

ปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ ของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร

Determinants of Cloud Accounting Software Adoption: Evidence from Accounting Firms in Bangkok

อังคณา อินเสื่อ¹, จิตาภา อัยศิริพร², ณิชฐนิช จันท์อิทธิกุล³

¹คณะบัญชี สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยธนบุรี, Angkana-ac@thonburi-u.ac.th

²คณะบัญชี สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยธนบุรี, Jidapa_ac@thonburi-u.ac.th

³คณะบัญชี สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยธนบุรี, Nuttanich_ac@thonburi-u.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้าน และ (3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 340 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC ≥ 0.6) และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha ≥ 0.70) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยเรียงลำดับสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) จากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านความปลอดภัย (2) ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม (3) ด้านบริการหลังการขาย (4) ด้านขีดความสามารถ และ (5) ด้านราคา โดยโมเดลมีค่า $R^2 = 0.62$ และ Adjusted $R^2 = 0.61$ แสดงว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ได้ร้อยละ 61

คำหลัก: ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์, สำนักงานบัญชี, การยอมรับเทคโนโลยี, กรุงเทพมหานคร

Abstract

This study aimed to (1) examine factors influencing the adoption of cloud accounting software among accounting firms in Bangkok, (2) assess the relative importance of each factor, and (3) determine the influence of factors on decision-making regarding the use of online accounting programs. The sample consisted of 340 registered quality

accounting firms in Bangkok, selected via Simple Random Sampling. Data were collected using online questionnaires validated for content validity ($IOC \geq 0.6$) and internal consistency (Cronbach's Alpha ≥ 0.70). Descriptive statistics and multiple regression analysis were employed for data analysis. The results revealed that all five factors significantly influenced the adoption of cloud accounting software ($p < 0.05$). Ranked by standardized regression coefficients (Beta) from highest to lowest: (1) security, (2) program functionality, (3) after-sales service, (4) capability, and (5) price. The model yielded $R^2 = 0.62$ and Adjusted $R^2 = 0.61$, indicating that these five factors explained 61% of the variance in cloud accounting software adoption.

Keywords: Cloud accounting software, Accounting firms, Technology acceptance, Bangkok.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) วิชาบัญชีได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญจากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำบัญชีจากระบบดั้งเดิมสู่ระบบออนไลน์ที่มีความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพสูงกว่า (Oliveira et al., 2019) วิวัฒนาการของการบัญชีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ กฎหมาย สังคม และเทคโนโลยีในแต่ละยุคสมัย โดยสามารถแบ่งพัฒนาการสำคัญออกเป็น 3 ช่วงเวลาหลัก เริ่มต้นจากยุคก่อนระบบบัญชีคู่ที่เน้นการบันทึกรายการลงบนวัสดุธรรมชาติ ต่อมาในศตวรรษที่ 13 ได้เข้าสู่ยุคระบบบัญชีคู่ (Double-Entry Bookkeeping) อันเป็นรากฐานสำคัญของการบัญชีจนถึงปัจจุบัน และยุคปัจจุบัน (ศตวรรษที่ 19 ถึงปัจจุบัน) ที่ทฤษฎีบัญชีขยายตัวอย่างรวดเร็วภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม (กมลพร เตชะศุภโกศล, 2561)

สำหรับบริบทของประเทศไทย ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2567) ระบุว่าปัจจุบันมีสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,039 แห่ง โดยอัตราการนำซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์มาใช้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภายหลังสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผลักดันให้ธุรกิจต้องเร่งปรับตัวสู่การทำงานจากระยะไกล (Remote Working) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาลไทยที่ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2566) นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและงบการเงิน ทำให้การใช้ซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์มีความจำเป็นและสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธิดา เณรยอด, 2562)

แม้กระนั้น งานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยยังมีจำกัด ช่องว่างทางการวิจัย (Research Gap) ดังกล่าวนี้นี้เป็นแรงจูงใจสำคัญของการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่เป็นแนวทางแก่สำนักงานบัญชีและนักบัญชีในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมทางการเงิน และช่วยยกระดับมาตรฐานการจัดทำบัญชีให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นสากล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน ความปลอดภัย ราคา บริการหลังการขาย และขีดความสามารถที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

