

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม  
สำหรับกิจการการค้าและบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
: ทรรศนะของผู้ทำบัญชี

Factor Affecting The Intention to Use Accounting Software Packages of a  
Small Businesses Trading and Services Sector for Serving in ASEAN  
Economic Community (AEC) : Thai Accountants 's Perspectives.

Received: September 8, 2018  
Revised: January 7, 2019  
Accepted: January 15, 2019

ชาญชัย อรรคผาติ (Chanchai Arkaphati)\*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเห็นของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อมภาคธุรกิจการค้าและบริการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่รองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อมพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่ออธิบายผลในเชิงพรรณนา และวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อยู่ในธุรกิจประเภทบริการ มีอายุในช่วงระหว่าง 20 ปี – 30 ปี และมีประสบการณ์ทำงานช่วงระหว่าง 3-5 ปี ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในด้านคุณภาพควรรองรับการบันทึกข้อมูลที่มีรายละเอียดตามรูปแบบมาตรฐานบัญชีแต่ละประเทศสมาชิก เก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก และเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรมีคุณสมบัติรองรับการบันทึกบัญชีได้หลากหลายสกุลเงินตามแต่ละประเทศสมาชิก โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรให้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นและสามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจในการบริหารได้ทันที ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ผู้ทำบัญชีเห็นว่าผู้ผลิตควรมีทีมพัฒนาเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ เมื่อต้องมีการปรับเปลี่ยนรองรับการทำงานภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ผลิตควรมีบริการด้านอบรมการใช้งานและการให้บริการด้านการวางระบบซอฟต์แวร์เพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้งานในกลุ่มประเทศสมาชิก ปัจจัยเงื่อนไขด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เห็นว่าผู้ผลิตควรมีบริการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาผ่านระบบออนไลน์ รองลงมาเห็นว่าโปรแกรมบัญชีควรรองรับแพลตฟอร์มของไอเอส ที่หลากหลาย และควรมีบริการด้านการบำรุงรักษาระบบและบริการตรวจเช็คทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมถึงควรมีการให้บริการ

\* อาจารย์ประจำ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

Lecturer from Faculty of Information Communication and Technology, Silpakorn University.

Email: aj.chanchai@gmail.com

หลังการขายที่ดี จากผลวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีสมการถดถอยเชิงพหุตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และเงื่อนไขสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมของผู้ทำบัญชีเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้ รองลงมาคือด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านคุณภาพของระบบ ตามลำดับ และพบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามและส่งผลในเชิงอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ทำบัญชี

### Abstract

This research was to study factors affecting the intention of the accountants in a small enterprises commercial and services sector to use accounting software to support for entry into the ASEAN Economic Community (AEC). The questionnaire was used for collecting data from 400 accountants in a small enterprise in Bangkok and the data was analyzed by statistical program to describe the results from descriptive analysis and inference analysis for testing the hypothesis.

The results revealed most of the samples were female in the service business, age between 20-30 years old and 3-5 year experience employees. The results showed the factors affecting the intention to use accounting software in the quality of the accounting system, it was found that should be able to support the recording of detailed information in a standard format of each countries and can store a much data. Moreover the program should have the ability to save difference currency and should provide the necessary information and can be used for analysis and decision making. In the factors of quality services affecting to the intention to use the accounting software founded the manufacturer should have a development team to handle software problems when users need to adapt to work under the framework of the ASEAN Economic Community and should provide training and Implementation software to support all users in the community. The factors of facilitating condition affecting to intention to use the accounting software founded the manufacturer must support and solve customers problems online, The accounting software should support a variety of operating system platforms and include system maintenance services and hardware, software testing services and have a good after-sales services.

The result from statistical analysis was performed by multiple regression of three independent variables : system quality, service quality and facilitating conditioning. The results showed that all the variables affecting the attitudes of accountants in small enterprises to make a decision to use the accounting software to support for entry into the ASEAN Economic Community. It was also found that all three variables were correlated with the variables and influenced the intention to use the accounting software to support for entry into the ASEAN Economic Community at a significant level .05.

