

ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา

Factors Affecting the Intention in Using the EXPRESS Program
of Accountants in Higher Education

พิมพ์พีวีณ์ มะณีวงศ์¹

Pimpavee Maneewong¹

บทคัดย่อ

โปรแกรมระบบ EXPRESS เป็นโปรแกรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ดีผ่านการจัดทำรายงานทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานที่รับรองโดยทั่วไป แต่โปรแกรมยังมีความยากง่ายในการเรียนรู้จึงส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 693 คน จากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เพื่อตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรม ได้แก่ การรับรู้คุณภาพข้อมูล การรับรู้คุณภาพระบบประสบการณ์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้โปรแกรมส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานโปรแกรม และการรับรู้ความง่ายในการใช้โปรแกรม ที่สะท้อนผ่านทัศนคติในการใช้งานโปรแกรมและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงจะส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรม และส่งผลเชิงบวกพฤติกรรมการใช้โปรแกรมตามลำดับ

คำสำคัญ : ความตั้งใจ โปรแกรมระบบ EXPRESS นักบัญชีในระดับอุดมศึกษา

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹Lecturer in Bachelor of Accountancy Program in Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand. E-mail : Pimpavee.man@rmutr.ac.th

ABSTRACT

The EXPRESS program is a program that responds well to the needs of users through the preparation of accounting information, but the program still has difficulty learning so it affects the intention of use. The objectives of this research were to 1) study level of intention to use the EXPRESS program and 2) to study factors that influence the intention in choosing the EXPRESS system of accountants in higher education. The survey and collecting data was conducted by using 693 stratified random samplings from students in accounting scholars at Rajamangala University of Technology Rattanakosin to answer the questionnaires. The data was analyzed by using the structural equation model with the highest probability method. The finding found that 1) the intention of choosing to use the program over all was at the highest level. When considering each aspect, it was at the highest level in all aspects, and 2) factors that influence the intention to use the program, including data quality perception, system quality perception in using experience, and perception of the ease in using the program positively affected the perception in benefits in the use and also the perception in benefits in the use and perception of the ease in using the program positively affected the attitude of using the program. In addition, perception of the ease in using the program that reflected through the attitude of using the program and the norm of the reference group would have a positive effect on the intention of using the program and also send positive results to the program usage behavior respectively.

Keywords: Intention, EXPRESS System Program, Accountant in Higher Education

ความเป็นมา ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีการเปิดการค้าเสรีระหว่างประเทศสมาชิก 5 ด้าน คือการเปิดเสรีด้านการค้า ด้านการบริการ ด้านการลงทุน ด้านการเคลื่อนย้ายเงินทุน และด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ จากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือดังกล่าวจึงทำให้ส่งผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีในการเคลื่อนย้ายนักบัญชีระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนที่เรียกว่า นักบัญชีวิชาชีพอาเซียน หรือ ASEAN CPA (Duangdara, P. 2015) ทำให้นักบัญชีทุกภาคส่วนต้องมีการวางแผนทั้งในเชิงรุกและตั้งรับ กลยุทธ์เชิงรุกคือการพัฒนาฝีมือและเรียนรู้วัฒนธรรมและกฎเกณฑ์ทางการบัญชีระหว่างประเทศให้อย่างถูกต้องเพื่อให้สามารถนำงบการเงินมาเปรียบเทียบกันได้และสามารถออกไปทำงานทางการบัญชีที่ต่างแดนได้ ส่วนนักบัญชีที่ไม่ต้องการออกไปทำงานต่างแดนจะต้องมีการวางแผนการตั้งรับที่ดี เนื่องจากองค์กรในประเทศไทยก็มีความต้องการนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถที่นอกเหนือจากทักษะวิชาชีพแล้วยังต้องมีทักษะด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้

เมื่อเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดทำบัญชี นักบัญชีจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรธุรกิจ โดยจะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทักษะ ความรู้ และเจตคติที่บูรณาการอย่างเหมาะสม และให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ สามารถนำความรู้ด้านเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการประยุกต์ใช้กับงานบัญชีได้ โปรแกรมระบบ EXPRESS เป็นโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี ผ่านการจัดทำรายงาน

ทางการเงิน และข้อมูลทางการบัญชีมีประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานที่รับรองโดยทั่วไป แต่ก็มีกลุ่มผู้ใช้งานบางส่วนที่ยังกล่าวถึงโปรแกรมระบบ EXPRESS ในเรื่องของความซับซ้อนและใช้งานยาก จากการทบทวนวรรณกรรมการยอมรับระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า การวิจัยศึกษาการยอมรับการใช้ระบบใหม่ที่ทดลองใช้งานมีปัจจัยหลัก 4 ประการเป็นกรอบการวิจัย ได้แก่ (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายาม (3) อิทธิพลของสังคม และ (4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Chen, L. D. (2008) และการศึกษาการคาดการณ์ความตั้งใจของการใช้ Mobile Commerce ในไต้หวัน ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Wang, Y.S., Lin, H. and Larn P., 2006) และการศึกษาการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกกับทัศนคติต่อการใช้งาน และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ (Tanurak, W., Jinandej, N., and Mejisai, P. 2017) แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ว่าง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อทัศนคติและพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ตามแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแนวคิดหนึ่งในการอธิบายพฤติกรรมความตั้งใจใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS และการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีได้นั้น จะต้องอาศัยทัศนคติหรือแนวคิดที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงค้นหาแนวทางและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS เพื่อเป็นแนวทางแก่นักบัญชีในการเตรียมตัวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเทคโนโลยีให้มีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล และเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสของนักศึกษาบัญชีในระดับอุดมศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักศึกษาบัญชีในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม พื้นที่ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี และวิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4,406 คน ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 693 คน โดยสถานที่วิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2561 – ธันวาคม 2561

ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ในครั้งนี้ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ประสบการณ์ในการใช้งาน จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ประสบการณ์ในการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 3 หรือ

TAM 3) และโอกาสที่จะเป็นผู้ที่ตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต มีตัวแปรที่ส่งอิทธิพลทางบวก ประสบการณ์ในการใช้งาน และความซับซ้อนของเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ในการใช้งานและการยอมรับความสะดวกในการใช้งาน ความสามารถในการควบคุมการใช้งาน การได้รับความคุ้มค่าทางการเงินความสนุกสนานที่ได้รับ และปัจจัยทางสังคมส่งผลในทางบวกต่อการยอมรับ SMS ของคนเกาหลี (Kim and Other, 2008; Venkatesh, V., & Bala, H. 2008) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H3.1 ประสบการณ์ในการใช้งาน (EX) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU)

2) การรับรู้คุณภาพข้อมูล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของข้อมูล ปัจจัยด้านความรู้ของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม และการรับรู้คุณภาพข้อมูลส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 3 หรือ TAM 3) (Venkatesh, V., & Bala, H., 2008; Suh and Han, 2003) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H3.2 การรับรู้คุณภาพของข้อมูล (IQ) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU)

3) การรับรู้คุณภาพระบบ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของข้อมูล ปัจจัยด้านความรู้ของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายงาน และปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Venkatesh, V., & Bala, H. 2008) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H3.3 คุณภาพของระบบ (SQ) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU)

4) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรแฝงการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกกับทัศนคติต่อการใช้งานและมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ (Warshaw, P.R., Bagozzi, R.P. & Davis, F.D. 1989; Chen, 2008; Pikkariainen, T., Pikkariainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. 2004; Venkatesh, V. & Bala, H. 2008) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H3.4 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU) ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งาน (ATT)

5) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า การยอมรับความง่ายของการใช้บริการภายนอกมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้แท็บเล็ตของครูภาษาอังกฤษ คือ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงการใช้ง่าย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและความตั้งใจใช้ และทำให้ความตั้งใจที่ใช้เกิดขึ้นมากตามไปด้วย (Chen, 2008; Roca, Garcia, and Vega, 2007; Patrick Y.K.Chau, 1996) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H3.5 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU)

H3.6 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งาน (ATT)

6) ทัศนคติในการใช้งานระบบ จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อการใช้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และอิทธิพลของสังคมมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา (Davis et al, 1989) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H3.7 ทัศนคติในการใช้งาน (ATT) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (BI)

7) บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม ความซับซ้อน

ในการใช้เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยภายนอกทุกตัวส่งผลกระทบต่อตรงต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความตั้งใจในการใช้พฤติกรรม (Featherman and Fuller, 2002; Teo, T. 2011; Wetxels, M. & Schepers, J, 2007) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

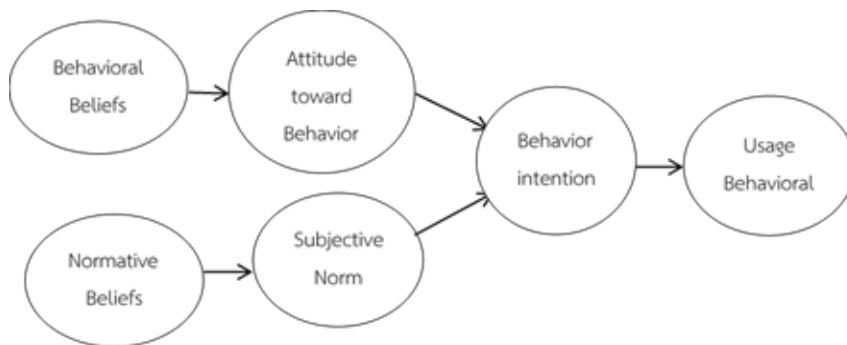
H3.8 บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (SN) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์เพรส (BI)

8) ความตั้งใจใช้ระบบ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยี คือ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติในการใช้งาน ส่งผลความตั้งใจในการใช้งาน (He, F. & Mykytyn, P., 2009) สามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H3.9 ความตั้งใจใช้ระบบ (BI) ส่งผลต่อการยอมรับโปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์เพรส (UB)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

