

ประสิทธิภาพทางการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำ
บัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

FINANCIAL PERFORMANCE FROM USING ONLINE ACCOUNTING
PROGRAMS OF ACCOUNTING OFFICES IN BANGKOK

พลิชฐา สิทธิชอบธรรม

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (BUS7096)

โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Twin Program) รุ่นที่ 12

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี

ปีการศึกษา 2568

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

PALISATRA SITTHICHOPTHAM

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF INDEPENDENT STUDY
(BUS7096)

M.B.A. FOR MODERN MANAGERS (TWIN PROGRAM)

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM IN ACCOUNTING

ACADEMIC YEAR 2025

RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ในแต่ละปัจจัยดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ,

อายุ,ระดับการศึกษา,ระยะเวลาปฏิบัติงาน,ตำแหน่งงาน) ปัจจัยคุณภาพจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ (ด้านความเสถียรของโปรแกรม,ด้านความยากง่ายในการใช้งาน,ด้านการให้บริการ,ด้านฟังก์ชันในการใช้งาน ปัจจัยการยอมรับการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ (ด้านราคา,ด้านบริการหลังการขาย,ด้านรูปแบบการทำงาน,ด้านประโยชน์ที่ได้รับ,ด้านความปลอดภัย) เพื่อความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพงบการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (ด้านข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน,ด้านงบการเงินมีความน่าเชื่อถือ,ด้านระยะเวลาของการประมวลผล,ด้านเป็นไปตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรของสำนักงานจัดทำบัญชีในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 343 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.931 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพงบการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หลักการบัญชีรับรองทั่วไป ถูกต้อง ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ 2) บุคลากรสำนักงานจัดทำบัญชี พื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุและระดับการศึกษาสูงขึ้น มีแนวโน้มที่จะสร้างประสิทธิภาพงบการเงินที่ดีขึ้นจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ 3) คุณภาพของการสนับสนุนและคำแนะนำอย่างต่อเนื่องจากผู้ให้บริการโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ที่มี การยกระดับประสิทธิภาพงบการเงิน 4) ความสามารถของโปรแกรมในการจัดทำงบการเงิน (ภายใน 1 ชั่วโมง)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพงบการเงิน; โปรแกรมบัญชีออนไลน์; สำนักงานจัดทำบัญชี

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the efficiency of financial statements from the use of online accounting programs of accounting offices in Bangkok. The factors were: personal factors (gender, age, education level, length of employment, job position); quality factors from the use of online accounting programs (program stability, ease of use, service, functionality); and acceptance factors of online accounting programs (price, after-sales service, operation format, benefits, and security). The relationship between the efficiency of financial statements from the use of online accounting programs

of accounting offices in Bangkok (data accuracy and completeness, financial statement reliability, processing time, and compliance with generally accepted accounting principles).

The sample group used was 343 personnel of accounting offices in Bangkok. The tool used for data collection was a 5-level rating scale questionnaire. The questionnaire had a reliability value of 0.931. Data were analyzed using a ready-made statistical program to find the means, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results found that 1) the overall efficiency of financial statements from using online accounting programs of accounting offices in Bangkok was at the highest level. Generally accepted accounting principles were correct, complete, and reliable. 2) Accounting office personnel in Bangkok with higher age and education levels tended to create better financial statement efficiency from using online accounting programs. 3) The quality of continuous support and advice from online accounting program providers that improved financial statement efficiency was found. 4) The program's ability to prepare financial statements (within 1 hour).

