

กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์
สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ
The purchasing decision process technology enterprise resource
planning on cloud of the operating level accountant in Bangkok

อรญา อินทรตุล

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Araya Indratula

Email : 6214070007@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติ

ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ โดยภาพรวมต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive of

usefulness) 2.การรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive ease of use) 3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน 4.การตั้งใจใช้ 5.ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม 2.คุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพ 3.ระบบการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ 4.การบริการหลังการขาย 5.ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย/ราคา มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์

คำสำคัญ: กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์

ABSTRACT

This research has the force majeure 1) to study the skills of senior management accounting software through the cloud for the training level accountants in Bangkok 2) for education, education, the use of technology, management programs through the cloud. For bookkeeper Business-level operations in Bangkok, respectively, the science 3) to study the science of technology use and consider the selection of programs via cloud

The sample group used in this research is the accounting staff. Operational level in Bangkok, 375 people using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and Standard deviation Testing hypothesis with statistical t-test. One – way ANOVA, if a difference is found, it will lead to a double comparison using LSD and Multiple Regression Analysis.

The results of hypothesis testing showed that Accounting Staff Operation level in Bangkok with gender, age, monthly income And working experience are different Make decisions to use instant management accounting software via the cloud. The overall picture is different. Personnel with different educational levels made the decision to use the ready-made management accounting software via the cloud. The overall picture is different. Personnel with different educational levels made the decision to use the ready-made management accounting software via the cloud. The overall picture is no different. In addition, the five aspects of technology adoption are: . Perceive of usefulness (Perceive of usefulness) 2. Perceive ease of use 3. Perceive ease of use 3. Attitude to use 4. Intentional use 5. Performance expectations And factors to consider using the program through the cloud, including five aspects: 1. Reliability of the program 2.Program features and performance 3.Security and confidentiality systems 4.After sales service 5.Cost / expense / price Affect the decision to use the ready management accounting software via the cloud.

Keywords: The purchasing decision process technology enterprise resource planning on cloud

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของบุคคลส่วนใหญ่ และเทคโนโลยีก็ยังคงมีการเติบโตอย่างรวดเร็วแพร่กระจายเข้าทุกส่วนงานทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจและบุคคลทั่วไป อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยีของบุคคลต่อบุคคลการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต การค้นคว้าข้อมูล ภาครัฐเองก็มีการปรับตัวนำระบบการยื่นภาษีออนไลน์ ทั้งนี้ในส่วนของภาคธุรกิจก็จะต้องมีการทำงานเชื่อมโยงกับทางภาครัฐเช่นกัน นั่นก็คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเพื่อให้สามารถทำงานกับภาครัฐได้สะดวกมากขึ้น โดยส่วนใหญ่ภาครัฐจะให้ความสำคัญกับรายได้หลักของประเทศนั่นก็คือ ทางด้านภาษีซึ่งงานที่เกี่ยวกับทางด้านภาษียิ่งคงหนีไม่พ้นกับนักบัญชี ดังนั้น นักบัญชีเองก็จะต้องมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในส่วนงานของตนเพื่อให้ได้ข้อมูลจากทุกส่วนงานในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีความถูกต้องชัดเจนที่สุด

นักบัญชีจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานจากเดิม เพื่อให้ก้าวทันในยุคที่เทคโนโลยีมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว นักบัญชีในปัจจุบันจึงได้รับบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลทางการเงินให้กับผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการตัดสินใจวางแผนธุรกิจต่อไปได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ไม่ต้องใช้เวลาอีกต่อไป โดยส่วนใหญ่ธุรกิจในประเทศไทย มักจะใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดูแลการจัดทำงานทางด้านบัญชีซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก ถ้าเทียบกับการที่จะต้องจ้างนักบัญชีมาประจำที่กิจการ ซึ่งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ได้มีการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป (Accounting Program) มาใช้งานแต่ในบางครั้งกว่าสำนักงานบัญชีจะได้รับข้อมูลจากทางบริษัทที่จ้างแล้วนั้นอาจส่งผลทำให้ข้อมูลที่เกิดความล่าช้าใช้ในการวางแผนธุรกิจต่อไปไม่ได้ ดังนั้น ภาคธุรกิจในประเทศไทยจึงมีการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูป (ERP) แทนการจ้างสำนักงานบัญชี แต่จะต้องแลกมาด้วยการเสียต้นทุนในการจ้างนักบัญชีและการดูแลระบบด้วยแต่โปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูป (ERP) ได้ข้อมูลที่รวดเร็วใช้งานได้ทันทีก็จริง ก็ยังคงพบข้อเสียอยู่ นั่นก็คือ การดึงข้อมูลจะต้องอาศัยการดึงจากโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูป (ERP) ตามที่ตั้งอยู่ของโปรแกรมเท่านั้น และเมื่อผนวกกับการทำงานในยุคปัจจุบันแล้วการทำงานที่สถานที่ตั้งอยู่ของโปรแกรมก็คงไม่สะดวกมากนักเนื่องด้วยปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ covid-19 เข้ามาอีกด้วย ดังนั้นการทำงานที่จะต้องเดินทางไปทำงานที่สถานที่ตั้งของโปรแกรมตั้งอยู่คงไม่สะดวกอีกต่อไปแล้ว เพราะการทำงานจะมีการเปลี่ยนแปลงไป คือ จะต้องมีการทำงานรูปแบบ Work from Home เกิดขึ้นในหลายๆ องค์กร

เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างคลวาร์ดคอมพิวเตอร์ จึงได้รับความนิยมเป็นจำนวนมาก นักบัญชีเองก็สามารถใช้ระบบคลวาร์ดคอมพิวเตอร์ร่วมกับโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูป(ERP) เพื่อให้การทำบัญชีสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง แม่นยำ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวางแผนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเรื่องกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลวาร์ด มีประเด็นความน่าสนใจในการศึกษา เนื่องจากแนวโน้มการทำงานของนักบัญชีอาจมีความเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นนักบัญชีต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานผ่านเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว และหากทราบปัจจัยในการตัดสินใจ

ใช้เทคโนโลยีของนักบัญชีแล้วจะเป็นผลดีต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการซอฟต์แวร์โปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูป (ERP) ผ่านคลาวด์ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่จะเติบโตอย่างรวดเร็วต่อไปในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ที่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำนวน 18,935 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ขนาดประชากร 18,935 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% และที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 375 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาเพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive of usefulness) 2.การรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive ease of use) 3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน 4.การตั้งใจใช้ 5.ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม 2.คุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพ 3.ระบบการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ 4.การบริการหลังการขาย 5.ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย/ราคา มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์
2. ตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ
2. เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ที่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา (Problem/Need Recognition) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคจะตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการในสินค้าหรือการบริการ ซึ่งเกิดขึ้นจาก ความจำเป็น (Needs) ดังนี้ (1) สิ่งกระตุ้นภายใน (Internal Stimulus) เช่น ความรู้สึกหิวข้าว ทรายน้ำ เป็นต้น และ (2) สิ่งกระตุ้นภายนอก (External Stimulus) อาจเกิดจากการกระตุ้นของ ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mixes) เช่น เห็นโฆษณาสินค้าจึงรู้สึกอยากซื้อ เห็นเพื่อนมีรถใหม่ จึงรู้สึกอยากได้ เป็นต้น

Plunkett and Attner (1994 อ้างอิงใน ปริยาภัทธ เล็กประยูร, 2559) กล่าวว่า เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อไป ของกระบวนการตัดสินใจซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรระมัดระวัง มิให้เกิดความผิดพลาดในการระบุปัญหาขององค์กร ทั้งนี้ ผู้บริหารควรแยกแยะความแตกต่างระหว่างอาการแสดง (Symptom) ที่เกิดขึ้นกับตัวปัญหาที่แท้จริงเสียก่อน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 อ้างอิงใน ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560) ได้กล่าวว่า การเป็นการรับรู้ถึงปัญหาหรือโอกาส ซึ่งปัญหาอาจเกิดขึ้นโดยตรงหรืออาจเกิดขึ้นโดยตรงหรืออาจต้องพิจารณาจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยสามารถพิจารณาว่าอาจเกิดปัญหาจากเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1) เมื่อเกิดความเบี่ยงเบนจากอดีต
- 2) เมื่อเกิดความเบี่ยงเบนจากแผน
- 3) เมื่อได้รับการแนะนำจากบุคคลรอบข้าง
- 4) เมื่อได้รับแรงกระตุ้นจากคู่แข่ง

2. การแสวงหาข้อมูล (Information Search) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคทำการ แสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยแหล่งข้อมูลของผู้บริโภค ได้แก่ (1) แหล่งบุคคล (Personal Sources) เช่น การสอบถามจากเพื่อน ครอบครัว คนรู้จักที่มีประสบการณ์ในการใช้สินค้า Ref. code: 25605902020311UFO 5 หรือบริการนั้น เป็นต้น (2) แหล่งทางการค้า (Commercial Sources) เช่น การหาข้อมูลจากโฆษณา ตามสื่อต่าง ๆ พนักงานขาย ร้านค้า บรรจภัณฑ์ เป็นต้น (3) แหล่งสาธารณชน (Public Sources) เช่น การ

สอบถามจากสื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น และ (4) แหล่งประสบการณ์ (Experiential Sources) เกิดจากการประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภคที่เคยทดลองใช้ผลิตภัณฑ์นั้นมาก่อน

Plunkett and Attner (1994 อ้างอิงใน ปริญญาภัทร เล็กประยูร, 2559) กล่าวว่าสามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องแล้วควรพิจารณาและแยกแยะว่าอะไรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ซึ่งข้อมูลที่เราจะรู้จักก่อนตัดสินใจจะเป็นข้อมูลที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น เช่น การศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข เป็นต้น

