

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี

มงคล เจียดผักแว่น

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

**Factors Affecting on Decision to Use Robotic Process Automation System in
Accounting**

Mongkol Shiadphukwan

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for
the Degree of Master of Accountancy Program
College of Innovative Business and Accountancy**

Dhurakij Pundit University

2019

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี
ชื่อผู้เขียน	มงคล เกียรติศักดิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ของการให้บริการระบบบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย จำนวน 422 คน ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์โดยการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยของตัวแปรอิสระ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี และพบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ

Thematic Paper Title	Factors Affecting on Decision to Use Robotic Process Automation System in Accounting
Author	Mongkol Shiadphukwan
Thematic Paper Advisor	Dr.Siridech Kamsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purpose of this research was to study Factors Affecting on Decision to Use Robotic Process Automation System in Accounting (RPA). The Robotic Process Automation System in Accounting is a new era of accounting system services which is a combination of artificial intelligence and cloud computing technology. This research is quantitative research that uses a questionnaire as a tool to sample 422 employees in big four profession services firms in Thailand. In this study, data were analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM) to test the hypothesis.

The results was found that two independent variables as the Information Quality (IQ) and System Quality (SQ) affect on Perceived Usefulness (PU) and User Satisfaction (US). In addition, the research also found that the Information Quality (IQ), System Quality (SQ), Perceived Usefulness (PU) and User Satisfaction (US) not affect on Decision to Use the system.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอจารึกพระคุณนี้ไว้ในความทรงจำอย่างมิรู้ลืมเถื่อนว่าความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ช่วยเหลือและคอยชี้แนะเป็นอย่างดี นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ประกอบไปด้วย ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ดร.ศิริเดช คำสุพรหม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ และเสนอข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต รวมถึงการประกอบวิชาชีพในการดำเนินชีวิตได้จริง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการได้รับความช่วยเหลือ และความอบอุ่นจากคณาจารย์ภายในคณะทุก ๆ ท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงจากใจจริง

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่อาจมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิดและเลี้ยงดูให้การศึกษา ตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

มงคล เขียดฝักแวน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานของการศึกษา.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.2 ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี.....	9
2.3 แบบจำลองที่ใช้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี.....	14
3. วิธีการวิจัย.....	16
3.1 กลุ่มประชากร และตัวอย่าง.....	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	17
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	20
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	33
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	51
5.1 การสรุปผลการศึกษา.....	52
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	54
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	57
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	58
5.5 บทสรุป.....	68
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	66
ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	67
ประวัติผู้เขียน.....	74



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบักโพร์.....	24
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของระบบ (System quality) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบักโพร์.....	26
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบักโพร์.....	28
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบักโพร์.....	30
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการตัดสินใจใช้ (Decision to Use) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบักโพร์.....	32
4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบจำลองโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	47
4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	48

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองกรอบแนวคิดของงานวิจัย.....	14
4.1 แผนภูมิแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
4.2 แผนภูมิแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
4.3 แผนภูมิแสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.4 แผนภูมิแสดงประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.5 แผนภูมิแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.6 แบบจำลองปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล.....	34
4.7 แบบจำลองปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ.....	34
4.8 แบบจำลองปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์.....	35
4.9 แบบจำลองปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้.....	35
4.10 แบบจำลองปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้.....	36
4.11 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบ.....	37
4.12 ความตรงเชิงจำแนกของการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้.....	38
4.13 แบบจำลองปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้.....	39
4.14 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล การรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจ ของผู้ใช้.....	40
4.15 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล และการตัดสินใจใช้.....	41
4.16 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจ ของผู้ใช้.....	42
4.17 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล และการตัดสินใจใช้.....	43
4.18 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล และการตัดสินใจใช้.....	44
4.19 แบบจำลองการวัดขององค์ประกอบสำหรับการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง	45
4.20 แบบจำลองที่เหมาะสมกับงานวิจัย (Fit model).....	46
4.21 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา.....	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจมีความจำเป็นต้องใช้แรงงานมนุษย์เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าไม่ว่าจะในอดีต ปัจจุบัน หรืออนาคต แต่อย่างไรก็ตามมนุษย์ได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือ และเครื่องจักรที่ช่วยลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานของมนุษย์เอง ซึ่งทำให้แรงงานจำนวนมากในธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ถูกทดแทนด้วยเครื่องจักร และส่งผลให้เกิดภาวะแรงงานเกินความต้องการของตลาด ในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ซึ่งจะเข้ามาทดแทนแรงงานในอีกหลายวิชาชีพ และหนึ่งในวิชาชีพที่ต้องปรับตัวคือวิชาชีพบัญชีซึ่งในอดีตจะต้องใช้ความสามารถของมนุษย์ในการดำเนินงานค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์เอกสาร การจัดประเภท การบันทึก และการรายงานผลซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะต้องใช้เวลาและแรงงานของนักบัญชี ทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดจากการทำงานของมนุษย์ จึงมีการแก้ไขปัญหาด้วยการนำโปรแกรมในการบริหารงานต่าง ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมบัญชี โปรแกรมบริหารงานทรัพยากรขององค์กร เป็นต้น การลดข้อจำกัดในเรื่องการทำงานด้วยแรงงานมนุษย์ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนักบัญชีจำนวนมากในปัจจุบันได้เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน (Igor Ruiz-Agundez, Yosebe K. Penya and Pablo G. Bringas, 2011) รวมถึงการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้กับงานบัญชี ซึ่งปัจจุบันยังมีการใช้ระบบประมวลผลออนไลน์แบบคลาวด์ (Cloud computing) มาช่วยในการทำงานมากขึ้นด้วย

ระบบ Cloud computing สำหรับงานบัญชี หรือโปรแกรมบัญชีออนไลน์ หรือระบบบัญชีบนคลาวด์ (Cloud accounting) ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยลดข้อจำกัดในการทำงานบัญชีในหลายด้าน เช่น ความสะดวกในการทำงาน การใช้ระบบบัญชีได้ไม่จำกัดพื้นที่ ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันเสมอ ไม่จำกัด

อุปกรณ์ที่จะเข้าถึงได้เพียงใช้แค่อินเทอร์เน็ต รวมถึงความสะดวกในการจัดทำเอกสารด้านขาย หรือซื้อ ด้วยโปรแกรมบัญชีบนระบบคลาวด์ ลักษณะการทำงานของระบบดังกล่าวคือเมื่อรายการทางธุรกิจได้รับการอนุมัติ รายการทางบัญชีก็จะเกิดควบคู่กันไป ทำให้สามารถดูรายงานทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็ นสถานะทางการเงิน หรือผลการดำเนินงาน ได้ทันที และไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ เวลา และอุปกรณ์ เหมือนกับการทำงานด้วยโปรแกรมบัญชีที่ผูกติดกับอุปกรณ์อย่างในอดีต ซึ่งทำให้กระบวนการทำงาน และผลการทำงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Michael Armbrust et al., 2010) แต่อย่างไรก็ ตามการพัฒนาเทคโนโลยีก็ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง และเกิดเทคโนโลยีที่มีศักยภาพสูงกว่าการทำงานบัญชี บนระบบคลาวด์ ซึ่งเทคโนโลยีนี้เรียกว่า กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation)

กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) เป็นระบบที่พัฒนาต่อ ยอดมาจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยรูปแบบของระบบจะเป็นการใช้เทคโนโลยี AI ในการ ดำเนินธุรกิจ หรือกระบวนการทางงานบัญชี ซึ่งงานบัญชี จะต้องใช้นักบัญชีในการทำงาน โดยมีการ รวบรวมเอกสารและบันทึกบัญชี หรือการจัดทำเอกสารขายจากโปรแกรมบัญชี ก็ยังต้องใช้นักบัญชีใน การใช้งานโปรแกรมเหล่านั้น แต่ด้วยกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ นี้จะมีหุ่นยนต์ซึ่งไม่ได้มีตัวตน เป็นกายภาพ แต่สามารถทำงานแทนมนุษย์ได้ในหลายด้าน โดยที่ระบบจะจดจำการทำงานของมนุษย์ เรียนรู้จากสิ่งที่มนุษย์ดำเนินการ หรือมีการเรียนรู้การทำงานได้ด้วยตัวระบบเองจากการทำงาน หรือ ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ซึ่งนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ในองค์กร จะส่งผลกระทบต่อวิชาชีพ และแรงงาน ทางด้านบัญชี (Peter Lowes and Frank Cannata, 2017)

จากการทำงานด้วยมือ ด้วยแรงงานทางด้านวิชาชีพบัญชี ได้มีการพัฒนาต่อออกมาเป็น โปรแกรมบัญชี และระบบบัญชีออนไลน์ ด้วยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน จึงเกิด เทคโนโลยีที่มนุษย์จะไม่ต้องทำงานหรือทำงานน้อยลงเรียกว่ากระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ซึ่ง พัฒนาให้ใช้งานได้ในงานบัญชีและหลายสาขาอาชีพ ดังจะเห็นได้ชัดในกลุ่มธุรกิจการเงิน และธนาคาร ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงในด้านแรงงานสูง นักบัญชีจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะที่ จำเป็นเพื่อรับมือกับผลกระทบจากเทคโนโลยีดังกล่าว ซึ่งในปัจจุบันนักบัญชีจำนวนมากในประเทศ ไทยจะยังไม่คุ้นเคยกับระบบอัตโนมัติ และยังไม่ปรับตัวเพื่อรับมือกับเทคโนโลยีทางการบัญชีที่จะ

เข้ามาในอนาคต ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความเข้าใจ และปัจจัยในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลง หรือเลือกใช้เทคโนโลยีทางบัญชีของนักบัญชีและผู้ใช้เครื่องมือทางบัญชีในวิชาชีพฯ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพของข้อมูลมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H1)

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพของข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจในระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H2)

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพของข้อมูลมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H3)

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพของระบบมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H4)

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพของระบบมีผลต่อความพึงพอใจในระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H5)

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพของระบบมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H6)

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ประโยชน์ของระบบ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H7)

สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (H8)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลจากงานวิจัยจะสามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติ สำหรับงานบัญชี มีความเข้าใจ เห็นถึงความสำคัญ และรับรู้ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อวิชาชีพมากขึ้น
2. ผู้พัฒนาระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติสำหรับงานบัญชี สามารถใช้ผลการวิจัยเพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานระบบเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาคัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี จะศึกษาความสำคัญของคุณภาพของระบบ ข้อมูล การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจที่มีต่อการตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าวจากพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการด้านวิชาชีพขนาดใหญ่ 4 แห่งของประเทศไทย (Big4) ได้แก่ กลุ่มบริษัท ดีลล้อยท์ ประเทศไทย (Deloitte Thailand) กลุ่มบริษัท อีวาย ประเทศไทย (EY Thailand) กลุ่มบริษัท เคพีเอ็มจี ประเทศไทย (KPMG Thailand) และกลุ่มบริษัท พิคับเบิลยูซี ประเทศไทย (PwC Thailand)

1.6 นิยามศัพท์

คลาวด์ (Cloud) หมายถึง เมฆ กล่าวถึงอินเทอร์เน็ตโดยรวม ในรูปของโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมให้บริการกับผู้ใช้งานเมื่อมีความต้องการใช้ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะให้บริการในลักษณะของเว็บแอปพลิเคชัน โดยให้ผู้ใช้ทำงานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ ขณะเดียวกันซอฟต์แวร์และข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้บนเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561)

คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) หมายถึง ระบบประมวลผลแบบหนึ่ง ภายใต้แนวความคิดการใช้งานทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารจำนวนมหาศาลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของสาธารณูปโภค โดยมองทรัพยากรเหล่านั้น เช่น เซิร์ฟเวอร์เครือข่าย และซอฟต์แวร์ในรูปแบบเสมือนที่สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้งานได้โดยง่าย ภายใต้คำ

จำกัดความของสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งสหรัฐอเมริกา หรือ National Institute of Standards and Technology (NIST) ได้กำหนดความหมายของบริการคลาวด์คอมพิวเตอร์ ครอบคลุมสาระสำคัญใน 3 มิติ ได้แก่ คุณสมบัติ ประเภท และรูปแบบการใช้บริการคลาวด์คอมพิวเตอร์ (คู่มือการเลือกใช้บริการ Cloud Computing, 2556)

ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ไม่ว่าจะได้กระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2543)

ระบบบัญชีออนไลน์ หมายถึง โปรแกรมบัญชีที่สามารถทำงานได้ด้วยการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางการค้าต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลของทุกกระบวนการและทุกหน่วยงานเข้าสู่ฐานข้อมูลส่วนกลางที่เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน (ณฐมน พิจิตรไพโรวัลย์, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล และ จิตาภรณ์ สันจรรย์ศักดิ์, 2560)

สำนักงานบัญชี หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือคณะบุคคล หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนและมีสถานที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย ซึ่งให้บริการด้านการทำบัญชี โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นเจ้าของ หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการ แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลา และแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2558)

กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) คือ ระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติที่มีความสามารถในการจัดการข้อมูลจำนวนมากและงานประเภทที่ต้องทำซ้ำๆ ซึ่งระบบ RPA ได้ถูกนำมาใช้ในการจัดทำและเปลี่ยนแปลงข้อมูลขั้นพื้นฐาน เช่น เอกสารพวกใบวางบิล ใบกำกับสินค้า รวมไปถึงกระบวนการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า และการตรวจสอบการบันทึกต่างๆ เป็นต้น (www.pwc.com/th, 2560)

บิกโฟร์ (Big4) คือ สำนักงานบริการวิชาชีพขนาดใหญ่ของโลก 4 แห่งที่มีสำนักงานบริการในประเทศไทย ได้แก่ กลุ่มบริษัท ดีลลิตท์ ประเทศไทย (Deloitte Thailand) กลุ่มบริษัท อีวาย ประเทศไทย

ไทย (EY Thailand) กลุ่มบริษัท เคพีเอ็มจี ประเทศไทย (KPMG Thailand) และกลุ่มบริษัท พิค๊อบเบิ้ลยูซี
ประเทศไทย (PwC Thailand)



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ทำวิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเขียนแสดง ความเห็นในเรื่องของอนาคตของงานบัญชีกับเทคโนโลยี รวมถึงความเข้าใจ และการเลือกใช้ระบบ บัญชีต่าง ๆ ซึ่งมีหลากหลายแนวคิด และความเห็นดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี
- 2.3 แบบจำลองที่ใช้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี

มีการศึกษาและงานวิจัยมากมายที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี ซึ่งผู้ทำวิจัยได้ ทบทวนวรรณกรรมเหล่านั้น โดย Rana, Nripendra; Dwivedi, Yogesh; and Williams, Michael, (2014) ได้ทำการศึกษาการวัดผลความตั้งใจใช้และความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานเขตแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาการผสมผสานแบบจำลองความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone และ McLean's (1992, 2003) และ Seddon's (1997) กับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ในด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Davis (1989) โดยการศึกษานี้ได้ ผสมผสานปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญจากทั้งสองแบบจำลอง ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information quality) คุณภาพของระบบ (System quality) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ความพึงพอใจ ของผู้ใช้ (User satisfaction) และ ความตั้งใจใช้ (Intention to use) โดยยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่ใช้ แบบจำลองในลักษณะเดียวกันนี้ ได้แก่ Po-Sheng Chiu et al. (2016) ได้ใช้เทคโนโลยีจำลองความสำเร็จ

ของเทคโนโลยีในการศึกษาการใช้งานและการวัดผลระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บนคลาวด์ ค้นพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้และความตั้งใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว มีความสำคัญต่อประโยชน์สุทธิ (Net benefits) ของระบบ ในขณะที่ Yung-Ming Cheng (2019) ศึกษาแบบจำลองแบบผสมผสานสำหรับการเรียนรู้ความต่อเนื่องและพื้นฐานของระบบคลาวด์ ERP ในแง่ของการกำหนดคุณภาพและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการใช้งาน และ Yung-Ming Cheng (2014) ยังศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะใช้ระบบการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของพยาบาลโดยใช้แบบจำลองอื่นๆ ร่วมกับ IS Success Model ซึ่งการศึกษาทั้งสองมีข้อสรุปยืนยันร่วมกันว่าคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบดังกล่าว การศึกษาและทำความเข้าใจความพึงพอใจของลูกค้าและความตั้งใจจะซื้อสินค้าอีกโดยใช้การบูรณาการแบบจำลองความเชื่อมั่น ความยุติธรรม และ IS Success ของ Yu-Hui Fang, Chao-Min Chiu, Eric T.G. Wang, (2011) ก็สนับสนุนว่าคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้ระบบเช่นกัน

อย่างไรก็ตามการศึกษาของ Sang M. Lee, Sang-Heui Lee, (2012) ซึ่งศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อองค์กรพบว่าคุณภาพของการบริการ (Service quality) เท่านั้นที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อองค์กร ในขณะที่คุณภาพของข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้ไม่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ระบบ แต่ความพึงพอใจของผู้ใช้ยังคงมีความสำคัญต่อประโยชน์สุทธิของบุคคล และองค์กร

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่จะใช้ในการอ้างอิงในการทำวิจัย

ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) เป็นการศึกษาเพื่อให้เข้าใจอย่างละเอียดถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศโดยการระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดสำคัญหกเรื่อง ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information quality) คุณภาพของระบบ (System quality) คุณภาพของการใช้บริการ (Service quality) การใช้ระบบหรือความตั้งใจที่จะใช้ (System use/usage intentions) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) และ ผลประโยชน์สุทธิ (Net system benefit) (William H. DeLone and Ephraim R. McLean, 1992)

นอกจากนี้ผู้ทำวิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติมในทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ซึ่งเป็นแบบจำลองถึงเหตุผลที่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศยอมรับที่จะใช้

เทคโนโลยีใหม่ ซึ่งทฤษฎีนี้ได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีเทคโนโลยีถูกนำเสนอ จะมียอมรับประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับว่าจะใช้อย่างไรและเมื่อไร ได้แก่ ประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived usefulness) และความง่ายของการใช้งาน (Perceived ease-of-use) (Davis, 1989; Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)