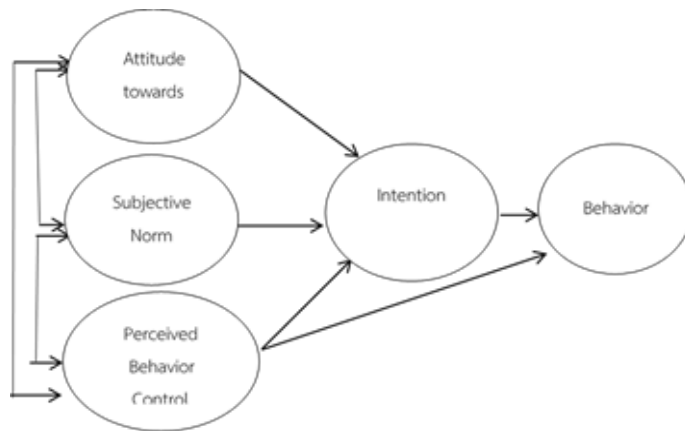
1) ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลหรือ TRA นำเสนอโดย Ajzen และ Fishbein (1975) เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงการตัดสินใจเลือกโดยอาศัยหลักการและเหตุผลที่อิงจากเหตุผลส่วนตัวหรือทัศนคติและพฤติกรรมที่คล้ายตามกลุ่มส่งผลต่อความตั้งใจเลือกและส่งผลต่อการใช้สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพ 1



ภาพ 1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล
ที่มา: Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975).

2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

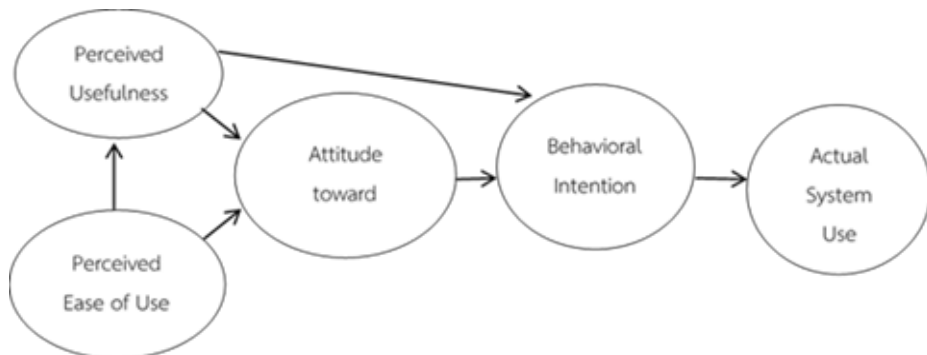
ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนหรือ TPB นำเสนอโดย Ajzen (1985) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎี TRA และได้เพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงออก(Perceived Behavioral Control) หลักการของ TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจากปัจจัยหลัก 3 ประการได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward Behavior) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (Perceived Behavioral Control) แสดงดังภาพ 2



ภาพ 2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน
ที่มา: Ajzen, I. (1985).

3) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

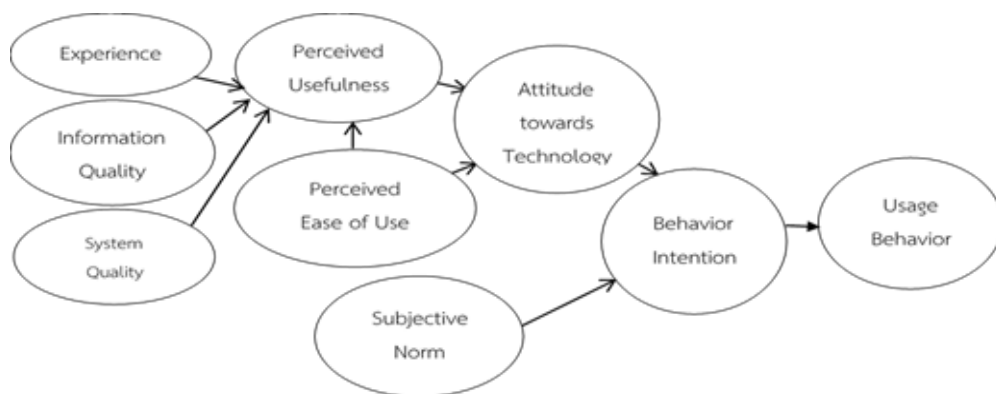
TAM เสนอโดย Davis (1989) เป็นการพัฒนาเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA และทฤษฎี TPB หลักการของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี คือการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ดังแบบจำลองแสดงดังภาพ 3 อธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก (External Variables) จะสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) สุดท้ายจะมีการใช้จริงตามมา (Actual Use)



ภาพ 3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
ที่มา: Davis, F. D. (1989)

4) แนวคิดและแบบจำลองทัศนคติและความตั้งใจในการใช้ระบบ EXPRESS ประยุกต์จากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) สำหรับใช้ในการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและการยอมรับในการเลือกใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS และการกำหนดแบบจำลองสำหรับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS เริ่มต้นจากแบบจำลองทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (TRA) ผสมกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ผสมเข้ากับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มา

อธิบายปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา คือ ปัจจัยในการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และจากทฤษฎีเหล่านี้เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS สามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษายุคดิจิทัลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS หรือได้รับอิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิงที่มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS และเมื่อมีทัศนคติที่ดีก็必将มีความตั้งใจในการเลือกใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS และก็จะตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ผู้วิจัยจึงสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพ 4



ภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยการวิจัยเชิงปริมาณในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ใน 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม พื้นที่บึงพระมิตรจักรวรรดิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และวิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 693 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2561 – ธันวาคม 2561

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยการใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จะมีเค้าโครงทางการศึกษาทางทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับงานวิจัยและกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ครอบคลุมเนื้อหาตามนิยามศัพท์โดยเฉพาะ

2) ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการกำหนดปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาปรับปรุงเพื่อสร้างแบบสอบถามต่อไป

3) นำแบบสอบถาม (Questionnaires) ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์เพื่อขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ในเรื่องความสอดคล้องของประเด็นที่ใช้ในการศึกษากับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลเบื้องต้นเพื่อวัดความสอดคล้องของประเด็นที่ใช้ในการศึกษากับกรอบแนวคิดในการวิจัย

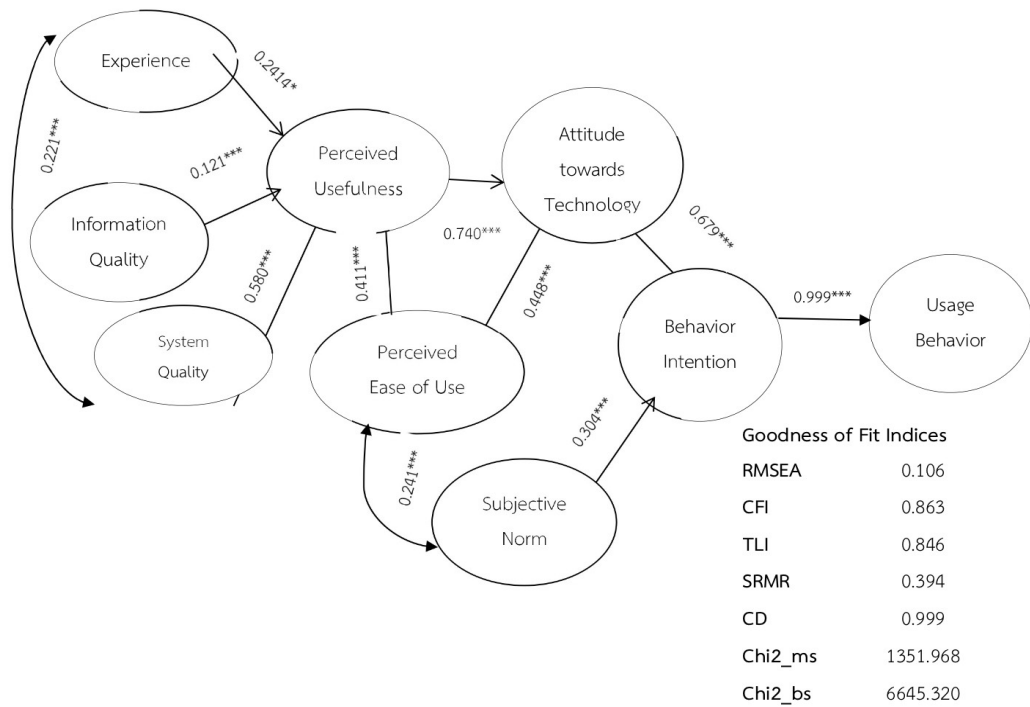
และการทดสอบความเชื่อถือได้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการวิเคราะห์ Cronbach Alpha ผลการวิเคราะห์ปัจจัยและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ที่มีค่าทุกค่าสูงกว่า 0.7 ซึ่งเป็นการสะท้อนว่าแบบสอบถามสามารถวัดตัวแปรจากกรอบแนวคิดของแบบจำลองได้อย่างเหมาะสมและเชื่อถือได้ และผู้วิจัยได้ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามนั้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และสถิติอ้างอิงใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง และสามารถประมาณค่าได้ด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด

ผลการวิจัย

ผลการสำรวจตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดแบบจำลองของการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามมาตรวัด 5-ระดับ Likert Scale คำตอบที่กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ประมาณร้อยละ 47-52) โดยมีระดับที่ 4 คือ เห็นด้วย (ประมาณร้อยละ 42-46) เป็นระดับที่เลือกมากเป็นอันดับที่สอง ผลดังกล่าวสะท้อนว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ของตัวแปรในแบบสอบถามในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมากในทางเห็นด้วยมากที่สุด โดยข้อคำถามในหมวดของการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Usefulness) และหมวดการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน(Perceived Ease of Use) จะเลือกคำตอบค่อนข้างมากในทางเห็นด้วยค่อนข้างมาก กล่าวคือ ประมาณร้อยละ 52 ซึ่งเป็นการสะท้อนว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS มีการรับรู้ถึงความง่ายและประโยชน์ของการใช้โปรแกรมในสัดส่วนที่มากถึงร้อยละ 52 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับรู้คุณภาพข้อมูล การรับรู้คุณภาพระบบ ประสบการณ์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้โปรแกรม การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานทัศนคติในการใช้งาน บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจในการใช้โปรแกรม และพฤติกรรมการใช้โปรแกรม อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) แสดงดังแผนภาพที่ 5 และมีรายละเอียดของผลการประมาณค่าตามแผนภาพ 5 โดยมีค่าสถิติยืนยันความเชื่อถือได้ของผลจากการประมาณค่าแบบจำลอง SEM แสดงในตาราง 2 ซึ่งแม้ว่าค่าสถิติ Chi-squares Tests ทั้งการทดสอบ model vs. saturated และ baseline vs. saturated จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Null Hypothesis) อย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าแบบจำลองที่ประมาณค่าได้ไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ดีพอ อย่างไรก็ตาม ดัชนีความเข้ากันได้กับข้อมูล (Goodness of Fit Indices) ทั้งค่า Comparative Fit Indices (CFI) และ Tucker-Lewis Index (TLI) และ Coefficient of Determination (CD) ที่มีค่าสูงใกล้เคียง 0.9 และค่า RMSEA ที่มีค่าต่ำก็สะท้อนว่า แบบจำลองความสัมพันธ์ที่ประมาณค่าได้สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ดี จึงทำการทดสอบค่าสถิติยืนยันความเชื่อถือได้ของผลจากการประมาณค่าแบบจำลอง SEM

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยของตัวแปรต่าง ๆ กับพฤติกรรมการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสต์ด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผลการประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการพิจารณาค่าดัชนีที่ใช้ในการประเมินความกลมกลืนพบว่า โมเดลกรอบการวิจัยในครั้งแรกยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยการพิจารณาดัชนีชี้แนะการปรับโมเดล (Model Modification Indices) และปรับดัชนีความกลมกลืนให้เข้าเกณฑ์ที่พิจารณาด้วยการโยงเส้นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยซึ่งหลังปรับแล้วการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จากกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ผลดังแสดงในภาพที่ 5 พบว่า โมเดลวัดความสัมพันธ์ที่ได้ค่อนข้างสอดคล้อง



ภาพ 5 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM)

กับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากดัชนีชี้วัดความสอดคล้องส่วนใหญ่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ประสบการณ์การใช้งาน (Experience) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า นักบัญชีมีความต้องการคุณภาพของงานที่ดีผ่านการจัดทำบัญชีที่ได้มาตรฐานที่รับรองโดยทั่วไปจึงต้องการเครื่องมือที่สำคัญมาใช้ในการทำบัญชีคือ โปรแกรมระบบเอ็กเซลเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีคุณภาพในด้านของระบบการทำงานที่เสถียร และเป็นโปรแกรมที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย และทำความเข้าใจได้ไม่ยากผ่านปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นการรับรู้ผ่านการทดลองใช้งานและประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมก็จะก่อให้เกิดงบการเงินที่มีคุณภาพ และปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานคือประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรม

ในด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) มีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งาน (Attitude towards Technology) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) มีผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งาน (Attitude towards Technology) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า นักบัญชีให้ความสำคัญต่อประโยชน์ที่ได้จากการทำงานหรือผลลัพธ์ของงานมากกว่าการทำงานที่ง่าย เนื่องจากกระบวนการในการจัดทำบัญชีมีความสลับซับซ้อนและต้องใช้ไหวพริบในการทำงานและแต่ละหน่วยงานก็มีลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลให้ข้อบ่งชี้และกระบวนการจัดทำบัญชีแตกต่างกัน แต่ที่หน่วยงานทุกหน่วยงานต้องการเหมือนกันคือ งบการเงินที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้อย่างน่าเชื่อถือ จึงสื่อให้เห็นว่า หากมีระบบบัญชีมาใช้ในการทำงานนักบัญชีจึงต้องการโปรแกรมที่ตอบโจทย์การทำงานบัญชีของหน่วยงานนั้นได้

ในด้านทัศนคติในการใช้งาน (Attitude towards Technology) มีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ (Behavior Intention) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ (Behavior Intention) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า นักบัญชีมีทัศนคติในการใช้งานที่ดีจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบมากขึ้น เป็นการยืนยันว่า เมื่อนักบัญชีได้ทดลองใช้โปรแกรมจริงแล้วจะเชื่อในการเรียนรู้มากกว่า การรับฟังข้อมูลจากคนรอบข้างหรือการบอกต่อ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจและความตั้งใจในการใช้ระบบ