**Keywords:** Accounting Software, ASEAN Economic Community (AEC), Accountants

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community : AEC) ซึ่งเป็นการรวมตัวของประเทศในอาเซียน จำนวน 10 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และประเทศบรูไนดารุสซาลาม เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกันและมีผลประโยชน์ต่อกลุ่มประเทศสมาชิกในการมีอำนาจต่อรองกับคู่ค้าได้มากขึ้น รวมถึงสนับสนุนการนำเข้าส่งออกสินค้าและบริการในกลุ่มประเทศสมาชิก และสนับสนุนการทำงานของกลุ่มแรงงานในชาติอาเซียน (ัญญลักษณ์ วีระสมบัติ, 2555) การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วยเป้าหมายสำคัญ 4 ประการ (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2556) ได้แก่ การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวในกลุ่มสมาชิกอาเซียน การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค และบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ดังนั้นจุดมุ่งหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะก่อให้เกิดการเปิดเสรีทางการค้า การบริการ ด้านการลงทุนและการเคลื่อนย้ายเงินลงทุน ช่วยเสริมธุรกิจด้านความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนโยบายการแข่งขันและด้านภาษี โดยวิชาชีพผู้จัดทำบัญชี เป็นวิชาชีพที่ต้องมีการเตรียมพร้อมและปรับตัวทักษะต่าง ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ รวมถึงจะต้องมีเครื่องมือเพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลในการทำบัญชี ซึ่งพบว่ากิจการได้นำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปมาใช้ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลและช่วยผู้จัดทำบัญชีปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น เพื่อประมวลผลและการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กรได้รวดเร็ว จากข้อมูลการสำรวจของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ ในการผลิตซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ในประเทศไทย พ.ศ.2558 มีมูลค่ารวมกว่า 52,561 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ, 2559) นอกจากนี้ อติเรก ปฏิทัศน์ (2555) นายกสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไทย กล่าวถึงการเปิดเสรีภาคการบริการของเออีซี (AEC) ว่าเป็นโอกาสดีที่จะเข้าถึงตลาดโลกที่ไร้พรมแดนและมีขนาดใหญ่ ทีวีศักดิ์ กอนันตกุล (2555) อธิบายถึงความสำคัญของการพัฒนาซอฟต์แวร์ของไทยให้มีมาตรฐาน มีการปรับปรุงพัฒนาซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น ด้านระบบโปรแกรม ด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านส่วนประกอบของโปรแกรม คุณสมบัติของโปรแกรม และเทคโนโลยีที่ใช้ จากกรณีข้างต้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงปัญหาเพื่อศึกษาความเห็นของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับเพื่อการตัดสินใจในการ

เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของผู้จัดทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็ก ทั้งภาคธุรกิจการค้าและภาคธุรกิจบริการ เพื่อพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเห็นของผู้จัดทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็ก ภาคธุรกิจการค้าและบริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการยอมรับเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของผู้จัดทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็ก ภาคธุรกิจการค้าและบริการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีระบบสารสนเทศทางการบัญชี และความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
2. ความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์การ
3. ผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
4. ทฤษฎีการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology :UTAUT)
5. ทฤษฎีประเมินความสำเร็จในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ (Information System Success Model : IS Success Model)

#### ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็ก ในธุรกิจซื้อขายสินค้าและธุรกิจบริการ วิธีคัดเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีการกำหนดขอบเขตการวิจัยโดยจัดเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็ก ที่มีพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ข้อมูลในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2558 พบว่ามีสถานประกอบการประเภทธุรกิจการค้าและธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 245,476 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) เมื่อนำมาแยกตามขนาดของสถานประกอบการ พบว่าเป็นสถานประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งตรงตามเกณฑ์ในการแยกประเภทว่าเป็นวิสาหกิจขนาดเล็ก โดยมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 รายต่อสถานประกอบการ และมีมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรในกิจการไม่เกิน 50 ล้านบาท ซึ่งพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 239,078 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 97.39 จากจำนวนสถานประกอบการประเภทธุรกิจการค้าและธุรกิจการค้าให้บริการที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2559) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณในกรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1967) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

(Multi-Stage sampling) อาศัยวิธีแบบความน่าจะเป็น ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) จากการนำรายชื่อสถานประกอบการขนาดเล็กทั้งภาคธุรกิจการค้าและภาคธุรกิจบริการ มาคัดแยกจัดเรียงโดยแบ่งตามเขตพื้นที่ของที่ตั้งสถานประกอบการตามการแบ่งเขตปกครองในกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนทั้งสิ้น 50 เขต (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2559) แล้วนำรายชื่อทั้งหมดมาแบ่งกลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่า ๆ กันทั้งสองธุรกิจได้แก่ ธุรกิจประเภทซื้อขาย และธุรกิจประเภทการให้บริการ โดยใช้วิธีแบ่งแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากันทั่วเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละพื้นที่ทั่วเขตกรุงเทพมหานครในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม ที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาข้อมูลในทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกำหนดผังการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย มีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ทั้งด้านของความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิช่วยในการตรวจสอบและตรวจทานข้อคำถามในแต่ละข้อเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคำถามในแต่ละตัวแปร และมีการปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามตามคำชี้แจงและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และปรับแก้ไขก่อนจะนำไปใช้เพื่อการทดสอบในกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น แล้วนำผลที่ได้มาประเมินหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficiency ได้ผลเท่ากับ 0.823 จากจำนวนข้อคำถาม 18 ข้อ ถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนที่จะนำไปใช้เพื่อการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยอธิบายผลสถิติในเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นจะใช้วิธีวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร และวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อนำผลที่ได้มาอธิบายผลการวิจัยและสรุปผล

### ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้จัดทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็ก ในภาคธุรกิจซื้อขายสินค้าและภาคธุรกิจบริการ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชี จำนวน 400 ราย (N=400) เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และเพศหญิง จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 ปี – 30 ปี เป็นจำนวนทั้งสิ้น 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาอายุน้อยอยู่ในช่วงระหว่าง 31 ปี- 40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และรองลงมาอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 10.75 ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาพบว่ามีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในช่วงระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ทำบัญชีในประเภทธุรกิจบริการ มากที่สุด เป็นจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาอยู่ในธุรกิจประเภท ซื้อ-ขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 44.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.1** ความเห็นของผู้ทำบัญชีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
<b>ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)</b>			
1. โปรแกรมบัญชีสามารถรองรับการบันทึกข้อมูลที่มีรายละเอียดตามรูปแบบมาตรฐานบัญชีแต่ละประเทศสมาชิก และเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมากขึ้น	4.69	0.465	เห็นด้วยมากที่สุด
2. โปรแกรมบัญชีให้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และตัดสินใจในการบริหารได้ทันที	4.55	0.498	เห็นด้วยมากที่สุด
3. โปรแกรมบัญชีมีคุณสมบัติรองรับการบันทึกบัญชีได้หลากหลายสกุลเงินตามอัตราแลกเปลี่ยนในแต่ละประเทศสมาชิก	4.69	0.463	เห็นด้วยมากที่สุด
4. โปรแกรมบัญชีมีคุณสมบัติรองรับการทำงานได้มากกว่าหนึ่งภาษา และสามารถสับเปลี่ยนภาษาได้ตามแต่ละประเทศสมาชิก	4.32	0.466	เห็นด้วยมากที่สุด
5. โปรแกรมบัญชีเป็นมาตรฐานสากลในการออกรายงานตามรูปแบบ IFRS และปรับแก้ไขให้เข้ากับมาตรฐานทางการบัญชีตามรูปแบบรายงานทางการเงินของแต่ละประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.19	0.474	เห็นด้วยมาก
6. โปรแกรมบัญชีมีมาตรฐานในด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบที่ดี รองรับการทำงานตามรูปแบบแต่ละประเทศสมาชิก	4.34	0.637	เห็นด้วยมากที่สุด
7. โปรแกรมบัญชีมีประสิทธิภาพสูง และสามารถประมวลผลการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.43	0.596	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลวิจัยด้านความเห็นของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม ในการให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) พบว่าทุกประเด็นคำถามโดยส่วนใหญ่ ผู้ทำบัญชีให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมี 2 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสามารถรองรับการบันทึกข้อมูลที่มีรายละเอียดตามรูปแบบมาตรฐานบัญชีแต่ละประเทศสมาชิก และสามารถบันทึกเก็บข้อมูลบัญชีได้ในปริมาณมากขึ้น ( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = 0.465) และเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรมีคุณสมบัติรองรับการบันทึกบัญชีได้หลากหลายสกุลเงินตามอัตราแลกเปลี่ยนในแต่ละประเทศสมาชิก ( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = 0.463) ส่วนในประเด็นรองลงมาผู้ทำบัญชีเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรให้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น และสามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจในการบริหารได้ทันที ( $\bar{x} = 4.55$ , S.D. = 0.498) ลำดับความเห็นรองลงมาเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ควรมีประสิทธิภาพสูง และสามารถประมวลผลการทำงานได้อย่างรวดเร็ว

( $\bar{x}$  = 4.43, S.D. = 0.596) ลำดับรองลงมาให้ความเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจะต้องมีมาตรฐานในด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบที่ดี รองรับการดำเนินงานตามรูปแบบแต่ละประเทศสมาชิก ( $\bar{x}$  = 4.34, S.D. = 0.637) และเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีควรจะต้องมีคุณสมบัติรองรับการทำงานได้มากกว่าหนึ่งภาษา และสามารถสับเปลี่ยนภาษาได้ตามแต่ละประเทศสมาชิก ( $\bar{x}$  = 4.32, S.D. = 0.466) และลำดับสุดท้ายเห็นว่าโปรแกรมควรมีมาตรฐานสากลในด้านรายงานตามรูปแบบ IFRS และปรับแก้ไขให้เข้ากับมาตรฐานบัญชีตามรูปแบบรายงานการเงินแต่ละประเทศได้ ( $\bar{x}$  = 4.19, S.D. = 0.474)