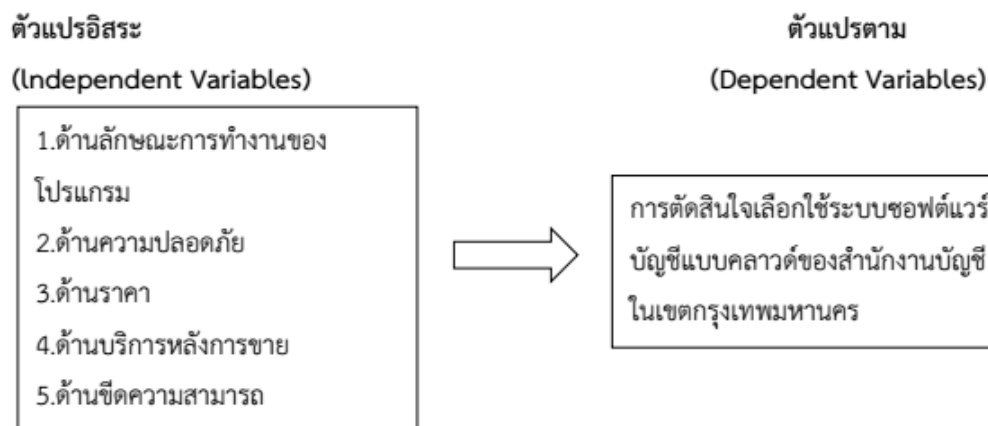
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเพิ่มระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์
3. เพื่อเพิ่มโอกาสต่อผู้พัฒนาโปรแกรมสามารถใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมบัญชีออนไลน์

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่พัฒนาโดย Davis (1989) และแบบจำลอง UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) ของ Venkatesh et al. (2003) ซึ่งอธิบายว่าการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ขึ้นอยู่กับความรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขสนับสนุนต่าง ๆ กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านบริการหลังการขาย และด้านขีดความสามารถ

กับตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร



สมมติฐานการวิจัย

1. ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ด้านบริการหลังการขายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
5. ด้านขีดความสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนและได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนทั้งสิ้น 2,039 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2567)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 334 แห่ง และเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 340 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งดำเนินการโดย (1) จัดทำกรอบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Frame) จากรายชื่อสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2) กำหนดหมายเลขให้กับสำนักงานบัญชีทุกแห่งในฐานข้อมูล (3) สุ่มเลือกตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์จนครบ 340 แห่ง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือดังนี้

การสร้างเครื่องมือ ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC) ซึ่งผลการประเมินพบว่าข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 (เกณฑ์การคัดเลือกคือค่า $IOC \geq 0.5$) แสดงถึงความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาในระดับดี

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า Cronbach's Alpha = 0.87 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ 0.70 (Hair et al., 2019) แสดงถึงความเชื่อมั่นในระดับสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยส่งไปยังสำนักงานบัญชีกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงระยะเวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2567 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2568 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 340 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 100 และทุกชุดผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics): ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและระดับปัจจัยที่มีอิทธิพล

สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics): ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย โดยรายงานค่า R^2 , Adjusted R^2 , สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta), ค่า t, ค่า p และค่า VIF (Variance Inflation Factor) เพื่อตรวจสอบปัญหา Multicollinearity

ผลการวิจัย

จากการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชี จำนวน 340 แห่ง ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ประกอบการในกลุ่มนี้เป็นสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ดำเนินกิจการมานานกว่า 10 ปี คิดเป็น 76.8% ของทั้งหมด ส่วนที่เหลืออยู่ในช่วงระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี โดยส่วนที่มีระยะเวลาน้อยกว่า 3 ปี และ 3-5 ปี คิดเป็นสัดส่วนน้อยมากในกลุ่มนี้ มีพนักงานในจำนวนระหว่าง 31-50 คน ซึ่งคิดเป็น 50% ของทั้งหมด ส่วนสำนักงานที่มีพนักงานต่ำกว่า 30 คน และ 51 คน ขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยกว่า คิดเป็น 27.9% และ 22.1% ตามลำดับ มีลูกค้าอยู่ระหว่าง 21-40 ราย คิดเป็น 44.1% ของทั้งหมด ส่วนลูกค้าที่รับทำบัญชีในช่วง 41-60 ราย และ 61 ราย ขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยกว่าที่ 28.2% และ 15.9% ตามลำดับ ส่วนที่มีลูกค้าต่ำกว่า 20 ราย มีสัดส่วนน้อยที่สุดที่ 11.8% โดยข้อมูลทั่วไปเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาเลือกใช้โปรแกรมบัญชีให้สอดคล้องกับขนาดและลักษณะขององค์กร

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงาน ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านบริการหลังการขาย และด้านขีดความสามารถ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์หรือไม่ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านลักษณะการทำโปรแกรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	σ	แปลผล
1. เทคโนโลยีที่เป็นรากฐานของโปรแกรมทางบัญชี	4.21	0.644	มาก
2. การสร้างแฟ้มหลัก การเพิ่ม-ลดและเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มหลัก	4.26	0.641	มาก
3. ทำให้การวางแผนธุรกิจงายยากขึ้น	4.22	0.663	มาก
4. ข้อมูลเป็นระเบียบและปลอดภัย	4.26	0.644	มาก
รวม	4.23	0.508	มาก

