ารวมถึงสินค้าและบริการ อีกด้วย โดยที่เว็บไซต์จะส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์นั้น จะต้องสร้างเว็บไซต์ให้มีความน่าเชื่อถือและใช้งานได้ง่ายรวมถึงเว็บไซต์จะต้องทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงความปลอดภัยในด้านต่างๆ ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลต่างๆ ที่ ผู้บริโภคจำเป็นต้องกรอกลงบนเว็บไซต์ (Lin & Lee, 2014) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพของระบบมีคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่

2.1.1.1 การใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย (Usefulness) หมายถึง การสร้างช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ หรือสื่อออนไลน์ จะต้องออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้ใช้งานการเข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่ายรวมถึงสร้างประโยชน์และความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (Lin & Lee, 2014)

2.1.1.2 เข้าถึงได้ทุกเวลา (Accessibility) หมายถึง เว็บไซต์มีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเข้าใช้งานตอนไหน ก็สามารถใช้ได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพร้อมใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เป็นต้น (Burda & Teuteberg, 2015)

2.1.1.3 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง เว็บไซต์จะต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านรูปแบบของเว็บไซต์ และลักษณะของการให้บริการของเว็บไซต์ รวมไปถึงจำนวนลูกค้าที่เคยใช้บริการเว็บไซต์แล้วมีการแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการต่อ หรือมีการเขียนแนะนำเว็บไซต์ (Review)

2.1.1.4 การตอบสนองที่รวดเร็ว (Response Time) หมายถึง เว็บไซต์ที่มีคุณภาพจะต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วในทุกด้าน อาทิ การโหลดเปลี่ยนหน้าของเว็บไซต์ การโหลดข้อมูลต่างของเว็บไซต์ เป็นต้น

## 2.1.2 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลในระบบหรือสิ่งที่สารสนเทศมอบให้ (จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ และคณะ, 2558) การสร้างข้อมูลเนื้อหาบนสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการประชาสัมพันธ์หรือนำเสนอสินค้าเพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจในตัวสินค้าหรือแบรนด์โดยในปัจจุบัน เว็บไซต์หรือร้านค้าออนไลน์ที่ประสบความสำเร็จ ส่วนหนึ่งจะมาจากการสร้างเนื้อหาที่ดีในตัวเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์อื่น ซึ่งเนื้อหาที่มีคุณภาพก็ทำให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลทางเจ้าของสื่อสารออกไปได้ง่าย (Demissie & Rorissa, 2015) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่

2.1.2.1 เข้าใจได้ง่าย (Easy to Understand) กล่าวคือมีการนำเสนอข้อมูลที่ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าใจเนื้อหาข้อมูลที่ทางเจ้าของเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ต้องการสื่อสารออกไป ไม่นำเสนอข้อมูลที่มีความซับซ้อน และเข้าใจยากเนื่องจากจะส่งผลในด้านลบให้กับฝั่งเจ้าของเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากผู้บริโภคถ้าไม่สามารถเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารออกไปก็จะไม่เกิดความสนใจต่อไป (Lin & Lee, 2014)

2.1.2.2 ข้อมูลมีความถูกต้อง (accuracy) กล่าวคือข้อมูลที่นำเสนอออกไปสู่ผู้บริโภคจะต้องมีความสมบูรณ์และถูกต้อง โดยหากข้อมูลที่นำเสนอออกไปสู่สาธารณะนั้นมีความผิดพลาดจะส่งผลในด้านลบให้กับเจ้าของเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ในด้านความน่าเชื่อถือ

2.1.2.3 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา (Completeness) กล่าวคือ ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารออกไปนั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่ให้ข้อเท็จจริง (facts) หรือข่าวสาร (information) ที่ครบถ้วนทุกด้านทุกประการ มิใช่ขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไปทำให้นำไปใช้การไม่ได้ อาทิ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จะต้องบอกรายละเอียดที่ครบถ้วน ทั้งคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ วิธีการใช้งาน รวมไปถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์แก่ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น



### 2.1.3 คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการ โดย Douglas (2005) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งใกล้เคียงกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ โดย นิติพล ภูตะโชติ (2556) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

2.1.3.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2.1.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการหากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้

2.1.3.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

2.1.3.4 การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้า และบริการ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

2.1.3.5 ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในบริการ

2.1.3.6 ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

2.1.3.7 คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียตายนที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

2.1.3.8 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

2.1.3.9 ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกถูกละเลยหรือทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

2.1.3.10 ความเชื่อถือได้(Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือน่าเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

2.1.3.11 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ และเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

2.1.3.12 การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

2.1.3.13 ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

2.1.3.14 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายความว่าประสิทธิภาพของบริการ

## 2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เป็นตัวแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดที่มีการนำมาใช้ในการศึกษาถึงความตั้งใจใช้ระบบของผู้ใช้งาน โดยแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเกิดจากการที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างแพร่หลาย หากระบบเหล่านั้นไม่ประสบความสำเร็จในการใช้งาน มักมาจากผู้ใช้งานไม่ยอมรับ จึงได้มีแนวคิดของการสร้างแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ทำนายการใช้ระบบเทคโนโลยี โดยแบบจำลองนี้ได้แนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) และแนวคิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ถูกรับรองโดย Davis (1985) แม้จะมีข้อจำกัดอยู่ แต่ก็ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในความน่าเชื่อถือและความสมเหตุสมผล ซึ่งแนวคิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี แสดงได้ดังแผนภาพต่อไปนี้