Keywords: Financial performance; Online accounting program; accounting offices

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสำนักงานจัดทำบัญชีมีการใช้งานโปรแกรมบัญชีอย่างหลากหลายแล้วแต่ความเหมาะสมของสำนักงานที่ตัดสินใจเลือกใช้งานเพื่อขจัดปัญหาด้านประสิทธิภาพงบการเงินในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัญหาด้านคุณภาพของซอฟต์แวร์ เช่น ความไม่เสถียรของระบบ, ฟังก์ชันไม่ครบถ้วนหรือไม่เหมาะสม, ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล, ปัญหาการรวมข้อมูล

2. ปัญหาด้านผู้ใช้งาน เช่น ขาดทักษะและความรู้ในการใช้โปรแกรม, ความยากง่ายในการใช้งาน, การจัดการข้อมูลเข้าถึงที่ไม่ดี

3. ปัญหาด้านการนำส่งและการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ข้อผิดพลาดในการนำส่ง, ปัญหาทางเทคนิคของระบบนำส่ง, ความไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบ

จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่กล่าวถึงนี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพของการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการเงินให้เป็นไปตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป ถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลต่อการยอมรับการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการเงินที่จัดทำโดยสำนักงานบัญชีที่ใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการเงินที่จัดทำขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยคุณภาพจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยการยอมรับการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: มุ่งศึกษาประสิทธิภาพของการเงินที่ใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1.ปัจจัยส่วนบุคคล (1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5.ตำแหน่งงาน) 2.ปัจจัยคุณภาพจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ (1.ด้านความเสถียรของโปรแกรม 2.ด้านความยากง่ายในการใช้งาน 3.ด้านการให้บริการ 4.ด้าน

ฟังก์ชันในการใช้งาน) 3.ปัจจัยการยอมรับการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ (1.ราคา 2.บริการหลังการขาย 3.รูปแบบการทำงาน 4.ประโยชน์ที่ได้รับ 5.ความปลอดภัย)

เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (1.ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน 2.งบการเงินมีความน่าเชื่อถือ 3.ระยะเวลาของการประมวลผล 4.เป็นไปตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ประชากรคือสำนักงานจัดทำบัญชีที่จดทะเบียนและดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจะถูกคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบจากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของสำนักงานจัดทำบัญชีในกรุงเทพมหานคร จำนวน 343 ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ขอบเขตด้านพื้นที่: ดำเนินการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ขอบเขตด้านระยะเวลา: ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลภายในวันที่ 14 กันยายน 2568 ถึง วันที่ 5 ตุลาคม 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการสำนักงานจัดทำบัญชีในการตัดสินใจเลือกใช้และลงทุนในโปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่เหมาะสม
- 2.เป็นแนวทางสำหรับผู้พัฒนาโปรแกรมบัญชีออนไลน์ในการปรับปรุงและพัฒนาฟีเจอร์ให้ตอบสนองความต้องการของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพฯ มากยิ่งขึ้น
- 3.เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการเชื่อมโยง: TAM สู่ประสิทธิภาพทางการเงิน

ทฤษฎี TAM มุ่งเน้นการทำนาย "การยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี" โดยมีหลักการคือ PU และ PEOU เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อ "ความตั้งใจในการใช้งาน" ซึ่งสามารถขยายผลไปยัง "ประสิทธิภาพ" ในการทำงานขององค์กรได้ การใช้งานโปรแกรมออนไลน์จนเกิดประสิทธิภาพ ต้องเริ่มจากการที่ผู้ใช้อยอมรับเทคโนโลยีนั้น โดยพิจารณาจาก 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ทฤษฎีระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AIS Theory) และเชิงกลยุทธ์ (RBV)

แนวคิด: เน้นที่คุณลักษณะของตัวระบบคลาวด์ (System Quality) และผลกระทบต่อคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ซึ่งเป็นรากฐานของประสิทธิภาพทางการเงิน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สนธยา โพธิ์สุข และ ดร.สุรีย โภษกรนันท์ (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับในการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงบการเงินสำหรับสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับ โดยเฉพาะด้าน ประโยชน์ที่จะได้รับ (เช่น ความสามารถในการวิเคราะห์) และด้าน คุณภาพของโปรแกรม (เช่น ความปลอดภัย) มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อ ประสิทธิภาพของงบการเงิน (ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และความทันเวลา)