ผู้ทำวิจัยเห็นว่า ทฤษฎีทั้งสอง มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยนี้ จึงได้มีการปรับโครงสร้างประกอบที่สำคัญในทั้งสองทฤษฎีมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ และการตัดสินใจใช้ระบบสารสนเทศซึ่งมีองค์ประกอบตามภาพที่ 2.1 แบบจำลองกรอบแนวคิดของงานวิจัย (Rana, Nripendra; Dwivedi, Yogesh; Percy, Niall; and Williams, Michael, 2014)

2.2 ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี

1. ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานบัญชี (Important of accounting and IT)

ความสามารถและความพยายามที่จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นจำเป็นอย่างมากในสังคมและธุรกิจปัจจุบัน ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงช่วยให้งานบัญชีที่ต้องทำเป็นประจำทุกวันในปริมาณที่มากและใช้เวลานานมีปริมาณลดลง (R A Wilson, A Sangster 1992) ซึ่งเทคโนโลยีในงานบัญชียุคนี้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเป็นการเป็นประมวลผลบนคลาวด์ (Cloud computing) ซึ่งในปัจจุบันระบบประมวลผลแบบคลาวด์ไม่ใช่เรื่องใหม่แล้ว แต่กลายเป็นเทคโนโลยีหลักที่มีความหลากหลายในแง่ทางเลือกสำหรับการทำงาน และการส่งมอบงานบริการต่าง ๆ การประมวลผลแบบคลาวด์กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ จึงมั่นใจได้ว่าเทคโนโลยีกลายเป็นสิ่งพื้นฐานในธุรกิจปัจจุบันไปแล้ว (Ruparelia N. 2016)

2. เครื่องจักรที่สามารถเรียนรู้ด้วยตัวเองได้ (Machine learning)

สิ่งที่สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบและมีประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการประมวลผลได้แก่เครื่องจักรที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ ซึ่งจะเป็นระบบที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการประมวลผลให้กับคอมพิวเตอร์ เพิ่มความเป็นระเบียบ และความพร้อมใช้งานของข้อมูล และในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ระบบ Machine learning อย่างกว้างขวาง (Lantz B. 2015) โดยระบบการเรียนรู้ด้วยตัวเองของเครื่องจักรเป็นหนึ่งในพัฒนาการของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial

Intelligence) และในแง่กระบวนการทำงานของธุรกิจก็ได้มีการพัฒนาระบบบริหารอีกระบบจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สู่เทคโนโลยีการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation)

3. การทำงานแบบอัตโนมัติและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของงานบัญชี (Robotic Process Automation and Transforming of Accounting)

เทคโนโลยียังคงเปลี่ยนแปลงสังคมความเป็นอยู่ และการทำงานอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว แม้แต่ในงานบัญชีและการตรวจสอบก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีมากขึ้น รวมถึงเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ที่สามารถพัฒนาให้ลอกเลียนแบบพฤติกรรม กิจกรรมการทำงานของมนุษย์โดยเฉพาะงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ ซึ่งระบบสามารถทำได้ดี ถูกต้อง และรวดเร็วกว่าความสามารถของมนุษย์ โดยกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ หรือ Robotic Process Automation (RPA) สามารถช่วยให้มนุษย์ทำงานได้รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น

ระบบทำงานแบบอัตโนมัติ ในแง่ของงานบัญชี ได้รับความสนใจอย่างมากจากสำนักงานบัญชีต่าง ๆ โดยเฉพาะกิจกรรมการจัดเก็บภาษี การให้คำปรึกษาแนะนำ และงานให้ความเชื่อมั่น ตัวอย่างเช่น ในกรณีธุรกิจให้บริการด้านภาษีอากร ในส่วนของการคำนวณภาษีที่เกี่ยวกับการปรับกำไรทางบัญชีให้เป็นกำไรทางภาษี และคำนวณยอดภาษีเพื่อการนำส่งตามกฎหมายสามารถทำให้เสร็จสมบูรณ์โดยระบบทำงานแบบอัตโนมัติ (D. A. Wood, L.A. Cooper, D.K. Holderness, and T. Sorensen, “Robotic Process Automation in Public Accounting,” working paper, 2018).

ระบบทำงานแบบอัตโนมัติ สำหรับงานกระทบยอดและการวิเคราะห์กระบวนการทำงานต่าง ๆ ในแง่ของงานสอบบัญชีด้านรายได้ RPA สามารถช่วยผู้สอบบัญชีโดยการเข้าสู่ระบบการโอนถ่ายข้อมูลของลูกค้าเพื่อทำการค้นหาหลักฐานสำหรับการตรวจสอบที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลรายการบันทึกบัญชีในปัจจุบัน หรือปีก่อนๆ และงบทดลอง ดังนั้น RPA จะสามารถคำนวณยอดจากการบันทึกบัญชีในปี และเปรียบเทียบกับยอดรวมในงบทดลองได้ จะเห็นได้ว่า RPA จะสามารถเปรียบเทียบยอดขายและรายการในปีปัจจุบันกับปีก่อน ๆ เพื่อจะวิเคราะห์ถึงผลต่างที่มีสาระสำคัญในการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วกว่ามนุษย์หลายเท่า (Andrea M. Rozario, Miklos A. Vasarhelyi, 2018)

4. “RPA” ที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปแบบอัตโนมัติโดยโรบอทนั้นจะช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

RPA หรือ Robotic Process Automation คือ เทคโนโลยีโรบอทสำหรับงานออฟฟิศที่ใช้การผสมผสานเทคโนโลยี Rule Engine, Image Recognition, Machine learning และ AI เพื่อให้การทำงานเป็นแบบอัตโนมัติและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเมื่อติดตั้งระบบ RPA แล้ว เทคโนโลยีโรบอทสำหรับงานออฟฟิศจะทำงานในคอมพิวเตอร์แทนคนให้

RPA ซึ่งเป็นเทคโนโลยีขั้นแนวหน้านั้น ในญี่ปุ่นเองก็เป็นทีคาดหวังในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการสร้าง “การปฏิวัติวิธีการทำงาน” และ “การปรับปรุงงานด้านออฟฟิศ” ให้เป็นจริงได้ และยังมี การติดตั้งเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำหรับเรื่องนี้ “การลดงานซึ่งต้องทำซ้ำ ๆ ตามระยะเวลาลง” ซึ่งเป็นประสิทธิผลหลักของการติดตั้ง RPA นั้นได้รับการคาดหวังว่าจะสร้างผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยมแม้แต่ในประเทศไทยที่มักจะใช้แผนคลื่นกำลังคน (Human Wave Tactics) อยู่เสมอได้เช่นกัน นับว่าเป็นโซลูชันของยุคสมัยใหม่

ระบบการทำงานแบบอัตโนมัติมักใช้ในงานคัดลอกหรือกรอกข้อมูลลงในระบบที่มีอยู่แล้ว หรือใน Excel การวิเคราะห์ ตรวจสอบ คำนวณข้อมูล การเลือกข้อมูลที่ต้องการออกมาจากไฟล์จำนวนมาก ปรับแต่งข้อมูล แล้วส่งผลลัพธ์ไปยังจุดที่ต้องการ การจัดการไฟล์รายงานที่เพิ่มขึ้นในแต่ละวัน แยกลงในโฟลเดอร์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการเชื่อมต่อระหว่างระบบหลายๆ ระบบแบบอัตโนมัติ เป็นต้น

ข้อดีของการติดตั้ง RPA ซึ่งจะช่วยปรับปรุงการทำงานใน 3 ส่วน ได้แก่

1. ปรับปรุงการทำงาน โดยการเพิ่มความถูกต้องเรื่องรายละเอียดในการทำงาน
 - 1.1. ลดความผิดพลาดที่เกิดจากคน โดยการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นแบบอัตโนมัติ
 - 1.2. ปรับปรุงให้การทำงานไม่ตกหล่น โดยเปลี่ยนให้งานประจำถูกดำเนินการแบบอัตโนมัติ
2. ปรับปรุงการทำงาน โดยได้แรงงานบุคลากรที่มีความสามารถเพิ่มขึ้น
 - 2.1. ลดภาระการทำงานทั่วไปของพนักงานที่มีความสามารถสูง เพื่อให้ไปทำงานที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือผลผลิตได้อย่างแท้จริงได้มากขึ้น
 - 2.2. เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานโดยลดจำนวนงานที่ง่าย ๆ ลง เพื่อลดอัตราการลาออก
3. ปรับปรุงการทำงาน โดยการลดความสูญเปล่า
 - 3.1. ทบทวนความสูญเปล่าในขั้นตอนการทำงานปัจจุบัน เพื่อติดตั้ง RPA เข้าไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

- 3.2. ลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาที่สูญเปล่าให้สั้นลงได้จากการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- 3.3. ปรับการทำงานมาเป็นแบบไร้เอกสาร (paperless) เพื่อลดการทำงานที่สูญเปล่าอันเนื่องมาจากการพิมพ์เอกสาร

(ที่มา : csigroups.com, 2018)

5. กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ ระบบเปลี่ยนโลก

ทีมงานฝ่ายจัดซื้อต้องใช้เวลามากมายในการทำงานทางด้านยุทธวิธีจนทำให้เหลือเวลาน้อยเต็มทีสำหรับงานที่มีความสำคัญ นี่ก็จุดที่ทำให้สามารถนำกระบวนการอัตโนมัติมาใช้กับงานเหล่านี้ได้ ทำให้พนักงานจัดซื้อสามารถใช้เวลา และทุ่มเทความพยายามในการริเริ่มเชิงกลยุทธ์ที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น

กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (RPA) เป็นส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) ที่เกี่ยวข้องกับอัลกอริทึม การประมวลผลด้วยภาษาธรรมชาติ และการเรียนรู้ของเครื่องเพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลตามกฎหมายที่ตั้งไว้ และตรวจสอบการตัดสินใจ รวมถึงการจำลองวิธีที่มนุษย์ทำงานร่วมกับระบบ

สิ่งที่กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ทำได้ การติดตั้งใช้งาน RPA สามารถทำได้ทั้งในรูปแบบระบบอิสระและระบบให้ความช่วยเหลือ โดยในการติดตั้งใช้งาน RPA รูปแบบระบบอิสระ RPA จะควบคุมกระบวนการทั้งหมด และไม่จำเป็นต้องมีการทำงานด้วยมือเนื่องจากระบบสามารถทำงานได้อย่างครอบคลุมในทุกกรณีอยู่แล้ว ส่วนการติดตั้งใช้งาน RPA รูปแบบระบบที่ให้อาศัยความช่วยเหลือ RPA ดูแลบางส่วนของกระบวนการ และทำให้เจ้าของสามารถตัดสินใจ หรือดำเนินงานตามขั้นตอนต่อไปได้ ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้เมื่อมีการตัดสินใจแบบไม่ตรงไปตรงมาและต้องใช้ปัญญาของมนุษย์

RPA สร้างความแตกต่างให้กับการดำเนินงานด้านซัพพลายเชน ประโยชน์ของการใช้หุ่นยนต์หรือเครื่องจักรเพื่อการทำงานในคลังสินค้าหรือศูนย์กระจายสินค้าเป็นไปโดยอัตโนมัติเป็นที่รู้จักกันดีและมีการเขียนออกมาเป็นเอกสารมากมาย บริษัทอย่าง อมาซอน และวอลล์มาร์ททำเรื่องนี้สำเร็จมาแล้วอย่างน้อย 2-3 ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม RPA เป็นมากกว่าการใช้หุ่นยนต์แบบเก่าในการ

ผลิต หรือแจกจ่ายสินค้า โดยมีการนำไปใช้งานหลากหลายรูปแบบในอุตสาหกรรมบริการ กระบวนการบางอย่างที่ต้องทำด้วยมือและทำซ้ำโดยธรรมชาติถือว่าอยู่ในขอบเขตของระบบอัตโนมัติที่จะเข้ามาทำงานทดแทน

ลองมาดูตัวอย่างของการเรียกrogateสินค้าใหม่ทดแทนในอุตสาหกรรมประกันภัย ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้จะต้องอาศัยกำลังคนเป็นจำนวนมาก รวมถึงสิ้นเปลืองเวลา และทรัพยากร RPA สามารถเปลี่ยนวิธีการเรียกrogateสินค้าใหม่ทดแทนได้อย่างสมบูรณ์ซึ่งนำไปสู่การประหยัดเวลา เงิน และความพยายาม แล้วระบบใช้งานอย่างไร

1. เมื่อลูกค้าเรียกrogateสินค้าใหม่ทดแทน บอทแชทที่เปิดใช้งาน RPA สามารถแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับวิธีการยื่นคำขอดังกล่าว และตอบคำถามเบื้องต้นต่าง ๆ
2. ในการติดต่อเพื่อขอเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้ประกอบการเรียกrogateสินค้าใหม่ทดแทน และแจ้งให้ลูกค้าอัปโหลดเอกสารเหล่านี้
3. RPA ช่วยประมวลผลเอกสารเหล่านี้เป็นไปตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง และมีการตรวจสอบข้อบกพร่อง

หากไม่มีข้อบกพร่อง การเรียกrogateสินค้าใหม่ทดแทนก็จะได้รับการอนุมัติ และจ่ายค่าสินค้าใหม่ให้ลูกค้าโดยอัตโนมัติ หากกลไกของระบบตรวจพบข้อบกพร่อง ก็จะมีการตรวจสอบว่ามีข้อบกพร่องในอดีตที่เหมือนกันอยู่หรือไม่ ถ้ามีระบบก็จะส่งข้อมูลไปแจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเติมตามที่ต้องการ ถ้าไม่มีระบบก็จะส่งข้อบกพร่องให้เอเจนต์ จากนั้นเอเจนต์ก็จะแก้ไขปัญหานี้ ทำการพิจารณาการเรียกrogateสินค้าใหม่ทดแทน อนุมัติหรือปฏิเสธการเรียกrogateสินค้าใหม่ทดแทน และเพิ่มรายละเอียดลงในไปรษณีย์เก็บข้อมูลของระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อใช้อ้างอิงในอนาคต

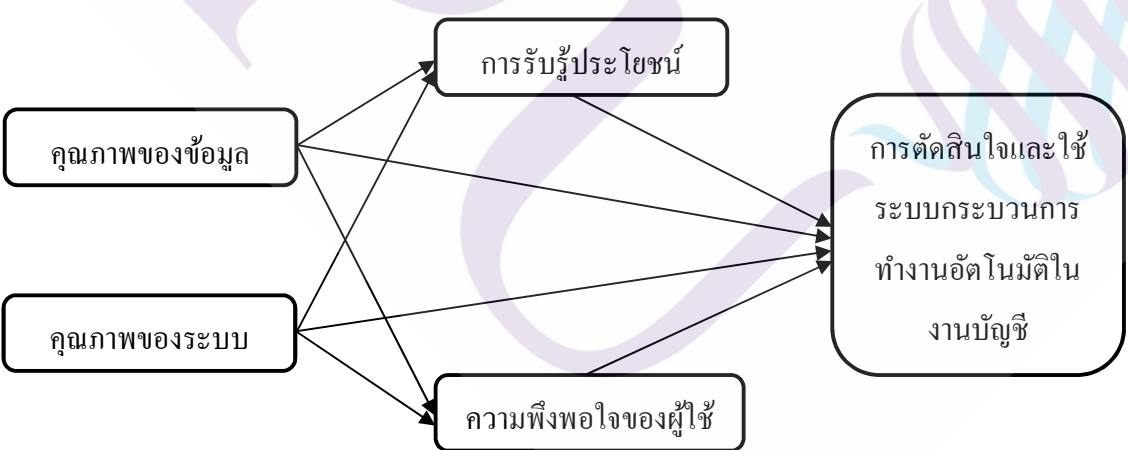
RPA สามารถสร้างความแตกต่างในการจัดซื้อตรงไหน RPA จะเข้าไปปฏิบัติในส่วนของการจัดซื้ออัตโนมัติแบบ Procure-to-Pay (P2P) ได้อย่างสมบูรณ์ ปัจจุบัน P2P เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่มีปริมาณมากและมีลักษณะการทำธุรกรรมสูง และจำเป็นต้องใช้เวลาและทรัพยากรซ้ำ ๆ เมื่อมีการทำธุรกรรมทางธุรกิจเกิดขึ้น ก็จะมีการขอใบเสนอราคา จากนั้นแผนกจัดซื้อก็จะเขียนรายชื่อของผู้ค้าออกมาเพื่อขอใบเสนอราคา และตัดสินใจเลือกผู้ค้า (โดยอิงกับใบเสนอราคา) ที่ทำหน้าที่จัดหาสินค้าตามที่ต้องการ ใบสั่งซื้อจะถูกสร้างขึ้นมาก่อน ตามมาด้วยใบแจ้งหนี้ ใบรับสินค้า และการชำระเงิน

RPA สามารถทำขั้นตอนส่วนใหญ่ของกระบวนการนี้ให้เป็นไปโดยอัตโนมัติด้วยการลดการพึ่งพาการทำงานของคนให้น้อยที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการคำสั่งซื้อที่ดีขึ้น และยังคงระบบการตรวจสอบที่แข็งแกร่งต่อไปในอนาคตได้

ขั้นตอนที่เหมาะสมในการนำไปใช้ ขั้นตอนแรกในการนำ RPA ไปใช้งาน ควรระบุให้ได้ว่ากระบวนการไหนบ้างที่จะได้รับประโยชน์จากระบบนี้มากที่สุด และตัดสินใจว่าการใช้งานแบบอิสระ หรือแบบที่ต้องอาศัยความช่วยเหลือ รูปแบบไหนเหมาะสมที่สุด หลังจากการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำไปใช้ในเชิงธุรกิจ ก็ต้องทำการตรวจสอบผู้ค้า RPA ที่มีความเป็นไปได้ และมีตัวอย่างความสำเร็จมาให้เห็นแล้ว คุณต้องพร้อมที่จะออกแบบโครงการนำร่องเพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถสร้างระบบที่สามารถขยายสร้างตามการเติบโตในอนาคตได้

ด้วยการติดตั้งอย่างถูกต้อง RPA สามารถนำมาใช้ในการทำให้กระบวนการหลายอย่างเป็นไปโดยอัตโนมัติ เพื่อช่วยลดต้นทุน ทำให้พนักงานมีเวลา และทรัพยากรที่มีค่าในการมุ่งเน้นไปที่การริเริ่มเชิงกลยุทธ์มากขึ้น (Deepesh Jethwani, 2017)

2.3 แบบจำลองที่ใช้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองกรอบแนวคิดของงานวิจัย

คุณภาพของข้อมูล (Information quality) คือ คุณภาพของข้อมูลที่ระบบสามารถจัดเก็บ ส่งออก หรือ สร้างขึ้น ได้แก่ ข้อมูลมีความชัดเจน (Clear) มีความถูกต้อง (Accurate) มีความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date)

คุณภาพของระบบ (System quality) คือ คุณภาพของระบบในภาพรวม ได้แก่ ระบบใช้งานง่าย (Easy to use) และระบบสามารถสั่งการได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ (Can do what user would like to do)

การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) คือ คุณภาพของระบบและข้อมูลที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ได้แก่ ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (Improve overall performance) ระบบสามารถช่วยให้ทำงานได้มากขึ้น (Increase productivity) ระบบช่วยเสริมให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Enhance effectiveness) ระบบช่วยให้กระบวนการลงบัญชีง่ายขึ้น (Easier to get accounting entries) และระบบทำให้สามารถสร้างรายงานทางบัญชีได้รวดเร็ว (Easy to obtaining reports)

ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) คือ คุณภาพของระบบและข้อมูลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ได้แก่ ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี (Fulfilling user's needs) และประสิทธิภาพโดยรวมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ (Satisfied in overall system)

การตัดสินใจใช้ (Decision to use) คือ ความคิดของผู้ใช้ระบบว่าคาดว่าจะใช้ (Predict to use) การวางแผนที่จะใช้ (Plan to use) หรือตัดสินใจใช้ (Decision to use) ระบบสารสนเทศหรือไม่

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ผู้ทำวิจัยศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (Robotic Process Automation for Accounting) เป็นการทำวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อที่จะจำแนกประเภทและปัจจัยในการตัดสินใจใช้ระบบบัญชีแบบอัตโนมัติ และนอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีโอกาสที่จะได้ศึกษาถึงความสำเร็จของการใช้ระบบบัญชีแบบใหม่นี้ด้วย

3.1 กลุ่มประชากร และตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มประชากร ประชากรที่อยู่ในขอบเขตที่ผู้ทำวิจัยสนใจจะศึกษา คือ ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานในบริษัทผู้ให้บริการด้านวิชาชีพขนาดใหญ่ 4 แห่งของประเทศไทย (Big4) ได้แก่ กลุ่มบริษัท ดีล้อยท์ ประเทศไทย (Deloitte Thailand) กลุ่มบริษัท อีวาย ประเทศไทย (EY Thailand) กลุ่มบริษัท เคพีเอ็มจี ประเทศไทย (KPMG Thailand) และกลุ่มบริษัท พีดีบีเบิ้ลยูซี ประเทศไทย (PwC Thailand) จำนวนพนักงานรวมทั้งหมดประมาณ 7,150 คน

3.1.2 วิธีการเลือกตัวอย่าง ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบ random เพราะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสำนักบริการวิชาชีพแต่ละแห่งจะถูกเลือกแบบสุ่ม ทำให้ได้ข้อมูลหลากหลาย และเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

3.1.3 ขนาดของตัวอย่าง ผู้ทำวิจัยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกรณีที่มีประชากรจำนวนแน่นอน (Finite population) เมื่อระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (Yamane, 1970: 580-581)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากสูตร

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

โดยที่	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	N	=	ขนาดของประชากร (7,150 ราย)
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (ร้อยละ 5)
แทนค่า	n	=	$\frac{7,150}{1 + (7,150 \times 0.05^2)}$
		=	379 ราย

จากการคำนวณตามสูตรข้างต้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 379 ราย แต่ในการสำรวจอาจมีแบบสอบถามที่มีข้อผิดพลาดจากการตอบของผู้ถูกสำรวจ ซึ่งไม่สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ได้ ผู้ทำวิจัยจึงได้ขยายขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก โดยได้รับการตอบแบบสอบถามจากตัวอย่างทั้งหมด 422 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะใช้แบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทุกคนในสำนักงานบริการวิชาชีพทั้ง 4 แห่ง แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (General information)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System quality)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction)

ส่วนที่ 6 ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้ (Decision to use)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ทำวิจัยจะทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ และเทคโนโลยีสำหรับงานบัญชี จากบทความวิจัย วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ทำวิจัยจะใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากการสัมภาษณ์ หรือไปสอบถามในงานสัมมนาต่าง ๆ ที่มีผู้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างเข้าร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และครบถ้วน

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการดังนี้

1. ผู้ทำวิจัยจัดทำแบบสอบถามโดยใช้เครื่องมือ Google form ในการสร้างแบบสอบถามรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างสแกนเนอร์โค้ด (QR code) เพื่อให้การเก็บข้อมูลสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
2. แบบสอบถามจะแจกจ่ายโดยการแชร์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยเครือข่ายสังคม (Social networks) รวมถึงการสัมภาษณ์โดยตรง และแจกสแกนเนอร์โค้ดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างจากทั้ง 4 สำนักงานบริการวิชาชีพขนาดใหญ่ตอบแบบสอบถาม

3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งจะได้ค่าทางสถิติจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมผ่านแบบสอบถาม โดยการประมวลผลข้อมูลของการวิจัยนี้จะให้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ผู้ทำวิจัยจะใช้การวิเคราะห์โดยการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling: SEM)

การวัดค่าเฉลี่ยของตัวแปร ใช้การแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert แบ่ง
ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4	หมายถึง	มากที่สุด
3	หมายถึง	มาก
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ซึ่งจะนำค่าเฉลี่ยมากำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของตัวแปร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	3.26 - 4.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.25	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	1.76 - 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.75	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

บทที่ 4

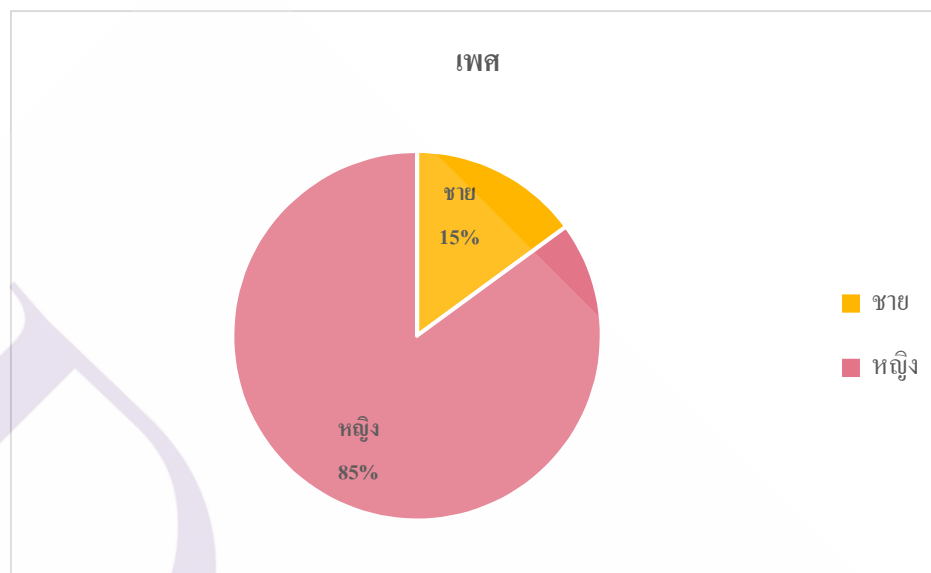
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้จะกล่าวถึงผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการด้านวิชาชีพขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย (Big4) ได้แก่ กลุ่มบริษัท ดีลล้อยท์ ประเทศไทย (Deloitte Thailand) กลุ่มบริษัท อีวาย ประเทศไทย (EY Thailand) กลุ่มบริษัท เคพีเอ็มจี ประเทศไทย (KPMG Thailand) และกลุ่มบริษัท พีดับเบิลยูซี ประเทศไทย (PwC Thailand) ซึ่งในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในมุมมองของพนักงานของบริษัทดังกล่าว

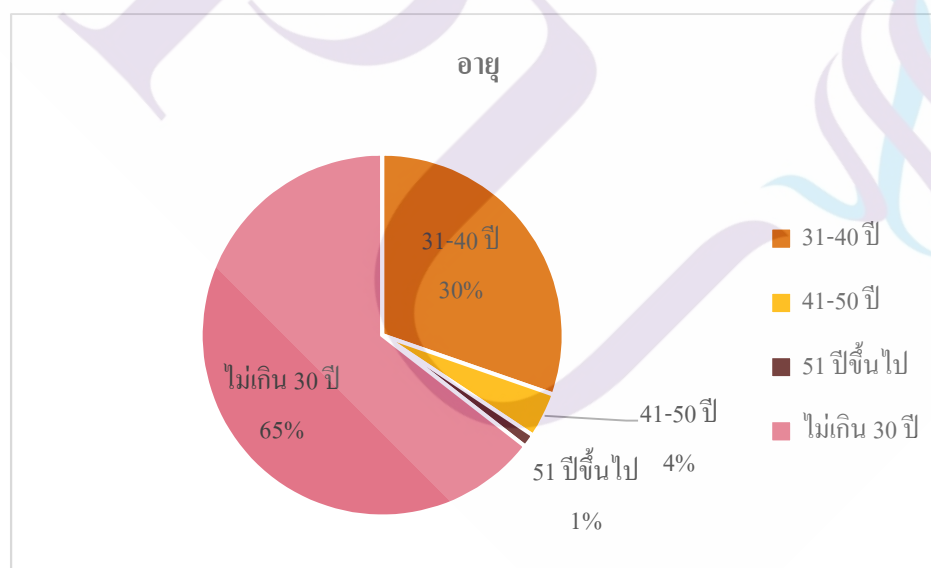
ผู้ทำวิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายผลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงาน และจะอธิบายผลในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา

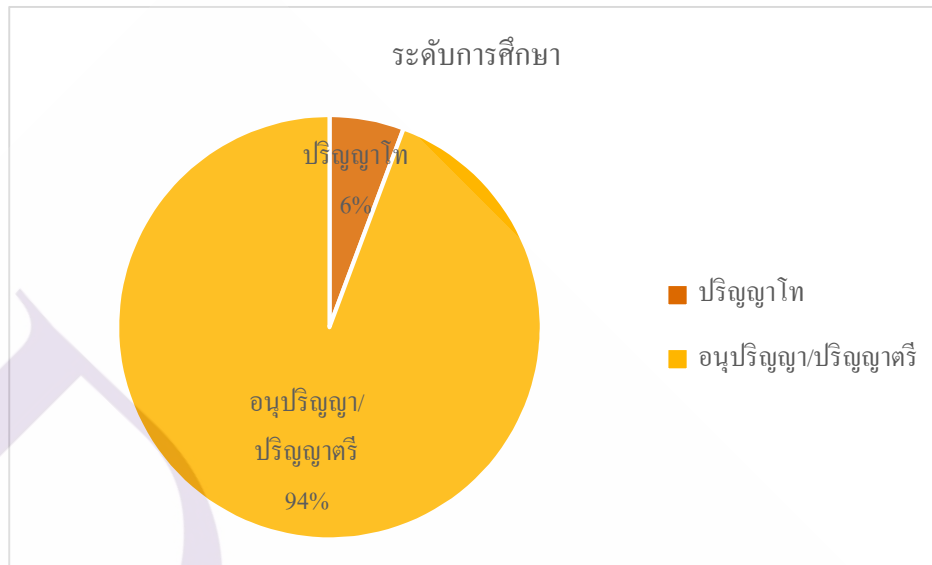
การอธิบายผลในเชิงพรรณนานี้ คือการสรุปถึงลักษณะทั่วไปในการใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอยู่ในรูปของรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยอธิบายผลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ ผลที่ได้แสดงเป็นแผนภูมิดังต่อไปนี้



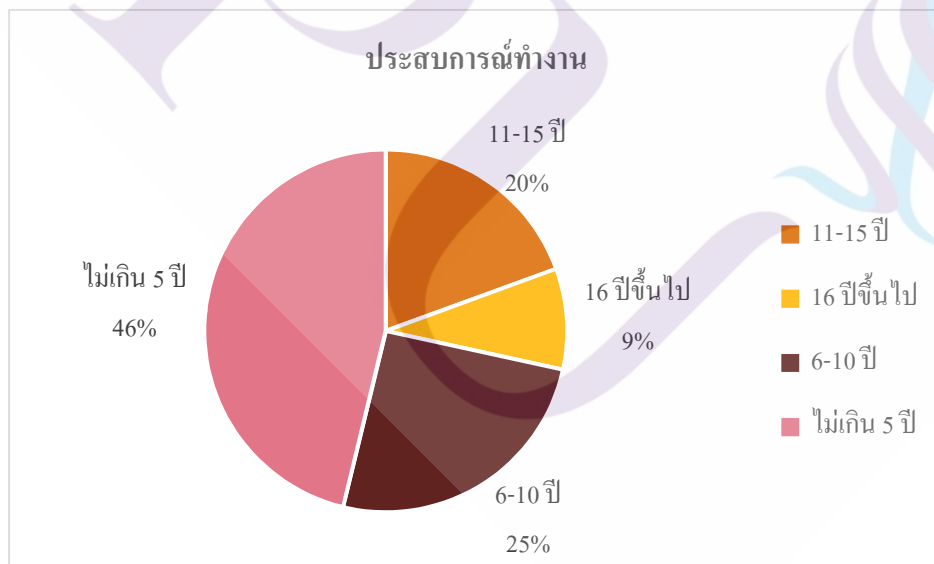
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=422)



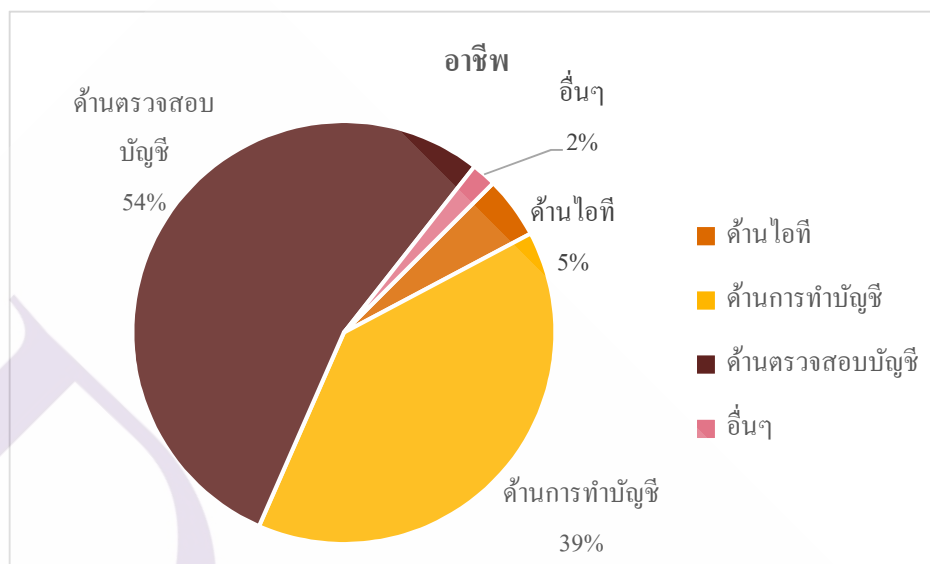
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=422)



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=422)



ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=422)



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=422)

จากผลการวิจัยในภาพที่ 4.1 ถึง 4.5 ข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชี จำนวนทั้งสิ้น 422 ราย (N=400) พบว่า พนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบิกโฟร์ แบ่งเป็น เพศชาย ร้อยละ 15 และเพศหญิง ร้อยละ 85 โดยส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 1 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94 และปริญญาโท ร้อยละ 6

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46 และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 25 ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 20 และ 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานด้านตรวจสอบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 54 และด้านการทำบัญชี ร้อยละ 39 ด้านไอที ร้อยละ 5 และด้านอื่น ๆ ร้อยละ 2 ตามลำดับ ดังที่แสดงในแผนภูมิภาพที่ 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพี

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)			
IP1 ท่านคิดว่าหากข้อมูลที่ได้จากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความครบถ้วน ถูกต้อง จะทำให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	3.79	0.408	เห็นด้วยมากที่สุด
IP2 ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความเป็นปัจจุบัน จะทำให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	3.71	0.460	เห็นด้วยมากที่สุด
IP3 ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความชัดเจน จะทำให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	3.72	0.453	เห็นด้วยมากที่สุด
IU1 ท่านคิดว่าหากข้อมูลที่ได้จากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความครบถ้วน ถูกต้อง จะทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าว	3.73	0.453	เห็นด้วยมากที่สุด
IU2 ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความเป็นปัจจุบัน จะทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าว	3.73	0.446	เห็นด้วยมากที่สุด
IU3 ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความชัดเจน จะทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าว	3.72	0.448	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality) ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบึกโพร์ (ต่อ)

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ID1 ท่านคิดว่าท่านจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที	3.75	0.441	เห็นด้วยมากที่สุด
ID2 ท่านคิดว่าท่านจะตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความถูกต้องครบถ้วน	3.76	0.434	เห็นด้วยมากที่สุด
ID3 ท่านคิดว่าท่านจะตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความเป็นปัจจุบัน	3.72	0.455	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	3.73	0.450	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของข้อมูล ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบึกโพร์ (N=422) ถึงปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบึกโพร์ จำนวน 422 คน พบว่ามีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้จากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความครบถ้วน ถูกต้อง จะทำให้มั่นใจว่าข้อมูล

ดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ การตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ การตัดสินใจเลือกใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้จากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความครบถ้วน ถูกต้อง จะทำให้มีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าว และ ข้อมูลจากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความเป็นปัจจุบัน จะทำให้มีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมา คือ ข้อมูลจากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความชัดเจน จะทำให้มั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงาน และทำให้มีความพึงพอใจ และการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความเป็นปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.72$) และลำดับสุดท้าย ข้อมูลจากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความเป็นปัจจุบัน จะทำให้มั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ข้างต้น

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของระบบ (System quality) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพี

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality)			
SP1 ท่านคิดว่าหากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ท่านจะรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบดังกล่าว	3.79	0.422	เห็นด้วยมากที่สุด
SP2 ท่านคิดว่าหากท่านสามารถใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในการทำงานตามที่ท่านต้องการได้ จะทำให้ท่านรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบดังกล่าว	3.72	0.449	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของระบบ (Information quality) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบิกโพร์ (ต่อ)