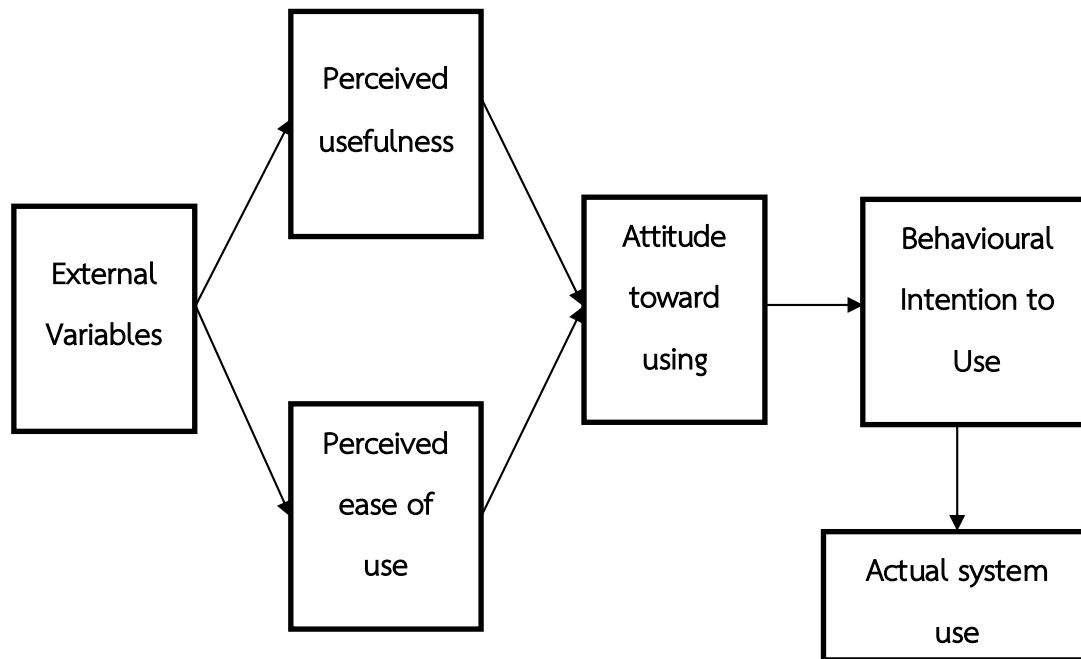


ภาพที่ 2.1 แนวคิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ที่มา: Chuttur (2009). [https://aisel.aisnet.org/sprouts\\_all/290/?utm](https://aisel.aisnet.org/sprouts_all/290/?utm)

แนวคิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในแผนภาพที่ 1 แนวคิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีอธิบายได้ว่า ลักษณะ และความสามารถของระบบจะทำหน้าที่เป็นสิ่งกระตุ้น หากได้ผลจะสร้างแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีให้เกิดขึ้นในระบบของผู้ใช้และผลที่ได้คือผู้ใช้จะเกิดการตอบสนองหรือการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง

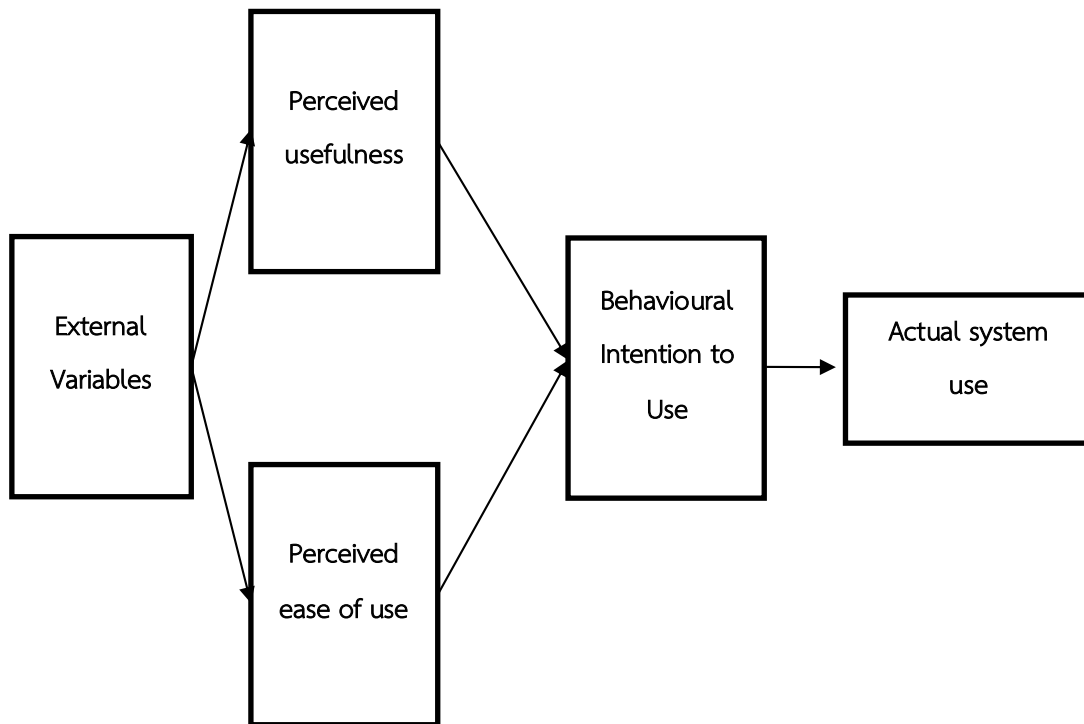
แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเป็นการนำเอาแนวคิดมาผนวกกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล สร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี โดยการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ ความสัมพันธ์ของส่วนประกอบในแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2 แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี เริ่มจากการพิจารณาถึงตัวแปรภายนอก (External Variables) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ในสองลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าไม่ต้องมีความพยายามในการใช้งานระบบคือมาก และจะรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งสอดคล้องกับระบบเดิมที่มีอยู่ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ที่มา: Venkatesh and Davis (2000). <https://bit.ly/3qHsLYw>

นอกจากตัวแปรภายนอกแล้ว การรับรู้ถึงความง่ายในการทำงานใช้เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อความรับรู้ถึงประโยชน์ และจากแบบจำลองเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ว่าเทคโนโลยีนำมาใช้งานได้ง่าย ก็จะส่งผลกับทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioural Intention) ในการทำงาน (Actual Use) ผู้ใช้งานที่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบและมีพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน โดยที่ไม่ต้องมีทัศนคติต่อการใช้งานในรูปแบบใดมาก่อน สังเกตได้จากภาพของแบบจำลองที่มีเส้นลากแสดงความสัมพันธ์จากการรับรู้ถึงประโยชน์ตรงไปยังพฤติกรรมความตั้งใจโดยที่ไม่ผ่านทัศนคติต่อการใช้ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีภายหลังการปรับปรุง

ที่มา: Davis et al. (1989). <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>

Davis et al. (1989) ใช้แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการศึกษาติดตามระยะยาว (Longitudinal Study) กับผู้ใช้จำนวน 107 คน ทำการวัดพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการทดลองทั้งสองครั้งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจกับการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง โดยการรับรู้ถึงประโยชน์จะมีอิทธิพลสูงสุดต่อพฤติกรรม ความตั้งใจของผู้ใช้แต่ละคน ผลจากการทดลองยังพบอีกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลไม่มากนักแต่มีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน และจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป สิ่งสำคัญที่ค้นพบจากการทดลองคือ การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ดังนั้นจึงตัดทศนคติต่อการใช้งานออกไปจากแบบจำลองนี้ได้ (Davis et al., 1989)

แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้ในการทำนายการตั้งใจใช้ระบบของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการนำมาใช้ในงานศึกษาวิจัยทางด้านพฤติกรรมกรยอมรับการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย นับจากแบบจำลองดั้งเดิมที่ได้รับการนำเสนอมานับหลายปีที่แล้ว แบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีก็ได้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในด้านความไม่สมบูรณ์ครบถ้วนของกรอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานของแบบจำลอง ทำให้แบบจำลองนี้สามารถนำมาใช้ในการศึกษาและอธิบายพฤติกรรมของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีโดยผ่านตัวแปรภายในคือ ทศนคติต่อพฤติกรรมกรใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

## 2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ e-Accountant

e-Accountant เป็นระบบการปฏิบัติการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งดำเนินการโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จึงนับว่าเป็นเทคโนโลยีทางบัญชีของภาครัฐ อีกเทคโนโลยีหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งกับระบบงานบัญชี เนื่องจากเป็นระบบการบริการการแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับผู้ทำบัญชีตามที่กฎหมายกำหนดทางอินเทอร์เน็ต [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ซึ่งในระบบ e-Accountant ได้มีกระบวนการทางบัญชีที่หลากหลายรายการ เช่น แสดงข้อมูลผู้ทำบัญชี แจ้งการทำบัญชีเพิ่ม ยกเลิกการทำบัญชี เปลี่ยนแปลงฐานะที่รับทำธุรกิจ เพิ่มฐานะที่รับทำธุรกิจ เปลี่ยนแปลง ชื่อ-นามสกุล เปลี่ยนแปลงวุฒิการศึกษา เปลี่ยนแปลงที่อยู่ และยืนยันรายชื่อธุรกิจที่รับทำบัญชี ทั้งนี้ยังรวมถึงการแจ้งพัฒนาความรู้ต่อเนื่องของการอบรมสัมมนาโดยผ่านทาง [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) หรือ ที่ [www.fap.or.th](http://www.fap.or.th) ได้เช่นเดียวกัน โดยสามารถใช้ชั้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีครั้งแรก พร้อมกับการสมัครสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชีในคราวเดียวกัน (Single point) ที่ [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ที่เมนูบริการออนไลน์ หัวข้อผู้ทำบัญชี การแจ้งชั้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชี และการสมัครสมาชิกสภาวิชาชีพ โดยใช้แบบฟอร์มเดียวกัน (Single Form) รวมถึงผู้ทำบัญชีสามารถใช้เลขที่ผู้ทำบัญชี (รหัสบัตรประชาชน) พร้อมทั้ง Username และ Password ของผู้ทำบัญชีให้เป็นเลขที่เดียวกันในการติดต่อกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสภาวิชาชีพบัญชี (Single Number) ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ออกประกาศกรม เรื่อง กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2557 โดยมีรายละเอียดที่สำคัญคือ

1. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ทำบัญชีทางอินเทอร์เน็ตผ่าน [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th)
2. แก่ไขรอบการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องของผู้ทำบัญชี จากเดิมภายใน 3 ปี ต้องอบรมให้ได้ 27 ชั่วโมง หลักเกณฑ์ใหม่ให้อบรม 12 ชั่วโมงต่อปีปฏิทิน โดยจะต้องมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบัญชีไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง
3. แก่ไขจำนวนธุรกิจให้ผู้ทำบัญชีสามารถรับทำบัญชีได้ไม่เกิน 100 รายต่อปีปฏิทิน

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาของ สุภัทสรสา คงชม (2558) ศึกษาเรื่องนวัตกรรมของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีจุดประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมของเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าคะแนนเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมของเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ นวัตกรรมของเทคโนโลยีด้านการสังเกตได้ คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในขณะที่นวัตกรรมของ

เทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ใช้บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ นวัตกรรมของเทคโนโลยีด้านประโยชน์ที่ได้รับจากนวัตกรรม ด้านการ เข้ากันได้ดีกับสิ่งที่มีอยู่เดิม ด้านความซับซ้อน ด้านการทดสอบได้คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ ด้านความรวดเร็ว

การศึกษาของ เมทินี จันทระแจ (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพของระบบสารสนเทศและการ ยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม ปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น และความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน และ สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ โดยร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพของระบบ สารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะ เทคโนโลยี ความหวังในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

การศึกษาของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบ สารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร ในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งเป็น บุคลากรของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่จำนวน 142 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ F – test และ t – test ในการทดสอบ สมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัย ผลการวิจัยพบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 104 คนเป็นเพศชายจำนวน 45 คน และเพศหญิงจำนวน 59 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ระดับ การศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับปริญญาโท ตำแหน่งที่รับผิดชอบส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากร สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ



ทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศคือ ปัจจัยด้านสถานภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ  $Y = .029 + .382 (X_5) + .319 (X_4) + .311 (X_1)$

การศึกษาของ วสุธิดา นุริตมนต์ และ ทรวงวิทย์ เจริญกิจชนลาภ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภครุ่นใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคใหม่ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเจาะจง และใช้สถิติพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter สำหรับทดสอบสมมติฐานผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการสื่อสารแบบปากต่อปาก ความไว้วางใจ และการรับรู้ความสามารถตนเองมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีทั้งด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับผู้บริโภคใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้สร้างความเข้าใจแก่ธนาคารพาณิชย์ในการส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับผู้บริโภคใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการของธนาคารผ่านระบบเทคโนโลยีตลอดจนสามารถนำข้อมูลไปใช้กำหนดแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคใหม่ และนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน

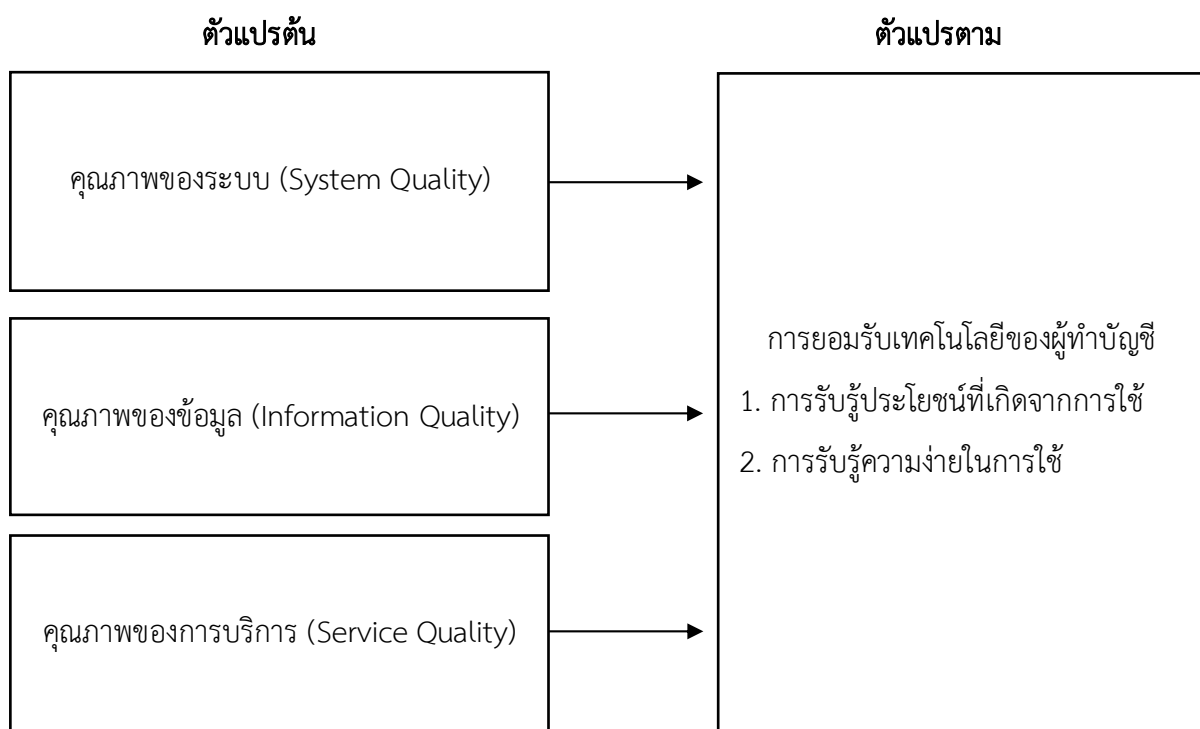
การศึกษาของ ภาณุกร เตชะชุนทกิจ และ ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2562) ศึกษาเรื่องอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการเทคโนโลยีเช่น ความมีประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมายความสามารถของระบบ และความเป็นส่วนตัว ที่มีผลต่อความพึงพอใจเทคโนโลยี และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีผ่านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีโดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ที่เคยใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมาก่อน เป็นจำนวน 455 ชุด และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SmartPLS 3.0 ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 68.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 69.90 และมีระยะเวลาในการใช้งานระบบ e-GP ประมาณ 1 - 2 ปีคิดเป็นร้อยละ 47.69 โดยผลการเก็บข้อมูลในด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีการให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ให้ความสำคัญกับด้านความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ให้ความสำคัญกับทัศนคติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ในด้านคุณภาพ ให้



ความสำคัญกับด้านการบรรลุเป้าหมายค่าเฉลี่ย 4.47 ให้ความสำคัญกับด้านความสามารถของระบบค่าเฉลี่ย 4.23 ให้ความสำคัญกับด้านความมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.16 และให้ความสำคัญกับด้านความเป็นส่วนตัวค่าเฉลี่ย 3.10 การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าทั้งการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรวมถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผ่านคุณภาพของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ศึกษาสามารถพัฒนากรอบแนวคิดได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงานศึกษา

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant และเพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานศึกษาดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นการศึกษาจากประชากรกลุ่มผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant จากจำนวนผู้ทำบัญชีที่ได้ขึ้นทะเบียนภายใต้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 33,471 คน จากจำนวนดังกล่าวสามารถนำมาพิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1970) ด้วยความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05 จากสมการดังต่อไปนี้

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

โดยกำหนดให้  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร เท่ากับ 33,471  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$n = \frac{33,471}{1 + (33,471 \times 0.05^2)}$$

หลังจากพิจารณาแล้วพบว่ามียกกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant จำนวนเท่ากับ 395.27 ดังนั้นเพื่อให้แบบสอบถามสามารถดำเนินการเก็บได้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 396 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผ่านการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 396 ราย ผู้ศึกษาจึงเลือกแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 396 ชุด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)

ในส่วนของเกณฑ์ในการประเมินของส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้ศึกษาใช้หลักการแบ่งช่วงแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน และคะแนนต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน มาทำการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (ชนินาถ สงวนวงศ์วิจิตร, 2552) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

ดังนั้นช่วงความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น จะมีค่าเท่ากับ 0.8 โดยสามารถแปลเป็นค่าได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ	คะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น หรือตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ สร้างแบบสอบถามและนำไปสู่การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยดำเนินการเก็บแบบสอบถามเบื้องต้นทั้งสิ้น 39 ชุด หรือเท่ากับร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง 396 คน และหาค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha โดยตั้งเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นให้มากกว่าร้อยละ 80 หรือ .8

หลังจากนั้นรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ศึกษาได้เลือกการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผ่านรูปแบบเอกสาร และแจกแบบสอบถามดังกล่าวไปยังผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์การใช้ e-Accountant ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่านคำถามคัดกรองกล่าวคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)

### 3.5 วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษารั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะใช้สถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล จึงต้องเลือกใช้สถิติที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ลักษณะของข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง มีคุณภาพ และเป็นที่น่าเชื่อถือสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ในการวิจัยได้มีการใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายและนำเสนอค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในรูปแบบของตาราง และแผนภูมิ

### 3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรซึ่งสามารถนำผลการวิเคราะห์นั้นไปสรุปอ้างอิงถึงประชากรได้โดยใช้ ทฤษฎีความน่าจะเป็น สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การประมาณค่าและการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี กับตัวแปรอิสระคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant และเพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ส่วนที่ 3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)

#### 4.1 ด้านประชากรศาสตร์

##### 4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

**ตารางที่ 4.1** แสดงผลการศึกษาข้อมูลด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	218	55.10
หญิง	178	44.90
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการศึกษาข้อมูลด้านเพศ ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชาย มากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ มีจำนวนเพศชายทั้งสิ้น 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 และ เพศหญิง มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 - 30 ปี	106	26.80
31 - 35 ปี	88	22.20
36 - 40 ปี	96	24.20
มากกว่า 41 ปี	106	26.80
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านช่วงอายุ ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุ 25 ถึง 30 ปี และช่วงอายุมากกว่า 41 ปี มากที่สุด โดยมีจำนวนเท่ากันคือ 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา ได้แก่ช่วงอายุ 36 ถึง 40 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และน้อยที่สุดได้แก่ ช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20