ธัญกานต์ คชฤทธิ์ (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำหรับภาคธุรกิจในมุมมองของผู้ทำบัญชี ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ถึง ประโยชน์ และ ความใช้งานที่ง่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ AIS ซึ่งการใช้ระบบที่เหมาะสมจะนำไปสู่การผลิตสารสนเทศทางการเงินที่มีคุณภาพ

อชิน หิรัญคุณทอด (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของข้อมูล และ คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อการใช้งานผ่าน การรับรู้ประโยชน์ และ การรับรู้ความง่าย การใช้งานที่สูงเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบ ซึ่งรวมถึงการส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา

สุวิทย์ ไวยทิพย์ และ คณะ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย ใช้ทฤษฎี RBV และ AIS ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของระบบบัญชีออนไลน์ (วัดจากความถูกต้อง ความทันเวลา และการบูรณาการข้อมูล) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ขององค์กร

จิตา เณรยอด (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวติ้งกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบ เช่น ความปลอดภัย และ ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ การเลือกระบบที่มีคุณภาพเหล่านี้เป็นเงื่อนไขจำเป็นในการสร้างงบการเงินที่ เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

วิลาสินี สว่างงาม และ คณะ (2564) ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านไปสู่ประสิทธิภาพทางการเงิน โดยพบว่าคุณสมบัติของโปรแกรมช่วยให้พนักงานสามารถจัดทำรายงานได้รวดเร็วและถูกต้องขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครผ่านช่องทางอีเมล; และการส่งแบบสอบถามโดยตรง จำนวน 343 ราย และแหล่งข้อมูลจากหนังสือตำราวิชาการวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการกำหนดแนวทางการศึกษาและข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย 14 กันยายน – 5 ตุลาคม 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ดังนี้: Multiple Regression Analysis: เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล (1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5.ตำแหน่งงาน), ปัจจัยคุณภาพจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ (1.ด้านความเสถียรของโปรแกรม 2.ด้านความยากง่ายในการใช้งาน 3.การให้บริการ 4.ด้านฟังก์ชันในการใช้งาน), ปัจจัยการยอมรับการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ (1.ด้านราคา 2.ด้านบริการหลังการขาย 3.ด้านรูปแบบการทำงาน 4.ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 5.ด้านความปลอดภัย), ประสิทธิภาพทางการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (1.ด้านข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน 2.ด้านงบการเงินมีความ

น่าเชื่อถือ 3.ด้านระยะเวลาของการประมวลผล 4.ด้านเป็นไปตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงบการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสำนักงานจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของงบการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.295)) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่เป็นไปตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.336) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.329) ด้านระยะเวลาของการประมวลผล อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.260) และน้อยที่สุดคือ ด้านงบการเงินมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.258)

ด้านข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.328) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์ มีระบบควบคุมการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.382) รองลงมาคือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์ มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนบันทึก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.367) และน้อยที่สุดคือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนประมวลผลอย่างรอบคอบ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.236)

ด้านงบการเงินมีความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.257) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์มีระบบบันทึกการตรวจสอบบัญชี (Audit Trail) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.271)

รองลงมาคือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในงบการเงินประมวลผลอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.265) และน้อยที่สุดคือท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.236)

ด้านระยะเวลาของการประมวลผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.260) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ จะใช้เวลาประมวลผลเร็ว เนื่องจากข้อมูลถูกเก็บไว้บนเซิร์ฟเวอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.280) รองลงมาคือท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์แบบติดตั้งบนเครื่องอาจใช้เวลาประมวลนานขึ้น ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.254) และน้อยที่สุดคือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์ประมวลผล ไม่กี่นาที สำหรับข้อมูลจำนวนน้อย ไม่กี่ชั่วโมง สำหรับข้อมูลปานกลาง หลายชั่วโมง สำหรับข้อมูลจำนวนมาก หรือ ข้อมูลที่มีความซับซ้อนอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.248)

