

การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล

พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์¹ สร้อยบุปผา สาตร์มูล²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS และ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล 3 พื้นที่ได้แก่ 1) พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 2) พื้นที่ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี และ 3) วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผ่านการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 9 กลุ่ม และการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 120 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วย t-test และ F-test (ANOVA and MANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ ควบคู่กันกับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานโปรแกรมเป็นสำคัญเป็นอันดับแรก และ 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ความง่าย และประสบการณ์แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS แตกต่างกัน

คำสำคัญ: นักบัญชียุคดิจิทัล; ทัศนคติ; ความพึงพอใจ; การยอมรับ; การยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ และสร้อยบุปผา สาตร์มูล. (2563). การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล. *วารสารดุขภูฏัฒฑิตทงสัฏคศสตร*, 10(3), 663-675.

¹วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑล สาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170, ประเทศไทย

อีเมล: ajguitar.rmutr@gmail.com

²วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

A Study of Attitude and Satisfaction Toward the Recognition of the Express Program of Accountants in Digital Era

Pimpavee Maneewong¹ Soybubpha Sadmoon²

Abstract

This research aims to study 1) the attitude of accountants in digital era towards the recognition of the EXPRESS program and 2) the satisfaction level on the recognition of the EXPRESS program of accountants in digital era in 3 areas: 1) Salaya area, Nakhonprathom Province 2) Bophitpimuk area, Bangkok 3) Wang Klai Kang Won Campus, Prachuap Khiri Khan Province. There were discussions among 9 focus groups and data collection through 120 online questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Comparison with t-test and F-test (ANOVA and MANOVA).

Research results were as follows : the focus group discussions found that 1) the informants have the attitude on the perceived ease of use of the system. It is highly important to recognize the benefits of using the program ; 2) the respondents were satisfied with the recognition of the EXPRESS program in the moderate level. Comparison results found there was difference between respondents with perceived benefits, perception of ease and also different opinions about the process of recognition of EXPRESS programs by different experiences.

Keywords: An Accountant in Digital Era ; Attitude; Satisfaction; Recognition; The Recognition of Program “EXPRESS” Using

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Maneewong, P., & Sadmoon, S. (2020). A study of attitude and satisfaction toward the recognition of the express program of accountants in digital era. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 10(3), 663-675.

¹ College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin
96 Moo 3, Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya, Phutthamonthon, Nakhon Pathom, 73170, Thailand
Email: ajguitar.rmutr@gmail.com

² College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในประชาคมอาเซียน (AEC) ซึ่งวิชาชีพบัญชีเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีการเปิดเสรี ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องมีการเตรียมความพร้อมให้สามารถแข่งขันกับ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศต่างๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development) มีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจให้มีการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการยกระดับสำนักงานบัญชีไทยให้ก้าวหน้าและส่งเสริมการผลิตบัญชีบัณฑิตที่มีประสิทธิภาพ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาที่มีการสอนสาขาบัญชีจัดทำข้อตกลงร่วมกันในการผลิตเมล็ดพันธุ์นักบัญชีคุณภาพ โครงการ “สร้างนักบัญชีคุณภาพรุ่นใหม่ (young & smart accountants)” ผ่านการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมระบบ EXPRESS (Department of Business Development, 2017) เนื่องจากในปัจจุบันได้มีการผลิตบัณฑิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งที่ผ่านมาบัณฑิตเหล่านี้จะประสบปัญหาในการสมัครงานเนื่องจากขาดประสบการณ์ในการทำงาน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เล็งเห็นว่าหากได้ส่งเสริมและพัฒนาให้นักศึกษาสาขาบัญชีที่กำลังจะจบการศึกษาและเข้าสู่วิชาชีพบัญชีในอนาคตมีทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริง (simulation) และเป็นแรงงานคุณภาพที่มีความรู้ (knowledge workers) รวมทั้งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาคุณภาพวิชาชีพบัญชีของประเทศไทย

หลักสูตรบัญชีบัณฑิตมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานจึงมีการพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัย ทั้งในด้านภาษาและเทคโนโลยีให้เกิดเป็นนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ (1) การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจกับ

งานบัญชี เป็นการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำนักงานประเภทตารางงาน (spread sheet) ซึ่งมีหลายบริษัทที่พัฒนาขึ้นในธุรกิจ ทั้งชนิดเป็นโปรแกรมไม่มีลิขสิทธิ์ (open source) เช่น โปรแกรม calc หรือ โปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์และเป็นนิยามกันแพร่หลาย เช่น โปรแกรมสำนักงาน(excel) เป็นต้น และ (2) การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีเป็นการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีที่มีผู้พัฒนาขึ้นมาเพื่อจำหน่าย พัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้เอง หรืออาจจ้างนักเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาโปรแกรมบัญชีสำหรับใช้ในกิจการ ซึ่งการเลือกใช้รูปแบบนี้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานทางด้านบัญชีในระดับดีก็สามารถใช้งานโปรแกรมได้จากการฝึกอบรมโดยผู้จำหน่ายหรือผู้พัฒนาโปรแกรมนั้น เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปโปรแกรมระบบ EXPRESS และ โปรแกรมสำเร็จรูประบบ SAP เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่สถานประกอบการใช้สูงสุดได้แก่ EXPRESS ปัญหาที่พบจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีสูงสุดได้แก่ ความยากในการประยุกต์โปรแกรมให้เข้ากับลักษณะของธุรกิจ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีสูงสุด ได้แก่ โปรแกรมง่ายต่อการเข้าใจ และคุณลักษณะนักบัญชีที่กิจการพึงประสงค์ลำดับที่ 1 คือ ด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ รองลงไป คือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Srileang, 2006) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่จัดทำบัญชีเองและใช้โปรแกรมในการจัดทำบัญชีมีความต้องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในระบบเครื่องเดียว (stand alone) มีความสนใจใช้โปรแกรมบัญชีบนระบบ Windows และโปรแกรมที่ธุรกิจส่วนใหญ่ใช้ได้แก่ EXPRESS, FORMULA, EASY ACC และอื่นๆ ตามลำดับ (Likhitpaiboonseil, 2002) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จดทะเบียนเป็นบริษัท

จำกัด และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปส่วนใหญ่ใช้ Express Accounting (Poyoy, 2015)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการนำระบบโปรแกรมระบบ EXPRESS เข้ามาใช้จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและสามารถเชื่อมโยงไปสู่การปฏิรูปและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีให้กับนักบัญชียุคดิจิทัลได้ แต่ทั้งนี้ระบบบัญชี EXPRESS นั้นค่อนข้างมีความซับซ้อนและจากความซับซ้อนนี้จึงทำให้โปรแกรมระบบ EXPRESS ส่งผลต่อทัศนคติของนักบัญชียุคดิจิทัลในเชิงบวกและเชิงลบ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาโปรแกรมระบบ EXPRESS ว่าส่งผลต่อทัศนคติของนักบัญชียุคดิจิทัลอย่างไร และทัศนคติด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยอมรับโปรแกรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรและวางแผนทางการศึกษา และเป็นประโยชน์แก่นักบัญชียุคดิจิทัลในการวางแผนและเตรียมตัวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานหรือสถานประกอบการในปัจจุบัน รวมทั้งสถานประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคลและการวางระบบให้สอดคล้องกับสถานประกอบการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาทัศนคติของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร คือ นักบัญชียุคดิจิทัล ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ศาลายา พื้นที่ปทุมธานี และพื้นที่บางเขน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นอธิบายทัศนคติและระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจหรือการยอมรับในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล และปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าการใช้ และปัจจัยด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลแก่สถาบันทางการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีได้ทราบถึงทัศนคติของนักบัญชียุคดิจิทัลในการยอมรับการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS นำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรและวางแผนทางการศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาวิชาชีพทางการบัญชีต่อไป
2. เพื่อเป็นประโยชน์แก่นักบัญชียุคดิจิทัลในการวางแผนและเตรียมตัวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานหรือสถานประกอบการในปัจจุบัน
3. เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการเลือกใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล
4. เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล นำเสนอโดย Ajzen and Fishbein (1975) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (social psychology) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงการตัดสินใจเลือกโดยอาศัยหลักการและเหตุผล ที่