**ตารางที่ 4.2** ความเห็นของผู้ทำบัญชีต่อปัจจัยในด้านคุณภาพของการบริการ (Services Quality) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
<b>คุณภาพของการบริการ (Services Quality)</b>			
1. ผู้ผลิตมีบริการด้านอบรมการใช้งาน และการให้บริการด้านวางระบบซอฟต์แวร์บัญชี สำหรับองค์กร เพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้งานในกลุ่มสมาชิกประเทศเออีซี (AEC)	4.69	0.463	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ผู้ผลิตมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง (Update) เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	4.57	0.496	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ผู้ผลิตมีทีมพัฒนาโปรแกรมรองรับการแก้ไขปัญหาในการทำงานด้านซอฟต์แวร์ตลอดเวลาที่ใช้งาน เมื่อต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการทำงานภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.71	0.457	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ผู้พัฒนาโปรแกรม มีบุคลากรพร้อมในการรองรับการดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา (Customer Service & Support) เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาในด้านการใช้งาน	4.32	0.468	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ในการประเมินความเห็นของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม ในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในด้านคุณภาพของการบริการ (Services Quality) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผลการวิจัยพบว่าผู้ทำบัญชีต่างให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นคำถาม เกี่ยวกับด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยพบว่าประเด็นคำถามที่ผู้ทำบัญชีให้ระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้พัฒนาระบบควรมีทีมพัฒนาโปรแกรมรองรับการแก้ไขปัญหาในการทำงานด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตลอดเวลาที่ใช้งาน เมื่อต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการทำงานภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ( $\bar{x}$  = 4.71, S.D. = 0.457) รองลงมาเห็นด้วยว่าผู้พัฒนาระบบควรมีบริการด้านอบรมการใช้งาน และการให้บริการด้านวางระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีบัญชีสำหรับองค์กร เพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้งานในกลุ่มสมาชิกประเทศเออีซี ( $\bar{x}$  = 4.69, S.D. = 0.463) ความเห็นลำดับรองลงมาเห็นด้วยว่าผู้พัฒนาระบบควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Update) เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่มีการ

เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ( $\bar{x}$  = 4.57, S.D. = 0.496) และความเห็นในลำดับสุดท้ายเห็นด้วยว่าผู้พัฒนาโปรแกรมมีบุคลากรพร้อมในการรองรับการดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา (Customer Service & Support) เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาในด้านการใช้งาน ( $\bar{x}$  = 4.32, S.D. = 0.468) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ความเห็นของผู้ทำบัญชีต่อปัจจัยเงื่อนไขด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
<b>เงื่อนไขด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition)</b>			
1. ผู้ผลิตให้บริการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการ Remote บริการส่งไฟล์แก้ไข บริการติดตั้งระบบผ่านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ	4.70	0.458	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ผู้ผลิตให้บริการด้านการบำรุงรักษาระบบ และบริการในการตรวจเช็คทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ให้แก่ลูกค้า	4.56	0.497	เห็นด้วยมากที่สุด
3. โปรแกรมบัญชีรองรับ Platform ของระบบ OS ได้หลากหลายตามแต่ละประเทศสมาชิกที่มีการใช้งานหลากหลาย เช่น Window, Mac , Android ,Linux หรือ Opensource อื่นๆ	4.69	0.464	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ผู้ผลิตมีการให้บริการหลังการขายอื่น ๆ และคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละครั้ง ในราคาที่สมเหตุสมผลให้แก่ลูกค้า	4.34	0.473	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ในการประเมินความเห็นของผู้ทำบัญชี ในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยเงื่อนไขด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) ที่มีผลในการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่าผู้ทำบัญชีให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นคำถาม โดยประเด็นความเห็นที่มีผลความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เห็นว่าผู้พัฒนาระบบควรมีบริการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการรีโมท (Remote) บริการส่งไฟล์แก้ไข บริการติดตั้งระบบผ่านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ เป็นต้น ( $\bar{x}$  = 4.70, S.D.=0.458) รองลงมาเห็นว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ควรรองรับแพลตฟอร์ม ของระบบโอเอส (Operating System) ได้หลากหลายตามแต่ละประเทศสมาชิกที่มีการใช้งานที่หลากหลาย เช่น Window, Mac , Android, Linux หรือ Opensource อื่น ๆ ( $\bar{x}$  = 4.69, S.D.=0.464) ลำดับรองลงมาเห็นว่าผู้พัฒนาระบบควรมีบริการด้านการบำรุงรักษาระบบ และบริการในการตรวจเช็คทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้แก่ลูกค้า ( $\bar{x}$  = 4.56, S.D.=0.497) และลำดับสุดท้ายเห็นด้วยว่าผู้พัฒนาระบบควรมีการให้บริการหลังการขายอื่น ๆ และคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละครั้ง ในราคาที่สมเหตุสมผลให้แก่ลูกค้า ( $\bar{x}$  = 4.34, S.D.=0.473) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ความเห็นของผู้ทำบัญชี ในความตั้งใจในการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
<b>การยอมรับในการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</b>			
1. ข้าพเจ้ารู้สึกสนใจที่จะใช้โปรแกรมบัญชีที่มีฟังก์ชันมาตรฐานเพื่อรองรับรูปแบบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.82	0.383	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ข้าพเจ้ามีความต้องการเปลี่ยนไปใช้โปรแกรมบัญชีที่มีคุณภาพรองรับการทำงานเพื่อรองรับรูปแบบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.75	0.432	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่มีคุณสมบัติรองรับสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายใน 3-6 เดือนข้างหน้า	4.31	0.463	เห็นด้วยมากที่สุด