ด้านที่เป็นไปตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.336) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์ได้กำหนดเงื่อนไขให้สามารถปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.359) รองลงมาคือท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์มีเทมเพลตหรือฟอร์มสำหรับการจัดการทางการเงินตาม GAAP อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.329) และน้อยที่สุดคือท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์งบการเงินจัดทำตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป (GAAP) อย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.321)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.670 ซึ่งโดยภาพรวมแล้วบุคลากรเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย มีอายุส่วนใหญ่ 20-30 ปี เป็นช่วงวัยทำงานคิดเป็นร้อยละ 40.230 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.460 มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.150 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 86.010

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพจากการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.063) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านฟังก์ชันในการใช้งาน รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านความยากง่ายในการใช้งาน และน้อยที่สุด คือ ความเสถียรของโปรแกรม

ด้านความเสถียรของโปรแกรมบัญชีออนไลน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.029 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสถียรของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ขึ้นอยู่กับสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ท่านทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก (4.052) และ ในขณะที่มีการอัปเดตโปรแกรมบัญชีออนไลน์อยู่ นั้นจะไม่สามารถเข้าใช้งานได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก (4.006)

ด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.091 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางการติดต่อช่วยเหลือ มีหลายช่องทาง เช่น ทางแชท ทางเมล ทางไลน์ และ ทางเบอร์โทร เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจมาก (4.120) รองลงมาคือ มีการให้คำแนะนำการใช้งานอย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจมาก (4.093) และน้อยที่สุดคือ การแก้ไขปัญหา รวดเร็ว ภายใน 30 นาที ไม่เกิน 24 ชั่วโมง มีระดับความพึงพอใจมาก (4.061)

ด้านความยากง่ายในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.021) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ไม่ซับซ้อนมีระดับความพึงพอใจมาก (4.122) รองลงมาคือ การใช้งานของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ต้องใช้ความพยายามในความเข้าใจ

มีระดับความพึงพอใจมาก (4.012) และน้อยที่สุดคือ สามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ด้วยตัวเอง มีระดับความพึงพอใจมาก (3.930)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.138) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านบริการหลังการขาย และน้อยที่สุด คือ ด้านราคา

ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.009 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โปรแกรมบัญชีออนไลน์ ราคาขึ้นอยู่กับ จำนวนผู้ใช้งานฟังก์ การทำงาน พื้นที่เก็บข้อมูล ฯลฯ ต่างจากโปรแกรมบัญชี ออฟไลน์ มีระดับความพึงพอใจมาก (4.073) รองลงมาคือ ค่าบริการติดตั้งโปรแกรมบัญชีออนไลน์นั้นเป็นสมเหตุสมผลหากเทียบกับโปรแกรมบัญชีออฟไลน์ มีระดับความพึงพอใจมาก (4.000) และน้อยที่สุดคือ โปรแกรมบัญชีออนไลน์มีรูปแบบการคิดค่าใช้จ่ายแบบรายเดือน รายปี เหมาะจ่าย ต่างจากโปรแกรมบัญชีออฟไลน์ มีระดับความพึงพอใจมาก (3.956) ท่านยอมรับว่าช่องทางการติดต่อช่วยเหลือ มีหลายช่องทางเช่น ทางแชท ทางเมล ทางไลน์ และ ทางเบอร์โทร เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจมาก (4.120)

ด้านบริการหลังการขาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.060) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านยอมรับว่าช่องทางการติดต่อช่วยเหลือ มีหลายช่องทางเช่น ทางแชท ทางเมล ทางไลน์ และ ทางเบอร์โทร เป็นต้นมีระดับความพึงพอใจมาก (4.120) รองลงมาคือท่านยอมรับว่ามีการให้คำแนะนำการใช้งานอย่างต่อเนื่องมีระดับความพึงพอใจมาก (4.041) และน้อยที่สุดคือ ท่านยอมรับว่าการแก้ไขปัญหา รวดเร็ว ภายใน 30 นาที ไม่เกิน 24 ชั่วโมง มีระดับความพึงพอใจมาก (4.020)