จากตาราง 1 ผลการวิจัยพบว่าด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมทางบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.508) แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับโปรแกรมที่มีเทคโนโลยีที่ดี จัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย พร้อมทั้งช่วยในการวางแผนธุรกิจ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านด้านความปลอดภัย

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	σ	แปลผล
1. การเก็บรักษาข้อมูลบนคลาวด์	4.38	0.660	มาก
2. การกำหนดชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน	4.18	0.671	มาก
3. ระวังการเคลื่อนย้ายวัสดุในสำนักงานบัญชี	4.12	0.678	มาก
4. การเก็บข้อมูล	4.28	0.656	มาก
รวม	4.32	0.499	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่าด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.499) โดยสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญสูงสุดกับการเก็บรักษาข้อมูลบนคลาวด์ ($\bar{X} = 4.38$) สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักด้านความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงิน

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านด้านราคา

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	σ	แปลผล
1. ค่าใช้จ่ายในการซื้อโปรแกรมบัญชี	4.22	0.714	มาก
2. ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหลังติดตั้งเสร็จแล้ว	4.14	0.707	มาก
3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมศึกษาโปรแกรมหลังติดตั้ง	4.05	0.725	มาก
4. ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรมบัญชี	4.14	0.700	มาก
รวม	4.13	0.506	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิจัยพบว่าด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.506) แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับต้นทุนรวมในการจัดหาและใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านบริการหลังการขาย

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	σ	แปลผล
1. การติดต่อและติดตามผลการให้บริการ	4.21	0.686	มาก
2. การสอบถามเกี่ยวกับโปรแกรม	4.12	0.664	มาก
3. อัปเดตข้อมูลให้ลูกค้าต่อเนื่อง	4.09	0.683	มาก
4. การให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาทางการใช้งาน	4.19	0.677	มาก
รวม	4.19	0.535	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิจัยพบว่าด้านบริการหลังการขายโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.535) สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารและการให้คำปรึกษาหลังการขายเป็นอย่างมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านขีดความสามารถ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	σ	แปลผล
1. ความสามารถในการรับรองระบบของโปรแกรมบัญชี	4.25	0.695	มาก
2. สามารถใช้งานได้กับเครื่องพิมพ์หลายประเภท	4.17	0.664	มาก
3. สามารถแยกทำบัญชีได้หลายบริษัทในโปรแกรมชุดเดียวกัน	4.06	0.680	มาก
4. การประมวลผลความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว	4.08	0.669	มาก
รวม	4.16	0.514	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิจัยพบว่าด้านขีดความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.514) สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับความสามารถในการรับรองระบบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$)

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์

ปัจจัยพยากรณ์	Beta	t	p	VIF	ลำดับ
1. ด้านความปลอดภัย (Security)	0.312	7.841	<.001	1.423	1
2. ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม (Program Functionality)	0.287	6.952	<.001	1.518	2
3. ด้านบริการหลังการขาย (After-Sales Service)	0.201	5.124	<.001	1.389	3
4. ด้านขีดความสามารถ (Capability)	0.178	4.563	<.001	1.467	4
5. ด้านราคา (Price)	0.143	3.712	<.001	1.312	5
R ² = 0.62, Adjusted R ² = 0.61, F = 105.32, p < .001					

จากตาราง 6 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยโมเดลมีค่า $R^2 = 0.62$ และ Adjusted $R^2 = 0.61$ แสดงว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 61 ค่า VIF ของทุกตัวแปรมีค่าต่ำกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม ด้านบริการหลังการขาย ด้านขีดความสามารถ และด้านราคา
2. ระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" ทุกด้าน โดยด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) และด้านราคามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.13$)
3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) โดยเรียงลำดับค่า Beta จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ($\beta = 0.312$) ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม ($\beta = 0.287$) ด้านบริการหลังการขาย ($\beta = 0.201$) ด้านขีดความสามารถ ($\beta = 0.178$) และด้านราคา ($\beta = 0.143$) ตามลำดับ และโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 61 (Adjusted $R^2 = 0.61$)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบว่าด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีแบบคลาวด์ ($\beta = 0.312$) สอดคล้องกับทฤษฎี TAM ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่าการรับรู้ถึงความเสี่ยงของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Oliveira et al. (2019) ที่พบว่าความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูลเป็นอุปสรรคสำคัญในการนำ Cloud Computing มาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะในบริบทของข้อมูลทางการเงินที่มีความอ่อนไหวสูง