**ตารางที่ 4.3** แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	147	37.10
แต่งงานแล้ว	119	30.10
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	130	32.80
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านสถานภาพ ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าสถานภาพโสด มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมา ได้แก่สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่/หม้าย มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และน้อยที่สุดได้แก่ สถานภาพแต่งงานแล้ว มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,000 - 25,000 บาท	190	48.00
25,001 - 35,000 บาท	206	52.00
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล แบ่งเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2 ระดับ ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ตามลำดับ

## 4.2 ข้อมูลคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant

### 4.2.2 ผลการศึกษาข้อมูลคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการศึกษารายได้ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)

คุณภาพของระบบ (System Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
e-Accountant สามารถเข้าถึงได้สะดวก	3.767	1.063	มาก
e-Accountant มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา	3.777	1.125	มาก
e-Accountant สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลาย	3.782	1.037	มาก
e-Accountant มีผู้พัฒนา และเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	3.679	1.109	มาก
e-Accountant มีการตอบสนองที่รวดเร็ว	3.752	1.064	มาก
รวม	3.752	1.080	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการศึกษารายได้ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.752 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าข้อคำถาม e-Accountant สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.782 โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.777 รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant สามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.767 รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.752 และข้อคำถามสุดท้ายได้แก่ e-Accountant มีผู้พัฒนา และเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.679 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.6** แสดงผลการศึกษาค่าข้อมูลด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
e-Accountant มีระบบที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว	3.643	1.114	มาก
e-Accountant มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	3.729	1.076	มาก
e-Accountant มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ	3.750	1.116	มาก
การใช้งาน e-Accountant ไม่มีความซับซ้อน	3.679	1.074	มาก
e-Accountant สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้	3.767	1.051	มาก
รวม	3.714	1.086	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการศึกษาค่าข้อมูลด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.714 เมื่อพิจารณาจากข้อคำถาม พบว่าข้อคำถาม e-Accountant สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.767 รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.750 รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.729 รองลงมาได้แก่ข้อคำถามการใช้งาน e-Accountant ไม่มีความซับซ้อน โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.679 และสุดท้ายได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีระบบที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.643 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** แสดงผลการศึกษาค่าข้อมูลด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
e-Accountant มีการบริการแก้ไขที่รวดเร็ว	3.755	1.078	มาก
e-Accountant สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้	3.760	1.074	มาก
e-Accountant เติมเต็มความคาดหวังในการใช้ได้	3.744	1.085	มาก
e-Accountant มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง	3.737	1.077	มาก
ผู้ใช้ e-Accountant มีความพึงพอใจในโปรแกรมฯ	3.709	1.057	มาก
รวม	3.741	1.074	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการศึกษาคำถามด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.741 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าข้อคำถาม e-Accountant สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.760 รองลงมาได้แก่ e-Accountant มีการบริการแก้ไขที่รวดเร็ว โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.755 รองลงมาได้แก่ e-Accountant เต็มเต็มความคาดหวังในการใช้ได้ โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.744 รองลงมาได้แก่ e-Accountant มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.737 และสุดท้ายได้แก่ ผู้ใช้ e-Accountant มีความพึงพอใจในโปรแกรมฯ โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.709 ตามลำดับ

### 4.3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

#### 4.3.3 ผลการศึกษาคำถามด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการศึกษาคำถามด้านการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้			
e-Accountant ช่วยให้การทำบัญชี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.813	1.084	มาก
e-Accountant ช่วยลดต้นทุนการดำเนินการของธุรกิจ	3.798	1.023	มาก
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้			
e-Accountant โดยภาพรวมสามารถ ใช้งานง่าย	3.790	1.099	มาก
e-Accountant มีเสถียรภาพของข้อมูลสูง	3.742	1.076	มาก
e-Accountant สร้างความสะดวกในการใช้งานทางบัญชี	3.744	1.061	มาก
รวม	3.777	1.069	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการศึกษาคำถามด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.777 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าข้อคำถาม e-Accountant ช่วยให้การทำบัญชี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.813 รองลงมาได้แก่ e-Accountant ช่วยลดต้นทุนการดำเนินการของธุรกิจ ที่ค่าเฉลี่ย 3.798 รองลงมาได้แก่ e-Accountant โดยภาพรวมสามารถ ใช้งานง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.790 รองลงมา e-Accountant

สร้างความสะดวกในการใช้งานทางบัญชี ที่ค่าเฉลี่ย 3.744 และน้อยที่สุดได้แก่ e-Accountant มีเสถียรภาพของข้อมูลสูง โดยอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.742 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี ต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.9 แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.410 <sup>a</sup>	.168	.158	.67601

จากตารางที่ 4.9 แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่ามีค่า R Square เท่ากับ .168 และ Adjusted R Square เท่ากับ .158 จึงสามารถกล่าวได้ว่าสมการทางคณิตศาสตร์โมเดลของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยีสามารถทำนายคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 15

ตารางที่ 4.10 แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	36.092	5	7.218	15.796	.000 <sup>b</sup>
Residual	178.227	390	.457		
Total	214.319	395			

จากตารางที่ 4.10 แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ด้วยการพิจารณาความแปรปรวน พบว่าความแปรปรวนของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวนเท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่า .05 จึงสามารถสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างคุณภาพของระบบที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีมีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 หรือสามารถกล่าวได้ว่าตัวแปรคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

**ตารางที่ 4.11** แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี

คุณภาพของระบบ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.914	.208		13.998	.000
e-Accountant สามารถเข้าถึงได้สะดวก	.083	.033	.119	2.485	.013
e-Accountant มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา	.074	.031	.113	2.375	.018
e-Accountant สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลาย	.102	.034	.144	2.978	.003
e-Accountant มีผู้พัฒนา และเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ	.108	.032	.163	3.363	.001
e-Accountant มีการตอบสนองที่รวดเร็ว	.115	.033	.167	3.480	.001

จากตารางที่ 4.11 แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี เท่ากับ .000 จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างน้อย 1 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อคำถาม ได้แก่ e-Accountant สามารถเข้าถึงได้สะดวก, e-Accountant มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา, e-Accountant สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลาย, e-Accountant มีผู้พัฒนา และเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และ e-Accountant มีการตอบสนองที่รวดเร็ว ล้วนส่งผลกับการยอมรับเทคโนโลยี