จากผลการวิจัยในตารางที่ 4.4 ความเห็นของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผลวิจัยพบว่าผู้ทำบัญชีต่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้ทำบัญชีรู้สึกสนใจที่จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีรูปแบบการใช้งานมาตรฐาน เพื่อรองรับรูปแบบการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ( $\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.383) รองลงมาเห็นว่ามีความต้องการที่จะเปลี่ยนไปใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีคุณภาพ เพื่อรองรับการทำงานในรูปแบบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ( $\bar{X}$ =4.75, S.D.=0.432) และรองลงมาเห็นด้วยว่ามีแนวโน้มที่จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่มีคุณสมบัติรองรับสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ภายใน 3-6 เดือนข้างหน้า ( $\bar{X}$ = 4.31, S.D.=0.463) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ตัวแปร	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
คุณภาพของระบบ	0.189	0.037	0.204	5.078	.024
คุณภาพของการให้บริการ	0.324	0.041	0.331	7.824	.032
เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	0.374	0.040	0.389	9.390	.011

$$\text{ค่าคงที่} = 0.565 ; SE_{est} = 0.154$$

$$R = 0.804 ; R \text{ Square} = 0.646 ; F = 240.614 ; p\text{-value} = .002$$

จากผลวิจัยตารางที่ 4.5 พบว่าตัวแปรทั้งสามด้านที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และปัจจัยด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้ (Facilitating Condition) ล้วนส่งผลต่อทัศนคติของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็กลง ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ระบบบัญชีสำเร็จรูปเพื่อสามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

อาเซียน ที่มีค่าสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้ (Facilitating Condition) ซึ่งมีค่า  $\beta = 0.389$  ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งมีค่า  $\beta = 0.331$  และตัวแปรสุดท้ายที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อทัศนคติความเห็นของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็ก ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ระบบบัญชีสำเร็จรูป เพื่อสามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ ตัวแปรในด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ซึ่งมีค่า  $\beta = 0.204$  สรุปผลได้ว่า ปัจจัยทั้งสามด้านล้วนมีผลต่อความตั้งใจในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีบัญชีสำเร็จรูป เพื่อสามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบหรือผู้ให้บริการ ที่ต้องการให้ผู้ทำบัญชีที่อยู่ในองค์การวิสาหกิจขนาดย่อม มีความตั้งใจที่ดีในเชิงบวกต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่สามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สรุปว่าในการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น สามารถนำตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยในด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ปัจจัยในด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และปัจจัยในด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ (Facilitating Condition) เพื่อนำไปพยากรณ์ถึงความตั้งใจของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม ในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่สามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้ทั้ง 3 ตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $sig < 0.05$ )

นอกจากนี้ผลวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธีสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ( $R = 0.804$ ;  $R \text{ Square} = 0.646$ ) และมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี จากตารางสรุปผลข้างต้น สามารถอธิบายผลสมมติฐานจากการวิจัยที่ตั้งไว้ดังนี้ สมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่าตัวแปรในด้านคุณภาพของระบบ พบว่ามีอิทธิพลและส่งผลต่อการยอมรับในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ( $\beta = 0.204$  ;  $p < 0.05$ ) สรุปว่ายอมรับสมมติฐาน  $H_1$  จากสมมติฐาน  $H_2$  พบว่าตัวแปรด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่ามีอิทธิพลและส่งผลต่อการยอมรับในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ( $\beta = 0.331$ ;  $p < 0.05$ ) สรุปว่ายอมรับสมมติฐาน  $H_2$  และจากสมมติฐาน  $H_3$  พบว่าตัวแปรด้านเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกจากระบบซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป พบว่ามีอิทธิพลและส่งผลต่อการยอมรับในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ( $\beta = 0.389$ ;  $p < 0.05$ ) สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐาน  $H_3$