ปัจจัยและข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
SU1 ท่านคิดว่าหากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน จะทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ	3.78	0.417	เห็นด้วยมากที่สุด
SU2 ท่านคิดว่าหากท่านสามารถเข้าใจการทำงานของระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีได้ง่าย และสามารถสั่งงานให้ระบบทำงานตามที่ท่านต้องการได้ จะทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ	3.76	0.427	เห็นด้วยมากที่สุด
SD1 ท่านคิดว่าท่านจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.74	0.441	เห็นด้วยมากที่สุด
SD2 ท่านคิดว่าท่านจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเพราะท่านสามารถใช้ระบบทำในสิ่งที่ท่านต้องการได้ง่าย	3.74	0.442	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	3.75	0.435	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพของระบบ ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบิกโพร์ (N=422) ถึงปัจจัยด้านคุณภาพของระบบต่อการรับรู้ประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบิกโพร์ จำนวน 422 คน พบว่ามีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อ

พิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่า หากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบดังกล่าวมากที่สุด ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน จะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือ หากผู้ใช้งานสามารถเข้าใจการทำงานของระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีได้ง่าย และสามารถสั่งงานให้ระบบทำงานตามที่ต้องการได้ จะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ ผู้ใช้งานจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และ ผู้ใช้งานคิดว่าจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเพราะผู้ใช้งานสามารถใช้ระบบทำในสิ่งที่ท่านต้องการได้ง่าย ($\bar{X} = 3.74$) และ ลำดับสุดท้าย ผู้ใช้งานคิดว่าหากสามารถใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในการทำงานตามที่ต้องการได้ จะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบดังกล่าว ตามลำดับที่แสดงในตารางที่ 4.2 ข้างต้น

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพพีเอฟ

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)			
PD1 ท่านคิดว่าหากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของท่านจะดีขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว	3.80	0.402	เห็นด้วยมากที่สุด
PD2 ท่านคิดว่าหากการใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้ท่านทำงานได้ปริมาณมากขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว	3.74	0.450	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคโพร (ต่อ)

ปัจจัยและข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
PD3 ท่านคิดว่าหากการใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของท่านมากขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว	3.74	0.445	เห็นด้วยมากที่สุด
PD4 ท่านคิดว่าหากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้ท่านบันทึกบัญชีได้รวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว	3.75	0.436	เห็นด้วยมากที่สุด
PD5 ท่านคิดว่าหากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว ท่านจะสามารถสร้างรายงานทางการเงินได้รวดเร็วขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว	3.77	0.427	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	3.75	0.440	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ประโยชน์ ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคโพร (N=422) ถึงปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคโพร จำนวน 422 คน พบว่ามีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่า หากใช้ระบบกระบวนการ

ทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมดีขึ้น ผู้ใช้งานจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว มากที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ หากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว ผู้ใช้งานสามารถสร้างรายงานทางการเงินได้รวดเร็วขึ้น ผู้ใช้งานจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมา คือ หากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้ผู้ใช้งานบันทึกบัญชีได้รวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น ผู้ใช้งานจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา คือ ผู้ใช้งานคิดว่าหากการใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้ทำงานได้ปริมาณมากขึ้น จึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว และ หากการใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของมีมากขึ้น จึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ($\bar{X} = 3.74$) ได้เป็นลำดับสุดท้าย ตามที่แสดงในตารางที่ 4.3 ข้างต้น

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคโพร

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) UD1 ท่านคิดว่าหากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีตอบสนองความต้องการของท่านได้ดี และมีประสิทธิภาพ ทำให้ท่านมีความพึงพอใจ จึงตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว	3.82	0.383	เห็นด้วยมากที่สุด
UD2 ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อภาพรวมของการใช้งานระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว	3.84	0.377	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีกโพร์ (ต่อ)

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
รวม	3.84	0.377	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ประโยชน์ ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีกโพร์ (N=422) ถึงปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีกโพร์ จำนวน 422 คน พบว่ามีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อภาพรวมของการใช้งานระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ทำให้ผู้ใช้งานตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว มากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) และหากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีตอบสนองความต้องการของท่านได้ดี และมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ จึงตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว ($\bar{X} = 3.82$) เป็นลำดับสุดท้ายตามที่แสดงในตารางที่ 4.4 ข้างต้น

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการตัดสินใจใช้ (Decision to Use) ตามความเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพี

ปัจจัยและข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้ (Decision to Use)			
DE1 ท่านตัดสินใจจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี	2.97	1.091	เห็นด้วยมาก
DE2 ท่านคิดว่าท่านอาจจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี	3.58	0.607	เห็นด้วยมากที่สุด
DE3 ท่านวางแผนจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในอนาคตอันใกล้	2.89	1.100	เห็นด้วยมาก
รวม	3.24	0.854	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้ประโยชน์ ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพี (N=422) ถึงปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ตามความคิดเห็นของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพี จำนวน 422 คน พบว่ามีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าท่านอาจจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($\bar{X} = 2.97$) และผู้ตอบแบบสอบถามวางแผนจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในอนาคตอันใกล้ ($\bar{X} = 2.89$) เป็นลำดับสุดท้าย ตามที่แสดงในตารางที่ 4.5 ข้างต้น

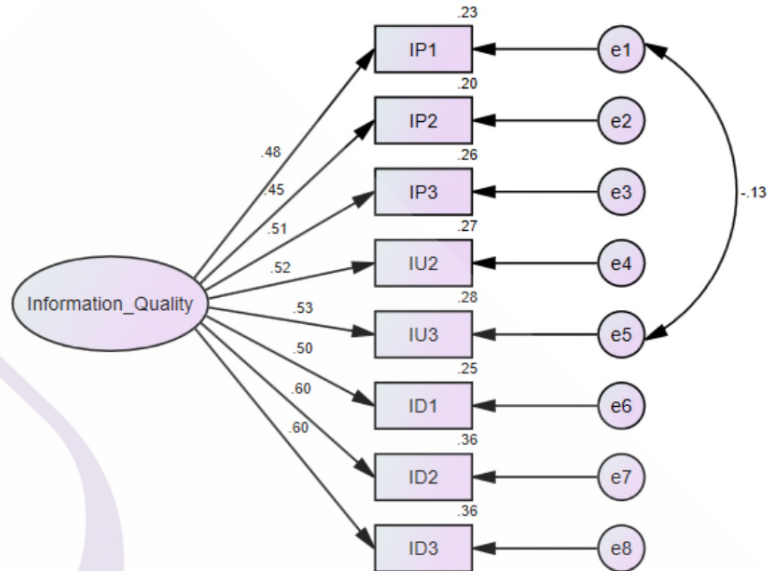
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

งานวิจัยนี้ใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคโพร แล้วดำเนินการสรุปผลที่ได้จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างนั้น โดยอ้างอิงหรืออนุมานไปยังกลุ่มประชากร โดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี โดยสถิติเชิงอนุมานที่ผู้วิจัยนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์โดยการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling: SEM)

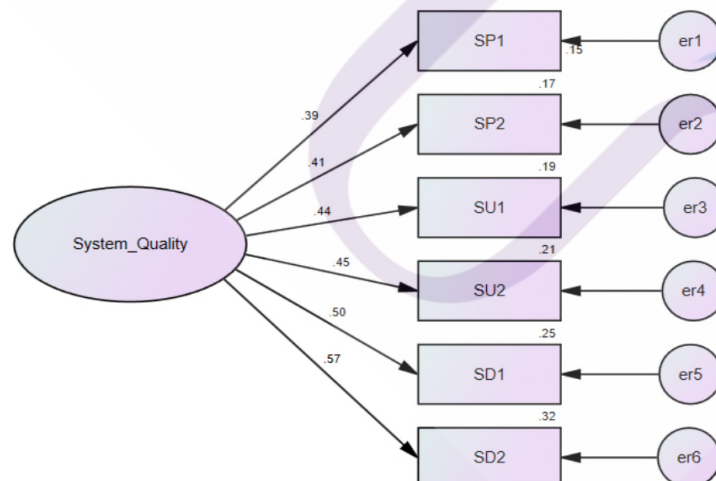
4.2.1 การวิเคราะห์ห้อยประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห้อยประกอบซึ่งเป็นการวิเคราะห์ทางสถิติที่มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณข้อมูลหรือลดจำนวนตัวแปรในการวิจัย โดยอาศัยการรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมาสร้างเป็นองค์ประกอบ (factor) ที่อยู่เบื้องหลังตัวแปรเหล่านั้น ซึ่งส่งผลให้ผู้วิจัยเข้าใจโครงสร้างระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดี และนอกจากนี้คุณสมบัติเด่นอีกประการหนึ่งของปัจจัยที่วิเคราะห์ได้คือ ลดความคลาดเคลื่อนในการวัด (measurement error) ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำปัจจัยที่วิเคราะห์ได้ทำการศึกษาต่อไป (ไชยันต์ สกลศรีประเสริฐ, 2556) ผู้ทำวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห้อยประกอบของปัจจัยแฝงที่ทำการศึกษาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System quality) ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) และด้านการตัดสินใจใช้ (Decision to use) เพื่อที่จะทดสอบแบบจำลองที่กระชับ (Fit model) ดังแผนภาพที่จะอธิบายการวิเคราะห์ในลำดับถัดไป



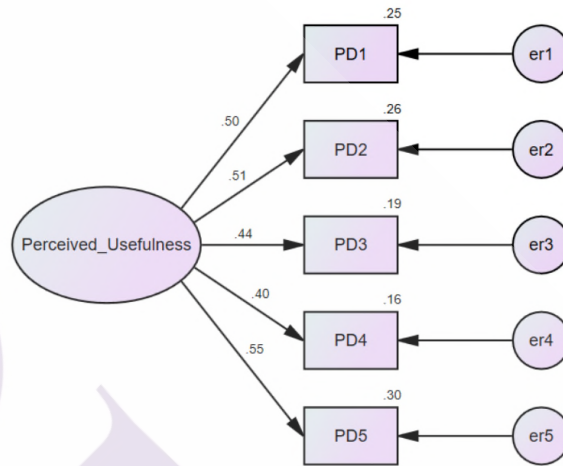
ภาพที่ 4.6 แบบจำลองปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล

จากภาพที่ 4.6 แสดงองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านคุณภาพของข้อมูล ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่าแบบจำลองปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลมีความกระชับดี ($P = 0.68$, $CMIN/DF = 1.519$, $GFI = 0.984$, $AGFI = 0.970$, $CFI = 0.980$ และ $RMSEA = 0.035$)



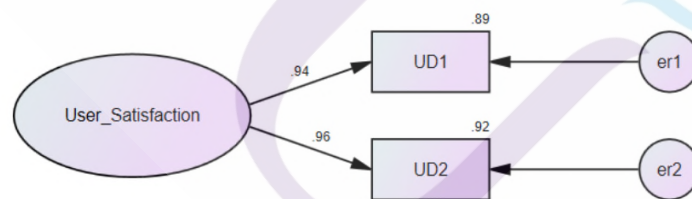
ภาพที่ 4.7 แบบจำลองปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ

จากภาพที่ 4.7 แสดงองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านคุณภาพของระบบ ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่าแบบจำลองปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมีความกระชับดี ($P = 0.54$, $CMIN/DF = 1.851$, $GFI = 0.988$, $AGFI = 0.972$, $CFI = 0.962$ และ $RMSEA = 0.045$)



ภาพที่ 4.8 แบบจำลองปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

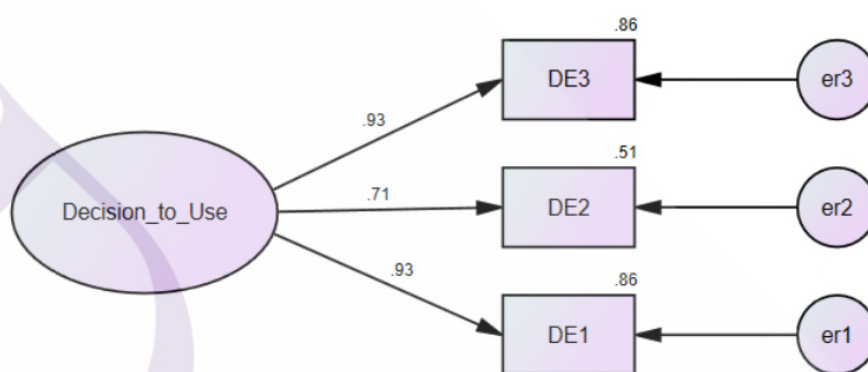
จากภาพที่ 4.8 แสดงองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่าแบบจำลองปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีความกระชับดี ($P = 0.312$, $CMIN/DF = 1.188$, $GFI = 0.994$, $AGFI = 0.983$, $CFI = 0.994$ และ $RMSEA = 0.021$)



ภาพที่ 4.9 แบบจำลองปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้

จากภาพที่ 4.9 แสดงองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่าแบบจำลองปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ไม่มีความกระชับ ($P = 0.000$, $CMIN/DF = 658.844$, $GFI = 0.236$, $AGFI = -1.292$, $CFI = 0.000$ และ $RMSEA =$

1.250) อย่างไรก็ตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัด (Indicator) ทั้งสองมีค่ามากกว่า 0.70 และค่า Squared multiple correlation มีค่าสูงกว่า 0.50 แสดงว่าตัวชี้วัดทั้งหมดมีความกระชับดีกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (Siridech Kumsuprom, 2010)



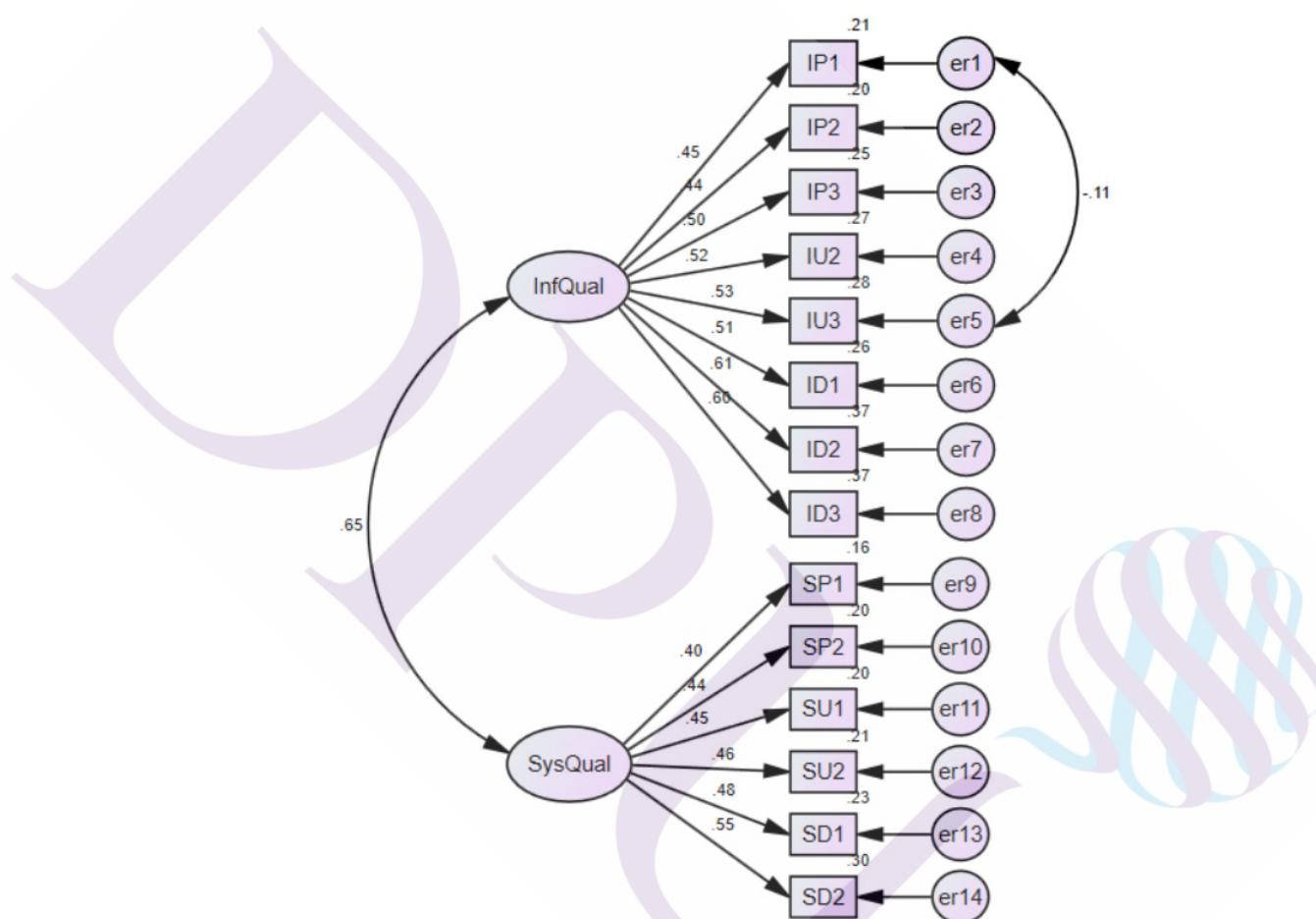
ภาพที่ 4.10 แบบจำลองปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้

จากภาพที่ 4.10 แสดงองค์ประกอบของตัวแปรแฝงด้านการตัดสินใจใช้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่าแบบจำลองปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้ไม่มีความกระชับ ($P = 0.000$, $CMIN/DF = 156.069$, $GFI = 0.669$, $AGFI = 0.337$, $CFI = 0.280$ และ $RMSEA = 0.607$) อย่างไรก็ตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของตัวชี้วัด (Indicator) ทั้งหมดมีค่ามากกว่า 0.70 และค่า Squared multiple correlation มีค่าสูงกว่า 0.50 แสดงว่าตัวชี้วัดทั้งหมดมีความกระชับดีกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (Siridech Kumsuprom, 2010)

4.2.2 การวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity)