**ตารางที่ 4.12** แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.453 <sup>a</sup>	.205	.195	.66092

จากตารางที่ 4.12 แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่ามีค่า R Square เท่ากับ .205 และ Adjusted R Square เท่ากับ .195 จึงสามารถกล่าวได้ว่าสมการทางคณิตศาสตร์โมเดลของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี สามารถทำนายคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 19

**ตารางที่ 4.13** แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	43.962	5	8.792	20.129	.000 <sup>b</sup>
Residual	170.357	390	.437		
Total	214.319	395			

จากตารางที่ 4.13 แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ด้วยการพิจารณาความแปรปรวน พบว่าความแปรปรวนของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวนเท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่า .05 จึงสามารถสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 หรือสามารถกล่าวได้ว่าตัวแปรคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

**ตารางที่ 4.14** แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

คุณภาพของข้อมูล	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.648	.210		12.588	.000
e-Accountant มีระบบที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว	.129	.031	.196	4.238	.000
e-Accountant มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	.113	.032	.165	3.556	.000
e-Accountant มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ	.099	.031	.149	3.216	.001
การใช้งาน e-Accountant ไม่มีความซับซ้อน	.103	.032	.150	3.264	.001
e-Accountant สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้	.115	.032	.164	3.532	.000

จากตารางที่ 4.14 แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เท่ากับ .000 จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อคำถาม ได้แก่ e-Accountant มีระบบที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว, e-Accountant มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน, e-Accountant มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ, การใช้งาน e-Accountant ไม่มีความซับซ้อน และ e-Accountant สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้ ล้วนส่งผลกับการยอมรับเทคโนโลยี

**ตารางที่ 4.15** แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.453 <sup>a</sup>	.205	.195	.66084

จากตารางที่ 4.15 แสดงการสรุปโมเดลของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่ามีค่า R Square เท่ากับ .205 และ Adjusted R Square เท่ากับ .195 จึงสามารถกล่าวได้ว่าสมการทางคณิตศาสตร์โมเดลของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี สามารถทำนายคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 19

**ตารางที่ 4.16** แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	44.002	5	8.800	20.151	.000 <sup>b</sup>
Residual	170.318	390	.437		
Total	214.319	395			

จากตารางที่ 4.16 แสดงความแปรปรวนของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ด้วยการพิจารณาความแปรปรวน พบว่าความแปรปรวนของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวนเท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่า .05 จึงสามารถสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 หรือสามารถกล่าวได้ว่าตัวแปรคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.17 แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี

คุณภาพของการบริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.685	.209		12.842	.000
e-Accountant มีการบริการแก้ไขที่รวดเร็ว	.111	.032	.162	3.498	.001
e-Accountant สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้	.080	.032	.117	2.515	.012
e-Accountant เติมเต็มความคาดหวังในการใช้ได้	.071	.032	.105	2.236	.026
e-Accountant มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง	.139	.032	.204	4.384	.000
ผู้ใช้ e-Accountant มีความพึงพอใจในโปรแกรมฯ	.144	.033	.206	4.394	.000

จากตารางที่ 4.17 แสดงสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ .000 จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพของการบริการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายชื่อคำถามพบว่าทุกข้อคำถาม ได้แก่ e-Accountant มีการบริการแก้ไขที่รวดเร็ว , e-Accountant สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้, e-Accountant เติมเต็มความคาดหวังในการใช้ได้, e-Accountant มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง และผู้ใช้ e-Accountant มีความพึงพอใจในโปรแกรมฯ ล้วนส่งผลกับการยอมรับเทคโนโลยี

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant และเพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจากผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 396 ราย แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยสามารถแสดงการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลส่วนมากเป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 25 ถึง 30 ปี และช่วงอายุมากกว่า 41 ปี มีสถานภาพโสด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant

มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

องค์ประกอบที่ 1 ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เห็นด้วยมากที่สุดในรายข้อคำถาม e-Accountant สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ e-Accountant สามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยอยู่ในระดับมาก และรองลงมาได้แก่ e-Accountant มีการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยอยู่ในระดับมาก และข้อคำถามสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ e-Accountant มีผู้พัฒนา และเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เห็นด้วยมากที่สุดที่ในรายข้อคำถาม e-Accountant สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง



ชัดเจน โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ข้อคำถามการใช้งาน e-Accountant ไม่มีความซับซ้อน โดยอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายได้แก่ข้อคำถาม e-Accountant มีระบบที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว โดยอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบที่ 3 ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยรวมพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เห็นด้วยมากที่สุดในรายข้อคำถาม e-Accountant สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้ มีความเฉลี่ยสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ e-Accountant มีการบริการแก้ไขที่รวดเร็ว โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ e-Accountant เติมเต็มความคาดหวังในการใช้ได้ โดยอยู่ในระดับมาก และรองลงมาได้แก่ e-Accountant มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง โดยอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายได้แก่ผู้ใช้ e-Accountant มีความพึงพอใจในโปรแกรมฯ โดยอยู่ในระดับมาก

### ส่วนที่ 3 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้ทำบัญชีมีการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ในรายข้อคำถาม e-Accountant ช่วยให้การทำบัญชี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความเฉลี่ยสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ e-Accountant ช่วยลดต้นทุนการดำเนินการของธุรกิจ โดยอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบที่ 2 การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้ทำบัญชีมีการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ในรายข้อคำถาม e-Accountant โดยภาพรวมสามารถใช้งานง่าย โดยอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ e-Accountant สร้างความสะดวกในการใช้งานทางบัญชี โดยอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายได้แก่รายข้อคำถาม e-Accountant มีเสถียรภาพของข้อมูลสูง โดยอยู่ในระดับมาก

การทดสอบความสัมพันธ์คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชีต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างคุณภาพของระบบที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ .000 จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพของ

ระบบ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างน้อย 1 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อคำถามล้วนส่งผลกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยสมการทางคณิตศาสตร์โมเดลของคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยีสามารถทำนายคุณภาพของระบบต่อการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 15

ด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ .000 จึงสามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อคำถามล้วนส่งผลกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยสมการทางคณิตศาสตร์โมเดลของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี สามารถทำนายคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 19

ด้านความสัมพันธ์ของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 หรือสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพของการบริการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ .000 จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณภาพของการบริการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อคำถามล้วนส่งผลกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยสมการทางคณิตศาสตร์โมเดลของคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี สามารถทำนายคุณภาพของการบริการต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 19