อิงจากเหตุผลส่วนตัวหรือทัศนคติและพฤติกรรมที่คล้อยตามกลุ่มส่งผลต่อความตั้งใจเลือกและส่งผลต่อการใช้ สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ (beliefs) ทัศนคติ (attitude) ความตั้งใจ (intention) และพฤติกรรม (behavior) สอดคล้องกับโครงสร้างของทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน นำเสนอโดย Ajzen (1985) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎี TRA และได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (perceived behavioral control) หลักการของ TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจากปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (attitude toward behavior) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (subjective norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (perceived behavioral control)

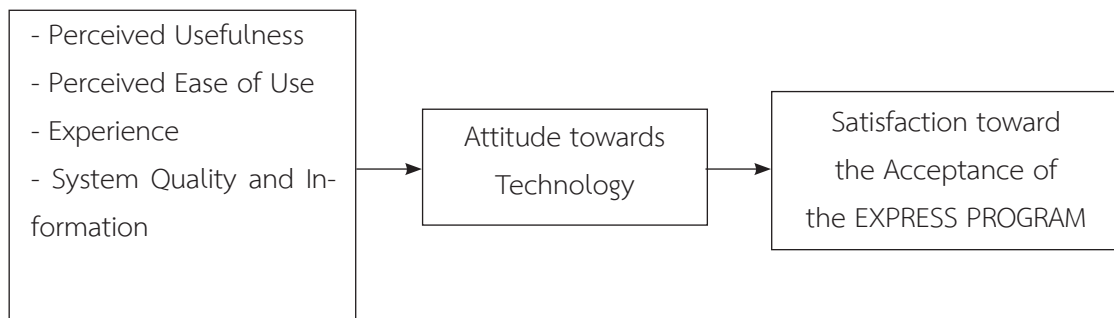
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis (1989) เป็นการพัฒนาเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA และทฤษฎี TPB หลักการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี คือการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ว่าผู้ใช้จะใช้เมื่อไรและจะมีแนวโน้มการใช้งานอย่างไร ดังแบบจำลองแสดงดังภาพ 3 อธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก (external variables) จะสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use)

ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (behavioral intention) สุดท้ายจะมีการใช้จริงตามมา (actual use) ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริงด้วย

การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่อธิบายถึงการตัดสินใจเลือกโดยอาศัยหลักการและเหตุผล ที่อิงจากเหตุผลส่วนตัวหรือทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจเลือกและส่งผลต่อการใช้ สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ (beliefs) ทัศนคติ (attitude) และพฤติกรรม (behaviour) สามารถนำมาประยุกต์กับการทำนายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีได้ (Ajzen & Fishbein, 1975) โดยการมองว่าทัศนคติต่อการใช้งานเป็นสิ่งทีก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (behavioural intention) สุดท้ายจะมีการใช้จริงตามมา (actual use)

งานวิจัยในครั้งนี้ มีการพิจารณาเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบ โดยเป็นการศึกษาภายใต้การตัดสินใจยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS การพิจารณาองค์ประกอบของทัศนคติในการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง ประชากรจำนวน 892 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ จำนวน 9 กลุ่มๆ ละ 7 คน รวมจำนวน 63 คน และตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวน 120 คน (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

แสดงจำนวนประชากร

ชั้นปี	นักบัญชียุคดิจิทัล หลักสูตร 4 ปี	นักบัญชียุคดิจิทัล 4 ปี เทียบโอน	นักบัญชียุคดิจิทัลที่สำเร็จ การศึกษาและมียานพาหนะ
พื้นที่ศาลายา	84 คน	55 คน	134 คน
พื้นที่ปทุมธานี	107 คน	58 คน	161 คน
วิทยาเขตวังไกลกังวล	71 คน	77 คน	145 คน
รวม 3 พื้นที่	262 คน	190 คน	440 คน
รวมทั้งสิ้น 892 คน			