ด้านรูปแบบการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.161) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือโปรแกรมบัญชีออนไลน์รองรับการทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์มีระดับความพึงพอใจมาก (4.227) รองลงมาคือ รูปแบบการทำงานของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ใช้งานง่ายสะดวก รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจมาก (4.146) และน้อยที่สุดคือรูปแบบการทำงานของโปรแกรมบัญชีออนไลน์เป็นลำดับขั้นตอนชัดเจนมีระดับความพึงพอใจมาก (4.111)

ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.231$, S.D. = 0.855) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านยอมรับว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์ สามารถตรวจสอบยอดคงเหลือ รายงานการเงิน และ สถานะทางการเงิน ได้แบบเรียลไทม์อยู่ในระดับมากที่สุด (4.259) รองลงมาคือโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ออกงบการเงินได้ ภายใน 1 ชั่วโมงอยู่ในระดับมากที่สุด (4.236) และน้อยที่สุดคือโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ได้รับการรับรองมาความปลอดภัย ป้องกันข้อมูลจากการถูกโจมตี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.198)

ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.208) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หากไม่มีรหัสเข้าใช้งาน หรือได้รับสิทธิเข้าถึงโปรแกรมบัญชีออนไลน์อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.271) รองลงมาคือ มีระบบควบคุมการเข้าถึงข้อมูล (User Access Control) โดยมีการส่งสัญญาณเตือนหากมีคนเข้าใช้งานผ่านทางอีเมล อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.216) รองลงมาคือมีการสำรองข้อมูลอัตโนมัติ (Automatic Backup) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.204) และน้อยที่สุดคือ ได้การรับรองเรื่องความปลอดภัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.143)

สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพงบการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่เป็นไปตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป (GAAP) อย่างเคร่งครัด ถูกต้อง ครบถ้วนมากที่สุด มีระบบควบคุมการเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลก่อนการประมวลผลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว น่าเชื่อถือมากที่สุด การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินตามกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ

1. มีแนวโน้มที่จะสร้างประสิทธิภาพงบการเงินที่ดีขึ้นจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์จากอายุการศึกษาและประสบการณ์สูงขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 20 – 30 ปี พนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงและเป็นวัยทำงานหลักที่กำลังขับเคลื่อนการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์

2. การยกระดับประสิทธิภาพงบการเงินโดยคุณภาพจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ระดับมากที่สุด การให้บริการและคำแนะนำฟังก์ชันการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เสถียรภาพและง่ายต่อการใช้งาน

3. ประสิทธิภาพงบการเงินส่งผลมากที่สุด เมื่อมีการยอมรับการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ รับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุดตรวจสอบยอดคงเหลือและรายงานทางการเงินได้แบบเรียลไทม์ ภายใน 1 ชั่วโมง โปรแกรมรับรองมาตรฐานความปลอดภัย รูปแบบการทำงานเป็นลำดับขั้นตอนชัดเจน แสดงให้เห็นว่าความเร็วในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสำนักงานจัดทำบัญชี

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้งานคือ การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ (GAAP) และ ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Data Integrity) ซึ่งเป็นพื้นฐานของงานบัญชี การที่ผู้ใช้เชื่อมั่นในระดับ "มากที่สุด" ว่าโปรแกรมบัญชีออนไลน์สามารถทางการเงินที่ ถูกต้องตามหลักการ ได้ ทำให้พวกเขากล้าที่จะนำเทคโนโลยีนี้มาใช้เป็นเครื่องมือหลักมีความสอดคล้องกับ สนธยา โพธิ์สุข และ ดร.สุริย์ โภษกรัญญ์ (ปัจจัยการยอมรับในการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงบการเงินสำหรับสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร, 2566)