ณัฐพันธ์ เจริญนทร์ (2551 อ้างอิงใน ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560) ได้กล่าวว่า เป็นการกำหนดขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อมูล หรือขอบเขตที่สามารถจะนำไปรวบรวมและวิเคราะห์หาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้องตรงประเด็น มีเช่นนั้นภาพของปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะกระจายทำให้ไม่สามารถทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้มีการนิยามปัญหามีขั้นตอนสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

- 1) การวิเคราะห์ปัญหา
- 2) การตัดสินใจแก้ไขปัญหา

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภค ทำการประเมินทางเลือก โดยกำหนดเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่จะใช้ในการประเมิน เช่น ราคาสินค้า ราคา รูปแบบบริการหลังการขาย ราคาขายต่อหน่วย เป็นต้น

Plunkett and Attner (1994 อ้างอิงใน ปริญญาภัทร เล็กประยูร, 2559) กล่าวว่า ขั้นตอนที่เราจะทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ ขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรจะเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพ มีความเป็นไปได้ ซึ่งจะวิเคราะห์ทางเลือกในสองแนวทาง ทั้งทางด้านดีและทางด้านเสียของแต่ละทางเลือก ต่อมาเมื่อได้ทำการวิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่างๆ แล้วนั้น

ณัฐพันธ์ เจริญนทร์ (2551 อ้างอิงใน ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560) ได้กล่าวว่า เป็นขั้นตอนสำคัญในการเลือกข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ที่มีความเหมาะสม ซึ่งจะกำหนดตามความถูกต้องและความสำเร็จในการตัดสินใจไปปฏิบัติ โดยผู้ตัดสินใจจะทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 1) กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจ
- 2) พัฒนาทางเลือก
- 3) ประเมินผลประโยชน์และความเสี่ยงของทางเลือก
- 4) การออกแบบแผน

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคทำการตัดสินใจซื้อ ซึ่งต้องมีการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ตรายี่ห้อที่ซื้อ (Brand Decision) (2) ร้านค้าที่ซื้อ (Vendor Decision) (3) ปริมาณที่ซื้อ (Quantity Decision) (4) เวลาที่ซื้อ (Timing Decision) และ (5) วิธีการในการชำระเงิน (Payment Method Decision)

Plunkett and Attner (1994 อ้างอิงใน ปริญญาภัทร เล็กประยูร, 2559) กล่าวว่า เมื่อได้ทางเลือกที่ดีที่สุด ก็จะมีการนำผลที่ได้จากการประเมินทางเลือกมาทดสอบปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานมี

ประสิทธิภาพ และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะมีส่วนเพื่อสนับสนุนให้การทดสอบมีประสิทธิภาพ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 อ้างถึงใน ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560) ได้กล่าวว่า การนำทางเลือกที่เลือกไว้ไปวางแผนและดำเนินการปฏิบัติให้มีความเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกับการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเหมาะสมซึ่งมีขั้นตอน 3 ขั้นตอน ต่อไปนี้

- 1) มอบหมายงานและความรับผิดชอบ
- 2) สร้างตารางการปฏิบัติงาน
- 3) ส่งเสริมและกระตุ้นการดำเนินงาน

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังจากที่ผู้บริโภค ได้ทำการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว นักการตลาดจะทำการสำรวจความพึงพอใจภายหลังการซื้อ ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่ได้คาดหวังเอาไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการซื้อซ้ำหรือบอกต่อ แต่หากคุณค่าที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ เป็นผลให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งและมีการบอกต่อไปยังผู้บริโภค คนอื่น ๆ ด้วย จะเห็นได้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม กล่าวคือ ผู้บริโภค ต้องมีความต้องการและทำการเสาะหาข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางในการประเมิน ทางเลือกว่าจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการหรือไม่

Plunkett and Attner (1994 อ้างอิงใน ปริยาภัทร เล็กประยูร, 2559) กล่าวว่า ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การสร้างการควบคุม การประเมินผล ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้ผู้เข้ารับการทดสอบได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทดสอบว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะเป็นตัวช่วยให้ผู้ทดสอบแก้ไขปัญหาหรือ ตัดสินใจในครั้งต่อไปใหม่ได้

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 อ้างถึงใน ณัชชา สุวรรณวงศ์, 2560) ได้กล่าวว่า เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการตัดสินใจ โดยการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจัดการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการประมวลผลจะประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดเกณฑ์และมาตรฐานในการวัดความสำเร็จ
- 2) ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงาน
- 3) แก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินใจประกอบด้วย 5 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 เป็นการตระหนักถึงปัญหา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความต้องการที่เกิดขึ้นจะต้องมีการพิจารณาทั้งภายในและภายนอก และมีการพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจนถึงอนาคต ซึ่งการตระหนักถึงปัญหานั้นอาจมีในส่วนของความต้องการของผู้บริโภคผนวกเข้าด้วยกัน ขั้นตอนที่ 2 การแสวงหาข้อมูลจะเป็นกระบวนการกำหนดถึงปัญหาให้ได้มีความชัดเจนและถูกต้องตรงประเด็นที่สุดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ควรทราบก่อนการตัดสินใจ เช่น ปัจจัยทางด้านหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไข เป็นต้น ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน

ทางเลือก เพื่อนำข้อมูลแต่ละทางเลือกมาทำการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ในมุมมองต่าง ๆ ของแต่ละทางเลือกถึงข้อดี ข้อเสียที่แตกต่างกัน ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และทางเลือกต่างๆ นั้นจะสามารถนำมาปฏิบัติจริงได้หรือไม่และจะตรงกับความต้องการของผู้ตัดสินใจหรือไม่ โดยต้องใช้ข้อมูลหลาย ๆ ข้อมูลมาพิจารณาจากข้อมูลในอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อประกอบการพิจารณาและตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจ เพื่อประเมินและวางแผนในการดำเนินการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และขั้นตอนสุดท้ายเป็นการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการทดสอบได้รับข้อมูลที่ย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทดสอบว่าเป็นไปตามข้อมูลที่วางไว้ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดการกระทำหรือควบคุม ตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำนวน 18,935 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ขนาดประชากร 18,935 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% และที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 375 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นคำถาม ในลักษณะปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านการตั้งใจใช้ และด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ โดยมีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งหมด 19 ข้อ เป็นคำถาม ในลักษณะการให้ความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึง ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 โดยกำหนดให้ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรม ด้านคุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพ ด้านระบบ

การรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ ด้านการบริการหลังการขาย และด้านต้นทุน/ค่าใช้จ่าย/ราคา โดยมีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งหมด 16 ข้อ เป็นคำถาม ในลักษณะการให้ความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึง ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 โดยกำหนดให้ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความต้องการและตระหนักถึงปัญหา ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจ ด้านการตัดสินใจ และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ โดยมีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งหมด 15 ข้อ เป็นคำถาม ในลักษณะการให้ความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึง ค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 โดยกำหนดให้ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ท่านคิดว่าโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านระบบคลาวด์สามารถช่วยงานทางด้านบัญชีของท่านได้อย่างไร ข้อความดังกล่าว คือ ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นของกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ช่วงระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกระบวนการตัดสินใจใช้ กำหนดให้ 4.21-5.00 = เห็นด้วยระดับมากที่สุด, 3.41-4.20 = เห็นด้วยระดับมาก, 2.61-3.40 = เห็นด้วยระดับปานกลาง, 1.81-2.60 = เห็นด้วยระดับน้อย, 1.00-1.80 = เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) อธิบายตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive of usefulness) 2.การรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive ease of use) 3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน 4.การตั้งใจใช้ 5.ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และ ปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม 2.คุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพ 3.ระบบการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ 4.การบริการหลังการขาย 5.ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย/ราคา และ ปัจจัยการตัดสินใจ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้าน

ความต้องการและตระหนักถึงปัญหา 2.ด้านการค้นหาข้อมูล 3.ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจ 4.ด้านการตัดสินใจ 5.ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test และจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ และกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ 1.ด้านความต้องการและตระหนักถึงปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด 2.ด้านการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด 3.ด้านการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 4.ด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 5.ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ต่างกัน

2.2 พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีระดับการศึกษาต่าง ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้โปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการ พบว่าปัจจัยองค์การ ทั้ง 5 ด้าน 1.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceive of usefulness) 2.การรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive ease of use) 3.ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน 4.การตั้งใจใช้ 5.ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1.ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม 2.คุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพ 3.ระบบการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ 4.การบริการหลังการขาย 5.ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย/ราคา

อภิปรายผล

ผลการวิจัยกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูป ผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ด้านความต้องการหรือปัญหาของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จะมีความต้องการที่จะเลือกใช้ใช้งานโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ เนื่องจากเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของตน ทางด้านการรับรู้ปัญหาซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทางพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ นั้นมีการรับรู้ต่อความต้องการในสิ่งที่ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการในขณะนั้นได้และเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ นั้นเกิดความต้องการเพื่อให้เป็นสิ่งที่นำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้งาน ซึ่งจะมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Kotler and Keller (2012) (อ้างอิงใน อิศรีย อนันต์โชคปฐมา,2558) ที่ได้กล่าวว่า ขั้นตอนแรกในกระบวนการของการตัดสินใจ ซึ่งเกิดจากการมีปัญหาหรือมีความจำเป็นที่จะต้องใช้สินค้าหรือการบริการนั้นของผู้บริโภคและนอกจากนั้นยังสามารถเกิดได้จากการถูกแรงกระตุ้นจากภายในและภายนอก จึงจะสอดคล้องกับ ฌ็องฌักส์ เซจรันท์ (2551 อ้างถึงใน ณิชชา สุวรรณวงศ์, 2560) ได้กล่าวว่า การเป็นการรับรู้ถึงปัญหาหรือโอกาส ซึ่งปัญหาอาจเกิดขึ้นโดยตรงหรืออาจเกิดขึ้นโดยตรงหรืออาจต้องพิจารณาจากสภาพแวดล้อมภายนอก