นอกจากนี้สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย มาใช้ประโยชน์ในการนำไปพยากรณ์เพื่อทราบความเห็นของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม ในการประเมินความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้คิดเป็นร้อยละ 64.6 หรือ 64.60% ส่วนที่เหลืออีก 35.40% นั้น สามารถอธิบายผลได้ว่าเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรในด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้านที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลมาอธิบายข้างต้น ในมุมมองของผู้วิจัยยกตัวอย่างที่คาดว่าเป็นไปได้ เช่น

ด้านระบบความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัย ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเลือกใช้ระบบ ด้านความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ ในด้านความเสี่ยงจากการใช้งานระบบ เป็นต้น จำเป็นที่จะต้องมีการพิสูจน์และสามารถนำผลที่คาดคะเนนี้ไปใช้เพื่อการวิจัยต่อไปในอนาคต

จากผลวิจัยข้างต้น สามารถเขียนในรูปแบบสมการเพื่อนำไปใช้ในการพยากรณ์ทัศนคติของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดเล็กลงในภาคธุรกิจการค้าและภาคธุรกิจบริการ เพื่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป ในการรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสรุปเป็นสมการเพื่อการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\text{การยอมรับในการใช้ระบบบัญชีสำเร็จรูปเพื่อรองรับการสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน} = 0.565 + 0.189 (\text{คุณภาพของระบบ}) + 0.324 (\text{คุณภาพของการให้บริการ}) + 0.374 (\text{เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ})$$

### สรุปผลและอภิปรายผลวิจัย

จากผลการวิจัยที่ปรากฏ พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของการบริการ (Services Quality) และด้านปัจจัยเงื่อนไขอำนวยความสะดวก (Facilitating Condition) มีความสัมพันธ์กัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อมของกิจการการค้าและธุรกิจบริการ ในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าจากทั้งสองตัวแปรข้างต้น ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการบริการ สอดคล้องกับผลยืนยันจากทฤษฎีการประเมินความสำเร็จของประสิทธิผลในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (1992) ซึ่งประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศ ที่ผู้ใช้ตัดสินใจเลือกนำมาใช้ และมีผู้วิจัยหลากหลายได้พิสูจน์และยืนยันผลทฤษฎีนี้ว่ามีความน่าเชื่อถือในระดับสูง (Matlin, 1979; DeLone and McLean, 1992, 2002, 2003 ; Gable, 1996; Irani and Love, 2000; Gable et al, 2008; Lee et al., 2009) ซึ่งผู้ใช้ระบบต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพของการบริการ (Services Quality) ว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้เทคโนโลยี จากผลวิจัยนี้เมื่อนำทฤษฎีมาวิเคราะห์กับการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้งานด้วยเช่นกัน โดยพบว่าตัวแปรด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ถือเป็นปัจจัยหลักพื้นฐานที่เทคโนโลยีพึงจะต้องมี เนื่องจากผู้ใช้งานเทคโนโลยีต่างเห็นว่าระบบที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ง่ายขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Julia Smith (1999) ที่อธิบายถึงความสำคัญและความจำเป็นของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจปัจจุบันว่าก่อให้เกิดผลบวกอย่างมากต่อองค์กร ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยจัดการด้านข้อมูลในด้านบัญชี และนำมาซึ่งประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นภายในองค์กร หากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบจะเป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน และส่งผลไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบมาใช้งานต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้พบว่า งานวิจัยของ Sabherwal et al., (2006) ให้ผลยืนยันสมมติฐานที่ได้จากการวิจัย สอดคล้องกับผลการวิจัยนี้โดยอธิบายว่าคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความเกี่ยวเนื่องกับการวัดคุณภาพของข้อมูลที่ระบบสร้างและแสดงผล ซึ่งคุณภาพ ของระบบเป็นปัจจัยสำคัญและส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ สอดคล้องกับ Seddon and Kiew (1996) ยืนยันผลถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณภาพของระบบ กับความตั้งใจในการใช้งานระบบว่ามี ความสัมพันธ์กันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ตามหลักทฤษฎีที่นักวิจัยข้างต้นได้กล่าวไว้ ว่าคุณภาพของระบบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้งานระบบของผู้ใช้งานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับแบบจำลองทฤษฎีการประเมินความสำเร็จจากการใช้งาน ตามผลงานวิจัยของ Delone and McLean, (1992) ที่มีการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีเดิมอีกครั้ง มีการยอมรับสมมติฐานว่าคุณภาพของระบบนั้นมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องในทิศทางบวกกับความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับผลวิจัยจาก ของ Rai et al, (2002) ที่สรุปจากสมมติฐานการวิจัยว่าคุณภาพของระบบ (System Quality) นั้นมีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการวิจัยคุณภาพของระบบที่ผู้ทำบัญชีต้องการจะเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการทำงานของระบบ เพื่อที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมา โดยคุณภาพของระบบในด้านการใช้งาน จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า สอดคล้องกับ Delone และ McLean (1992) ที่อธิบายว่าคุณภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ ผู้จัดทำบัญชีจะตัดสินใจเลือกใช้ จะต้องมีความสมบูรณ์ (Feature) ที่มองเห็นได้จากภายนอกของระบบ และสามารถ ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) ตามทฤษฎีการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) หากผู้ใช้งาน มีการรับรู้ว่าซอฟต์แวร์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และผู้ใช้งานรับรู้ได้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) ประกอบกัน เพื่อสามารถรองรับการเปลี่ยนเพื่อก้าวสู่การทำงานตามรูปแบบประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Haruvy et al. (2008) ที่อธิบายถึง แบบจำลองทฤษฎีการประสบความสำเร็จจากการเลือกใช้เทคโนโลยี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ที่อธิบายวิธีการและเหตุผลในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ แต่ละบุคคล ที่เชื่อว่าผู้ใช้งาน จะรับรู้ถึงการเพิ่มประสิทธิภาพ และประโยชน์ที่จะได้รับในการทำงานของตน ซึ่งผู้ใช้งานเองจะเป็นผู้ที่ประเมินและตัดสินใจ