จากผลการวิจัยพบว่า ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ไม่ได้เกิดจากการตรวจสอบ ณ จุดสุดท้ายเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการมี ระบบควบคุมที่เข้มงวดตลอดกระบวนการ การที่ผู้ใช้ให้คะแนนสูงสุดแก่ "ระบบควบคุมการเข้าถึง" แสดงว่าสำนักงานบัญชีมองว่าการจำกัดผู้ที่สามารถแก้ไขหรือเข้าถึงข้อมูลได้ เป็นมาตรการสำคัญที่สุดในการรักษาความบริสุทธิ์ของข้อมูล (Data Purity) ก่อนนำไปประมวลผลอย่างรอบคอบ รวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด มีความสอดคล้องกับธิดา เณรยอด (ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้งกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ, 2561) และสุวิทย์ ไวยทิพย์ และ คณะ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย ใช้ทฤษฎี RBV และ AIS

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.670 ซึ่งโดยภาพรวมแล้วบุคลากรเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย มีอายุส่วนใหญ่ 20-30 ปี เป็นช่วงวัยทำงานคิดเป็นร้อยละ 40.230 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.460 มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.150 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 86.010 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิลาสินี สว่างงาม และ คณะ (2564)

การยกระดับประสิทธิภาพทางการเงินโดยคุณภาพจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ระดับมากที่การให้บริการและคำแนะนำฟังก์ชันการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เสถียรภาพและง่ายต่อการใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดโดย ธิดา เณรยอด (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้งกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ ทฤษฎีหลัก เน้นปัจจัยด้านลักษณะระบบ (ความปลอดภัย, ความน่าเชื่อถือ) และด้านผู้ผลิต/บริการหลังการขาย ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบที่สร้างคุณภาพทางการเงิน

ประสิทธิภาพทางการเงินส่งผลมากที่สุด เมื่อมีการยอมรับการใช้งานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ รับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุดตรวจสอบยอดคงเหลือและรายงานทางการเงินได้แบบเรียลไทม์ ภายใน 1 ชั่วโมง โปรแกรมรับรองมาตรฐานความปลอดภัย รูปแบบการทำงานเป็นลำดับขั้นตอนชัดเจน แสดงให้เห็นว่าความเร็วในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสำนักงานจัดทำบัญชี สอดคล้องกับ อชิน หิรัญคุณทอด (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้งของสำนักงานบัญชีธัญกานต์ คชฤทธิ์ (2562) ศึกษาเรื่องการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำหรับภาคธุรกิจในมุมมองของผู้ทำบัญชี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

สำหรับผู้ประกอบการสำนักงานจัดทำบัญชี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดทำทางการเงินจากการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ ควรเน้นที่ การพัฒนาบุคลากรที่มีอายุงานและประสบการณ์สูง ให้

ความสำคัญกับความเร็วในการจัดทางการเงิน พิจารณาความง่ายในการใช้งานเลือกโปรแกรมที่มีบริการหลังการขายที่ดีเยี่ยม

สำหรับผู้พัฒนาโปรแกรมบัญชีออนไลน์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาฟีเจอร์ให้ตอบสนองความต้องการของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ควรเน้นที่ ยกระดับบริการหลังการขาย คงไว้ซึ่งความง่ายในการใช้งาน ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและการสำรองข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

ธิดา เณรยอด. (2561). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์กับสำนักงานบัญชีคุณภาพ. การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต (ปริญญาโท) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญกานต์ คชฤทธิ์. (2562). ศึกษาเรื่องการยอมรับในเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำหรับภาคธุรกิจในมุมมองของผู้ทำบัญชี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบัญชี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิลาสินี สว่างงาม และ คณะ. (2564). ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 สู่ชีวิตวิถีใหม่. งานวิจัยทางสุขภาพและการบริการวิทยาลัยนครราชสีมา, 644-653.

สนธยา โพธิ์สุข และ ดร.สุรีย์ โปษกรณัฏ. (2566). ปัจจัยการยอมรับในการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงบการเงินสำหรับสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร. เป็นการค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท (บัญชีมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุวิทย์ ไวยทิพย์ และ คณะ. (2565). ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย ใช้ทฤษฎี RBV และ AIS. วารสารบริหารธุรกิจและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 1(1) ,21-35.

อชิน หิรัญคุณทอด. (2561). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์กับสำนักงานบัญชี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท(สาขาบัญชี). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.