1.2 ด้านการค้นหาข้อมูล ของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การค้นหาข้อมูลของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีนั้นมีความต้องการที่จะทำการค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเกณฑ์ ในการประเมินความคุ้มค่าและประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจะมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Kotler and Keller (2012) (อ้างอิงใน อิศรีย อนันต์โชคปฐมา,2558) เมื่อมีความต้องการหรือพบปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วโดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะเกิดความต้องการในสิ่งหนึ่งสิ่งใด ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะทำการแสวงหาข้อมูลเพื่อเป็นการประกอบทางเลือกในการตัดสินใจ โดยอาศัยการหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ

และสอดคล้องกับ ญัตติฉบับที่ ๒๕๕๑ (๒๕๕๑) อ่างถึงใน ญชชา สุวรรณวงศ์, ๒๕๖๐) ได้กล่าวว่า เป็นการกำหนดขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อมูล หรือขอบเขตที่สามารถจะนำไปรวบรวมและวิเคราะห์หาข้อมูลต่างๆ

1.3 ด้านการประเมินทางเลือก ของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การประเมินทางเลือกของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จะประเมินถึงประสิทธิผลที่จะได้รับของข้อมูลแต่ละข้อมูลเปรียบเทียบกับเพื่อประเมินถึงความคุ้มค่าอย่างเหมาะสมของสินค้าและบริการที่ต้องการจะได้รับในอนาคต หลังจากที่มีการค้นหาข้อมูลมาเรียบร้อยแล้วนั่นเอง ซึ่งจะสอดคล้องกับ ญัตติฉบับที่ ๒๕๕๑ (๒๕๕๑) อ่างถึงใน ญชชา สุวรรณวงศ์, ๒๕๖๐) ได้กล่าวว่า เป็นขั้นตอนสำคัญในการเลือกข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ที่มีความเหมาะสม ซึ่งจะกำหนดตามความถูกต้องและความสำเร็จในการตัดสินใจไปปฏิบัติ

1.4 ด้านการตัดสินใจ ของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การตัดสินใจเป็นข้อมูลที่พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเพราะหลังจากที่มีการประเมินทางเลือกหลายๆ ทางเลือกแล้วการตัดสินใจนั้นจะเป็นตัววัดความต้องการที่ถูกต้องที่สุด หรืออาจมาจากหลายปัจจัยทางแรงกระตุ้น ให้เกิดความต้องการและตัดสินใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่ต้องการ จะสอดคล้องกับ ญัตติฉบับที่ ๒๕๕๑ (๒๕๕๑) อ่างถึงใน ญชชา สุวรรณวงศ์, ๒๕๖๐) ได้กล่าวว่า การนำทางเลือกที่เลือกไว้ไปวางแผนและดำเนินการปฏิบัติให้มีความเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกับการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรอย่างเหมาะสม

1.5 ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมหลังการซื้อของพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จะเป็นส่วนที่ทำให้พนักงานบัญชีกิจการบอกต่อถึงการนำเทคโนโลยีไปใช้ในงานของพนักงานบัญชี ทั้งนี้พฤติกรรมหลังการซื้อคือการกลับมาซื้อซ้ำ แนะนำข้อมูลให้กับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติฉบับที่ ๒๕๕๑ (๒๕๕๑) อ่างถึงใน ญชชา สุวรรณวงศ์, ๒๕๖๐) ได้กล่าวว่า ในการตัดสินใจ โดยการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจัดทำปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ จำแนกตาม ปัจจัยประชากรศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาอภิปรายได้ดังนี้

2.1 พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีเพศต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีเพศแตกต่างกันนั้น ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ต่างกัน นั้นมีผลกับกระบวนการตัดสินใจ ตั้งแต่ทางด้านการรับรู้ปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ และพฤติกรรมหลังซื้อ นั้นมีกระบวนการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง วันชัย แซ่ชู (๒๕๖๑) ที่ได้ศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ IT ที่ได้กล่าวว่า การที่ประชากรมีเพศที่ต่างกันนั้น ทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ไอที

ผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ นั้นมีผลต่อการตัดสินใจ แต่จะไม่สอดคล้องกับ สุณิสา ทรงจิตร (2559) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลาง พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาด พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace)

2.2 พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีอายุต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีอายุแตกต่างกันนั้น อาจจะได้เป็นตัวกำหนดที่จะนำมาวัดกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์นี้ แต่จะมีผลคล้ายคลึงหรือทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของความต้องการในการตัดสินใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วันชัย แซ่ชู (2561) ที่ได้ศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ IT ที่ได้กล่าวว่า การที่ประชากรมีอายุที่แตกต่างกันนั้น ช่วงอายุมีผลทำให้กระบวนการตัดสินใจซื้อที่เหมือนและคล้ายคลึงกัน