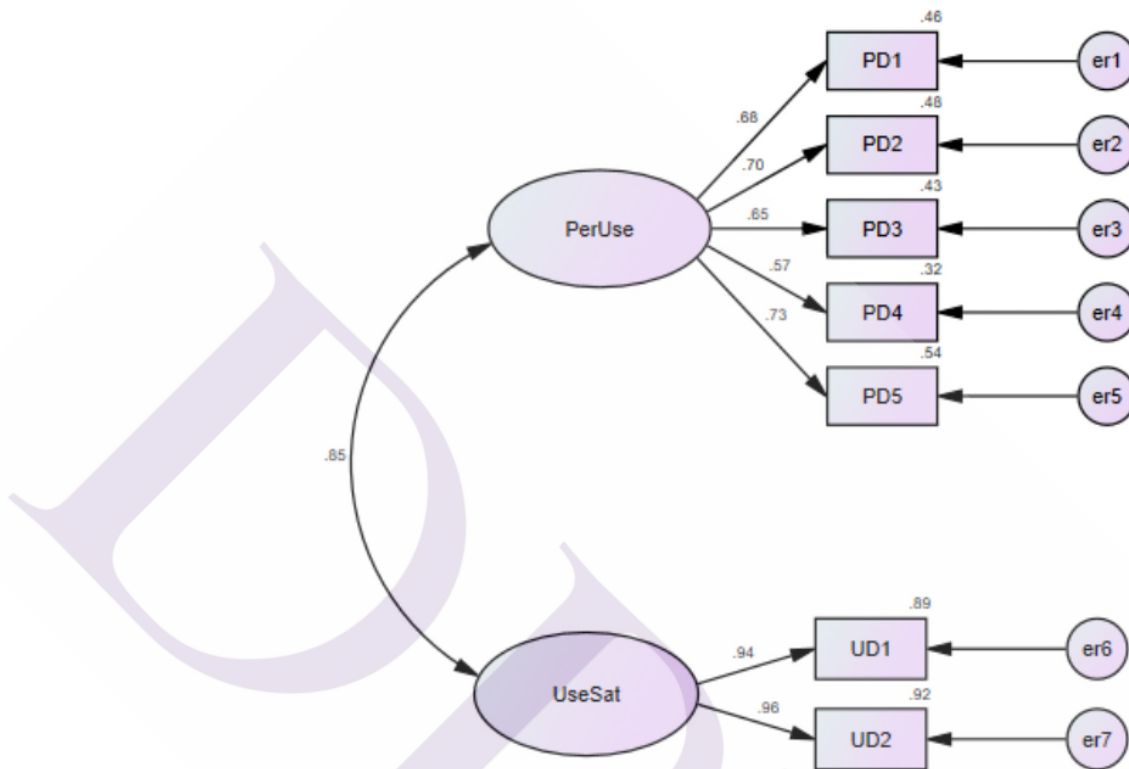
ความตรงเชิงจำแนกสามารถที่จะประมาณค่าได้โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Anderson & Gerbing, 1988) ซึ่งเป็นการสะท้อนความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบของแบบจำลอง ความสำคัญของการประเมินความตรงเชิงจำแนกคือการระบุได้ว่าองค์ประกอบในแบบจำลองสัมพันธ์กัน (Holmes-Smith, 2007) ถ้าค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกิน 0.80 (Fornell & Lacker, 1981), 0.85 (Kline, 1998; 2005) หรือระหว่าง 0.90 ถึง 1 (Anderson & Gerbing, 1988; Hair et al., 2006) ทำให้วิเคราะห์ได้ว่าองค์ประกอบของแบบจำลองไม่มีความตรงเชิงจำแนก ซึ่งในส่วนนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบระหว่างองค์ประกอบของแบบจำลองว่าค่าความสัมพันธ์ของ

องค์ประกอบแต่ละคู่มีค่าต่ำกว่า 0.85 เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบเหล่านั้นควรเสนอข้อมูลในรูปแบบไหน
อย่างไรก็ตามผู้ทำวิจัยจะไม่ใช้การปรับปรุงแบบจำลอง (Modification indices) สำหรับแบบจำลองที่มี
ค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.85 โดยการวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกนี้จะทำการวิเคราะห์ระหว่าง
องค์ประกอบที่ละคู่ (Siridech Kumsuprom, 2010) ดังจะนำเสนอในลำดับถัดไป



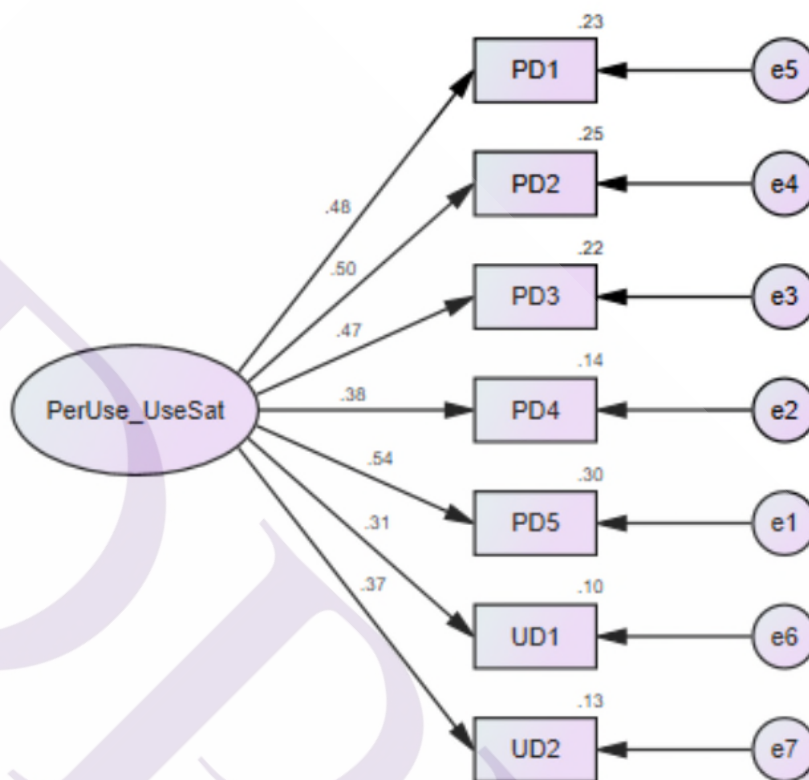
ภาพที่ 4.11 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบ

จากภาพที่ 4.11 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง
คุณภาพของข้อมูล (Information Quality : InfQual) และคุณภาพของระบบ (System quality : SysQual)
พบว่าค่าความสัมพันธ์ (0.65) ระหว่างคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบต่ำกว่า 0.85



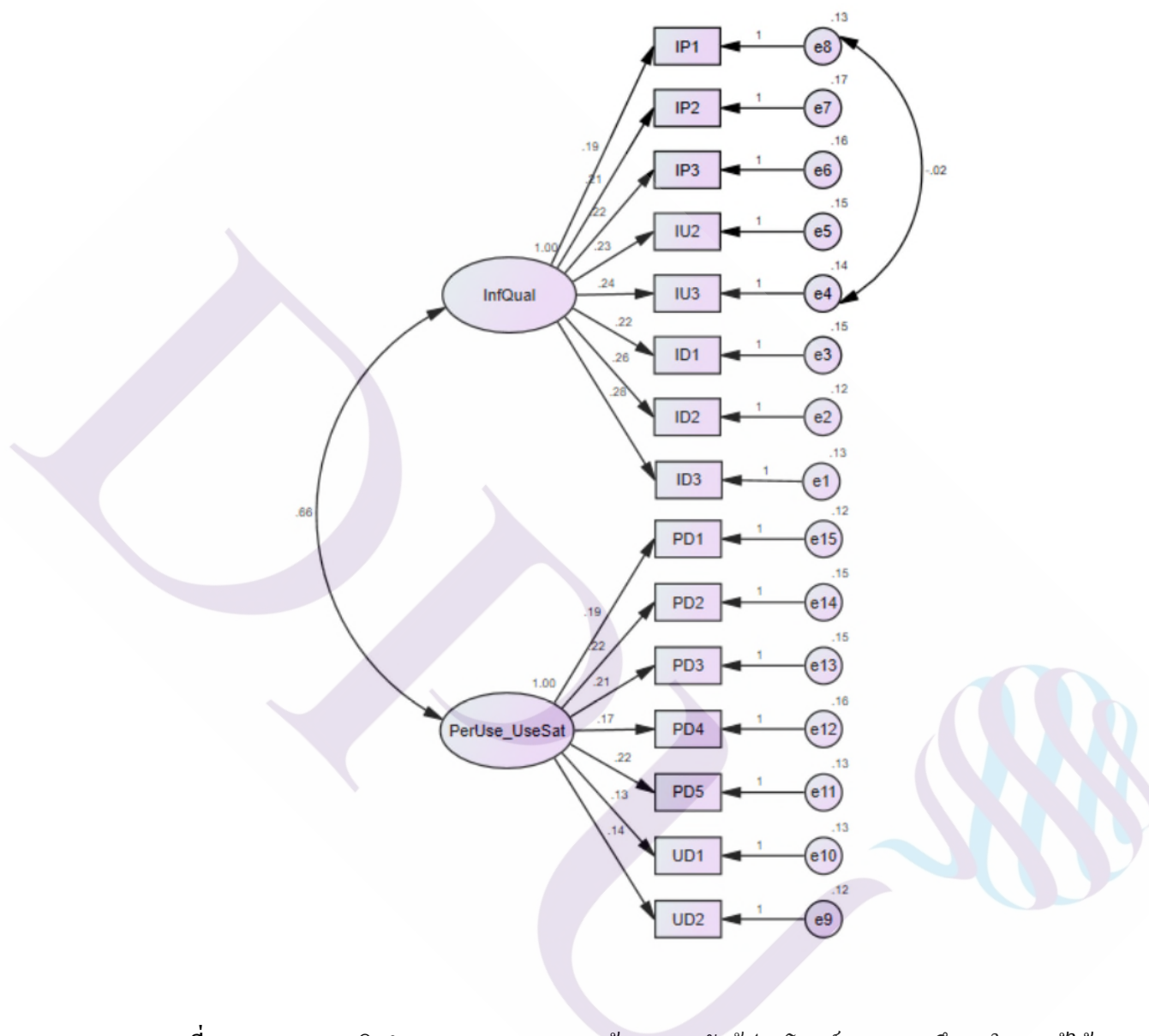
ภาพที่ 4.12 ความตรงเชิงจำแนกของการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้

จากภาพที่ 4.12 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness : PerUse) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction : UseSat) พบว่าค่าความสัมพันธ์ (0.85) ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้มีค่าเท่ากับ 0.85 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าค่าความสัมพันธ์ไม่มีความตรงเชิงจำแนก ผู้ทำวิจัยจึงได้ปรับแต่งแบบจำลองใหม่โดยการนำตัวชี้วัดจากองค์ประกอบทั้งสองมารวมกันทำให้ได้โมเดลใหม่สำหรับองค์ประกอบการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ (Perceived Usefulness and User Satisfaction : PerUse_UseSat) ตามที่แสดงในภาพที่ 4.13



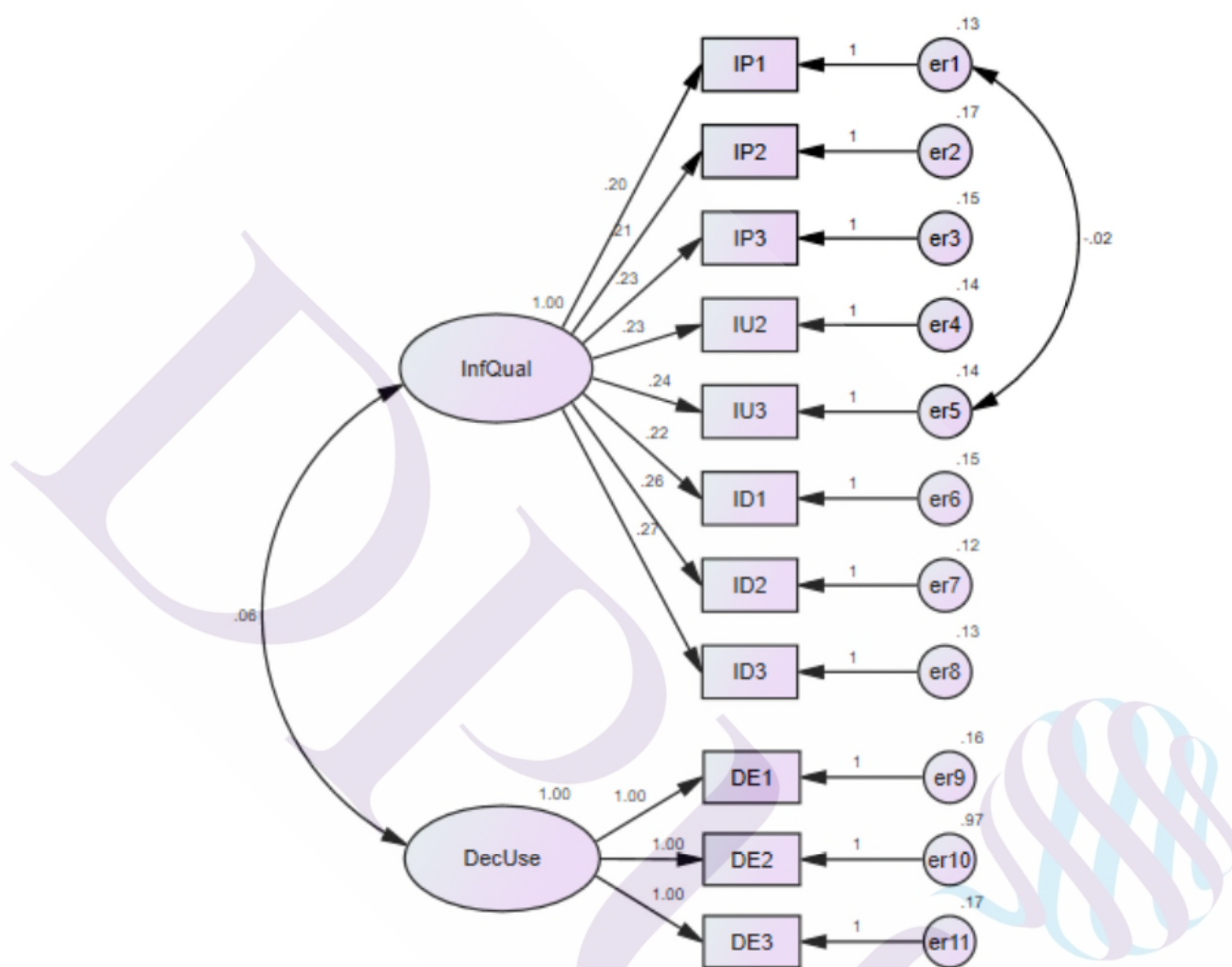
ภาพที่ 4.13 แบบจำลองปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้

จากภาพที่ 4.13 เป็นแบบจำลองใหม่ที่เกิดการรวมกันของสององค์ประกอบเพื่อปรับแต่งให้มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนก ซึ่งจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่าแบบจำลองปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้มีระดับดี ($P = 0.149$, $CMIN/DF = 1.389$, $GFI = 0.987$, $AGFI = 0.974$, $CFI = 0.976$ และ $RMSEA = 0.030$) ผู้ทำวิจัยจึงใช้แบบจำลองนี้ในการวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกต่อไป



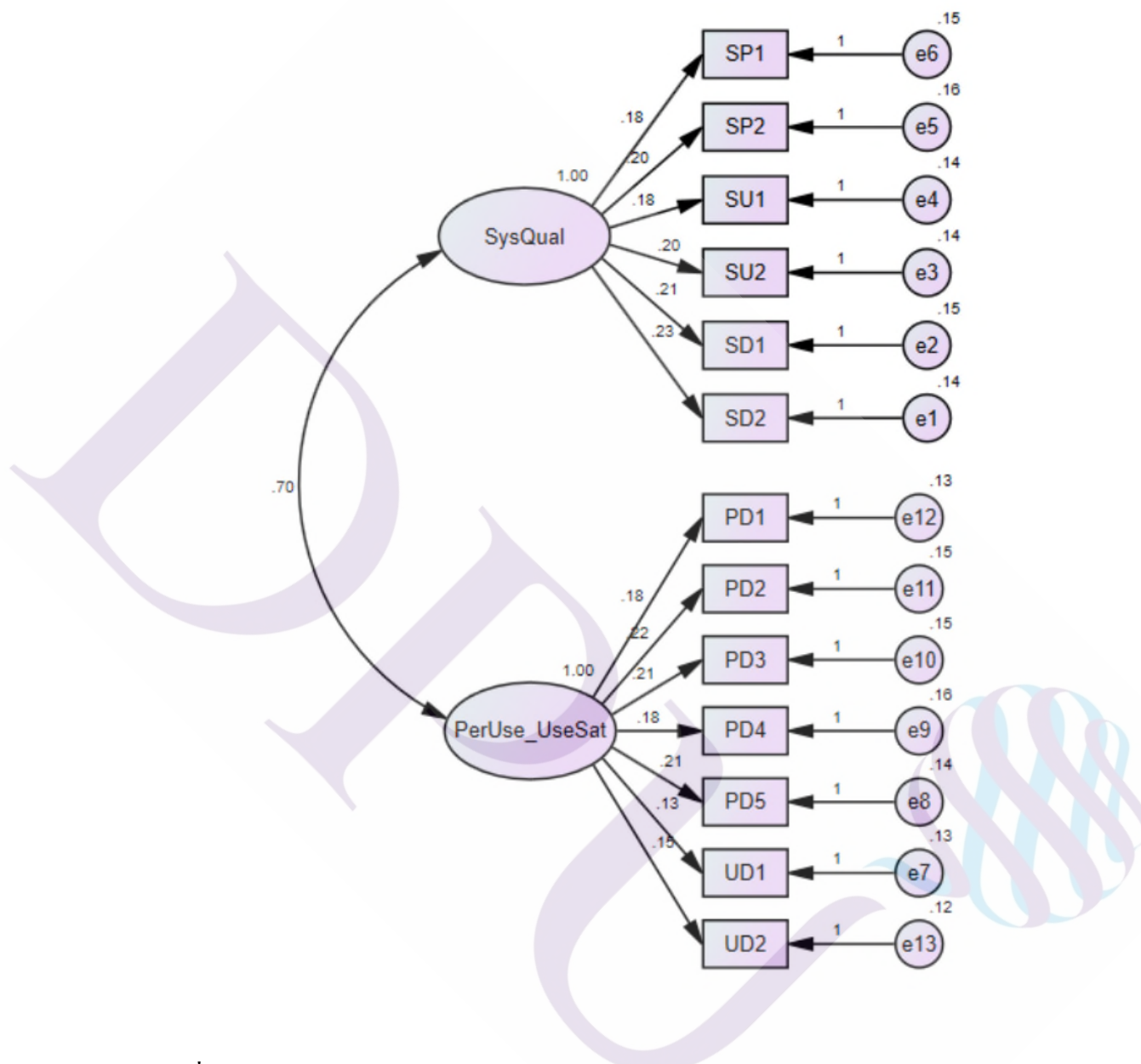
ภาพที่ 4.14 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล การรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้