เครื่องมือในการวิจัยวิธีการศึกษาทางการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยวิธีการทำสนทนากลุ่ม (focus group) โดยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเก็บข้อมูลจะใช้การบันทึกเสียงการสนทนาด้วยเทปบันทึกเสียงและการจดบันทึก และ (2) การวิจัยเชิงปริมาณ

(quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่วนที่ 2 การแสดงระดับความเห็นต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS และส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

แบบสอบถามออนไลน์

การวิเคราะห์ทัศนคติจากการทำการสนทนากลุ่ม ใช้การนับค่าและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าที่ได้แปลผลโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับค่าคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับค่าคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับค่าคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับค่าคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับค่าคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

มีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มาก

2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง น้อย

1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การศึกษาทัศนคติต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS

ผลการสนทนากลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ และควบคู่กันกับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานโปรแกรมเป็นสำคัญเป็นอันดับแรก บ่งชี้ว่า เมื่อโปรแกรมมีการใช้งานง่ายจะทำให้ก่อให้เกิดประโยชน์ให้กับผู้ใช้งาน ใน

การลดขั้นตอนในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด มีมาตรฐาน และผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ที่บ่งชี้ถึงการรับรู้การใช้โปรแกรมทั้งในด้านบวกและด้านลบที่จะช่วยให้การตัดสินใจยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากประสิทธิภาพที่ได้เรียนรู้ด้วยตนเองนั้นจะทำให้เข้าใจและสามารถนำมาพิจารณาประกอบการยอมรับระบบได้อย่างแม่นยำ และพบปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล และ คุณภาพของระบบ ผ่านการใช้งานและการตอบสนองของระบบ ที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานนั้น ระบบโปรแกรม EXPRESS เป็นโปรแกรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี การจัดทำรายงานทางการเงิน และข้อมูลทางการเงินที่มีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานที่รับรองโดยทั่วไป และระบบมีความเสถียรใช้งานได้ง่าย มีความปลอดภัยต่อการเก็บรักษาข้อมูล

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS น้อยกว่า 1 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้านได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานโปรแกรม และมีความคิดเห็นระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรม และด้านคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบ (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS โดยรวมและเป็นรายด้านของนักบัญชียุคดิจิทัล

การยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS		$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1	การรับรู้ประโยชน์	3.39	0.52	ปานกลาง
2	การรับรู้ความง่าย	3.35	0.66	ปานกลาง
3	ประสบการณ์	3.31	0.66	ปานกลาง
4	คุณภาพข้อมูลและคุณภาพระบบ	3.28	0.65	ปานกลาง
	โดยรวม	3.33	0.53	ปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS รับแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS แตกต่างกัน (ดูตาราง 3)

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้ประโยชน์ที่ได้

ตาราง 3

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS โดยรวมของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน

การยอมรับ โปรแกรมฯ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	p -value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.01	1.16	0.033*
	ภายในกลุ่ม	116	27.32	0.27	
	รวม	119	30.35		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้ความง่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS แตกต่างกัน (ดูตาราง 4)

ตาราง 4

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS โดยรวมของนักบัญชีดิจิทัลที่มี การรับรู้ความง่ายแตกต่างกัน (ANOVA)

การยอมรับ โปรแกรมฯ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.00	1.50	0.002*
	ภายในกลุ่ม	116	27.00	0.23	
	รวม	119	30.01		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์แตกต่าง โปรแกรมระบบ EXPRESS แตกต่างกัน (ดูตาราง 5) กันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับ

ตาราง 5

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS โดยรวมของนักบัญชีดิจิทัลที่มี ประสบการณ์แตกต่างกัน (ANOVA)

การยอมรับ โปรแกรมฯ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.86	0.93	0.000*
	ภายในกลุ่ม	116	31.03	0.26	
	รวม	119	32.89		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำบัญชีด้วยโปรแกรม กับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS ไม่ ระบบ EXPRESS มีการรับรู้ด้านคุณภาพของข้อมูลและ แตกต่างกัน (ดูตาราง 6) คุณภาพของระบบแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยว

ตาราง 6

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS โดยรวมของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มี การรับรู้คุณภาพข้อมูลและคุณภาพระบบแตกต่างกัน (ANOVA)