2.3 พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันนั้น ไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานโปรแกรมเนื่องด้วยเทคโนโลยีมีบทบาทมากในปัจจุบันเพราะอย่างนั้นแล้วทุกระดับการศึกษาจึงเข้าถึงเทคโนโลยีได้ไม่ยาก ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับ จิตราพร ลาดอก (2559) วิจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษาต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมด้านการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.4 พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันนั้นจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากผู้ซื้อก่อนจะตัดสินใจจะต้องมีการประเมินข้อมูลจากหลายด้าน อาจเป็นเพราะยุคปัจจุบันที่เศรษฐกิจไม่ดีขึ้นส่งผลทำให้การตัดสินใจซื้อจะต้องมีความรอบขอบมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลทำให้รายได้มีผลต่อการนำไปพิจารณาในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับเสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ (2560) วิจัยเรื่องส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดสงขลา ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านรายได้ซึ่งส่งผลกับการตัดสินใจ

2.5 พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันนั้นจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากการพิจารณาถึงความคุ้มค่าหรือไม่นั้นจะต้องเป็นผู้ที่เคยพบกับปัญหาอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักจะเจอกับปัญหาต่างๆ มาก จึงต้องการจะต้องแก้ไขปัญหาจึงได้เกิดการพิจารณาหลาย ๆ ทางเลือกเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับชลิตา นิพพานิชย์

(2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาทักษะทางการเงินและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน, ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน, ด้านการตั้งใจใช้และด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่า การยอมรับในส่วนของเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ เนื่องจากหากมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีแล้วนั้นหมายรวมถึงเป็นการยอมรับในยุคปัจจุบันและประโยชน์ที่ได้รับของเทคโนโลยี ซึ่งจะสอดคล้องกับ Davis (1989,อ้างถึงใน นายโอบนธิ วชิรานูวงศ์ (2561) ที่กล่าวว่า ความเชื่อขั้นต้น 2 อย่างที่ส่งผลต่อการนำระบบมาใช้ คือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถแบ่งภาระงานได้ สะดวกสบายขึ้น

3.2 ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่า การรับรู้ถึงว่าเป็นระบบที่ง่ายจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้โปรแกรม เนื่องด้วยข้อมูลที่ง่ายและสามารถศึกษาเพิ่มเติมเองได้ จะทำให้ผู้ศึกษามีความต้องการที่จะใช้งานโปรแกรมมากขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับ Davis (1989,อ้างถึงใน นายโอบนธิ วชิรานูวงศ์ (2561) ที่กล่าวว่า ความเชื่อขั้นต้น 2 อย่างที่ส่งผลต่อการนำระบบมาใช้ เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถแบ่งภาระงานได้ สะดวกสบายขึ้น

3.3 ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจริงนั้น เมื่อผู้ได้ใช้งานโปรแกรมเกิดความคิดเห็นสอดคล้องไปไหนทิศทางเดียวกัน เมื่อมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานแล้วนั้น การทำงานและการบอกต่อการใช้งานโปรแกรมก็จะสามารถทำได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ การยอมรับในส่วนของเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ เนื่องจากหากมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีแล้วนั้นหมายรวมถึงเป็นการยอมรับในยุคปัจจุบันและประโยชน์ที่ได้รับของเทคโนโลยี ซึ่งจะสอดคล้องกับ อัลมินทร์ แก้วดี (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอุปกรณ์การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของพระนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา ม.จุฬา

ลงกรณราชวิทยาลัย สรุปได้ว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี เรื่องการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ทักษะคนที่มีการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยง ความเกี่ยวข้องกับงาน ภาพลักษณ์ การรับรู้ความเสี่ยง และความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

3.4 ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านการตั้งใจใช้ ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่าการตั้งใจใช้นั้น เมื่อพนักงานบัญชีมีการตั้งใจใช้งานโปรแกรมอย่างจริงจัง และต้องการที่จะใช้งานโปรแกรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ส่งผลทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดต่อการรายงานกับทางด้านผู้บริหาร ซึ่งจะสอดคล้องกับ สุนิศา ศรแก้ว (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี Chatbot ในธุรกิจธนาคารในประเทศไทย สรุปได้ว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี เรื่องการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ทักษะคนที่มีการใช้งาน การตั้งใจใช้ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

3.5 ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่าการคาดหวังในประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การใช้งานเทคโนโลยีได้รับการยอมรับเพราะหากประสิทธิภาพของข้อมูลเทคโนโลยีที่ต้องการมีความถูกต้องชัดเจน จะส่งผลทำให้ข้อมูลนั้นมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะสอดคล้องกับ รัตนา กุลรัตน์วิจิตร (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการและการยอมรับการนำอุปกรณ์เครื่องบันทึกเงินสดที่นำมาใช้ขายสินค้าในร้านกาแฟขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครฯ) สรุปได้ว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี เรื่องการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ทักษะคนที่มีการใช้งาน การตั้งใจใช้ การรับรู้ความเสี่ยง ภาพลักษณ์หรือบรรทัดฐานของสังคม ความเกี่ยวข้องกับงาน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