ด้านความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้โปรแกรมพบว่า ประสบการณ์การใช้งาน (Experience) และคุณภาพของระบบ (System Quality) ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวก และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวก สามารถอธิบายได้ว่า นักบัญชีที่มีประสบการณ์การใช้งานจะคำนึงถึงคุณภาพของระบบและนำมาซึ่งความตั้งใจในการใช้ระบบมากขึ้น และนักบัญชีที่มีการรับฟังข้อมูลจากกลุ่มบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงจะทำให้เกิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นการยืนยันว่า เมื่อนักบัญชีมีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมจริงแล้วจะนำมาซึ่งประสบการณ์ที่ดีในการทำงานผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปและเมื่อมีการรับรู้คุณภาพของระบบก็จะทำให้อยากจะใช้โปรแกรมต่อไปถือเป็นประสบการณ์ที่ดี และเป็นการส่งต่อข้อมูลในเชิงบวกต่อคนอื่นที่ให้ความสนใจในการใช้โปรแกรม ทำให้เกิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการตัดสินใจในการใช้ระบบ

ซึ่งทั้งสี่ส่วนดังกล่าวส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ (Usage Behavior) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อนักบัญชีมีการรับรู้เรื่องของคุณภาพของข้อมูลนำมาสู่การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและนำมาสู่การมีทัศนคติที่ดีแล้วนั้นจะทำให้ให้นักบัญชีมีความตั้งใจในการใช้ระบบและนำมาสู่การตัดสินใจยอมรับโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสในที่สุด

เมื่อพิจารณาผลกระทบรวมสุดท้ายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ (Usage Behavior: UB) โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสในการจัดทำบัญชี ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Behavior Intention: BI) (ผลกระทบรวม = 0.9999) โดยความตั้งใจในการใช้งาน (Behavior Intention: BI) โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสได้รับผลกระทบรวมจากตัวแปรทัศนคติในการใช้งาน (Attitude toward Using: ATT) มากที่สุด โดยให้ผลกระทบเท่ากับ 0.6791 นอกจากนี้ ยังได้รับผลกระทบโดยตรงมาจากบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (Subjective Norm: SN) ที่ให้ผลกระทบเท่ากับ 0.3037 และได้รับผลกระทบทางอ้อมจากปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส โดยให้ผลกระทบเท่ากับ 0.5028 ในขณะที่ผลกระทบรวมของตัวแปรอื่น ส่งผลกระทบในระดับที่ต่ำกว่า กล่าวคือ การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้คุณภาพระบบ (System Quality) ประสบการณ์การใช้งาน (Experience) และคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลกระทบเพียง 0.3635, 0.1398, 0.1214 และ 0.0607 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ผลกระทบรวมข้างต้น สามารถตีความได้ว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Usage Behavior: UB) คือปัจจัยความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Behavior Intention: BI) และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสคือปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสซึ่งสะท้อนว่า การยอมรับโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสเกิดจากความตั้งใจใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสได้รับอิทธิพลมาหลักมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้งานเป็นสำคัญและพฤติกรรมการใช้งานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัว

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects) และผลกระทบรวม (Total Effects) จากผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM)

	PU			ATT		
	Direct	Indirect	Total	Direct	Indirect	Total
EX	0.2414***		0.2414***		0.1787***	0.1787***
IQ	0.1208***		0.1208***		0.0895***	0.0895***
SQ	0.2780***		0.2780***		0.2058***	0.2058***
PEOU	0.4107***		0.4107***	0.2312***		0.5353***
PU				0.7403***		0.7403***

	BI			UB		
	Direct	Indirect	Total	Direct	Indirect	Total
EX		0.1214***	0.1214***		0.1214***	0.1214***
IQ		0.0607***	0.0607***		0.0608***	0.0608***
SQ		0.1398***	0.1398***		0.1398***	0.1398***
PU		0.5028***	0.5028***		0.5029***	0.5029***
PEOU		0.3635***	0.3635***		0.3636***	0.3636***
ATT	0.6791***		0.6791***		0.6793***	0.6793***
SN	0.3037***		0.3037***		0.3038***	0.3038***
BI				0.9999***		0.9999***

อภิปรายผล

ทัศนคติของผู้ใช้งานโปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการยอมรับโปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์ผลการศึกษพบว่า การรับรู้คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) ประสบการณ์ในการใช้งาน (Experience) และการรับรู้ความง่ายในการใช้โปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Perceived Ease of Use) ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) นอกจากนี้ทั้งการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ยังส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานโปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Attitude toward Using) ผลการทดสอบสมมุติฐานยืนยันว่าคุณลักษณะของผู้ใช้โปรแกรม (ระดับการศึกษา(หลักสูตร) เกรดเฉลี่ยสะสม รายได้เฉลี่ย และประสบการณ์การใช้งาน) ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและการใช้งานจริง (Actual Use) ทัศนคติเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ และทัศนคติที่มีต่อการใช้อุปกรณ์สื่อสารออนไลน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้อุปกรณ์สื่อสารออนไลน์ และสอดคล้องกับงานของ Rogers

(2003), Rogers, (1983), Rogers, (1995.), Stuart, (2000), Agarwal and Prasad, (1997), Holak and Lehmann, (1990), Fliegal and Kivlin, (1996), Kim and Baylor (2008), Venkatesh, (2003), Davis, (1989), Boyd and Mason, (1999) ที่กล่าวว่า บุคคลที่จะยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรม ผ่านการคิดเห็นว่านวัตกรรมนั้น มีประโยชน์ มีคุณค่า เข้ากันได้กับค่านิยมของสังคมนั้น ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีความสามารถในการนำไปทดลองใช้และมีความสามารถในการสังเกตที่มองเห็นผลได้ง่าย

ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสจากผลการศึกษาจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า แบบจำลองที่ประมาณค่าได้ มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแบบจำลองที่การศึกษานี้ได้ประยุกต์ไว้ โดยการผนวกทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (TPB) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ตามแนวคิดของ Davis (1989) ที่อธิบายว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Perceived Ease of Use) ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Perceived Usefulness) จากนั้น ปัจจัยทั้งสองจะส่งผลต่อทัศนคติต่อการของการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Attitude toward EXPRESS) แล้วส่งผลต่อไปยัง ความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Behavior Intention) ในการจัดทำบัญชี ซึ่งในที่สุดจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Usage Behavior) และปัจจัยตามกรอบแนวคิดของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีผลต่อปัจจัยจากอิทธิพลทางสังคม (Subjective Norm) มากกว่าความตั้งใจในการใช้ (Behavior Intention) จากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (TRA) ตามแนวคิดของ Ajzen & Fishbein (1980) ที่ระบุว่าทัศนคติต่อพฤติกรรมเป็นผลมาจากความเชื่อในพฤติกรรม (Behavior Belief) และความเชื่อจากการครอบงำทางสังคม (Normative Belief) และผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสโดยการประยุกต์ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Models : SEM) อธิบายว่า ทุกปัจจัยเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาทั้งทิศทางความสัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสและการยืนยันความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส

ผลกระทบทางตรง (Direct Effects) ผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects) และผลกระทบรวม (Total Effects) จากผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Usage Behavior: UB) คือปัจจัยความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Behavior Intention: BI) และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสคือ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสซึ่งสะท้อนว่า การยอมรับโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสเกิดจากความตั้งใจใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสได้รับอิทธิพลมาหลักมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้งานเป็นสำคัญและพฤติกรรมการใช้งานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gefen and Straub (1997), Karahanna and Straub (1999), Szajna (1996), Teo et al (2008), Venkatesh et.al. (2003) ที่กล่าวถึงเหตุผลที่ผู้ใช้จะตัดสินใจยอมรับและใช้เทคโนโลยีผ่านองค์ประกอบหลักในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ประกอบด้วยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความสะดวกในการใช้ (Perceived Ease of Use) ปรับแนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถือเป็นแบบจำลองที่มีชื่อเสียงและยอมรับกันทั่วไป โดยเฉพาะในสาขาระบบสารสนเทศ (Dadayan and Ferro, 2005) ด้วยเหตุผลที่ว่า การยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีต้องมาจากความตั้งใจที่จะใช้ ซึ่งมีพื้นฐานสำคัญมาจากการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความสะดวกในการใช้โมเดล TAM ถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับ (Adoption)

และการใช้เทคโนโลยี (Usage) โดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ

ข้อเสนอแนะ:

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำงานวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ตัวแปรทุกตัวในแบบจำลองมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับกรอบแนวคิดแบบจำลองของงานวิจัยด้วยการส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Behavioral Intention) และส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรส (Usage Behavior) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ก่อนที่นักบัญชีจะตัดสินใจยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสนั้น ควรพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ทำความเข้าใจในลักษณะโครงสร้างของหน่วยงาน ลักษณะตำแหน่งงานที่ทำประกอบการตัดสินใจยอมรับโปรแกรม เป็นต้น ในด้านของสถานประกอบการสามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้สำหรับแผนการดำเนินงานและการบริหารงานในด้านของการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรให้ความสำคัญต่อการติดตามประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสเมื่อเทียบกับโปรแกรมบัญชีอื่น และการสำรวจความคาดหวังค่าตอบแทนส่วนเพิ่มของนักศึกษาบัญชีที่มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อให้หน่วยงานสามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการทำบัญชีผ่านโปรแกรมนั้นๆ และเพื่อเพิ่มกำลังการแข่งขันผ่านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชีและการวางแผนกำลังบุคลากรทางการบัญชีผ่านการวางแผนงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการแข่งขันให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้โปรแกรมและหน่วยงานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และบุคลากรทางการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- บุษรา ประกอบธรรม. (2556). การศึกษาการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ. *สุทธิปริทัศน์*, 27(81), 93-108.
- ปัทมาวดี ดวงดาราร. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)* 4 (1).
- วนิดา ตะนุรักษ์ นรพล จินันท์เดช และประยงค์ มีใจชื่อ. (2560). อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 22(1) : 41-53.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies. *Decision Sciences*, 28(3), 557-582.