ผลการวิจัยที่พบว่าด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรมมีอิทธิพลเป็นลำดับที่ 2 ($\beta = 0.287$) สอดคล้องกับแนวคิด Perceived Usefulness ในทฤษฎี TAM และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh et al. (2003) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้งานวิจัยของ Lutfi et al. (2022) ที่ศึกษาการยอมรับบัญชีแบบคลาวด์ในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจอร์แดน ยังพบผลที่สอดคล้องกันว่าความสามารถในการใช้งานและประสิทธิภาพของโปรแกรมมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้

สำหรับปัจจัยด้านบริการหลังการขาย ($\beta = 0.201$) ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิด Conditions Facilitating เงื่อนไขอำนวยความสะดวก ในแบบจำลอง UTAUT ของ Venkatesh et al. (2003) ที่เน้นความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้จำหน่ายในระหว่างและหลังการใช้งาน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martins et al. (2014) ที่พบว่าการสนับสนุนด้านเทคนิคและการให้บริการหลังการขายมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีบัญชีแบบคลาวด์มาใช้ในองค์กร

ด้านราคามีอิทธิพลต่ำสุดในบรรดาปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ($\beta = 0.143$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tran (2021) ที่ศึกษาในบริบทของประเทศเวียดนาม พบว่าสำนักงานบัญชีที่มีประสิทธิภาพสูงมักให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าเชื่อถือมากกว่าราคา อย่างไรก็ตาม ราคายังคงเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญ โดยเฉพาะสำหรับสำนักงานบัญชีขนาดเล็กที่มีทรัพยากรจำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและโปรแกรมบัญชีที่มีความปลอดภัยและสามารถปรับตัวได้ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะการให้บริการหลังการขายที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาและอัปเดตระบบได้ตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถเสริมสร้างความพึงพอใจและความภักดีในลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงการฝึกอบรมและการอัปเดตการใช้งานโปรแกรมบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและไม่สะดุดจากปัญหาทางเทคนิค

2. สำหรับผู้พัฒนาโปรแกรมบัญชี ผู้พัฒนาโปรแกรมบัญชีควรใส่ใจในด้านความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และพัฒนาโปรแกรมให้ใช้งานง่าย และเข้ากับการทำงานของสำนักงานบัญชีทุกรูปแบบ โดยเน้นการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็วและแม่นยำ การจัดการข้อมูลที่ปลอดภัย เช่น การสำรองข้อมูลและการเข้ารหัสข้อมูลที่มีความสำคัญ นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมผู้ใช้โปรแกรมหลังการติดตั้ง เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. สำหรับการศึกษาในอนาคต การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เปิดดำเนินการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีในระดับทั่วไป หากมีการศึกษาในอนาคต ควรพิจารณาการเพิ่มตัวแปรใหม่ ๆ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าในระดับลึก หรือผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาและการเติบโตของธุรกิจบัญชี การศึกษาครั้งต่อไปอาจพิจารณาการเปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินการระหว่างสำนักงานบัญชีในเขตต่าง ๆ หรือแม้แต่ธุรกิจบัญชีที่มีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกันในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

การศึกษาครั้งนี้พบว่าแม้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมบัญชีและการดำเนินการจะมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ แต่การปรับปรุงด้านการบริการหลังการขายและการพัฒนาโปรแกรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าสามารถเพิ่มความพึงพอใจและเสริมสร้าง

ความสำเร็จให้กับสำนักงานบัญชีได้ การให้ความสำคัญในด้านนี้จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในลูกค้า และช่วยให้ธุรกิจมีการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร เตชะศุภโกศล. (2561). วิวัฒนาการของการบัญชีและเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 10(2), 1–15.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). *รายชื่อสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. กระทรวงพาณิชย์.
- ธิดา เณรยอด. (2562). บทบาทของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ต่อการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารนักบัญชี*, 11(1), 45–58.
- พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543. (2543, 12 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, 117(41ก), 1–18.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2566). *รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศไทย ประจำปี 2566*. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Lutfi, A., Al-Okaily, M., Alsyouf, A., Alsaad, A., & Taamneh, A. (2022). The impact of AIS usage on AIS effectiveness among Jordanian SMEs: A multi-group analysis. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 17, 225–251. <https://doi.org/10.28945/4996>
- Martins, R., Oliveira, T., & Thomas, M. A. (2016). An empirical analysis to assess the determinants of SaaS diffusion in firms. *Computers in Human Behavior*, 62, 19–33. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.049>
- Oliveira, T., Thomas, M. A., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>
- Tran, T. T. (2021). Cloud accounting adoption and its impact on accounting quality among Vietnamese enterprises. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1003–1013. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1003>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.