นอกจากนี้ผลวิจัยพบว่า ตัวแปรในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Condition) พบว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในมุมมองของผู้ทำบัญชีที่มี ค่ามากที่สุด และมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการตัดสินใจใช้งานของผู้ทำบัญชี สอดคล้องกับทฤษฎีของ Venkatesh et al. (2003) ที่อธิบายถึงความสำคัญของตัวแปรด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานที่มี ผลต่อผู้ใช้งานระบบในการประเมินการใช้งานด้านเทคโนโลยี เมื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การที่จะทำให้ข้อมูลหรือสารสนเทศทางการบัญชีนั้นสามารถรองรับการทำงานโดยมีส่วนร่วมประกอบในการ ทำงาน (Feature) และมีระบบหน้าที่ในการทำงาน (Function) ที่รองรับการบันทึกข้อมูลและการแสดงผลของ ระบบได้ตรงกับรูปแบบการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และตามมาตรฐานการใช้งานในด้านบัญชีของแต่ละ

ประเทศสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ย่อมจะต้องคำนึงถึงปัจจัยในหลายด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อการตัดสินใจและการพิจารณาในการเลือกใช้ระบบ เพื่อให้การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีหรือซอฟต์แวร์นั้นเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง ซอฟต์แวร์ที่นักบัญชีเลือกใช้สามารถรองรับการใช้งานในการจัดเก็บข้อมูล การปฏิบัติงาน เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ ซึ่งภาควิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทยนั้นแต่ละประเภทของธุรกิจ ย่อมมีความต้องการในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนี้ จะช่วยทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ทำบัญชีในกลุ่มวิสาหกิจขนาดย่อม ในภาคธุรกิจการค้าและภาคธุรกิจบริการมีความต้องการ เพื่อการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการใช้งานจริงภายในองค์กรในอนาคต

ภายหลังประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเต็มตัว ในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลาง ย่อมมีความต้องการในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเลือกใช้ระบบซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูปเพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดทำบัญชีในองค์กรที่แตกต่างกันตามความต้องการและรูปแบบการใช้ในการที่จะทำให้ข้อมูลหรือสารสนเทศทางการบัญชีนั้นสามารถรองรับการทำงานโดยมีส่วนประกอบในการทำงาน (Feature) และมีระบบหน้าที่ในการทำงาน (Function) ที่รองรับการบันทึกข้อมูลและการปฏิบัติงานเพื่อรองรับความต้องการที่แท้จริงได้ พิจารณาถึงความสามารถของระบบในการแสดงผล ได้ตรงกับรูปแบบในการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และตามรูปแบบมาตรฐานการใช้งานในด้านบัญชีของแต่ละประเทศสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ย่อมจะต้องคำนึงถึงปัจจัยในหลายด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถรองรับการใช้งานเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ ซึ่งภาคธุรกิจแต่ละส่วน ย่อมมีความต้องการในการใช้งานจากระบบที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษานี้ ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบในการทราบถึงการตัดสินใจของผู้ทำบัญชีและเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อต่อยอดในอนาคต เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อมุมมองของผู้ทำบัญชีต่อการเลือกใช้ซอฟต์แวร์บัญชีสำเร็จรูป ในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในอนาคตต่อไป