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey, Prentice-Hall.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* Heidelberg: Springer. pp.11-39.
- Boyd, T.C. and Mason, C.H. (1999). The link between attractiveness of 'extra brand' attributes and the adoption of innovations. *Journal of Academy of Marketing Science*, 27(3), 306-319.
- Chang, I. C., Hwang, H. G., Hung, W. F., and Li, Y. C., (2007). Physicians' Acceptance of Pharmacokinetics-Based Clinical Decision Support Systems, *Expert Systems with Applications*, 33(2), pp. 296-303.
- Chen, L. D. (2008, January). A model of consumer acceptance of mobile payment. *International Journal of Mobile Communications*, 6(1), pp.32-52.
- Davis, F. D. (1989, September). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, 13(3), pp.319-340.
- Dadayan, L., & Ferro, E. (2005). When technology meets the mind: A comparative study of the technology acceptance model. *International conference on electronic government*, 35 (91), 137-144.
- 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*. 4 (1): 9-21. [In Thai]
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003, October). Predicting E-Services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), pp.45-47.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Westy. Reading, MA.
- Fliegel, F.C. and J.E. Kivlin. (1966). Attributes of Innovations as Factors in Diffusion. *American Journal of Sociology*. 72 (3): 235-248.
- Gefen, D. & Straub, D.W. (1997). Gender differences in the perception and use of E-mail: An extension to the technology acceptance model. *MIS Quarterly*, 21(4), 389.
- Holak, S.L. and D.R. Lehmann. (1990). Purchase intentions and the Dimensions of Innovation: An Exploratory Model. *Journal of Product Innovation management*. 7, March, 59-73.
- He, F. & Mykytyn, P. (2007, February-June). Decision Factors for the Adoption of an Online Payment System by Customers. *International Journal of E-Business Research*, 3(4), pp.1-32
- Karahanna, E., and Straub, D. W.(1999). The Psychological Origins of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use, *Information & Management*. (35), , pp. 237-250.
- Kim, G. S., Park, S. B., & Oh, J. (2008, April-June). An examination of factors influencing consumer adoption of short message service(SMS). *Psychology & Marketing*, 25(8), pp.769-786.

- Kim, C., & Baylor, A. L. (2008). A Virtual Change Agent: Motivating Pre-service Teachers to Integrate Technology in Their Future Classrooms. *Educational Technology & Society*, 11 (2), 309-321.
- Mitchell, R. & Carson, R.T. (1989). Using surveys to value public goods: the title contingent valuation method. Washington D.C. Resources for the Future, United States of America.
- Miville, N. D. (2005). Factors influencing the diffusion of innovation and managerial adoption of new technology. Nova Southeastern University; 1191. DAI, 66 (02A), 131-675.
- Patrick Y.K.Chau. (1996, September). An empirical investigation on factors affecting the acceptance of CASE by systems developers. *Information & Management*, 30(6), pp.269-280
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004, June-October). Acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Consumer Internet Research*, 14(3), pp.224-235.
- Rigopoulos, G., & Askounis, D. (December 2007). A TAM framework to evaluate users' perception towards online electronic payments. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3), 1-6.
- Prakobtum, B. (2013). The study of online social network acceptance of students: a case study of Bangkok University. *Drurakij Pundit university research center*, 27(81), 93-108. [In Thai]
- Roca, J. C., Garcia, J. J., & Vega, J. J. D. L. (2009, December). The importance of perceived trust, security and privacy in online trading systems information. *Management & Computer Security*, 17(2), pp.96-113.
- Rogers, E.M. (1983). *Diffusion of Innovations*. 3rd ed. New York: The Free Press.
- _____. (1995). *Diffusion of Innovations*. 4th ed. New York: The Free Press.
- _____. (2003). *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York: Free Press A Division of Simon & Schuster, Inc.
- Stuart, W.D. (2000). Influence of sources of communication, user characteristics and innovation characteristics on adoption of a communication technology (Doctoral Dissertation, The university of Kansas, 2000). Proquest Digital Dissertations (UMI No. AAT 9998115).
- Szajna, B. (1996). "Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model," *Management Science*. (42:1), pp. 85-92.
- Suh, B., & Han, I. (2003, January). The impact of customer trust and perception of security control on the acceptance of electronic commerce. *International Journal of Electric Commerce*, 7(3), pp.135-161.
- Tanurak, W., Jinandej, N., and Mejaisai, P. (2017). Influence of attitude on use and factors related to behavior, intention in using technology of Thai industrial wholesalers and retailers. *Journal of the Researchers Association*, 22(1) : 41-53. [In Thai]
- Teo, T. (2011, December). Factors influencing teachers' intention to use technology: Model development and test. *Computer & Education*, 57(4), pp. 2432-2440.
- Venkatesh, V. & Davis, F.D. (2000, December). Determinants of perceived ease of use: Integrating

- control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), pp.342–365.
- 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.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008, April). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions, *Decision Science*, 39(2), pp.273–315.
- Warshaw, P.R., Bagozzi, R.P. & Davis, F.D. (1989, August). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), pp.982-1003.
- Wetxels, M. & Schepers, J. (2007, January-June). A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects, *Information & Management*, 44(8), pp.90-103.
- Wang, Y.S., Lin, H. and Lam P. (2006, June). Predicting consumer intention to use mobile service. *Information Systems Journal*, 16(2), pp.157-179.