จากภาพที่ 4.14 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของข้อมูล (Information Quality : InfQual) และการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ (Perceived Usefulness and User Satisfaction : PerUse_UseSat) พบว่าค่าความสัมพันธ์ (0.66) ระหว่างคุณภาพของข้อมูล และการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ต่ำกว่า 0.85

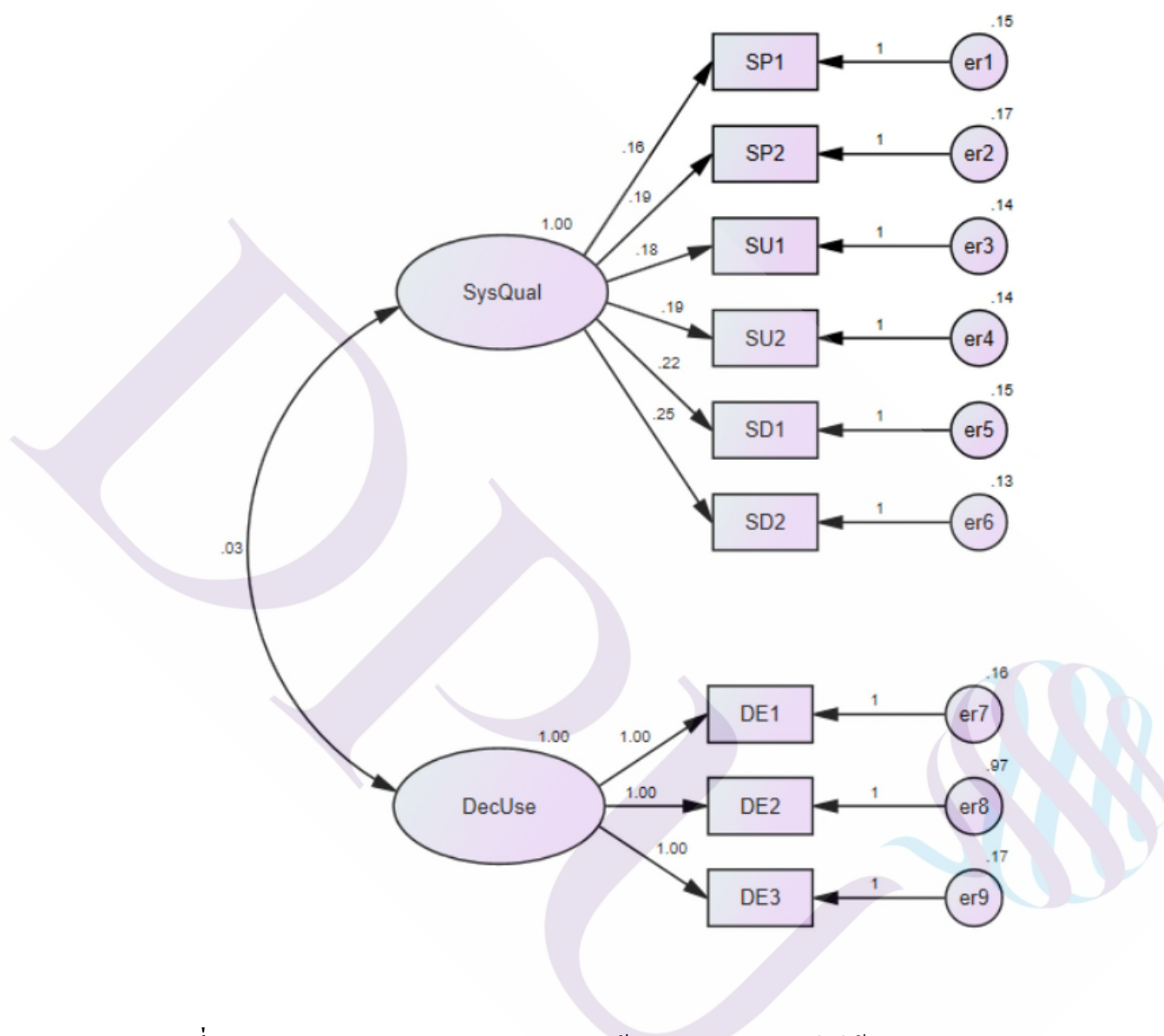


ภาพที่ 4.15 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล และการตัดสินใจใช้

จากภาพที่ 4.15 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของข้อมูล (Information Quality : InfQual) และการตัดสินใจใช้ (Decision to Use : DecUse) พบว่าค่าความสัมพันธ์ (0.06) ระหว่างคุณภาพของข้อมูล และการตัดสินใจใช้ต่ำกว่า 0.85

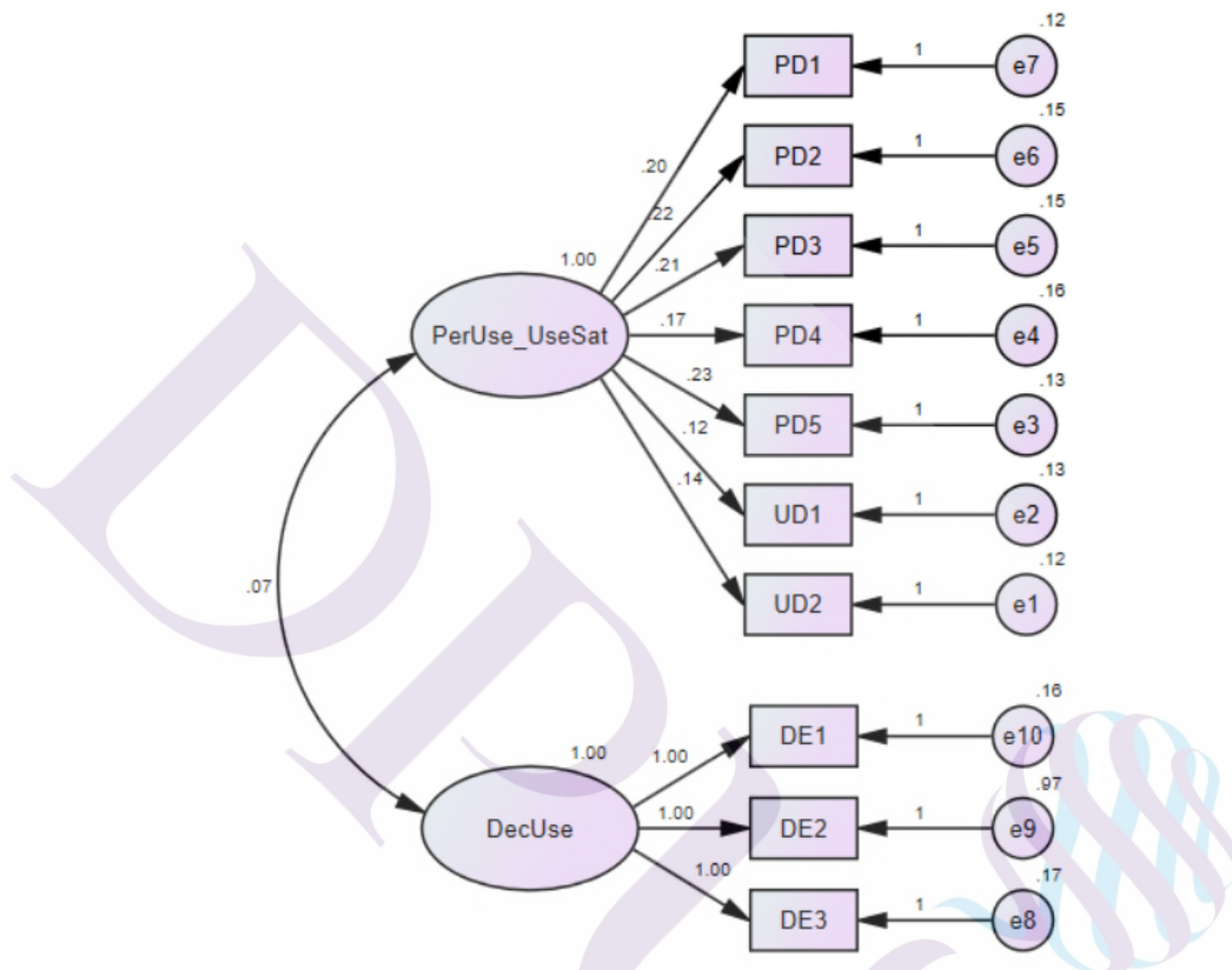


ภาพที่ 4.16 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้
 จากภาพที่ 4.16 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง
 คุณภาพของระบบ (System Quality : SysQual) และการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้
 (Perceived Usefulness and User Satisfaction : PerUse_UserSat) พบว่าค่าความสัมพันธ์ (0.70) ระหว่าง
 คุณภาพของระบบ และการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ต่ำกว่า 0.85



ภาพที่ 4.17 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล และการตัดสินใจใช้

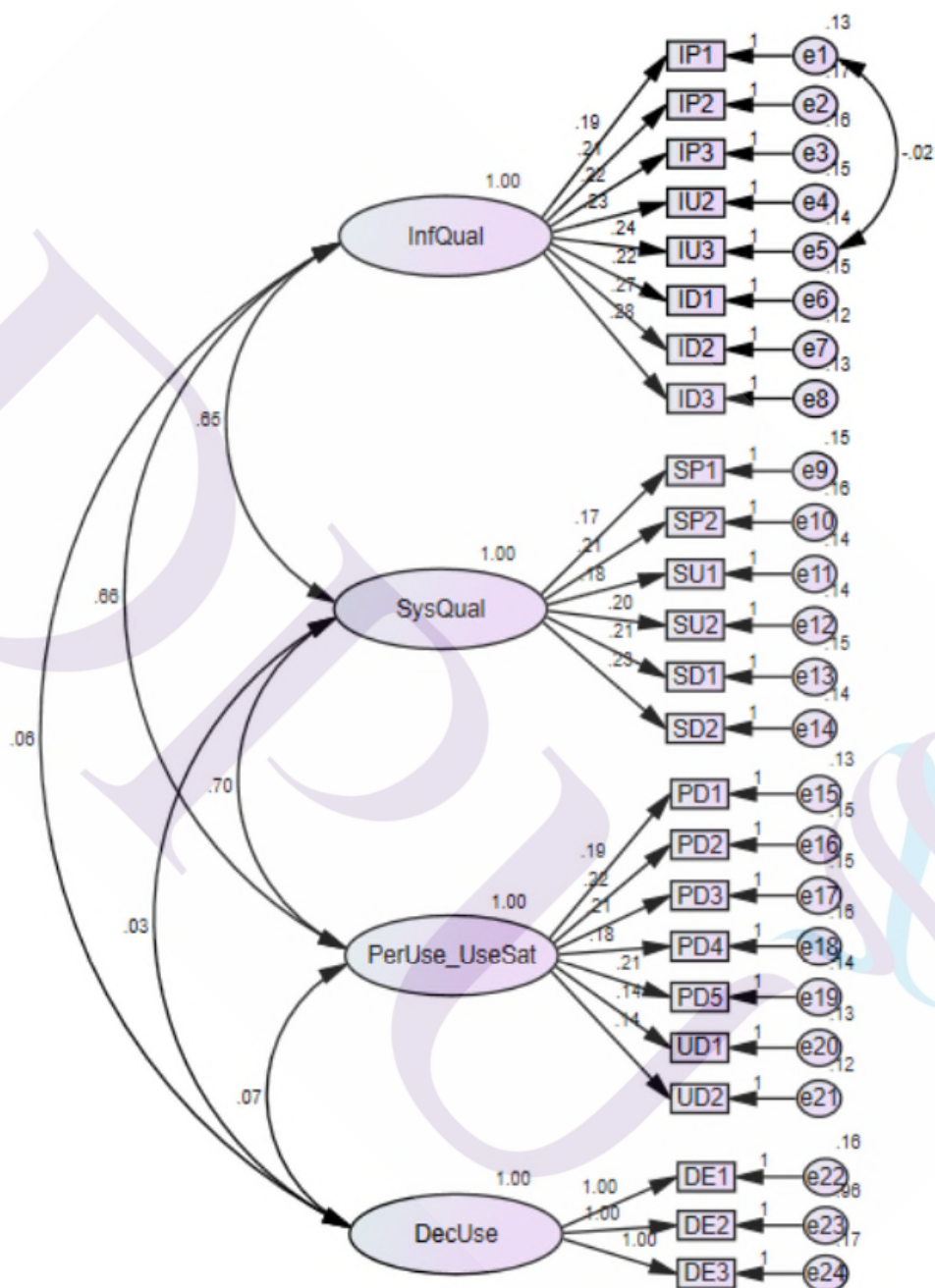
จากภาพที่ 4.17 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบ (System Quality : SysQual) และการตัดสินใจใช้ (Decision to Use : DecUse) พบว่าค่าความสัมพันธ์ (0.03) ระหว่างคุณภาพของระบบ และการตัดสินใจใช้ต่ำกว่า 0.85



ภาพที่ 4.18 ความตรงเชิงจำแนกของคุณภาพของข้อมูล และการตัดสินใจใช้

จากภาพที่ 4.18 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนกเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ (Perceived Usefulness and User Satisfaction : PerUse_UseSat) และการตัดสินใจใช้ (Decision to Use : DecUse) พบว่าค่าความสัมพันธ์ (0.07) ระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ และการตัดสินใจใช้ต่ำกว่า 0.85

4.2.3 แบบจำลองการวัด (The measurement model)

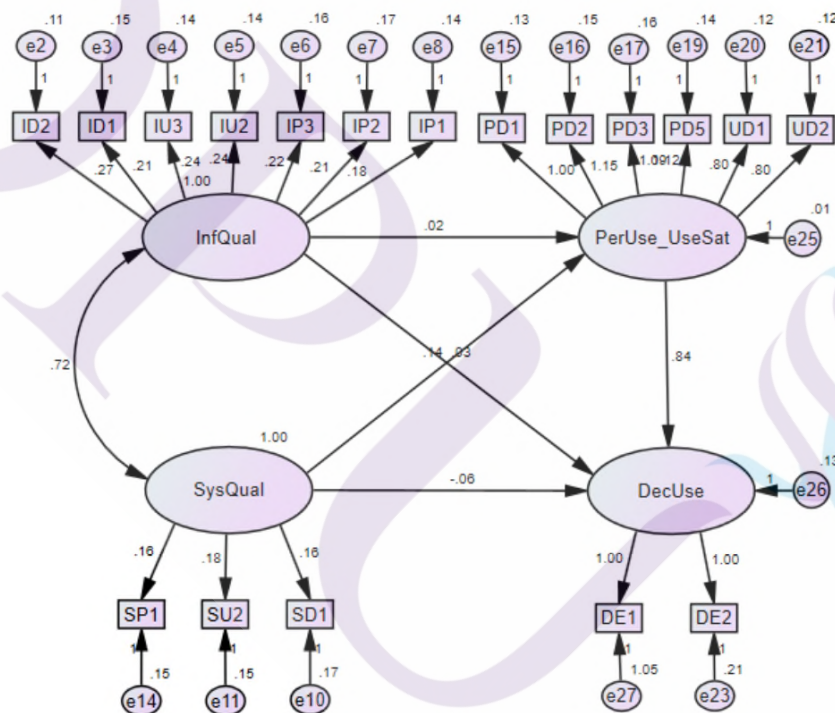


ภาพที่ 4.19 แบบจำลองการวัดขององค์ประกอบสำหรับการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 19 เป็นแบบจำลองการวัดที่สร้างขึ้นใหม่ที่ใช้เพื่อระบุความเชื่อถือได้ของเครื่องมือกับตัวชี้วัด ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่า แบบจำลองนี้ยังไม่กระชับเท่าที่ควร ($P = 0.000$, $CMIN/DF = 3.381$, $GFI = 0.887$, $AGFI = 0.864$, $CFI = 0.690$ และ $RMSEA = 0.075$) ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงจะทำการปรับแต่งโมเดลในลำดับถัดไป

4.2.4 การวิเคราะห์โดยการสร้างโมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modelling: SEM)

ผู้ทำวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างโมเดลสมการ โครงสร้างและได้โมเดลที่เหมาะสมกับงานวิจัยตามภาพที่ 4.6 และตารางที่ 4.6



ภาพที่ 4.20 แบบจำลองที่เหมาะสมกับงานวิจัย (Fit model)

ตารางที่ 4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบจำลองโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

Fit Index	Model	Recommendation
Chi-Square	150.177	N/A
Degree of Freedom (DF)	130	N/A
P	0.109	Significant
Chi-Square/DF	1.155	<3.000 (see Chin and Todd, 1995)
GFI (Goodness-of-Fit Index)	0.962	>0.90 (see Hoyle, 1995)
AGFI (Adjusted GFI)	0.950	>0.80 (see Chin and Todd, 1995)
CFI (Comparative Fit Index)	0.975	>0.90 (see Bentler and Bonnet, 1980)
RMSEA	0.019	<0.10 (see Steiger and Lind, 1980)

จากตารางที่ 4.6 แบบจำลองตามการสร้างโมเดลโดยสมการ โครงสร้างมีความเหมาะสม โดยค่าไคสแควร์เท่ากับ 150.177 โดยที่ค่าองศาของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom: DF) เท่ากับ 130 และค่าความน่าจะเป็นมีค่ามากกว่า 0.05 ($P = 0.109$) ซึ่งทำให้แบบจำลองนี้เหมาะสม นอกจากนี้ อัตราส่วนค่าไคสแควร์กับค่า DF ($\text{Chi-Square}/\text{DF} = 1.155$) อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งเกณฑ์ที่เหมาะสมคือค่าระหว่าง 3 ถึง 1 (Chin and Todd, 1995; Gefen, 2000)

ผู้ทำวิจัยยังได้รายงานตัวเลขที่ชี้วัดความเหมาะสมทางสถิติของแบบจำลองอีกหลายค่าตามที่แสดงในตารางที่ 4.6 ซึ่งพบว่าค่าต่าง ๆ บ่งบอกว่าแบบจำลองนี้มีความเหมาะสมตามคำแนะนำการวัดค่าทางสถิติ หนึ่งในกรรายงานค่าความเหมาะสมของแบบจำลองที่ผู้วิจัยได้รายงานไว้คือค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) ซึ่งค่าที่วิเคราะห์ได้อยู่ในเกณฑ์ที่แนะนำไว้คือไม่เกิน 0.10 หมายความว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมในเกณฑ์ดี (Steiger and Lind, 1980)