4. เพื่อศึกษาปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรม, ด้านคุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพ, ด้านระบบการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ, ด้านการบริการหลังการขาย และต้นทุน/ค่าใช้จ่าย/ราคา ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับ พนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรม ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่าการความน่าเชื่อถือของโปรแกรมส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากกรณีที่พนักงานบัญชีจะตัดสินใจซื้อได้นั้น จะต้องมีการคาดหวังว่าโปรแกรมที่ใช้งานจะต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งทางด้านตัวโปรแกรม ทางด้านผู้พัฒนา หรือโปรแกรมเมอร์ และที่ขาดไม่ได้ก็คงจะเป็นการที่บริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมนั้นอยู่มานานแล้วหรือไม่ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจ

ทั้งสิ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับ ธิดา เณรยอด (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้งกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ สรุปความได้ว่า ความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม/ผู้พัฒนา

4.2 ปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ด้านคุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพ ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่า นอกจากการพัฒนาโปรแกรมที่จะต้องมีความน่าเชื่อถือแล้ว โปรแกรมก็ล้วนแล้วแต่จะต้องมีคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานด้วยเช่นกัน รวมถึงประสิทธิภาพที่จะได้รับจะต้องมีความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการนั้นหมายถึงว่า ผู้ใช้งานจะต้องมีการค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งจะสอดคล้องกับ นพดล ตรีเดชาฤทธิ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการพื้นที่ จัดเก็บข้อมูลกลุ่มเมฆ (Cloud Storage) สรุปได้ว่า คุณลักษณะของโปรแกรมและประสิทธิภาพมีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้ง

4.3 ปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ด้านระบบการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลโปรแกรมถือเป็น Big Data ขนาดใหญ่ ซึ่งผู้ใช้ข้อมูลคือบุคคลในองค์กรนั้นๆ แต่หากข้อมูลสำคัญขององค์กรเกิดการรั่วไหลนั้นจะหมายถึงว่า คู่แข่งทางธุรกิจขององค์กรนั้นจะสามารถช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดขององค์กรนั้นได้ เพราะอย่างนั้นแล้วข้อมูลที่ไม่ได้เก็บไว้แค่เพียงในองค์กรอย่างคลาวด์นั้น ระบบที่มีการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมจึงถือเป็นสิ่งที่จะต้องนำมาประเมินการตัดสินใจเป็นด้านแรกๆ เพราะหากข้อมูลไม่ได้รับการรักษาไว้ อาจส่งผลทำให้ธุรกิจขององค์กรสั้นไหวได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับ บัญชา พงษ์พิพัฒกุล (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีคลาวด์ คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing) ของบริษัท อสังหาริมทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่าความน่าเชื่อถือของโปรแกรม/ผู้พัฒนา คุณลักษณะของโปรแกรม/ประสิทธิภาพ ระบบรักษาความปลอดภัย

4.4 ปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ด้านการบริการหลังการขาย ที่มีผลกับกระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่า การบริการหลังการขายนั้นถือได้ว่าเป็นอีกส่วนหนึ่งที่จะนำมาพิจารณาในการตัดสินใจ เนื่องด้วยหากมีการใช้งานในส่วนของโปรแกรมไปแล้วสักระยะหนึ่ง และเกิดมีข้อคำถามหรือปัญหาที่สงสัยการติดต่อถึงผู้ให้บริการหรือผู้พัฒนาซอฟต์แวร์นั้นจะต้องมีความสะดวกรวดเร็ว และตอบปัญหาได้อย่างถูกต้องชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาก็กับองค์กรได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับ ดวงรวี ประสานศร (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้ต่อความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมทางการบัญชีสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่า การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบัญชี เรื่อง ความน่าเชื่อถือของโปรแกรม/ผู้พัฒนา คุณลักษณะของโปรแกรม/ประสิทธิภาพ ชีตความสามารถของโปรแกรม คุณสมบัติเสริมของโปรแกรม ระบบรักษาความ

ปลอดภัย การบริการหลังการขาย ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย ความสะดวกในการจัดหาช่องทาง การจัดจำหน่าย หลากหลาย ส่วนลด/ทดลองใช้ฟรี และการอบรมให้ความรู้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบัญชี

4.5 ปัจจัยการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ ด้านต้นทุน/ค่าใช้จ่าย/ราคา ที่มีผลกับ กระบวนการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีโปรแกรมบัญชีบริหารสำเร็จรูปผ่านคลาวด์ สำหรับพนักงานบัญชีกิจการ ระดับปฏิบัติการในกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่าต้นทุนที่จะตัดสินใจซื้อโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่งมาใช้งานนั้น ถือเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาอีกส่วนหนึ่ง เนื่องด้วยยุคปัจจุบันที่เศรษฐกิจไม่ค่อยสู้ดีนัก นักธุรกิจหรือเจ้าของ ธุรกิจอาจจะยังไม่อยากลงทุนหรือไม่พร้อมจะเสียเงินกับการเลือกใช้โปรแกรมผ่านคลาวด์ก็ได้เช่นกัน แต่ใน อีกมุมมองหนึ่งอาจมองได้ว่าการใช้งานโปรแกรมผ่านคลาวด์ที่เกิดสถานการณ์โควิดระบาดในปัจจุบันอาจ เป็นผลดีเนื่องด้วย การดำเนินธุรกิจยังคงต้องเดินต่อไป พนักงานบัญชี หรือพนักงานอื่นๆ ในองค์กรยังต้อง ทำงานต่อ นั้นหมายถึงว่าการทำงานที่อยู่ที่ได้ก็จะได้ส่งผลทำให้พนักงานสามารถทำงานได้นั่นเอง ซึ่งจะ สอดคล้องกับ ประภาพรรณ กัสโป (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีต่อการใช้บริการ ธุรกิจทางการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ สรุปได้ว่าปัจจัยการยอมรับการใช้ เทคโนโลยี เรื่องการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ความ คาดหวังในประสิทธิภาพ และมูลค่าราคา มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบัญชีกิจการ เพื่อเปรียบเทียบกับ การตัดสินใจ
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมให้สอดคล้องกับการตัดสินใจได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). สถิติผู้ทำบัญชีของนิติบุคคลระดับพนักงานกิจการ ประจำปี 2562. ค้นหา เมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.dbd.go.th/>
- ชนิตา เสถียรโชค (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้า ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บน Lazada. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลิตา นิจดานิชย์. (2561). การศึกษาทักษะทางการเงินและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการทำ ธุรกิจทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application. การ ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โชติมา ชุกกุล (2559). พฤติกรรมการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยยศ สันติวงษ์ และ นิตยา เจริญประเสริฐ. (2546). การบริหารระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

- ณภาพัช ธนชาติเตชินท์ (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้งานธุรกรรมทางธนาคารผ่านโมบาย แอปพลิเคชันของผู้บริโภค ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัชชา สุสรณวงศ์ (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา (ระบบโควตา), งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดวงรี ประสานศร (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้ต่อความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมทางการบัญชีสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา เณรยอด (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์กับสำนักงานบัญชีคุณภาพ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีร์ภาวิชัย พึ่งเมือง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณี เทคโนโลยีพร้อมเพย์, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีร์วรา สุตันทวีบูลย์ (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในงานแสดงสินค้าของประชากรในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นพดล ดิเรตชาฤทธิ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการพื้นที่ จัดเก็บข้อมูลกลุ่มเมฆ (Cloud Storage). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์
- ประสพชัย พสุนนท์. (2564). บทความการกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Krejcie and Morgan (1970), ค้นหาค้นหาเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2564. http://arts.kmutnb.ac.th/file_article/1442473417.pdf
- ประภาพรรณ กัสโป (2560). ยอมรับการใช้เทคโนโลยีต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัญญา พงษ์พัฒน์กุล (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีคลาวด์ คอม- พิวติง (Cloud Computing) ของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์
- บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด. (2564). ERP คืออะไร, ค้นหาค้นหาเมื่อ 15 มีนาคม 2564. จาก <https://www.prosoftwinspeed.com/Article/Detail/128246>
- บริษัท อี-บิซิเนสพลัส จำกัด. (2560). รายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องบันทึกเงินสด. ค้นหาค้นหาเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.businessplus.co.th/>
- บุรินทร์ รุจจนพันธุ์. (2564). ทฤษฎีพื้นฐาน (A Theoretical Basis), ค้นหาค้นหาเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564. จาก <http://www.thaiall.com/theory/index.html>

- มยุรี บุญบัง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลายในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี, วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- รัตนา กุศลรัตนวิจิตร (2562) การศึกษาความต้องการและการยอมรับการนำอุปกรณ์เครื่องบันทึกเงินสดที่นำมาใช้ขายสินค้าในร้านกาแฟขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- วันชัย แซ่ชู (2561). กระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ไอทีผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ของประชากรในกรุงเทพมหานคร, การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิงห์หะ ฉวีสุข. (2564). ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ, ค้นหาเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564. <https://www.it.kmitl.ac.th>
- สุนิศา ศรีแก้ว (2561). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี Chatbot ในธุรกิจธนาคารในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์.
- สายสุนีย์ แก่นจันทร์. (2559). Cloud คืออะไร, ค้นหาเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2564. <https://sites.google.com/site/saisuneeping/homeworks/cloud-computing>
- เสาลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์ (2559). ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- อภิชา เปี้ยทอง (2562). การตัดสินใจในการทดสอบความรู้ข้อขึ้นทะเบียนผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โอบนิธิ วชิรา (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code), การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัลมินทร์ แก้วดี (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอุปกรณ์การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของพระนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา ม.จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986). Prediction of goal-directed behavior-attitudes. Intentions and perceived behavioral-control. *Journal of experimental social psychology*. 22(5), 453-474.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*. 319-340.
- George, R. (2007). A TAM Framework to Evaluate User' Perception towards Online Electronic Payment. *Journal of Internet Banking and Commerce*. December, 12(3).