### ประโยชน์ที่ได้รับและการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดย่อม สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เพื่อการเลือกผลิตภัณฑ์โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้เหมาะสมต่อผู้ทำบัญชีภายในองค์กร เพื่อพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ช่วยให้ผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความตั้งใจเพื่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ของผู้ทำบัญชีในวิสาหกิจขนาดย่อม เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เกิดขึ้นในประเทศไทย
3. บริษัทผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้ตรงกับความต้องการของผู้ทำบัญชี สำหรับการเลือกใช้โปรแกรมในการเก็บข้อมูลและประมวลผลทางด้านบัญชีภายในองค์กร เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

## Reference

- Boockholdt, J. L. (1999). Accounting Information Systems. 5<sup>th</sup> Irwin/McGraw-Hill. Chan S. L., (2000). Information technology in business processes", Business Process Management Journal, Vol. 6 Issue: 3, pp.224-237.
- Delone, W.H. and Mclean, E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Information Systems Research, 3, 60-95.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, Vol.19 No.4, pp. 9-30.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. (2002). Information systems success revisited. Proceedings of the 35<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, Hawaii, pp 238-249.
- Department of Software Industrial Promotion of Thailand. (2011). 'ēkkasānkromsongsoēm' utsāhakam sōpwæ hængprathētthai [Publication from Department of Software Industry Promotion of Thailand] Bangkok.
- Gable, G. (1996). A Multidimensional Model of Client Success When Engaging External Consultants. Management Science (42:8), pp. 1175-1198.
- Institute of Small and Medium Enterprises. (2011). ēkkasān phōēiphraē kānsamruāt mūnlakhā talāt 'ai thī sathāban wisāhakit khanāt klāng læ khanāt yōm. [Publication from Institute of IT Market Survey Small and Medium Enterprises] Bangkok.
- Julia Smith. (1999). Information technology in the small business: establishing the basis for a Management information system. Journal of Small Business & Enterprise Development, Vol.6 : Issue:4.
- Ko-anantakul T. (2012). SEI phōēisōpwæ Thai 'andap nung 'Asiān læ 'andap siphā khōng lōk . nittayasān. [SEI Announces Top 15 Software in ASEAN and 15th in the World] Engineering Today Vol. 10 No. 115 July 2012. Bangkok.
- Matlin G. (1979). What is the value of investment in information system. MIS Quarterly 3(3), pp.5-34.

- National Software Industry Promotion Agency. (2016). *ēkkasān phœīphræ kāsamruāt mūnlakhā talāt ‘ai thī sathāban wisāhakit khanāt klāng læ khanāt yōm* [Survey of software production And software services in Thailand in 2015]. Bangkok.
- Policy Department Ministry of Foreign Affairs. (2012). *kān khao sū prachākhom ‘Āsian læ phonkrathop tō prathēthai*. [ Accession to the ASEAN Community and Its Impact on Thailand]. Department of ASEAN Affairs, Ministry of Foreign Affairs.
- Rai, A., Lang, S.S., Welker, R.B., 2002. Assessing the validity of is success models: an empirical test and theoretical analysis. *Information System Research*13, pp.50–69.
- Roger. E.M. (1962). *Diffusion of Innovation*. The free press. New York.
- Roongjarurong S. (2008). *pat̄chai thī mī phon tō k̄nlūak chai prōkrēm samretrūp thāngk̄n banchī khōng thurakit khanāt klāng læ khanāt yōm nai khēt Krung Thēp Mahā Nakhōn*. [Factors affecting the selection of business accounting software packages in a Small and Medium Enterprises in Bangkok] Sripatum University: Bangkok.
- Sabherwal, R., Jeyaraj, A., Chowa, C. (2006). Information system success: individual and Organizational determinants. *Management Science*. 52 (12),1849–1864.
- Seddon P. and Kiew Min-Yen (1996). A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems* ;Vol 4, No.1.

The Ministry of Industrial. (2002). kot krasūng ‘utsāhakam rūāng kamnot čamnuān kān čāng ngān læ mūnlakhā sinsap thāwōṅ khōṅ wisāhakit khanāt klāng læ khanāt yōm Phō.Sō. 2543. [Law of The Ministry of Industrial in a topic hiring and value of fixed asset in a Small and Medium Enterprise, 2543] Bangkok.

Venkatesh, V., Morris, M.G. and Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified view. *MIS Quarterly*, 27(3): pp.425–478.

Yamane. T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.