ตารางที่ 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

H#	Hypothesis	Estimate	S.E.	C.R.	P	Supported
H1	IQ ---> PU	0.332	0.043	7.686	***	Yes
H2	IQ ---> US	0.229	0.052	4.432	***	Yes
H3	IQ ---> DU	0.199	0.158	1.260	0.208	No
H4	SQ ---> PU	0.277	0.045	6.227	***	Yes
H5	SQ ---> US	0.265	0.053	4.986	***	Yes
H6	SQ ---> DU	-0.084	0.160	-0.526	0.599	No
H7	PU ---> DU	0.143	0.163	0.877	0.380	No
H8	US ---> DU	0.094	0.137	0.688	0.491	No

จากตารางที่ 4.7 เพื่อสรุปการประเมินผลจากสมมติฐานในการวิจัย ซึ่งได้แสดงผลการวิจัยในรูปแบบการประเมินผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยกับสมมติฐานในการวิจัยที่ได้ตั้งไว้จำนวน 8 สมมติฐาน ได้แก่ H1-H8 จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

จากสมมติฐาน H1 พบว่าตัวแปรคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H1

จากสมมติฐาน H2 พบว่าตัวแปรคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจในระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H2

จากสมมติฐาน H3 พบว่าตัวแปรคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P > 0.05$) จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H3

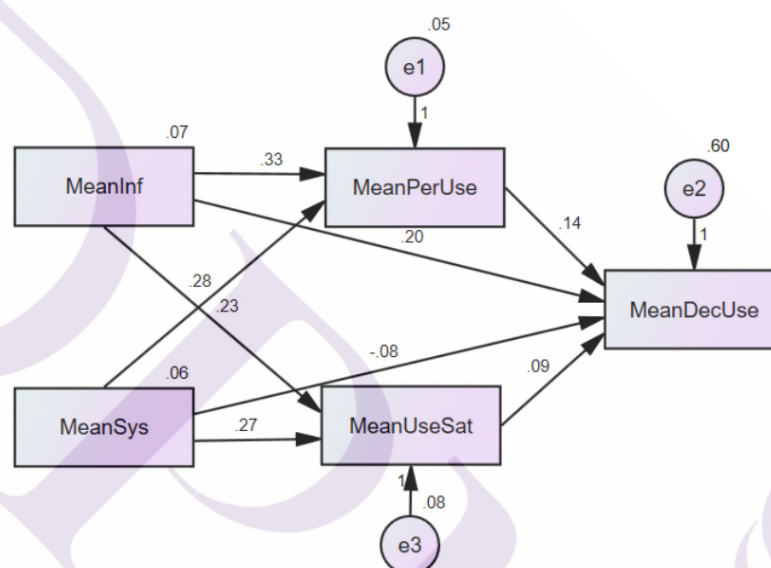
จากสมมติฐาน H4 พบว่าตัวแปรคุณภาพของระบบ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H4

จากสมมติฐาน H5 พบว่าตัวแปรคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจในระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H5

จากสมมติฐาน H6 พบว่าตัวแปรคุณภาพของระบบ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบ กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P>0.05$) จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H6

จากสมมติฐาน H7 พบว่าตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบ กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P>0.05$) จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H7

จากสมมติฐาน H8 พบว่าตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบ กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ($P>0.05$) จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H8



ภาพที่ 4.21 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา

จากภาพที่ 4.7 เป็นการสรุปผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลวิจัยที่ได้นี้ สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีในมุมมองของพนักงานของสำนักงานให้บริการวิชาชีพบิกโพร์ แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรอิสระทั้งหมดรวมถึงตัวแปรสอดแทรก ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบ กระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในมุมมองของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบิกโพร์

ซึ่งเพื่อนำผลที่ได้ มาสรุปผลจากสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ในเบื้องต้นของงานวิจัยนี้ พบว่า คำตอบที่ได้จากการตั้งสมมติฐานในงานวิจัยนั้น มีการยอมรับสมมติฐานทั้งหมด 4 สมมติฐาน และไม่ยอมรับ 4 สมมติฐานในเบื้องต้นของการวิจัยในครั้งนี้



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีของพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบิกโฟร์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่กำลังเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจ โดยกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัตินี้ให้บริการผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ ผสานกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ก่อให้เกิดระบบใหม่ที่จะช่วยให้ธุรกิจมีความคล่องตัวมากขึ้น กล่าวคือ ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีจะสามารถช่วยนักบัญชีลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดกระบวนการในการวิเคราะห์ และลดการทำงานด้วยแรงงานมนุษย์ ซึ่งจะทำให้รายงานที่ได้จากระบบดังกล่าวมีความผิดพลาดน้อยลง และรวดเร็วขึ้น ถือเป็นเทคโนโลยีใหม่ของโลก ซึ่งในประเทศไทยยังไม่ได้มีการนำมาใช้หรือยังไม่เป็นที่รู้จักมากพอ การให้บริการระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีนี้มีทั้งระบบบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ขายเป็นซอฟต์แวร์ และการให้บริการออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์นั้นเป็นลักษณะของงานบริการ ไม่มีค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ จึงถือเป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้ประกอบการในประเทศไทย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย หรือบิกโฟร์ (Big4) ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และวิธีการทางสถิติ (Statistic Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการสร้างโมเดลโดยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) และอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาเพื่อสรุปข้อมูลเบื้องต้น และ

วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติอนุมาน โดยการสร้างโมเดลที่เหมาะสมและการทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายผลการวิจัย

สำหรับการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาคือจะกล่าวถึงในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอบทสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งอภิปรายผลการศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม ในการสนับสนุนผลการศึกษา เพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการอธิบายถึงข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต โดยผู้วิจัยจะเรียงลำดับในการนำเสนอในลำดับถัดไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลที่ได้จากการศึกษา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกันในการศึกษาจากรวมกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่าจากแบบจำลองแนวคิดของงานวิจัยที่ผู้ทำวิจัยได้กำหนดขึ้นเพื่อการวิจัยนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ได้แก่ ตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรคุณภาพของข้อมูล (Information Quality : IQ) ตัวแปรคุณภาพของระบบ (System Quality : SQ) ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU) และตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction : US) เพื่อนำไปวิเคราะห์ถึงการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี (Decision to Use : DU) ทั้งนี้ผู้ทำวิจัยยังนำตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพของข้อมูล และตัวแปรคุณภาพของระบบ มาวิเคราะห์ถึงการส่งผลต่อตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวซึ่งเปรียบเสมือนตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ และตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งานด้วย

จากวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ผลการวิจัยโดยใช้วิธีทางสถิติเชิงอนุมานตามการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (IQ) และคุณภาพของระบบ (SQ) มีผลต่อตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PU) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (US) อย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์สูงสุดได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (IQ) ซึ่งมีค่า $P < 0.05$ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (SQ) มีค่า $P <$

0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สูงสุดได้แก่ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (SQ) ซึ่งมีค่า $P < 0.05$ รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (IQ) มีค่า $P < 0.05$ อย่างไรก็ตามตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการอัตโนมัติในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ($P > 0.05$)

จากผลการวิจัยข้างต้นทำให้ทราบถึงตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ในเชิงบวก และตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในเชิงลบ ซึ่งแปลความหมายได้ว่า คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี แต่คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบ มีผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ แต่ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ มีผลเชิงลบต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ

ซึ่งหากผู้พัฒนาระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีต้องการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยนี้ โดยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี สามารถนำตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร มาใช้ในการพยากรณ์เพื่อพิจารณาการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบดังกล่าวได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\text{Sig} < 0.05$) อย่างไรก็ตามผลการศึกษาตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรไม่สามารถนำมาพยากรณ์การตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\text{Sig} > 0.05$)

ในการประเมินผลสมมติฐานจากการวิจัยทั้ง 8 สมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ในเบื้องต้น ผลปรากฏว่ามีการยอมรับสมมติฐาน 4 สมมติฐาน และไม่ยอมรับ 4 สมมติฐาน โดยพบว่าตัวแปรอิสระ 2 ตัว มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี แต่ตัวแปรอิสระทั้งหมด ไม่ยอมรับว่าคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล การ

รับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการอัตโนมัติในงานบัญชี

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลวิจัยในครั้งนี้ ช่วยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ในมุมมองของพนักงานสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพีร จากผลวิจัยที่ได้ สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยอภิปรายในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ในมุมมองของพนักงานสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพีรทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลมีความชัดเจน (Clear) มีความถูกต้อง (Accurate) และมีความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่า ความชัดเจน ความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันนั้นมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพของข้อมูลมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rana, Nripendra; Dwivedi, Yogesh; and Williams, Michael, (2014) ที่ได้ทำการศึกษาการวัดผลความตั้งใจใช้และความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานเขตแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาการผสมผสานแบบจำลองความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone และ McLean's (1992, 2003) และ Seddon's (1997) กับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ในด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Davis (1989) ดังนั้นคุณภาพของข้อมูล ในแง่ของความถูกต้อง ความชัดเจน และความเป็นปัจจุบันจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ในมุมมองของพนักงานสำนักงานบริการวิชาชีพบีคพีร และจากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างในรายละเอียดของปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ได้แก่ ข้อมูลที่มีความครบถ้วนมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี (IP1) ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี (IP2) และข้อมูลที่มีความชัดเจนมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (IP3) อย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันยังมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบกระบวนการทำงาน

อัตโนมัติในงานบัญชี (IU2) และข้อมูลที่มีความชัดเจนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ กระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี (IU3) อย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) ปัจจัยด้านคุณภาพของ ข้อมูลอีก 2 ปัจจัย ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีที่มีความชัดเจนจะทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว (ID1) และข้อมูลที่ได้จากระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีที่มีความถูกต้องจะทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว (ID2) อย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ในมุมมองของ พนักงานสำนักงานบริการวิชาชีพทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ระบบใช้งานง่าย (Easy to use) และ ระบบสามารถสั่งการได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ (Can do what user would like to do) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าระบบที่ใช้งานง่าย และสามารถสั่งการได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการนั้นมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมถึงการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yung-Ming Cheng (2014) ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะใช้ระบบการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของพยาบาล โดยใช้แบบจำลองอื่นๆ ร่วมกับ IS Success Model ซึ่งการศึกษาทั้งสองมีข้อสรุปยืนยันร่วมกันว่าคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งจะนำไปมีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบดังกล่าว การศึกษาและทำความเข้าใจความพึงพอใจของลูกค้าและความตั้งใจจะซื้อสินค้าอีกโดยใช้การบูรณาการแบบจำลองความเชื่อมั่น ความยุติธรรม และ IS Success ของ Yu-Hui Fang, Chao-Min Chiu, Eric T.G. Wang, (2011) ก็สนับสนุนว่าคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้ระบบเช่นกัน เมื่อวิเคราะห์จากปัจจัยอย่างละเอียดด้านคุณภาพของระบบจากโมเดลสมการ โครงสร้าง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในด้านคุณภาพข้อมูล ได้แก่ คุณภาพของระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีที่ใช้งานง่ายไม่ ซับซ้อน จะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบดังกล่าว (SP1) และ ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีที่สามารถสั่งงานให้ทำตามที่ผู้ใช้ต้องการได้ จะทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระบบดังกล่าว (SU2) และระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีที่ใช้งานง่าย ไม่ ซับซ้อน จะทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว (SD1) อย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ในมุมมองของพนักงานสำนักงานบริการวิชาชีพที่ 5 ด้าน ได้แก่ ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (Improve overall performance) ระบบสามารถช่วยให้ทำงานได้มากขึ้น (Increase productivity) ระบบช่วยเสริมให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Enhance effectiveness) ระบบช่วยให้กระบวนการลงบัญชีง่ายขึ้น (Easier to get accounting entries) และระบบทำให้สามารถสร้างรายงานทางบัญชีได้รวดเร็ว (Easy to obtaining reports) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่าระบบที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยลดกระบวนการในการทำงาน รวมถึงการลงบัญชีทำได้ง่ายขึ้น มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rana, Nripendra; Dwivedi, Yogesh; and Williams, Michael, (2014) ที่ศึกษาการวัดผลความตั้งใจใช้และความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานเขตแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยศึกษาการผสมผสานแบบจำลองความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone และ McLean's (1992, 2003) และ Seddon's (1997) กับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ในด้านการรับรู้ประโยชน์ของ Davis (1989) โดยการศึกษานี้ได้ผสมผสานปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญจากทั้งสองแบบจำลอง ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information quality) คุณภาพของระบบ (System quality) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) และ ความตั้งใจใช้ (Intention to use) และเพื่อวิเคราะห์จากโมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้ใช้ดีขึ้นเมื่อใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี (PD1) ผู้ใช้ทำงานได้มากขึ้นในเชิงปริมาณเมื่อใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี (PD2) ผู้ใช้งานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี (PD3) และผู้ใช้สามารถสร้างรายงานทางการเงินได้รวดเร็วขึ้นเมื่อใช้ระบบกระบวนการอัตโนมัติในงานบัญชี (PD5) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) ในมุมมองของพนักงานสำนักงานบริการวิชาชีพที่ 2 ด้าน ได้แก่ ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ (Fulfilling user's needs) และประสิทธิภาพโดยรวมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้

(Satisfied in overall system) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกว่าระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี และมีประสิทธิภาพโดยรวมดี มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rana, Nripendra; Dwivedi, Yogesh; and Williams, Michael, (2014) เช่นกัน และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากโมเดลสมการ โครงสร้างในปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ได้แก่ เมื่อระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีสามารถตอบสนองการทำงานของผู้ใช้ได้ทำให้มีความพอใจ และตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว (UD1) รวมถึงเมื่อผู้ที่มีความพึงพอใจต่อภาพรวมในการใช้งานระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ผู้ใช้จะตัดสินใจใช้งานระบบดังกล่าว (UD2) อย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

ดังนั้นจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีนั้น ผู้ทำวิจัยคิดว่านอกเหนือจากที่กล่าวมาทั้งหมดแล้วยังมีอีกหลายปัจจัยที่ผู้ทำวิจัยไม่ได้พูดถึง เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการตามแนวคิด IS Success Model ของ DeLone และ McLean's (1992, 2003) และ Seddon's (1997) เป็นต้น ผู้ทำวิจัยคิดว่าผู้พัฒนาระบบควรจะศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ในเชิงลึกมากขึ้น และเนื่องจากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเป็นระบบที่ค่อนข้างใหม่ในประเทศไทย ความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้งานจึงเป็นอีกเรื่องที่ควรศึกษาเพิ่มเติมเช่นกัน

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. ในการศึกษา ผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบีคโพร ซึ่ง เป็นขอบเขตที่ทำให้ความคิดเห็นจำกัดเฉพาะในมุมมองของพนักงานเหล่านี้เท่านั้น จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่ครอบคลุมถึงผู้อยู่ในวิชาชีพที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบบัญชี
2. ผู้วิจัยพบว่าความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีนั้นยังน้อย รวมถึงความรู้ ความเข้าใจของผู้อยู่ในวิชาชีพบัญชีเช่นกัน จึงทำให้เกิดความสับสนในการตอบแบบสอบถามได้

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ จากผลวิจัยที่เกิดขึ้นใน ครั้งนี้ นอกจากปัจจัยที่ผู้ทำวิจัยทำการศึกษาแล้ว ผู้ทำวิจัยคิดว่ายังมีอีกหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีนี้ หนึ่งในสิ่งสำคัญ คือความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงาน ผู้บริหารองค์กร ผู้พัฒนา ระบบ หรือผู้ที่กำลังตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ควรศึกษาให้มั่นใจว่า มีความรู้ ความเข้าใจเพียงพอที่จะเรียนรู้ระบบดังกล่าว

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

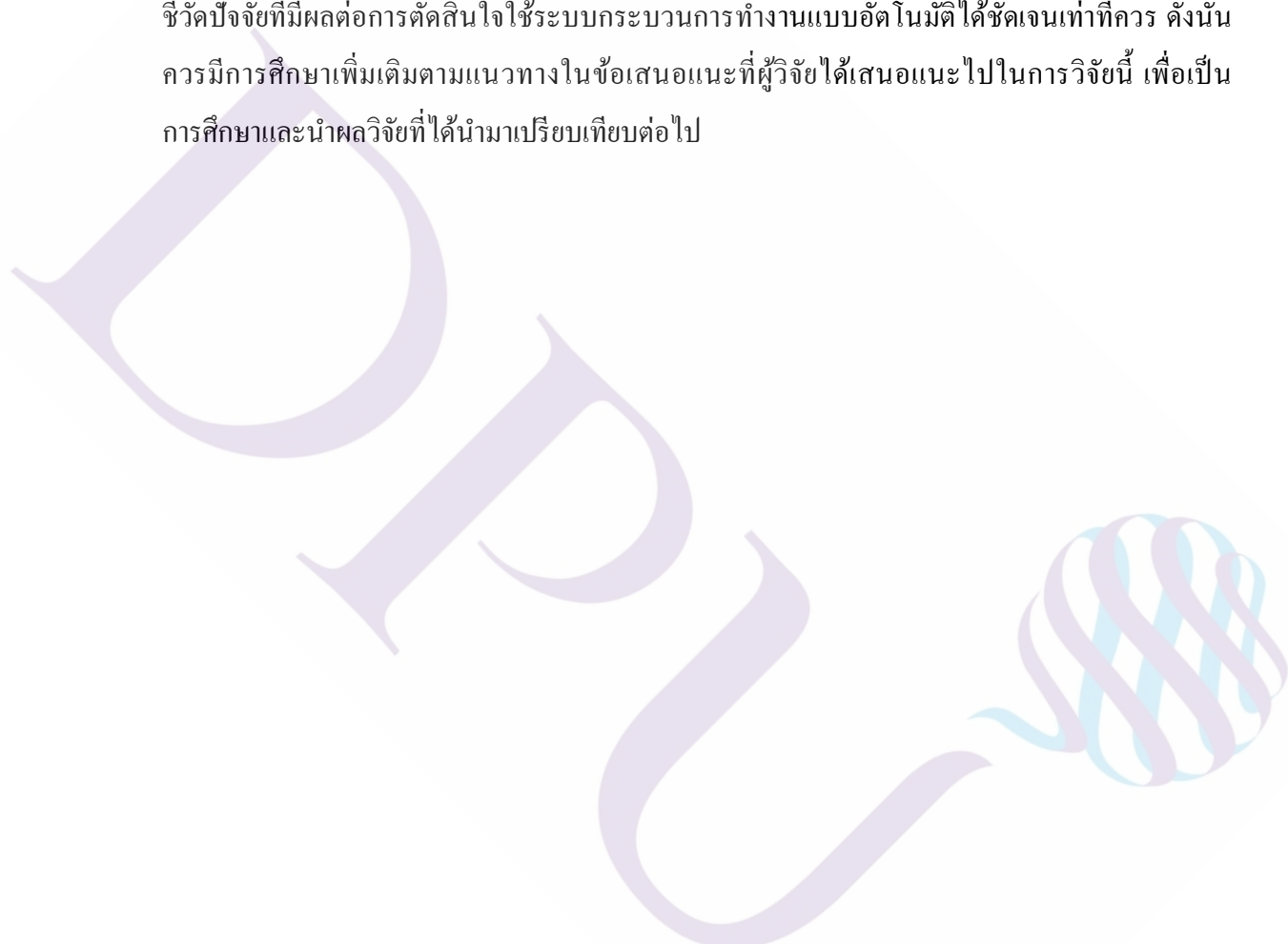
ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดจากการวิจัยนี้ โดยการเพิ่มปัจจัย หรือ ศึกษา ปัจจัยอื่น รวมถึงการเปลี่ยนกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ เช่น การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หรือการใช้กลุ่มประชากรที่ไม่ใช่ พนักงานของสำนักงานบริการวิชาชีพบักโพร และกลุ่มตัวอย่างควรเจาะจงที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง กับการตัดสินใจใช้ระบบใหม่ ซึ่งอาจจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนและตรงกลุ่มที่สนใจมากขึ้น