## 5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษาคูณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งคุณภาพของเทคโนโลยี มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

องค์ประกอบที่ 1 คุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นส่วนที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ โดยคุณภาพของระบบประกอบด้วย สามารถเข้าถึงได้สะดวก มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลาย มีผู้พัฒนาและเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีการตอบสนองที่รวดเร็ว ซึ่งคุณภาพของระบบเทคโนโลยีที่สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลาย มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา สามารถเข้าถึงได้สะดวก มีการตอบสนองที่รวดเร็ว มีผู้พัฒนาและเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจากการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพของระบบส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพของการบริการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ข้อคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558) ซึ่งพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบนี้จะเป็นตัวแปรเกี่ยวกับระบบงาน และสารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ทั้งหมด 13 ตัวแปร ประกอบด้วย มีความทันสมัยหรือ

ปัจจุบัน มีรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความน่าเชื่อถือ ง่ายต่อการใช้งาน ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญมีระบบรักษาความปลอดภัยควบคุมการเข้าถึงระบบได้ดี

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ซึ่งประกอบไปด้วย สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้ มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน การใช้งาน e-Accountant ไม่มีความซับซ้อน และมีระบบที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญที่ .05 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของข้อมูลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เท่ากับ .000 จึงสามารถกล่าวได้ว่า คุณภาพของข้อมูล ล้วนส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ข้อคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนพงศ์ กำเหนิดชูตระกูล (2557) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของข้อมูล ด้านความครบถ้วนของข้อมูล ด้านการจัดข้อมูล และด้านความบันเทิงส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสังคมออนไลน์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขตกรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบที่ 3 คุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซึ่งประกอบไปด้วย สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้ มีการบริการแก้ไขที่รวดเร็ว เต็มเต็มความคาดหวังในการใช้ได้ มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลสูง และผู้ใช้ e-Accountant มีความพึงพอใจในโปรแกรมฯ อยู่ในระดับมาก โดยค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพของการบริการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเท่ากับ .000 จึงกล่าวได้ว่าคุณภาพของการบริการตามรายข้อคำถาม ล้วนส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อลงกรณ์ ศุภธำรง (2557) พบว่าคุณภาพระบบในมิติความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมสติม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสรุปได้ว่าหากโปรแกรมสติมมีความปลอดภัยในการใช้งานที่มากขึ้นก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย และยังสามารถสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจาก ความพึงพอใจเป็นความคิด ความรู้สึกของบุคคลถ้าบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก็จะเกิดการตัดสินใจใช้บริการ

จากการสรุปผลการศึกษาคคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยลักษณ์ ปานขำ (2559) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตร Easy Pass ของผู้บริโภคนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน คุณค่าของบริการ คุณค่าทางเศรษฐกิจ และคุณภาพของการบริการ โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการบัตร Easy Pass ของผู้บริโภคนใน

กรุงเทพมหานคร ได้คิดเป็นร้อยละ 65.2 ส่วนการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง การรับรู้ถึงประโยชน์ และคุณค่าด้านประโยชน์การใช้งานไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตร Easy Pass ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยมีความสอดคล้องกับ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM) เป็นแบบจำลองที่ประยุกต์มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) โดย Ajzen and Fishbein (1980) ได้อธิบายไว้ว่าภายใต้ภาวะปกติบุคคลจะคิดใคร่ครวญถึงผลที่จะได้รับจากการกระทำของตนก่อนเสมอจึงจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ซึ่งการพิจารณาคุณภาพนับเป็นการใคร่ครวญดังกล่าวเช่นกัน

จากผลการศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล วิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) พบว่า ผู้ทำบัญชีมีการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยภาพรวม อยู่ระดับมาก ซึ่งส่งผลให้การทำบัญชี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดต้นทุนการดำเนินการของธุรกิจ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาญชัย อรรถผาติ (2557) ซึ่งพบว่าผู้ทำบัญชีมีการยอมรับมากที่สุด ในการเลือกใช้ระบบบัญชีออนไลน์ว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า กลุ่มเป้าหมายผู้ทำบัญชีมีการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) โดยภาพรวม e-Accountant สามารถใช้งานง่าย โดยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ Davis et al. (1989) ซึ่งผลการทดลองพบว่า สิ่งสำคัญที่ค้นพบจากการทดลองคือ การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการทำงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557) พบว่าปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานและความสามารถในการควบคุมการใช้งาน ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะจากผลการวิจัยนั้นมีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันโดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานมาเป็นเวลา 1-2 ปี ย่อมมีความสามารถที่จะใช้งานแอปพลิเคชันในฟังก์ชันต่าง ๆ และสามารถควบคุมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ได้ดีในระดับหนึ่งแล้ว จึงทำให้มีผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะทางธุรกิจ

จากการศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถตั้งข้อเสนอแนะทางธุรกิจได้ดังนี้

1. ผู้ประกอบการ รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางบัญชี ควรพัฒนาคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการบริการอย่างรอบด้าน รวมถึงควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อสร้างการยอมรับเทคโนโลยี ในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้กับกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามวัตถุประสงค์ของแต่ละธุรกิจ