การยอมรับ โปรแกรมฯ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.02	0.958
	ภายในกลุ่ม	116	32.81	0.28	
	รวม	119	32.89		

การอภิปรายผล

บทวิเคราะห์ทัศนคติของกลุ่มจากการศึกษา ทัศนคติเกี่ยวกับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล มีขั้นตอน คือ ศึกษาการรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) ของโปรแกรมระบบ EXPRESS ผ่านขั้นตอนในการ ใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS และประโยชน์ที่ นักบัญชีรับรู้ถึงการลดขั้นตอนในการทำงาน และผล งานที่ได้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่รับรอง โดยทั่วไปผ่านการให้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ถูกต้องครบ ถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งการใช้งาน ระบบที่มีคุณภาพก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และ มีการรักษาข้อมูลได้อย่างปลอดภัย สอดคล้องกับ Wanmatee (2012) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทา โปรแกรมทางการบัญชี ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม กับกิจการ ความง่ายในการใช้งาน การเลือกโปรแกรม บัญชีที่เหมาะสมกับธุรกิจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงาน ทำให้ประหยัดเวลา ลดทรัพยากรมนุษย์ ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน และลดความผิดพลาด ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และสอดคล้องกับ Duangdara (2015) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการ เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสถานประกอบการ ได้แก่ ความเหมาะสมกับกิจการ คุณสมบัติของ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ค่าตอบแทนส่วนเพิ่ม การ เชื่อมโยงข้อมูล บริการหลังการขาย ความน่าเชื่อถือ

ของโปรแกรมบัญชีและผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายตามลำดับ การตัดสินใจในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง บัญชีขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง และสถานประกอบการ ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ขั้นตอนการเปรียบเทียบข้อมูลจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อนำมาพิจารณาถึงความตั้งใจใช้ระบบ (behavior intention) ซึ่งระบบงานทางการบัญชี เป็นพื้นเพองที่ สำคัญของทุกองค์กร ดังนั้น นักบัญชีจะต้องมีการปรับ ตัวอยู่เสมอตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และต้อง มีการเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางด้านบัญชีและเทคโนโลยี สารสนเทศทางการบัญชีควบคู่ไปด้วยเพื่อตอบสนอง ยุคดิจิทัล สอดคล้องกับ Duangdara (2015) ที่กล่าว ว่า สถานบันการศึกษา ควรมีการปรับหลักสูตรบัญชี โดยบรรจุวิชาที่เกี่ยวกับการนำโปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีมาใช้ในกิจการ มีการจัดประกวดทักษะ ของนักศึกษาที่สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการ บัญชี โดยอาจจะร่วมมือกับผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การอภิปรายผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ ต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS แบ่งเป็น 4 กรณีสำคัญดังนี้ (1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการ รับรู้ประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มนักบัญชียุคดิจิทัลมีการ

เรียนรู้ที่ต่างกัน โดยกลุ่มที่ 1 นักบัญชียุคดิจิทัล 4 ปกติเป็นกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS จากการเรียนรู้ในรายวิชาการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีและการอบรมในโครงการนักบัญชีคุณภาพที่จัดอบรมโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์จริงจากการใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS ในสถานประกอบการในรายวิชาสหกิจศึกษาทางการบัญชี กลุ่มที่ 2 นักบัญชียุคดิจิทัล 4 เทียบโอน เป็นกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลที่มีประสบการณ์จริงในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS จากสถาบันเดิมผ่านการพิจารณาโดยการเทียบหลักสูตรบัญชีบัณฑิตในรายวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และกลุ่มที่ 3 กลุ่มนักบัญชีดิจิทัลที่สำเร็จการศึกษาและทำงานแล้ว เป็นกลุ่มที่มีการเรียนรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบ EXPRESS ทั้งจากสถาบันทางการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรและมีประสบการณ์จริงในการใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS จากความแตกต่างนี้จึงทำให้นักบัญชีทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับ Chen (2008) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นจุดสำคัญส่งผลต่อกันและกันกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้ความง่ายแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS แตกต่างกัน เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับความยากและความง่ายของระบบหน่วยงาน เช่น หน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ เป็นต้น ที่มีระบบการบริหารจัดการที่แตกต่างกันทำให้ระบบในการจัดทำบัญชีนั้นย่อมมีความยากง่ายแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Chau and Hu (2002) พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการเมื่อเกิดการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานระบบจะทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบ โดยมีมุมมองถึงระบบการชำระ

เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าไม่มีความปลอดภัยและไม่น่าที่จะใช้งาน (3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS แตกต่างกัน เนื่องจากนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชีในหลักสูตร 4 ปีปกติหลักสูตรเทียบโอน และกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาแล้วนั้น มีประสบการณ์ในการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมระบบ EXPRESS ในลักษณะที่ต่างกันทั้งในการทำงานจริงและตามหลักสูตรที่เรียนที่มีความเข้มข้นแตกต่างกันนั้นจึงทำให้การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Davis (1989) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและการใช้งานจริง (actual use) ทัศนคติเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ และ 4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำบัญชีด้วยโปรแกรมระบบ EXPRESS มีการรับรู้ด้านคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากโปรแกรมระบบ EXPRESS เป็นโปรแกรมที่ได้มาตรฐานตามบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปในการจัดทำบัญชี มีระบบการจัดทำบัญชีที่เข้าใจง่าย และเป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยมในการใช้จัดทำบัญชีในหน่วยงานที่หลากหลาย เช่น ธุรกิจซื้อขายไป ธุรกิจผลิต และธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น สอดคล้องกับ Venkatesh and Bala (2008) พบว่า ประโยชน์และการใช้งานที่ง่ายและพัฒนาเครือข่ายที่ครอบคลุมของปัจจัยการยอมรับและการใช้งานระดับบุคคล จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีของพนักงาน สอดคล้องกับ Warshaw, Bagozzi and Davis (1989) พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจของผู้คน การรับรู้ความสะดวกในการใช้งานมีผลกระทบบต่อความตั้งใจเล็กน้อย แต่ผลกระทบนี้นลดลงเมื่อเวลาผ่านไป ทัศนคติได้รับผลกระทบเพียงบางส่วน

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับสื่อหรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่สอดคล้องกับวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสื่อต่างๆ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการเรียนรู้ของคนในยุคศตวรรษที่ 21 และเป็นทักษะพื้นฐานของกลุ่มเยาวชนยุคดิจิทัล

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS สามารถนำไปต่อยอดการทำวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS โดยการใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Models)

References

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J.Kuhl, & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* (pp.11-39). Springer.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice Hall.
- Chau, P. Y. K., & Hu, P. J. H. (2002). Investigating healthcare professionals' decisions to accept telemedicine technology: An empirical test of competing theories. *Information & Management*, 39, 297-311.
- Chen, L. D. (2008). A model of consumer acceptance of mobile payment. *International Journal of Mobile Communications*, 6(1), 32-52.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Department of Business Development. (2017). *Young and smart accountants*. Author. [In Thai]
- Duangdara, P. (2015). Factors that are important for the selection of accounting software program of the establishments in Amphoe Mueang, Pattani. Nakhon Ratchasima. *Journal of Business Administration, the Association of Private Higher Education Institutions (SAT)*, 4(1), 9-21. [In Thai]
- Likhitpaiboonseil, L (2002). *Factors to consider in purchasing accounting software of Small and Medium Enterprises*. Research Report of Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University. [In Thai]
- Poyoy, P. (2015). *Expectations on the efficiency of accounting software program of accounting staff in Rojana Industrial Park Phra Nakhon Si Ayutthaya province*. Research Report of Faculty of Business and Information Technology Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. [In Thai]
- Srileang, M. (2006). *The choice of accounting software. And the accountant's desirable characteristics of the establishment*. Master's Thesis of Accounting, Burapa university. [In Thai]
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Journal of Compilation*, 39(2), 273-315.
- Wanmatee, P. (2012). Factors affecting purchase of accounting software in manufacturing industry in Bangkok Metropolis. *Bangkok University Conference*, 1(1), 3-15. [In Thai]
- Warshaw, P. R., Bagozzi, R. P. & Davis, F. D. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.