5.5 บทสรุป

บทสรุปงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงการสรุปผลในการศึกษา อภิปรายผลในการศึกษา ข้อจำกัดในการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี พบว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัย ด้านการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีทั้งมีผล และไม่มีผลต่อ การตัดสินใจ กล่าวคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ แต่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าวตามการวิเคราะห์ทางสถิติ แต่ ในการตอบแบบสอบถามพบความค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเห็นด้วยมาก

ที่สุดว่าปัจจัยทุกด้านที่ผู้วิจัยศึกษาล้วนมีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี

แต่อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาวิจัยนี้ ยังมีข้อจำกัดในด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และความแตกต่างด้านกลุ่มประชากร ซึ่งผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลมา อาจจะไม่ได้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติได้ชัดเจนเท่าที่ควร ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมตามแนวทางในข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะไปในการวิจัยนี้ เพื่อเป็นการศึกษาและนำผลวิจัยที่ได้นำมาเปรียบเทียบต่อไป





ธรรมานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชาญชัย อรรถผาดี. 2557. ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริการระบบบัญชีออนไลน์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในมุมมองของผู้ทำบัญชี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

นนทิภา ตูลยานนท์, ศิริเดช คำสุพรหม และธีรเดช อังธีระปัญญา. 2546. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ซอฟต์แวร์ในงานบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

CSIGROUPS.COM. (2561). “RPA ที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปแบบอัตโนมัติโดยโรบอทนั้นจะช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในประเทศไทย”. สืบค้น วันที่ 15 กรกฎาคม 2561, จาก <http://www.csigroups.com/th/productth/rpa>

Pantavaniij.com. (2561). “กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์: ระบบเปลี่ยนโลก”. สืบค้น วันที่ 10 มิถุนายน 2561, จาก <https://www.pantavaniij.com/กระบวนการทำงานอัตโนมัติ>

Vilaporn T. (2560). “ก้าวไปข้างหน้ากับ “ระบบอัตโนมัติ” รับมือตลาดแรงงานยุคดิจิทัล”. สืบค้น วันที่ 15 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20171130.html>

ภาษาต่างประเทศ

Andrea M. Rozario, Miklos A. Vasarhelyi. (2561). How Robotic Process Automation is Transforming Accounting and Auditing. *The CPA Journal June 2018*, 46-49.

Azeem Aleem, Christopher Ryan Sprott. (2555). Let me in the cloud: analysis of the benefit and risk assessment of cloud platform. *Journal of Financial Crime*, Vol. 20 Issue: 1, 6-24.

Cristobal Sanchez-Rodriguez, Gary Spraakman. (2555). ERP systems and management accounting: a multiple case study. *Qualitative Research in Accounting & Management*, Vol. 9 Issue: 4, 398-414.

Deepesh Jethwani. (2560). *Robotic process automation: A welcome disruption*. Retrieved Jun 10th, 2018, from <https://www.procurementleaders.com/blog/guest/robotic-process-automation-a-welcome-disruption681193#.W1DB39IzZPZ>

Essien Ekerette Akpanuko, Ntiedo John Umoren. (2561). The influence of creative accounting on the credibility of accounting reports. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, Vol. 16 Issue: 2, 292-310.

Gudrun Baldvinsdottir, John Burns, Hanne Norreklit, Robert Scapens. (2553). Professional accounting media: accountants handing over control to the system. *Qualitative Research in Accounting & Management*, Vol. 7 Issue: 3, 395-414.

Hank C. Alewine, Dan N. Stone. (2560). Accounting Systems' Design Matters: Evaluability and Mode Influence Environmental Performance Judgments. *In Advances in Accounting Behavioral Research*, Published online: 11 Sep 2017, 23-62.

- Igor Ruiz-Agundez, Yoseba K. Peña and Pablo G. Bringas. (2554). *A Flexible Accounting Model for Cloud Computing in 2011 Annual SRII Global Conference*. Retrieved June 10th, 2018, from <https://www.researchgate.net/publication/224248659>
- Khairy A.H. Kobbacy. Sunil Vadera, (2554). A survey of AI in operations management from 2005 to 2009. *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 22 Issue: 6, 706-733.
- Michael Armbrust et al. (2553). *A View of Cloud Computing*. Communications of the ACM, Vol. 53. Retrieved Jun 10th, 2018, from <https://cacm.acm.org/magazines/2010/4/81493-a-view-of-cloud-computing/fulltext>
- P.L. Wessels. (2547). Information technology and the education of professional accountants. *Meditari Accountancy Research*, Vol. 12 Issue: 1, 219-234.
- Peter A. Chew, David G. Robinson. (2555). Automated account reconciliation using probabilistic and statistical techniques. *International Journal of Accounting & Information Management*, Vol. 20 Issue: 4, 322-334.
- Peter Lowes, Frank Cannata and Subodh Chitre. (2560). *Automate this, the business leader's guide to robotic and intelligent automation*. Global Business Services Outsourcing Shared Services, Deloitte Development LLC.
- Po-Sheng Chiu, I-Ching Chao, Chih-Chien Kao, Ying-Hung Pu, Yueh-Min Huang. (2559). Implementation and evaluation of mobile e-books in a cloud bookcase using the information system success model. *Library Hi Tech*, Vol. 34 Issue: 2, 207-223.

- Rana, Nripendra; Dwivedi, Yogesh; Percy, Niall; and Williams, Michael. (2557). Measuring Intention To Use And Satisfaction With Electronic District System: Validation Of A Combined Model Of IS Success (2014). *UK Academy for Information Systems Conference Proceedings 2014*, 49.
- R. A. Wilson. (2535). The automation of accounting practice. *Journal of Information Technology* 7, 65-75.
- Vegard Kolbjørnsrud, Richard Amico, Robert J. Thomas. (2560). "Partnering with AI: how organizations can win over skeptical managers". *Strategy & Leadership*, Vol. 45 Issue: 1, 37-43.
- Sang M. Lee, Sang-Heui Lee. (2555). Success factors of open-source enterprise information systems Development. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 112 Issue: 7, 1065-1084.
- Siridech Kumsuprom. (2553). *Structured approach to organizational ICT risk management: An empirical study in Thai business* (Doctor's thesis). Melbourne, Australia : RMIT University.
- Vicky Arnold, Steve G. Sutton. (2558). The future of behavioural accounting (information systems) Research. *In Advances in Accounting Behavioral Research*, Published online: 09 Mar 2015, 141-153.
- Yu-Hui Fang, Chao-Min Chiu, Eric T.G. Wang. (2554). Understanding customers' satisfaction and repurchase intentions: An integration of IS success model, trust, and justice. *Internet Research*, Vol. 21 Issue: 4, 479-503.

Yung-Ming Cheng (2562). A hybrid model for exploring the antecedents of cloud ERP continuance:

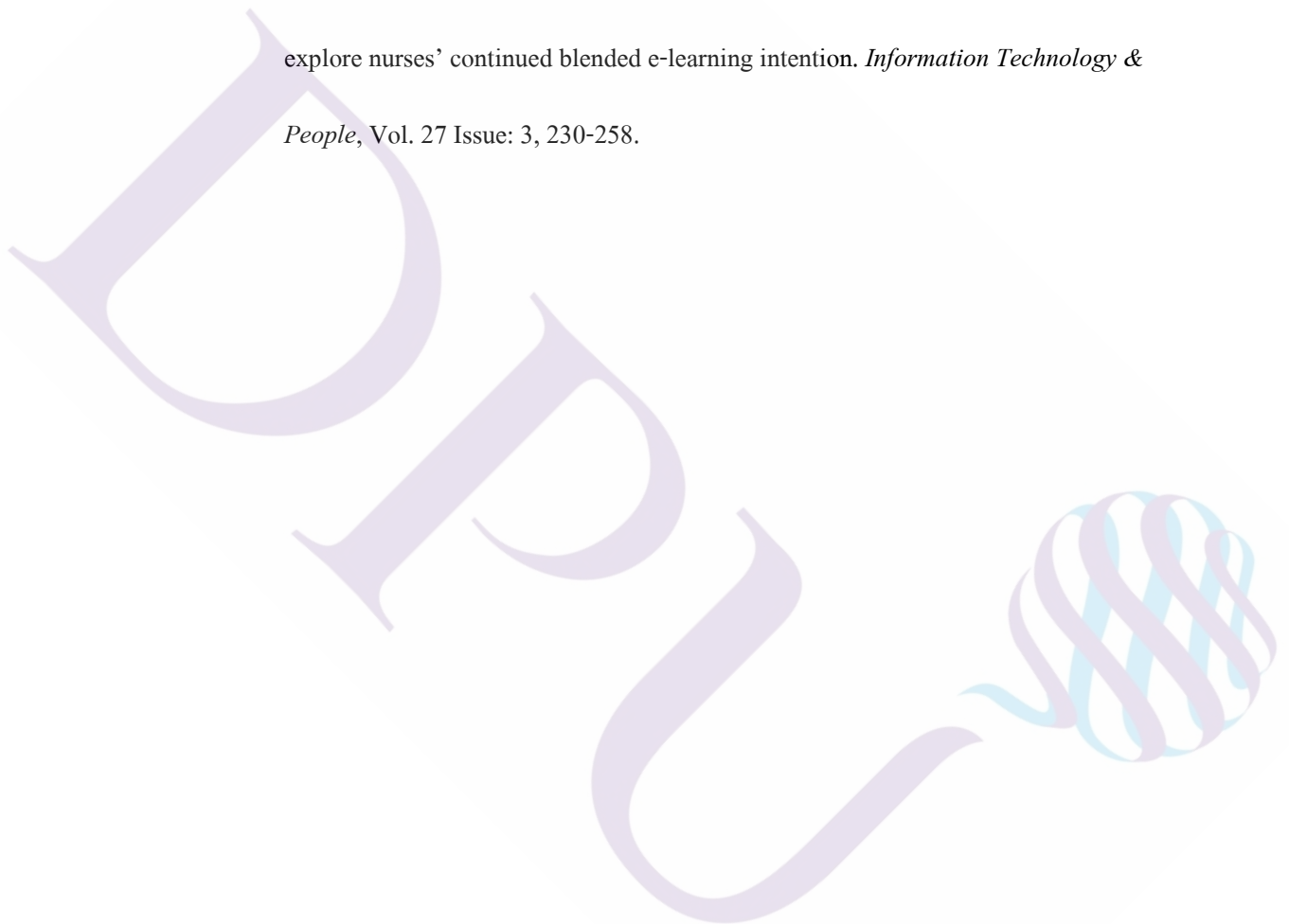
Roles of quality determinants and task-technology fit. *International Journal of Web*

Information Systems, Vol. 15 Issue: 2, 215-235.

Yung-Ming Cheng. (2557). Extending the expectation-confirmation model with quality and flow to

explore nurses' continued blended e-learning intention. *Information Technology &*

People, Vol. 27 Issue: 3, 230-258.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย



แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ประกอบการวิจัยเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ทำวิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation - RPA) เท่านั้น ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความจริงมากที่สุดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ โดยการตอบคำถามจะให้ท่านเลือกระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละข้อว่าส่งผลกระทบต่อตัดสินใจของท่านมากน้อยเพียงใด ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะถูกรวบรวมและเก็บเป็นความลับ ผู้ทำวิจัยขอกราบขอบพระคุณในความพยายามตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจงเพิ่มเติม - แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 ส่วน 30 ข้อ ขอให้ท่านเลือกคำตอบทุกข้อในแต่ละส่วนและกด "ถัดไป" เพื่อตอบแบบสอบถามในส่วนถัดไป และเมื่อท่านทำถึงส่วนที่ 6 ขอให้ท่านกด "ส่งแบบฟอร์ม" เพื่อเป็นการสิ้นสุดการทำแบบสอบถาม

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (General information) (5 ข้อ)
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information quality) (9 ข้อ)
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System quality) (6 ข้อ)
- ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) (5 ข้อ)
- ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) (2 ข้อ)
- ส่วนที่ 6 ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้ (Decision to use) (3 ข้อ)

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (General Information)

1. เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ชาย
 หญิง

2. อายุ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ไม่เกิน 30 ปี
 31-40 ปี
 41-50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่าระดับอนุปริญญา
 อนุปริญญา/ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ทำงาน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ไม่เกิน 5 ปี
 6-10 ปี
 11-15 ปี
 16 ปีขึ้นไป

5. วิชาชีพ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ด้านการทำบัญชี
 ด้านตรวจสอบบัญชี
 ด้านไอที
 อื่นๆ: _____

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

โปรดอ่านคำถามอย่างละเอียด และให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของข้อมูล (Information quality) ที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) และ การตัดสินใจใช้ (Decision to use) ระบบระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (RPA for accounting) ตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยระดับ 1 คือเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 4 คือเห็นด้วยมากที่สุด

6. ท่านคิดว่าหากข้อมูลที่ได้จากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความครบถ้วน ถูกต้อง จะทำให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

7. ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความเป็นปัจจุบัน จะทำให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

8. ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความชัดเจน จะทำให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

9. ท่านคิดว่าหากข้อมูลที่ได้จากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความครบถ้วน ถูกต้อง จะทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

10. ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความเป็นปัจจุบัน จะทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

11. ท่านคิดว่าหากข้อมูลจากระบบการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีมีความชัดเจน จะทำให้ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

12. ท่านคิดว่าท่านจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

13. ท่านคิดว่าท่านจะตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

14. ท่านคิดว่าท่านจะตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบมีความเป็นปัจจุบัน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)

โปรดอ่านคำถามอย่างละเอียด และให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบ (System quality) ที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) และ การตัดสินใจใช้ (Decision to use) ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (RPA for accounting) ตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยระดับ 1 คือเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 4 คือเห็นด้วยมากที่สุด

15. ท่านคิดว่าหากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ท่านจะรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

16. ท่านคิดว่าหากท่านสามารถใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในการทำงานตามที่ท่านต้องการได้ จะทำให้ท่านรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

17. ท่านคิดว่าหากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน จะทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

18. ท่านคิดว่าหากท่านสามารถเข้าใจการทำงานของระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีได้ง่าย และสามารถสั่งงานให้ระบบทำงานตามที่ท่านต้องการได้ จะทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

19. ท่านคิดว่าท่านจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเนื่องจากระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

20. ท่านคิดว่าท่านจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีเพราะท่านสามารถใช้ระบบทำในสิ่งที่ท่านต้องการได้ง่าย *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 มัจฉัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

โปรดอ่านคำถามอย่างละเอียด และให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ (Decision to use) ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (RPA for accounting) ตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยระดับ 1 คือเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 4 คือเห็นด้วยมากที่สุด

21. ท่านคิดว่าหากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของท่านจะดีขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

22. ท่านคิดว่าหากการใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้ท่านทำงานได้ปริมาณมากขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

23. ท่านคิดว่าหากการใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของท่านมากขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

24. ท่านคิดว่าหากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว จะช่วยให้ท่านบันทึกบัญชีได้รวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว *
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

25. ท่านคิดว่าหากใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีแล้ว ท่านจะสามารถสร้างรายงานทางการเงินได้รวดเร็วขึ้น ท่านจึงตัดสินใจใช้ระบบดังกล่าว *
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

โปรดอ่านคำถามอย่างละเอียด และให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ (Decision to use) ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (RPA for accounting) ตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยระดับ 1 คือเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 4 คือเห็นด้วยมากที่สุด

26. ท่านคิดว่าหากระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีตอบสนองความต้องการของท่านได้ดี และมีประสิทธิภาพ ทำให้ท่านมีความพึงพอใจ จึงตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว *
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

27. ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อภาพรวมของการใช้งานระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้ระบบดังกล่าว *
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 6 ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้ (Decision to Use)

โปรดอ่านคำถามอย่างละเอียด และให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้ (Decision to use) ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี (RPA for accounting) ตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยระดับ 1 คือเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 4 คือเห็นด้วยมากที่สุด

28. ท่านตัดสินใจจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี *
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

29. ท่านคาดว่าท่านอาจจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี *
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

30. ท่านวางแผนจะใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชีในอนาคตอันใกล้*
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	
เห็นด้วยน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	เห็นด้วยมากที่สุด

ขับเคลื่อนโดย
 Google Forms



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

มงคล เกียรติพักแว่น

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2557 บัณฑิตศึกษิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ผู้ช่วยอาวุโส (Senior Assistant) ส่วนงานบริการบัญชีและภาษี

บริษัท ที่ปรึกษากฎหมายและภาษีอากร ไพรัชวอเตอร์เฮาส์-

จูเปอร์ส จำกัด