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางเทคโนโลยี ควรมีการจัดฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากรที่มีการใช้งาน โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางบัญชี รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเน้นย้ำให้ผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสามารถเข้าใจ และใช้งานได้ง่ายขึ้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีการศึกษาตัวแปรต้นคือการศึกษาศักยภาพต่อคุณภาพของระบบเทคโนโลยีทางบัญชี ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นในการศึกษาซึ่งส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การรับรู้ถึงความเสี่ยง หรือความง่ายต่อการใช้บริการเทคโนโลยี เพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันระบบทางด้านเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาอย่างจริงจังเพื่อรองรับกับการเติบโตทางระบบ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยลักษณ์ ปานขำ. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยี คุณค่าของบริการ คุณภาพของการบริการ และความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตร Easy Pass ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH รวมงานวิชาการ. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2905>
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2539). *ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์ : สารคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ, อรพรรณ คงมาลัย, และ อัญญา ดิษฐานนท์. (2558). กรอบแนวคิดการยอมรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 11(2), 55-61. <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/299>
- ชนินาถ สงวนวงศ์วิจิตร. (2552). *วิธีดำเนินงานวิจัย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 10). ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชาญชัย อรรถมาติ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เพื่อประยุกต์ใช้ในการให้บริการระบบบัญชีออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของผู้ทำบัญชี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด. <http://bitly.ws/Hxhj>
- ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล. (2559). องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์บริบทสินค้าเด็ก. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 12(3), 21-37. <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/160>
- ธนพงศ์ กำเหนิดชูตระกูล. (2557). *ปัจจัยการบอกต่อ การจัดอันดับและการวิจารณ์สินค้า คุณภาพของข้อมูลและการบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการขายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านทางสังคมออนไลน์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (S-commerce) ในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH รวมงานวิชาการ. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1736>
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภานุกร เตชะชุนหกิจ และ ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. *วารสาร สมาคมนักวิจัย, 24(3)*, 306-321.  
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/view/240760>
- เมทินี จันทร์กระแจะ. (2558). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH รวมงานวิชาการ.  
<http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2464>
- ลักขณา วณิชชารักษ์กุล และ ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน : การศึกษาระบบवेशะเบียนของโรงพยาบาล. *วารสารบริหารธุรกิจ, 42(161)*, 72-91.  
<https://bit.ly/3MHxCQt>
- วสุธิดา นุริตมนต์ และ ทรงวิทย์ เจริญกิจฉนลาภ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 6(2)*, 40-50.  
<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcosci/article/view/169393>
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. CMRU IR. <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1521>
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH รวมงานวิชาการ.  
<http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1260>
- สุพิทย์ กาญจนพันธุ์. (2541). *รวมศัพท์เทคโนโลยีและสื่อสารเพื่อการศึกษา*. ซีเอ็ดยูเคชั่น,
- สุภัทสรดา คงชม. (2558). *นวัตกรรมของเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกให้ผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH รวมงานวิชาการ.  
<http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2039>



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- อลงกรณ์ ศุภธำรง. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH รวมงานวิชาการ. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1657>
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558). *การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด. <https://bit.ly/3ON7HJX>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Burda, D., & Teuteberg, F. (2015). Understanding Service Quality and System Quality Success Factors in Cloud Archiving From an End-User Perspective. *Information Systems Management, 32*(4), 266-284. <https://doi.org/10.1080/10580530.2015.1079998>
- Chuttur, M. (2009). *Overview of the technology acceptance model: Origins, developments and future directions*. AIS eLibrary. [https://aisel.aisnet.org/sprouts\\_all/290/?utm](https://aisel.aisnet.org/sprouts_all/290/?utm)
- Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results* [Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology]. MIT Libraries. <http://hdl.handle.net/1721.1/15192>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science, 35*(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Dale, E. (1969). *Audiovisual Methods in Teaching* (3rd ed.). Dryden Press.
- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Demissie, D., & Rorissa, A. (2015). The Effect of Information Quality and Satisfaction on a Parent's Behavioral Intention to Use a Learning Community Management System. *Libri: International Journal of Libraries and Information Services*, 65(2), 143–150. <https://doi.org/10.1515/libri-2015-0019>
- Douglas, C. M. (2005). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Galbraith, J. K. (1967). *The New Industrial State*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Guralnik, D. B. (1972). *Webster's New World Dictionary*. World.
- Lin, H. F. (2014). Contextual factors affecting knowledge management diffusion in SMEs. *Industrial Management & Data Systems*, 114(9), 1415-1437. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2014-0232>
- Lin, H. F., & Lee, G. G. (2006). Determinants of success for online communities: an empirical study. *Behaviour & Information Technology*, 25(6), 479-488. <https://doi.org/10.1080/01449290500330422>
- Neufeldt, V., & Guralnik, D. B. (1994) *Webster's New World dictionary of American English* (3rd college ed.). Prentice Hall.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Performance impact of mobile banking: Using the task-technology fit (TTF) approach. *International Journal of Bank Marketing*, 34(4), 434-457. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2014-0169>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204. <https://bit.ly/3qHsLYw>
- Yamane, T. (1970). *Statistics: an introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.

## ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี  
ของผู้ทำบัญชี กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

คำชี้แจง งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant และเพื่อศึกษาคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะนำไปพิจารณาในภาพรวม โดยไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อความให้ครบทุกข้อและตามสภาพที่เป็นจริง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี

---

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์**

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง () และเขียนคำตอบลงในช่องว่าง (.....) ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 ช่วงอายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

มากกว่า 41 ปี

1.3 สถานภาพ

โสด

แต่งงานแล้ว

หย่า / แยกกันอยู่ / หม้าย

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,000 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

35,001 – 45,000 บาท

45,001 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง (□) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพของเทคโนโลยีทางบัญชี e-Accountant	ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. คุณภาพของระบบ (System Quality)					
1.1 e-Accountant สามารถเข้าถึงได้สะดวก					
1.2 e-Accountant มีความพร้อมใช้งานอยู่ทุกช่วงเวลา					
1.3 e-Accountant สามารถใช้งานกับอุปกรณ์ที่หลากหลาย					
1.4 e-Accountant มีผู้พัฒนา และเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ					
1.5 e-Accountant มีการตอบสนองที่รวดเร็ว					
2. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)					
2.1 e-Accountant มีระบบที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว					
2.2 e-Accountant มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน					
2.3 e-Accountant มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการ					
2.4 การใช้งาน e-Accountant ไม่มีความซับซ้อน					
2.5 e-Accountant สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้					
3. คุณภาพของการบริการ (Service Quality)					
3.1 e-Accountant มีการบริการแก้ไขที่รวดเร็ว					
3.2 e-Accountant สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ได้					
3.3 e-Accountant เติมเต็มความคาดหวังในการใช้ได้					
3.4 e-Accountant มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง					
3.5 ผู้ใช้ e-Accountant มีความพึงพอใจในโปรแกรมฯ					

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี**

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง (□) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ทำบัญชี	ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้ในระดับใด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้					
<ul style="list-style-type: none"> <li>e-Accountant ช่วยให้การทำบัญชีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>e-Accountant ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน การของธุรกิจ</li> </ul>					
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้					
<ul style="list-style-type: none"> <li>e-Accountant โดยภาพรวมสามารถใช้งานง่าย</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>e-Accountant มีเสถียรภาพของข้อมูลสูง</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>e-Accountant สร้างความสะดวกในการใช้งานทางบัญชี</li> </ul>					

## ประวัติผู้เขียน

**ชื่อ – นามสกุล** นางสาวอัชฌา สิทธิวัฒน์

### ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2559 - ระดับการศึกษาปริญญาตรี หลักสูตร บัญชีบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- พ.ศ. 2555 - ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์

### ประสบการณ์ทำงาน

- ปัจจุบัน - พนักงานบัญชี บริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด