



ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของ
นักบัญชีในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ChatGPT

โดย

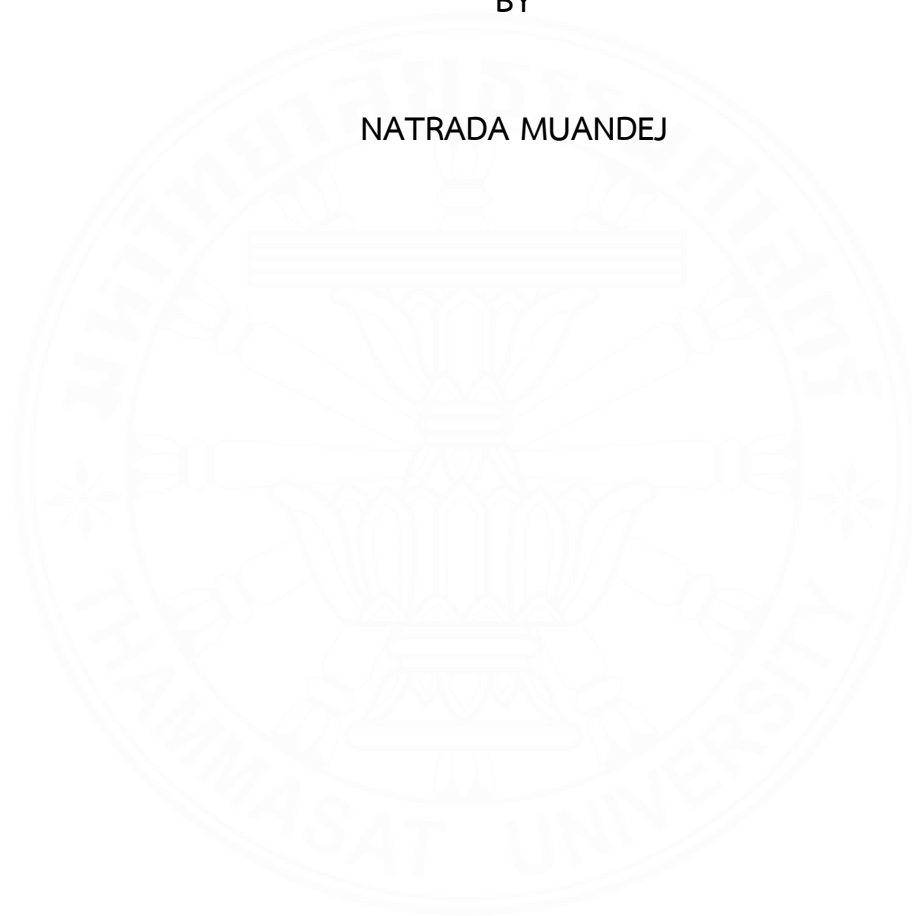
ณัฐรดา เหมือนเดช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ
โครงการหลักสูตรปริญญาโทออนไลน์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2566

FACTORS INFLUENCING THE ADOPTION OF AI TECHNOLOGY IN
ACCOUNTING PRACTICES OF ACCOUNTANTS IN BANGKOK:
A CASE STUDY OF CHATGPT

BY

NATRADA MUANDEJ



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM IN BUSINESS INNOVATION
TUXSA ONLINE MASTER'S DEGREE PROGRAM THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2023

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
โครงการหลักสูตรปริญญาโทออนไลน์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ณัฐรดา เหมือนเดช

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี
ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ChatGPT

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมทางธุรกิจ

เมื่อ วันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2566

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



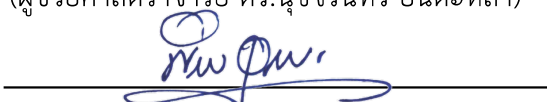
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชวลิต จินนันต์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชจรินทร์ อินทะหล้า)

ประธานคณะกรรมการบริหารการศึกษาแบบ
ออนไลน์



(รองศาสตราจารย์ ดร.พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ChatGPT
ชื่อผู้เขียน	ณัฐรดา เหมือนเดช
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (นวัตกรรมทางธุรกิจ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	โครงการหลักสูตรปริญญาโทออนไลน์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชจรินทร์ อินทะหล้า
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ศึกษาแนวทาง ประโยชน์ และข้อจำกัด ในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี โดยผู้วิจัยนำเทคโนโลยี ChatGPT มาเป็นกรณีศึกษา เพื่อให้เข้าใจว่าการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในงานด้านบัญชีในทางปฏิบัติจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการการทำงานได้อย่างไร

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกและอย่างเป็นองค์รวม ผู้วิจัยใช้วิธีการหาเหตุผลแบบนิรนัยจากการนำแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อพัฒนาเป็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เน้นสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน ครอบคลุมวิชาชีพบัญชี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำบัญชี ด้านสอบบัญชี ด้านบัญชีบริหาร และด้านบัญชีภาษีอากร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี ประกอบไปด้วย ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย การลดเวลาการทำงาน ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ถูกต้องเชื่อถือได้ การใช้งานได้ง่าย และปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อิทธิพลจากสังคม วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์ อายุ และทัศนคติส่วนตัว

นอกจากนี้ยังพบปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่มีมีการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูล การขาดความสามารถในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน การขาดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และข้อจำกัดด้านเวลา

ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักบัญชี หรือผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาตัวเอง หรือพัฒนานักบัญชีขององค์กรให้มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต รวมถึงสนับสนุนการใช้ AI ในการพัฒนางานบัญชีให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: นักบัญชี การยอมรับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์



Independent Study Title	FACTORS INFLUENCING THE ADOPTION OF AI TECHNOLOGY IN ACCOUNTING PRACTICES OF ACCOUNTANTS IN BANGKOK: A CASE STUDY OF CHATGPT
Author	Natrada Muandej
Degree	Master of Business Administration (Business Innovation)
Department/Faculty/University	TUXSA Online Master's Degree Program Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Nuchjarin Intalar, Ph.D.
Academic Year	2023

ABSTRACT

This research studied factors influencing artificial intelligence (AI) professional use by accountants in Bangkok. It examined methods, benefits, and limitations of applying the ChatGPT program in accounting. The goal was to understand how implementing AI technology can practically enhance efficiency and improve workflow.

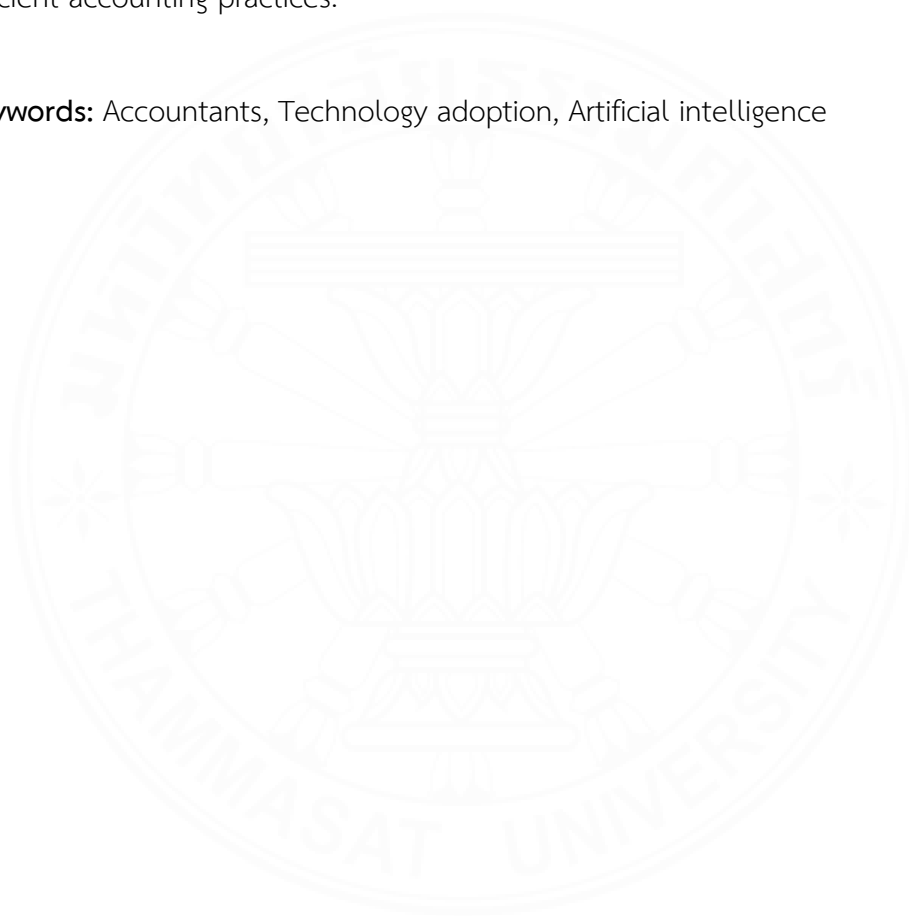
Qualitative research was done to develop comprehensive, in-depth understanding by applying deductive reasoning from concepts, theories, and related literature and research to form a conceptual framework for developing main interview questions. Semi-structured interviews were conducted, focusing on in-depth discussions to allow interviewees freedom in providing information. Samples were 10 accountants in Bangkok representing four professions: accounting, auditing, management accounting, and tax accounting.

Results were that factors influencing AI adoption in accounting included supportive elements such as technological factors (reduced work time, output quality, accurate and reliable results, and ease of use) as well as personal factors (social influence, organizational culture, digital literacy, age, and personal attitudes).

Limiting factors preventing AI application in accounting included data security concerns, lack of capability for complex analysis, unawareness of benefits, and time constraints.

These findings may help accountants and organizational managers by offering insights applicable for self-development or accountant training to prepare for future technological changes. They also encourage the use of AI to formulate more efficient accounting practices.

Keywords: Accountants, Technology adoption, Artificial intelligence



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของ นักบัญชีในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ChatGPT ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จากความกรุณา อย่างยิ่งจากอาจารย์นุชรินทร์ อินทะหล้า ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำชี้แนะ เสนอแนวคิด ให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้ และยังเอาใจใส่ในทุก ๆ รายละเอียด ทุก ๆ ขั้นตอนของงานวิจัย ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังช่วย พัฒนาการปฏิบัติงานของผู้วิจัยให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ อาจารย์ชวลิต จินอนันต์ ที่ให้เกียรติมาเป็น ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านและเจ้าหน้าที่ในสาขาวิชา นวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้คำแนะนำ ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ และ ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้วิจัย จนงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความ กรณียกย่อง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณนักบัญชีทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และสนับสนุนในการให้ ข้อมูลสำหรับงานวิจัย รวมถึงรุ่นพี่ และเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้การสนับสนุนทั้งทางวิชาการและทาง จิตใจจนงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

ณัฐรดา เหมือนเดช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตในการศึกษา	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความหมาย ประโยชน์ และการพัฒนาคุณภาพของงานบัญชี	6
2.2 เทคโนโลยี AI	9
2.2.1 ความเป็นมาของ AI	9
2.2.2 การประยุกต์ใช้ AI ในวิชาชีพบัญชี	9

2.2.2.1 งานด้านสอบบัญชี	10
2.2.2.2 งานด้านตรวจสอบภายใน	11
2.2.2.3 งานจัดทำบัญชี	11
2.2.2.4 งานด้านภาษี	11
2.3 เทคโนโลยี ChatGPT	12
2.3.1 ความเป็นมาของ ChatGPT	12
2.3.2 ประโยชน์ของ ChatGPT ในงานบัญชี	13
2.3.2.1 การจัดการงานประจำโดยอัตโนมัติ	13
2.3.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพของงาน	13
2.3.2.3 เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น	13
2.3.2.4 ให้การสนับสนุนสำหรับคำถามทางบัญชีที่ซับซ้อน และช่วยเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา	14
2.3.2.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	14
2.3.3 ข้อจำกัดในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี	15
2.3.3.1 ความสามารถในการเข้าใจข้อมูลทางการเงินที่ซับซ้อนและการตัดสินใจ	15
2.3.3.2 ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องและข้อเท็จจริง	15
2.3.3.3 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล	16
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี	17
2.4.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)	17
2.4.2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT)	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)	20
2.5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	21
2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality)	22
2.5.4 งานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลจากสังคม (Social Influence)	23

2.5.5 งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy)	24
2.5.6 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน	25
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	26
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	28
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
3.2.1 ด้านการจัดการงานประจำโดยอัตโนมัติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร	33
3.2.1.1 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ช่วยเขียน e-mail	33
3.2.1.2 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT แยกประเภทค่าใช้จ่ายจากรายงานการใช้จ่ายบัตรเครดิต และการประยุกต์ใช้ในการบันทึกบัญชีอัตโนมัติ	35
3.2.1.3 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ในการทำรายงานทางการเงิน	37
3.2.2 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	39
3.2.2.1 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	39
3.2.3 ด้านการให้การสนับสนุนสำหรับคำถามทางบัญชีที่ซับซ้อน และช่วยเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา	40
3.2.3.1 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ตอบคำถามทางบัญชี	40
3.2.3.2 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ในการสร้าง Chatbot ขององค์กร	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	43
3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	46
4.1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี	47

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี	50
4.3 ข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่มีการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี	54
4.4 การเตรียมความพร้อมของนักบัญชีสำหรับการเข้ามาของ AI	57
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	 60
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 ข้อเสนอแนะ	62
 รายการอ้างอิง	 63
 ประวัติผู้เขียน	 67

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	30
3.2 ประเด็นหลัก ประเด็นย่อย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคำถามหลักในการสัมภาษณ์	32



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)	18
2.2 กรอบแนวคิดทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT)	19
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัยของผู้วิจัย	27
3.1 จำนวนสมาชิกของสภาวิชาชีพบัญชี	29
3.2 แสดงตัวอย่างการสั่งงาน ChatGPT ให้เขียน e-mail	34
3.3 แสดงรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิตที่ใช้เป็นตัวอย่างข้อมูลที่ใช้ในการสั่งงาน ChatGPT	35
3.4 แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT จัดประเภทค่าใช้จ่ายจากข้อมูลรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิต	36
3.5 แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT จัดทำงบกำไรขาดทุนจากข้อมูลงบทดลอง	37
3.6 แสดงตัวอย่างการสั่งให้โปรแกรม Lucid สร้างแผนผังโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัท	38
3.7 แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	39
3.8 แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT ตอบคำถามทางบัญชีเกี่ยวกับการขายเครื่องจักร	40
3.9 แสดงตัวอย่างหน้าต่างเว็บไซต์ https://myaskai.com/	41
3.10 แสดงตัวอย่างการนำเข้าข้อมูลในเว็บไซต์ https://myaskai.com/ เพื่อการสร้าง Chatbot	42
3.11 แสดงตัวอย่างการถามตอบใน Chatbot ที่มีข้อมูลกฎหมายภาษีของประเทศสิงคโปร์	42
4.1 แสดงภาพรวมปัจจัยสนับสนุนและข้อจำกัดที่มีผลต่อความตั้งใจในการประยุกต์ใช้ AI ในงานด้านบัญชี	46
4.2 แสดงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี	47
4.3 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี	50
4.4 แสดงข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่มีมีการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี	54

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ Artificial Intelligence (AI) ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น และมีการพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนทำให้มีการวิเคราะห์อย่างแพร่หลายว่า AI จะสามารถเข้ามาทดแทนแรงงานคนในหลาย ๆ อาชีพได้ งานด้านบัญชีเป็นหนึ่งในงานที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการพัฒนาของ AI มีผลการวิจัยจากมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ดในปี 2015 แสดงให้เห็นว่ามีความเป็นไปได้ร้อยละ 95 ที่นักบัญชีจะตกงานจากการใช้เครื่องจักรแทนมนุษย์ (Griffin, 2019) โดยเฉพาะงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำ และงานที่ต้องใช้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การบันทึกบัญชี การทำรายงานทางการเงิน และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Brueck, 2023) การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในงานด้านบัญชีสามารถเป็นตัวช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และลดการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องใช้ในงานที่ซ้ำซ้อน

การพัฒนา AI ให้มีความรู้ความสามารถใกล้เคียงมนุษย์มีหลายรูปแบบ หนึ่งใน AI ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันคือการพัฒนา AI ในรูปแบบ Chatbot ที่สร้างขึ้นเพื่อสนทนาได้ตอบกับผู้ใช้ได้อัตโนมัติ ทั้งในรูปแบบตัวอักษรและเสียงแบบ Real-Time ในปัจจุบันมีการใช้ Chatbot อย่างแพร่หลายในงานบริการลูกค้า ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าหลายคนได้พร้อมกัน สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง บริษัทขนาดใหญ่หลายบริษัท เช่น Google, Meta, DeepMind และ OpenAI จึงพยายามที่จะพัฒนา Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดย Chatbot ที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมสูงสุดคือ ChatGPT ที่พัฒนาโดยบริษัท OpenAI (Bommarito et al., 2023) ChatGPT ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็น Chatbot สาธารณะที่ทุกคนสามารถทดลองใช้ได้ฟรี ใช้งานง่าย มีความสามารถหลากหลาย และสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ใกล้เคียงกับมนุษย์ ด้วยการใช้โมเดลฐานข้อมูลทางภาษาขนาดใหญ่ (large language model หรือ LLM) ซึ่งเป็นการสอนให้ AI เรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากการนำเข้าสู่ข้อมูลจำนวนมากจากหลาย ๆ แหล่ง เช่น อินเทอร์เน็ต บทความ และหนังสือ หรือที่เรียกว่า Machine Learning (ML) ทำให้ AI เรียนรู้ข้อมูลและมีคลังข้อมูลมหาศาลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และเรียนรู้ที่จะเรียบเรียงข้อมูลเพื่อสื่อสารโต้ตอบกับมนุษย์ได้อย่างเป็นธรรมชาติจากการศึกษาการโต้ตอบของมนุษย์ที่เกิดขึ้นจริงบนสื่อสังคมออนไลน์ (Lancaster, 2023) ทำให้เกิดคำถามว่าจากในอดีตที่ AI สำหรับงานบัญชีจะมีใช้ในระดับ

องค์กรในรูปแบบของโปรแกรมทางบัญชี สู่ยุคปัจจุบันที่ทุกคนสามารถเข้าถึง AI ได้ง่าย ๆ ในระดับบุคคลแล้วนั้น นักบัญชีได้มีการเตรียมพร้อมในการพัฒนาตัวเอง และเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จาก AI ในงานบัญชีได้มากขึ้นเพียงใด งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นเพื่อศึกษาและสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร รวมถึงศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ประโยชน์ และข้อจำกัด โดยนำเทคโนโลยี ChatGPT มาเป็นกรณีศึกษา เพื่อให้เข้าใจว่าการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในงานด้านบัญชีในทางปฏิบัติจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการการทำงานได้อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาและสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทาง ประโยชน์ และข้อจำกัด ในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี

1.3 ขอบเขตในการศึกษา

ขอบเขตงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา ChatGPT” ประกอบไปด้วยขอบเขตงานวิจัยด้านเนื้อหาการศึกษา ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และขอบเขตด้านระยะเวลา โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาและสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ศึกษาแนวทาง ประโยชน์ และข้อจำกัด ในการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี เพื่อสนับสนุนการใช้ AI ในการพัฒนางานบัญชีให้มีประสิทธิภาพ งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบกรณีศึกษา (Case- study design) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกและอย่างเป็นองค์รวม โดยนำการประยุกต์ใช้ ChatGPT มาเป็นกรณีศึกษา เนื่องจาก ChatGPT เป็นเทคโนโลยีใหม่ การวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ผู้วิจัยสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม และตอบข้อสงสัยจากผู้ให้ข้อมูลได้ในทันที รวมทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระ ทั้งประสบการณ์ ความคิดเห็น และความรู้สึกเชิงลึก ในระหว่างการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และกำหนดประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นย่อย (Sub-themes) ที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาเป็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview) โดยประเด็นหลักที่ศึกษาได้แก่ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Influences) และปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Influences) ประเด็นย่อยได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality) อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy) และปัจจัยด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาของงานวิจัยนี้มีขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มนักบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่เคยมีประสบการณ์ด้านการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี และดำรงตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปเป็นผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้มากที่สุด เพื่อให้ได้ความมีประสิทธิภาพของข้อมูลที่เป็นจริงถูกต้องหรือความสมบูรณ์ของข้อมูล (information-rich cases) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างกรณีหลากหลาย (Maximum Variation Sampling) ให้ครอบคลุมวิชาชีพบัญชี 4 ด้าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และความชำนาญที่ต่างกันไปได้แก่

- (1) ด้านการทำบัญชี ประกอบด้วย กระบวนการบันทึกบัญชี จัดทำรายงานทางการเงิน และวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน
- (2) ด้านการสอบบัญชี
- (3) ด้านการบัญชีบริหาร ประกอบไปด้วย การบริหารจัดการด้านบัญชี และบริหารต้นทุน
- (4) ด้านการบัญชีภาษีอากร

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือระหว่างเดือนสิงหาคม 2566 ถึงเดือนธันวาคม 2566

1.4 นิยามศัพท์

Artificial intelligence (AI) คือ เครื่องจักรที่มีความสามารถจำลองกระบวนการในการประมวลผลข้อมูลของมนุษย์ สามารถทำความเข้าใจ เรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ เช่น การรับรู้

การเรียนรู้ การให้เหตุผล และการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการตัดสินใจที่ใกล้เคียงกับมนุษย์ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของ AI คือ การเลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ในทุก ๆ แง่มุม

Machine learning คือ การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งข้อมูลที่มีโครงสร้างชัดเจน และข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจน เพื่อให้ได้รูปแบบสำหรับการคาดการณ์ในอนาคต ทำให้สามารถวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล และคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้

Natural Language Processing (NLP) คือ สาขาหนึ่งของ AI ที่เน้นการประมวลผล วิเคราะห์ และเข้าใจภาษาของมนุษย์ เช่น ข้อความที่เป็นตัวอักษร และคำพูด เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจภาษามนุษย์ได้

Language model คือ แบบจำลองทางภาษา เป็นสาขาหนึ่งของ AI ที่ใช้สถิติในการ คาดเดาลำดับของคำ ที่ได้รับการเรียนรู้ให้สามารถสร้างข้อความที่คล้ายมนุษย์ได้

Chatbot คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถจำลองการสื่อสาร และสนทนากับ ผู้ใช้บริการที่เป็นมนุษย์ ผ่านการใช้ข้อความ หรือเสียง โดยใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

การบัญชี คือ ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับ เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชีก็คือการให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้สนใจในกิจกรรมของกิจการ

ประสิทธิภาพของงานบัญชี คือ ความสามารถในการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว และแม่นยำโดยใช้ทรัพยากรที่น้อยลง

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 นักบัญชี หรือผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้เพื่อพัฒนาตัวเอง หรือพัฒนานักบัญชีขององค์กรให้มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต

1.5.2 เพื่อให้ข้อเสนอแนะสำหรับนักบัญชี หรือองค์กรวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนการใช้ AI ในการพัฒนางานบัญชีให้มีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของ นักบัญชีในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ChatGPT ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ความหมาย ประโยชน์ และการพัฒนาคุณภาพของงานบัญชี

2.2 เทคโนโลยี AI

2.2.1 ความเป็นมาของ AI

2.2.2 ผลกระทบของ AI ต่อวิชาชีพบัญชี

2.3 เทคโนโลยี ChatGPT

2.3.1 ความเป็นมาของ ChatGPT

2.3.2 ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี

2.3.3 ข้อจำกัดในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

2.4.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

2.4.2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)

2.5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality)

2.5.4 งานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลจากสังคม (Social Influence)

2.5.5 งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy)

2.5.6 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความหมาย ประโยชน์ และการพัฒนาคุณภาพของงานบัญชี

การบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจ ในการประกอบธุรกิจทุกรูปแบบ กิจกรรมจะต้องมีการจัดทำบัญชีเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกิจการ และจัดทำบันทึกรายการที่เกิดขึ้น เพื่อจะทำให้ทราบผลดำเนินงานและฐานะการเงินของกิจการ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคตตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ความหมายของการบัญชีมีดังนี้

ความหมายของการบัญชียังได้มีหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบัญชี” ไว้หลายหน่วยงานด้วยกัน เช่น สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) ได้ให้คำจำกัดความและความหมายของการบัญชีไว้ว่า “การบัญชี หมายถึง การจดบันทึก การจำแนก การสรุปผลและการรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงินโดยใช้หน่วยเงินตรา รวมทั้งการแปลความหมายของผลการปฏิบัติดังกล่าวด้วย” สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (ปัจจุบันคือ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์) คณะอนุกรรมการบัญชีศึกษาบัญชีได้ให้คำนิยามของการบัญชีไว้ดังนี้ “การบัญชี หมายถึง ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชีก็คือการให้ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการ” พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ได้ให้คำนิยามของวิชาชีพบัญชีไว้ดังนี้ “วิชาชีพบัญชี หมายความว่า วิชาชีพในด้านการทำบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี และบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง” เป็นต้น

ประโยชน์ของการบัญชีได้แก่

(1) การติดตามบัญชีและการเงิน การบัญชีช่วยให้ธุรกิจสามารถติดตามรายได้และค่าใช้จ่ายของกิจการตนเองได้ ทำให้กิจการทราบผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงินของธุรกิจ และความมั่นคงของธุรกิจ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน

(2) การวางแผนและการตัดสินใจ ข้อมูลทางการบัญชีช่วยในการวางแผนกิจกรรมและการตัดสินใจทางธุรกิจ เช่น การขยายธุรกิจ การลงทุนใหม่ หรือการปรับแผนกำไรขาดทุน โดยประเมินจากข้อมูลเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และ อนาคต ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรายงานวิเคราะห์ต่าง ๆ

(3) การวางแผนกำไรและควบคุมค่าใช้จ่ายของบริษัท เนื่องจากในการทำบัญชีอย่างถูกต้อง จะทำให้กิจการทราบจำนวนต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และสามารถคำนวณต้นทุนของสินค้าและบริการของกิจการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจกำหนดราคาสินค้า หรือ บริการ

ของธุรกิจ ช่วยในการควบคุมต้นทุนการผลิตและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้กำหนดไว้

(4) เป็นเครื่องมือในการหาแหล่งเงินทุน การมีข้อมูลการบัญชีที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ช่วยในการดึงดูดนักลงทุนและได้รับเงินกู้จากธนาคารหรือนักลงทุนอื่น ๆ ถือเป็นหลักฐานในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหนี้และสถาบันการเงิน โดยใช้รายงานทางการเงินของกิจการ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ จากความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม

(5) การประเมินความเสี่ยงของกิจการ การบัญชีช่วยในการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงทางการเงินที่อาจเกิดขึ้น และช่วยในการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงนั้น เช่น การปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน การมีตัวชี้วัดความเสี่ยงทางการเงิน เป็นต้น การมีระบบบัญชีที่ดี ช่วยให้กิจการป้องกันความผิดพลาดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้การวิเคราะห์หาสิ่งผิดปกติจากข้อมูลทางบัญชี จะช่วยหาจุดบกพร่อง ซึ่งจะเป็นสัญญาณเตือนภัยให้กิจการได้วางแผนเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

การวางแผนภาษีได้อย่างถูกต้องและลดภาระภาษี การจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง จะทำให้ทราบกำไรขาดทุนที่แน่ชัด สามารถระบุรายได้และค่าใช้จ่ายที่สามารถลดหย่อนภาษีได้อย่างถูกต้อง ช่วยในการประเมินจำนวนภาษีที่ต้องเสีย และทำให้มีเวลาเตรียมตัวในการชำระภาษีตรงตามกฎหมาย

แม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2552) ได้กำหนดลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ (Qualitative Characteristics of Useful Financial Information) ซึ่งหมายถึง ลักษณะที่ทำให้ข้อมูลมีประโยชน์สูงสุดในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงิน ลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ต่อผู้ลงทุน ผู้ให้กู้ยืม และเจ้าหนี้อื่นในปัจจุบันและอนาคตประกอบด้วย

(1) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) กล่าวคือ ข้อมูลทางการเงินควรเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทางธุรกิจ และสามารถทำให้ผู้ใช้งานสามารถสรุปและวิเคราะห์สถานะการเงินปัจจุบันและคาดการณ์อนาคตขององค์กรได้

(2) ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (Faithful Representation) กล่าวคือ ข้อมูลทางการเงินควรเป็นการแสดงข้อมูลอย่างความครบถ้วน (Completeness) ความเป็นกลาง (Neutrality) และการปราศจากข้อผิดพลาด (Free from Error) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานในการตัดสินใจและวิเคราะห์ได้อย่างมั่นใจ

นอกจากนี้ยังมีลักษณะเชิงคุณภาพเสริมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

(1) ความสามารถเปรียบเทียบได้ (Comparability) กล่าวคือ ข้อมูลทางการเงินควรที่สามารถเปรียบเทียบได้ระหว่างรอบการบัญชีและระหว่างบริษัทต่าง ๆ โดยมีความสม่ำเสมอในการใช้แนวปฏิบัติทางการบัญชีเดียวกันสำหรับรายการที่มีเนื้อหาทางเศรษฐกิจเหมือนกัน

(2) ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (Verifiability) กล่าวคือ ผู้สังเกตการณ์ที่มีความรอบรู้แตกต่างกันและมีความเป็นอิสระจากกันสามารถได้ข้อสรุปตรงกันว่าข้อมูลนั้นเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจที่น่าเสนอ

(3) ความทันเวลา (Timeliness) กล่าวคือ ประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินจะมากขึ้นเมื่อข้อมูลนั้นรายงานอย่างทันเวลา เนื่องจากการมีข้อมูลทางการเงินพร้อมให้ผู้ตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจใช้ทันเวลาที่ข้อมูลนั้นสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

(4) ความสามารถเข้าใจได้ (Understandability) กล่าวคือ ผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินจะสามารถเข้าใจข้อมูลทางการเงินนั้นเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นถูกจัดประเภท กำหนดลักษณะ และนำเสนออย่างชัดเจนและกระชับ โดยมีข้อกำหนดว่าผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินต้องมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจและกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจอย่างสมเหตุสมผล

นักบัญชีได้มีการพัฒนาคุณภาพของงานบัญชีให้มีคุณภาพ เป็นประโยชน์สูงสุด และผู้ที่มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมสำหรับงาน การปรับปรุงกระบวนการ ทำให้กระบวนการทางบัญชีและการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเสถียร ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบัญชีช่วยลดการกระทำด้วยมือและลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในกระบวนการบัญชี แต่เนื่องจากการจัดทำบัญชีมีข้อจำกัดของรายงานทางการเงินที่เป็นเงื่อนไขของการจัดทำและนำเสนอข้อมูลในรายงานที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายให้รายงานทางการเงินมีคุณภาพสูงสุดได้ ข้อจำกัดเหล่านี้ได้แก่

(1) ความทันเวลา (Timeliness) กิจการต้องเสนอข้อมูลรายงานทางการเงินที่ทันเวลา เพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้ในเวลาที่ต้องการ อย่างไรก็ตามการนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ได้ทันเวลาอาจทำให้ข้อมูลขาดความครบถ้วน ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อถือได้ลดลง

(2) ความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไป (Balance between Benefit and Cost) การจัดทำงบการเงินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ผู้จัดทำต้องพิจารณาถึงต้นทุนในการจัดทำข้อมูลนั้นด้วยว่าคุ้มกันหรือไม่ และควรเลือกทางเลือกที่ประโยชน์ข้อมูลต้องมากกว่าต้นทุนที่เสียไป

(3) ความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพ (Balance between Qualitative Characteristics) ผู้จัดทำงบการเงินต้องใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจเลือกความสมดุลระหว่างลักษณะเชิงคุณภาพต่าง ๆ เพื่อให้งบการเงินบรรลุวัตถุประสงค์

เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีที่ทันสมัยอย่างเช่นการประยุกต์ใช้ AI จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่นักบัญชีคาดหวังว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานบัญชีได้ ด้วยความสามารถในการทำงานอย่างรวดเร็ว ความแม่นยำ ทำให้ได้ข้อมูลรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง และรวดเร็วมาก

ขึ้น สามารถลดการใช้แรงงานคนในกิจกรรมที่ต้องใช้เวลามาก จึงสามารถลดต้นทุนได้ และด้วยความสามารถในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างหลากหลาย ทำให้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ที่แตกต่างกันได้ จึงเกิดเป็นที่มาของแนวทางการพัฒนานักบัญชีให้ไปสู่การเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล

2.2 เทคโนโลยี AI

2.2.1 ความเป็นมาของ AI

แนวคิดของปัญญาประดิษฐ์นั้นริเริ่มมาตั้งแต่ช่วงต้นทศวรรษที่ 1940 และนำไปสู่การคิดค้นเครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ดิจิทัลในรูปแบบของโปรแกรมตั้งแต่ช่วง 1950 ซึ่งเป็นการพัฒนาโดยอาศัยหลักการทางคณิตศาสตร์ด้านตรรกศาสตร์ของ Alan Turing ทฤษฎีการทดสอบของทัวริงนี้เป็นการทดสอบความสามารถของเครื่องจักรว่ามีความสามารถในการคิดได้เช่นเดียวกับมนุษย์หรือไม่ โดยวิธีการทดสอบ คือ ให้คนทำการพิมพ์บทสนทนาโต้ตอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนและคอมพิวเตอร์ หากคู่สนทนาไม่สามารถแยกได้ว่าอีกฝ่ายที่คุยนั้นเป็นคอมพิวเตอร์หรือคนได้ก็ถือว่าเครื่องจักรนั้นผ่านการทดสอบของทัวริง การทดสอบจะถือเป็นผลสำเร็จและสามารถเรียกระบบนั้นได้ว่าเป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ (Thomas, 2003) วัตถุประสงค์ในการสร้าง และพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ คือ เพื่อให้ “ระบบคอมพิวเตอร์มีพฤติกรรมเลียนแบบมนุษย์ ตั้งแต่เห็น ฟัง เดิน พูด และรู้สึก รวมทั้งเลียนแบบความเป็นอัจฉริยะของมนุษย์” (สุภัชชา โพธิ์ศรี, 2555) ซึ่งยังรวมไปถึงการเลือกแนวทางการดำเนินการโดยเลียนแบบความคิดของมนุษย์

ต่อมาในปี ค.ศ. 1956 ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence ได้ถือกำเนิดขึ้นอย่างเป็นทางการโดย John McCarthy ในงานประชุมเชิงปฏิบัติการที่จัดขึ้นในวิทยาเขตของวิทยาลัยดาร์ตมัธ (Dartmouth College) ซึ่งเป็นงานประชุมที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์เป็นครั้งแรก และ John McCarthy ได้ให้คำนิยามของคำว่า ปัญญาประดิษฐ์ ไว้ว่าเป็นศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ในการสร้างความฉลาด ซึ่งเป็นศาสตร์หนึ่งของสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และวิศวกรรมศาสตร์รวมถึงศาสตร์อื่น ๆ เช่น การคำนวณ จิตวิทยา ปรัชญา ประสาทวิทยา ชีววิทยา เป็นต้น (Russell & Norvig, 2003)

2.2.2 การประยุกต์ใช้ AI ในวิชาชีพบัญชี

เทคโนโลยี AI มีความโดดเด่นในเรื่องของการเปลี่ยนการทำงานแบบซ้ำ ๆ ให้เป็นการทำงานแบบอัตโนมัติ เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน และลดความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ในปัจจุบันองค์กร หรือธุรกิจทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ต่างให้ความสำคัญกับเรื่อง Digital transformation เพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กรเพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจ โดย AI มีบทบาทในการสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจ ตั้งแต่หน่วยงานผลิต การขาย การตลาด การบุคคล การบริการลูกค้า จนถึงบัญชี และการเงิน โดยเฉพาะหน่วยงานบัญชีที่ประกอบด้วยงานประจำที่มีลักษณะการทำซ้ำอย่างสม่ำเสมอ เช่น การบันทึกบัญชี การแยกประเภทบัญชี และการทำรายงานทางการเงิน

การประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีในระยะเริ่มแรกมุ่งเน้นไปที่การทำงานประจำโดยอัตโนมัติ เช่น การป้อนข้อมูลและการทำบัญชี อย่างไรก็ตาม ด้วยความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของเครื่องประมวลผลภาษาธรรมชาติ หรือ Natural Language Processing (NLP) และการวิเคราะห์ข้อมูล AI ได้พัฒนาเพื่อรับมือกับงานบัญชีที่ซับซ้อนมากขึ้น การนำ AI มาใช้กับงานบัญชีทั้งในปัจจุบันและอนาคตนั้นคาดว่าจะเปลี่ยนรูปแบบของการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานให้กับนักบัญชีมากกว่าที่จะนำ AI มาใช้ทดแทนพนักงานที่มีอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม การเข้ามาของ AI ยังคงส่งผลให้นักบัญชีต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน และเพิ่มเติมทักษะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยี AI ได้ ในปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้ AI ในงานวิชาชีพบัญชีด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.2.2.1 งานด้านสอบบัญชี

งานด้านสอบบัญชีมีความเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ ระบบ หรือมาตรฐานที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้สามารถประยุกต์ใช้ AI เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามหลักเกณฑ์เหล่านี้ได้ นอกจากนี้งานด้านสอบบัญชี ยังประกอบไปด้วยงานที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเพื่อหาความผิดปกติทางบัญชี การวิเคราะห์ความเสี่ยง การวิเคราะห์ความมีสาระสำคัญ เป็นต้น (Baldwin et al., 2006) งานด้านวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้จะสามารถวิเคราะห์โดย AI จากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีอยู่ได้แม่นยำยิ่งขึ้น

จากการสำรวจสำนักงานสอบบัญชีที่ใหญ่ที่สุด 4 แห่ง พบว่าได้มีการนำ AI มาใช้สนับสนุนงานสอบบัญชีแล้ว เช่น การใช้ AI ในการตรวจสอบเอกสารสัญญา เพื่อลดระยะเวลาในการอ่านสัญญาจำนวนมาก ช่วยเรียกข้อมูลที่สำคัญจากเอกสาร เช่น สัญญา ใบแจ้งหนี้ งบการเงิน และรายงานการประชุม การใช้โดรนในการตรวจนับสินค้าคงเหลือ ใช้ AI ตรวจสอบรายการผิดปกติที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า และคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต เป็นต้น (Edubirdie, 2022)

การพัฒนา AI ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นยังคงมีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในยุคที่มีการเติบโตของ AI Chatbot ทำให้บริษัทตรวจสอบบัญชีต่าง ๆ ต้องเร่งพัฒนาตัวเองให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ ตัวอย่างเช่น การเติบโตอย่างรวดเร็วของ AI Chatbot ที่ชื่อว่า ChatGPT ของบริษัท OpenAI ในปี 2022 โดยหนึ่งในบริษัทตรวจสอบบัญชีที่ใหญ่ที่สุด PricewaterhouseCoopers (PwC) ได้เริ่มมีการทดลองใช้ ChatGPT มาช่วยในงานด้านสอบบัญชี และวิเคราะห์เอกสารสัญญา (Times, 2023) ถึงแม้ว่ายังคงมีความกังวลใน

เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล และความลับลูกค้า ซึ่งผู้พัฒนา AI ยังคงต้องพัฒนาต่อไปเพื่อลดความเสี่ยงเหล่านี้

2.2.2.2 งานด้านตรวจสอบภายใน

มีการใช้ความสามารถของ AI ในงานตรวจสอบภายใน โดยได้มีการนำ AI มาใช้ในการวิเคราะห์เจาะลึก เปรียบเทียบข้อมูลของกิจการจากอดีตสู่ปัจจุบัน เปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่วางไว้เพื่อตรวจสอบว่ามีความผิดปกติเกิดขึ้นในส่วนใดที่ทีมงานตรวจสอบภายในต้องลงไปตรวจสอบเป็นพิเศษ ซึ่งก็สามารถช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น

2.2.2.3 งานจัดทำบัญชี

Cloud-Based Accounting Technologies หรือโปรแกรมบัญชีออนไลน์ เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อวิชาชีพบัญชี เทคโนโลยีนี้จะช่วยให้การทำงานบัญชีง่ายขึ้น เร็วขึ้น และสะดวกยิ่งขึ้น การพัฒนาโปรแกรมบัญชีโดยใช้เทคโนโลยี AI ทำให้โปรแกรมบัญชีสามารถศึกษา สังเกต พฤติกรรมการบันทึกข้อมูล และลงบัญชีของผู้ใช้ เป็นการเรียนรู้จนทำให้โปรแกรมสามารถบันทึกและลงบัญชีแทนผู้ใช้ได้โดยอัตโนมัติเมื่อมีการนำเข้าสู่ข้อมูลใหม่ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันเข้ามา ความสามารถนี้จะช่วยให้การบันทึกบัญชีมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจ นอกจากนี้งานทางบัญชีที่มีคู่มือการทำงานแบบเป็นขั้นเป็นตอนชัดเจนก็สามารถเขียนเป็นคำสั่งให้ AI ทำงานตามขั้นตอนนั้นโดยอัตโนมัติได้

2.2.2.4 งานด้านภาษี

เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2565 ดร.เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ อธิบดีกรมสรรพากร เปิดเผยถึงนโยบาย ‘สรรพากรยั่งยืน’ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริหารงานยุคใหม่มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่อสร้างเสถียรภาพการคลังของไทยให้ยั่งยืน ที่ผ่านมามีกรมสรรพากรนำกลยุทธ์ Digital Transformation มาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันสมัย และนำข้อมูลขนาดใหญ่มาวิเคราะห์ (Data Analytics) เพื่อวางกลยุทธ์จัดเก็บภาษี (Revenue Collection) เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ ขยายฐานภาษีมากขึ้น ด้วยการดึงประชาชนระบบเข้าสู่ระบบภาษีให้มากขึ้น และยกระดับการจัดเก็บภาษีของไทยให้ดีขึ้น (กรมสรรพากร, 2565)

เมื่อนักบัญชีได้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อนักบัญชีแล้วนั้น สิ่งที่นักบัญชีควรทำคือการมองถึงประโยชน์ของ AI ที่จะมาช่วยงานซ้ำ ๆ ที่น่าเบื่อ และมีปริมาณมาก ๆ ทำให้นักบัญชีมีเวลาที่จะไปทำงานที่มีความสำคัญมากกว่า เช่น การวางแผนภาษี การใช้คำแนะนำในการบริหาร และการวิเคราะห์งบการเงิน เป็นต้น นอกจากนี้นักบัญชีควรเพิ่มทักษะด้าน AI และระบบบัญชีให้มากขึ้น เนื่องจากการพัฒนา AI ด้านบัญชี จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชี ร่วมมือกับฝ่าย IT ในการพัฒนาระบบงาน จึงจะทำให้การพัฒนาประสบความสำเร็จได้

(นันทวรรณ บุญช่วย, 2563) ซึ่งในอนาคตงานลักษณะนี้อาจจะกลายเป็นงานที่มีความต้องการของตลาด และสามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่นักบัญชี

2.3 เทคโนโลยี ChatGPT

2.3.1 ความเป็นมาของ ChatGPT

ChatGPT เป็น AI ที่ถูกพัฒนาโดยบริษัท OpenAI ซึ่งเป็นองค์กรวิจัยที่ไม่แสวงหาผลกำไร ก่อตั้งขึ้นในปลายปี 2015 มีภารกิจคือเพื่อให้ปัญญาประดิษฐ์ทั่วไป หรือ Artificial general Intelligence (AGI) ซึ่งเป็นระบบ AI แห่งอนาคตที่จะมีความสามารถเทียบเท่ากับมนุษย์ได้ เป็นประโยชน์ต่อมนุษยชาติทั้งหมด และมีเป้าหมายในการเป็นผู้ที่พัฒนา AGI ได้เป็นครั้งแรก (Dale, 2021) OpenAI มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในการพัฒนาเทคโนโลยี AI และได้เปิดตัว AI ประเภท Machine Learning จำนวนมากสำหรับให้บุคคลทั่วไปได้ใช้ เช่น DALL-E Whisper และ ChatGPT โดย OpenAI เริ่มได้รับความสนใจจากสาธารณชนอย่างกว้างขวางในช่วงต้นปี 2022 จาก DALL-E ซึ่งใช้เทคโนโลยี Machine Learning เพื่อสร้างภาพใหม่ขึ้นตามที่ใช้ต้องการ (Marcus et al., 2022) ความสามารถในการเข้าใจคำขอของผู้ใช้ที่เป็นข้อความผ่านหลักการ NLP ซึ่งคล้ายกับที่ใช้ใน ChatGPT และการสร้างภาพโดยใช้โครงข่ายประสาทเทียมที่มีเซลล์ประสาทหลายรูปแบบทำให้สามารถสร้างภาพแปลกใหม่ได้หลากหลาย (Open AI, n.d.) ความสามารถที่น่าประทับใจของ DALL-E ทำให้ผู้คนให้ความสนใจกับ OpenAI และมีส่วนทำให้ ChatGPT ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว โดยหลังจากเปิดตัวเพียงหนึ่งสัปดาห์ มีผู้เข้าใช้ที่ไม่ซ้ำกันมากกว่าหนึ่งล้านคน (Mollman, 2022)

ChatGPT เป็นโมเดลภาษาที่มีการเปิดให้ใช้อย่างสาธารณะในปี 2022 ซึ่งใช้เทคโนโลยี Language model (Felten et al., 2023) เป็น Chatbot ที่มีความซับซ้อนสูงที่สามารถตอบสนองคำขอของผู้ใช้ที่เป็นข้อความได้หลากหลาย ตั้งแต่การตอบคำถามง่าย ๆ จนถึงการตอบสนองคำขอขั้นสูงที่มีความซับซ้อนขึ้น เช่น การขอให้สร้างจดหมายขอบคุณ ให้คำแนะนำในการเลือกซื้อของขวัญวันเกิด และการใช้ ChatGPT ในการวินิจฉัยโรค ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำข้อสอบเพื่อขอใบอนุญาตทางการแพทย์ของสหรัฐอเมริกา (Brueck, 2023) ChatGPT สามารถตอบผู้ใช้ได้จากการมีที่เก็บข้อมูลขนาดใหญ่และการออกแบบอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อทำความเข้าใจและตีความคำขอของผู้ใช้ จากนั้นสร้างการตอบสนองที่เหมาะสมในภาษามนุษย์ที่ใกล้เคียงกับธรรมชาติ นอกเหนือจากการใช้งานจริงแล้ว ความสามารถของ ChatGPT ในการสร้างภาษาที่เหมือนมนุษย์และทำงานที่ซับซ้อนให้เสร็จสิ้นทำให้ ChatGPT เป็นนวัตกรรมที่สำคัญในด้าน NLP และ AI

GPT ย่อมาจาก “Generative Pre-training Transformer” ซึ่งเป็นรูปแบบภาษาประเภทหนึ่งพัฒนาโดย OpenAI ได้รับการออกแบบมาเพื่อสร้างข้อความที่เหมือนมนุษย์โดย

การคาดเดาคำถัดไปตามลำดับตามบริบทของคำก่อนหน้า สามารถใช้ GPT สำหรับงานประมวลผลภาษาธรรมชาติต่าง ๆ เช่น การแปลภาษา การสรุป และการตอบคำถาม

ChatGPT ได้รับการฝึกฝนโดยใช้กระบวนการที่เรียกว่าการเรียนรู้แบบไม่มีผู้สอน (Unsupervised Learning) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้อนข้อมูลข้อความจำนวนมากลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์และปล่อยให้โปรแกรมเรียนรู้จากข้อมูลด้วยตัวเอง การเรียนรู้ประเภทนี้ช่วยให้ ChatGPT เข้าใจและสร้างข้อความที่เหมือนมนุษย์ และปรับปรุงความสามารถอยู่ตลอดเวลาในระหว่างที่โปรแกรมได้รับข้อมูลใหม่ นอกจากการเรียนรู้แบบไม่มีผู้ดูแลแล้ว ChatGPT ยังได้รับการอัปเดตและการปรับปรุงเป็นประจำจาก OpenAI ที่ช่วยให้ ChatGPT มีความเข้าใจในภาษาได้มากขึ้นและปรับปรุงความสามารถในการช่วยเหลืองานที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้โปรแกรมสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ได้อย่างมากที่สุด

2.3.2 ประโยชน์ของ ChatGPT ในงานบัญชี

2.3.2.1 การจัดการงานประจำโดยอัตโนมัติ

ความสามารถในการทำงานประจำโดยอัตโนมัติ นี้ รวมถึงงานต่าง ๆ เช่น การป้อนข้อมูล การสร้างรายงาน และการกระหยดยอดงบการเงิน เช่น ChatGPT สามารถป้อนข้อมูลโดยอัตโนมัติโดยใช้ Natural Language Processing เพื่อดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เช่น อีเมล และใบแจ้งหนี้ ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดเวลาและความพยายามที่จำเป็นในการป้อนข้อมูลด้วยตนเอง แต่ยังช่วยลดความเสี่ยงของข้อผิดพลาดและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล

การสร้างรายงานเป็นงานประจำอีกอย่างหนึ่งที่สามารถทำงานโดยอัตโนมัติด้วย ChatGPT ด้วยความสามารถในการสร้างข้อความที่เหมือนมนุษย์ ChatGPT สามารถสร้างรายงานในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมซึ่งช่วยลดเวลาในการเขียนรายงานด้วยตนเอง

2.3.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพของงาน

นอกเหนือจากการช่วยจัดการงานประจำโดยอัตโนมัติแล้ว ChatGPT ยังสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานบัญชีและรายงานทางการเงิน เช่น สามารถใช้ ChatGPT เพื่อตอบคำถามประจำจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้ และนักลงทุน ทำให้มีเวลามากขึ้นในการทำงานที่ซับซ้อนมากกว่า นอกจากนี้ ChatGPT ยังสามารถนำมาใช้เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินแบบทันที (Real-time) และข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลในการตัดสินใจเร็วขึ้น เช่น สามารถใช้ ChatGPT เพื่อสร้างรายงานทางการเงินที่กำหนดเองได้ตามต้องการ หรือ Dashboard เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

2.3.2.3 เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ChatGPT สามารถช่วยในการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็ว ทั้งการตอบคำถามต่าง ๆ รวมถึงการช่วยร่างจดหมาย และประกาศ เช่น การเขียนจดหมาย

ขอบคุณ เชิญให้มาประชุม และประกาศในเรื่องสำคัญต่าง ๆ เนื่องจาก ChatGPT ประมวลผลจากข้อมูลทางออนไลน์มากมาย จึงสามารถปรับรูปแบบข้อความได้หลากหลายตามที่ผู้ต้องการ ผู้ใช้สามารถระบุความต้องการทั้งด้านเนื้อหาของสื่อ และแนวทางการสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อความที่เป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ ระบุความสั้นยาว จำนวนตัวอักษรที่ต้องการ และลักษณะการจัดเรียงเนื้อหาได้

2.3.2.4 ให้การสนับสนุนสำหรับคำถามทางบัญชีที่ซับซ้อน และช่วยเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ในการแก้ปัญหาทางบัญชีที่ซับซ้อนและตอบคำถามเฉพาะทางด้านบัญชี โดยปกติแล้วต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษี กฎหมายธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีสำหรับธุรกิจเฉพาะ แต่ ChatGPT สามารถช่วยให้ข้อมูลเบื้องต้น วิเคราะห์คำตอบสำหรับคำถามทางบัญชีที่ซับซ้อน และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาโดยรวมนได้ เช่น การให้ข้อมูลกฎระเบียบด้านภาษี กฎหมาย และตอบคำถามทางบัญชีที่อ้างอิงถึงแม่บททางบัญชี หรือมาตรฐานการบัญชี ความสามารถนี้จะช่วยให้นักบัญชีแก้ไขปัญหาและตอบคำถามทางบัญชีที่ซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น เพิ่มความแม่นยำในการแก้ปัญหา และลดเวลาที่ต้องใช้ในการสืบค้นข้อมูล นอกจากนี้ ChatGPT ยังสามารถให้การสนับสนุนส่วนบุคคลที่สามารถปรับให้เหมาะกับแต่ละบุคคลได้ตามความต้องการเฉพาะของผู้ใช้ ทำให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมของงานและคุณภาพของงานสนับสนุนในการบัญชี

2.3.2.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

ประโยชน์หลักประการหนึ่งของการใช้ ChatGPT ในการบัญชีและการรายงานคือความสามารถในการรับรู้ข้อมูลทางการเงินเชิงลึกที่ดีขึ้น ด้วยความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก และสร้างข้อความที่เหมือนมนุษย์ ChatGPT สามารถช่วยให้นักบัญชีเข้าใจข้อมูลทางการเงินได้ดีขึ้น และระบุแนวโน้ม ทิศทางของข้อมูล และความผิดปกติของข้อมูลทางการเงินที่อาจถูกมองข้ามไป เช่น การเปลี่ยนแปลงรายได้ ค่าใช้จ่าย และผลกำไร รวมถึงยังสามารถใช้เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ เช่น ระบุส่วนงานที่สามารถลดต้นทุน หรือเพิ่มรายได้หนึ่งในวิธีสำคัญที่ AI สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินคือการใช้ Natural Language Processing และ Machine learning เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้ ChatGPT สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินขนาดใหญ่ที่มีปริมาณมาก รวมถึงการใช้การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ (Predictive Analytics) โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในอดีตและประมวลผลเพื่อคาดการณ์เกี่ยวกับผลประกอบการทางการเงินในอนาคต เช่น รายได้หรือค่าใช้จ่ายในอนาคต สิ่งนี้ทำให้บริษัทสามารถวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการเงินได้ดียิ่งขึ้น

2.3.3 ข้อจำกัดในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี

ChatGPT มีศักยภาพในการช่วยสนับสนุนงานด้านบัญชี และการรายงานทางการเงินหลายประการ และให้ประโยชน์ทั้งผู้ทำบัญชี องค์กร หน่วยงานกำกับดูแล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เห็นได้ว่า ChatGPT และเทคโนโลยี AI อื่น ๆ จะมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการบัญชีและการรายงานในอนาคต อย่างไรก็ตามจากประโยชน์ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ การใช้ ChatGPT ในงานด้านบัญชีก็มีข้อจำกัด และข้อควรระวังในการใช้งานที่ผู้ใช้ต้องตระหนักดังนี้

2.3.3.1 ความสามารถในการเข้าใจข้อมูลทางการเงินที่ซับซ้อนและการตัดสินใจ

ปัจจุบันการใช้ ChatGPT ยังไม่สามารถทดแทนความเชี่ยวชาญของมนุษย์ได้ ในแง่ของความสามารถในการเข้าใจข้อมูลทางการเงินที่ซับซ้อน และการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง AI แทบจะไม่สามารถให้ความช่วยเหลือและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่นอกเหนือไปจากแหล่งความรู้ที่มีอยู่ รวมถึงปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือการตีความเชิงลึก

นอกจากนี้ บางครั้งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์อาจจะไม่ได้มีอยู่อย่างครบถ้วน ข้อมูลอยู่ในรูปแบบหรือมีการเรียงลำดับที่ต่างจากแต่ละแหล่ง หรืออาจมีข้อผิดพลาดในข้อมูล ซึ่งมนุษย์สามารถใช้ความรู้ และประสบการณ์ในอดีต ในการจัดการข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนได้ดีกว่า รวมถึงการสังเกตข้อผิดพลาดของข้อมูล และแก้ไขก่อนที่จะนำไปประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความแม่นยำที่สุด ดังนั้นผู้ใช้งานจึงต้องใช้วิจารณญาณ และการตัดสินใจด้วยตัวเอง ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจาก ChatGPT

2.3.3.2 ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องและข้อเท็จจริง

ในระบบของ ChatGPT ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องและข้อเท็จจริงของข้อความที่สร้างขึ้น มีรายงานจากผู้ใช้อย่างแพร่หลายถึงการแสดงข้อมูลที่เป็นเท็จของ ChatGPT เนื่องจาก ChatGPT ได้ถูกโปรแกรมให้สามารถหาคำตอบให้กับผู้ใช้ในทุก ๆ คำถาม ทำให้บางครั้งระบบได้สร้างข้อความอันเป็นเท็จเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น กรณีที่ผู้ใช้ให้ ChatGPT แนะนำหนังสือที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการ ChatGPT สามารถให้คำตอบเป็นรายชื่อหนังสือและผู้แต่งได้ ทั้ง ๆ ที่หนังสือบางเล่มไม่มีอยู่จริง

อีกตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าข้อความเท็จของ ChatGPT สามารถสร้างความเสียหายได้อย่างไรนั้น ได้ถูกกล่าวถึงในบทความของ Washington Post เมื่อ ยูจีน วอลอค อาจารย์ด้านกฎหมายของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ในเมืองลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาว่าใครควรจะเป็นผู้รับผิดชอบเมื่อ AI chatbot สร้างข้อมูลอันเป็นเท็จขึ้นมา โดย วอลอค ได้ทดลองถาม ChatGPT ถึงปัญหาการคุกคามทางเพศในโรงเรียนกฎหมาย และระบุในคำถามว่า “ให้ยกตัวอย่าง 5 กรณี พร้อมทั้งข้อความอ้างอิงจากบทความในหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง” และคำตอบ

ของ ChatGPT ได้มีการกล่าวถึงกรณีของ ศาสตราจารย์ โจนาธาน เทอร์ลีย์ ในมหาวิทยาลัยจอร์จทาวน์ ที่ได้ทำการคุกคามทางเพศนักเรียนคนหนึ่ง และได้อ้างอิงถึงบทความจาก The Post ที่ได้กล่าวถึงเหตุการณ์นี้ (Verma & Oremus, 2023)

ในความเป็นจริง The Post ไม่เคยมีบทความที่เกี่ยวข้องตามที่ ChatGPT ได้อ้างถึง และศาสตราจารย์ โจนาธาน เทอร์ลีย์ ที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่มีตัวตนจริง ก็ไม่ได้เป็นอาจารย์ที่มหาวิทยาลัยจอร์จทาวน์ ต่อมาศาสตราจารย์ โจนาธาน เทอร์ลีย์ จึงได้เขียนบทความเผยแพร่ทางเว็บไซต์ USA Today ถึงเหตุการณ์ที่เขาถูกกล่าวหาอย่างไม่เป็นจริงโดย ChatGPT และกล่าวถึงผลกระทบเมื่อเขาต้องตอบคำถามจากคนรอบข้างว่าเขาได้ทำการคุกคามทางเพศจริงหรือไม่ (Verma & Oremus, 2023)

จากความเป็นไปได้ที่ ChatGPT จะให้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริงแก่ผู้ใช้ ผู้ใช้งานจึงต้องเพิ่มความระมัดระวัง หาข้อมูลยืนยันเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลอื่น และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จาก ChatGPT ก่อนนำไปใช้

2.3.3.3 ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลทางการบัญชีและการเงิน เป็นข้อมูลที่ละเอียดอ่อน และเป็นความลับของบริษัท ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นปัญหาหลักสำหรับการใช้ ChatGPT ในการบัญชีในปัจจุบัน ข้อมูลเหล่านี้จำเป็นต้องมีการปกป้องข้อมูลของทั้งลูกค้า และบริษัท โดยจำเป็นต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น การเข้ารหัส และการควบคุมการเข้าถึง

หลาย ๆ บริษัทเริ่มมีนโยบายห้ามพนักงานใช้ ChatGPT ในการทำงาน เช่น บริษัท Samsung ในประเทศเกาหลีใต้ ได้ประกาศนโยบายใหม่ สั่งห้ามให้พนักงานในองค์กรใช้ระบบ Generative AI เช่น ChatGPT, Google Bard และ Bing Chat บนคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์ของบริษัท รวมถึงบนเครือข่ายภายในของบริษัท เพื่อป้องกันทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัท นโยบายดังกล่าวเกิดขึ้นหลังจากบริษัทพบว่าพนักงานของ Samsung ใช้ ChatGPT บันทึกการประชุมภายใน และบันทึกข้อมูลโปรแกรมซอร์สโค้ด ซึ่งถือเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ลงบนเครื่องมือ AI ทำให้ข้อมูลรั่วไหลออกไป ถึงแม้ว่าจะยังไม่พบรายงานความเสียหาย แต่ Samsung กังวลว่าจะกระทบกับการแข่งขันในอุตสาหกรรมหากข้อมูลเหล่านี้หลุดไปยังคู่แข่ง (Gurman, 2023)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

2.4.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

ในระหว่างปี 1985 Fred Davis ได้นำเสนอแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการอธิบายว่าทำไมเทคโนโลยีประเภทหนึ่งถึงมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับ ในขณะที่เทคโนโลยีอีกประเภทถูกปฏิเสธจากผู้ใช้งาน (Davis, 1985) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนี้ได้รับแนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Fishbein and Ajzen ในปี 1975 ที่ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและทัศนคติ ต่อพฤติกรรมของบุคคล

ความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนประกอบในแนวคิดของ TAM แสดงอยู่ในภาพที่ 2.1 แบบจำลองเริ่มต้นจากตัวแปรภายนอกต่าง ๆ (External Variables) ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้ใน 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คือ การที่ผู้ใช้เห็นถึงความเป็นไปได้ว่า การใช้ระบบหรือเทคโนโลยีนั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ใช้งานได้

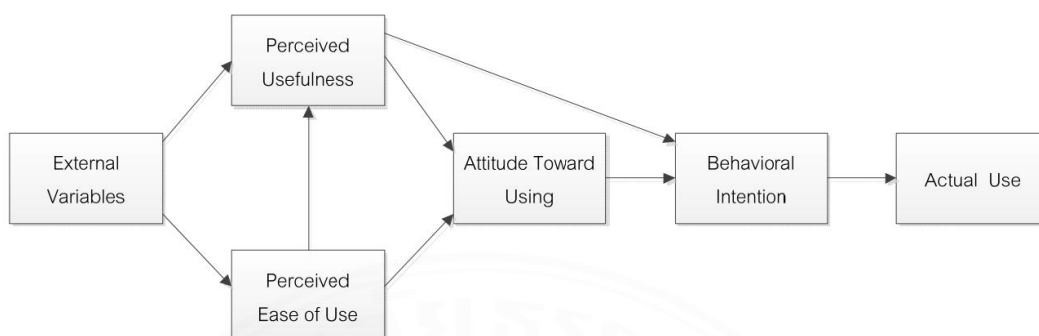
(2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การที่ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป กล่าวคือไม่ต้องเปลืองแรงพลกำลัง หรือใช้ความพยายามในการขบคิดเพื่อหาวิธีหรือทำความเข้าใจในการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีนั้นมากนัก

นอกจากตัวแปรภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานแล้ว การรับรู้ความง่ายในการใช้งานก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และจากความสัมพันธ์ในแบบจำลองพบว่าหากผู้ใช้งานมีการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานแล้ว จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) เกิดพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) และส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง (Actual Use) ในที่สุด

จากแบบจำลอง ในบางกรณีการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) และส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง (Actual Use) ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเกิดทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using)

ภาพที่ 2.1

กรอบแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)



หมายเหตุ. ภาพแสดงกรอบแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี. จาก “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies,” โดย V. Venkatesh and F. D. Davis, 2000, *Management Science*, 46, pp. 186-204.

2.4.2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT)

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis และ Fred D. Davis ในปีค.ศ. 2003 (Venkatesh et al., 2003) ซึ่งเป็นการรวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวกับการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยผลของการศึกษาพบว่ามนุษย์มีความยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Use Behavior) มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร และความช่วยเหลือด้านการให้คำแนะนำการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ (Facilitating Condition) และอิทธิพลผ่านพฤติกรรมแสดงถึงความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีไปใช้ (Behavior Intention) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

(1) ความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบจะทำให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

(2) ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่ายในการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ

(3) อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ ๆ

นอกจากปัจจัยทั้งสามประการแล้ว ทฤษฎียังแสดงถึงความสัมพันธ์ของสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) ซึ่งคือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่า

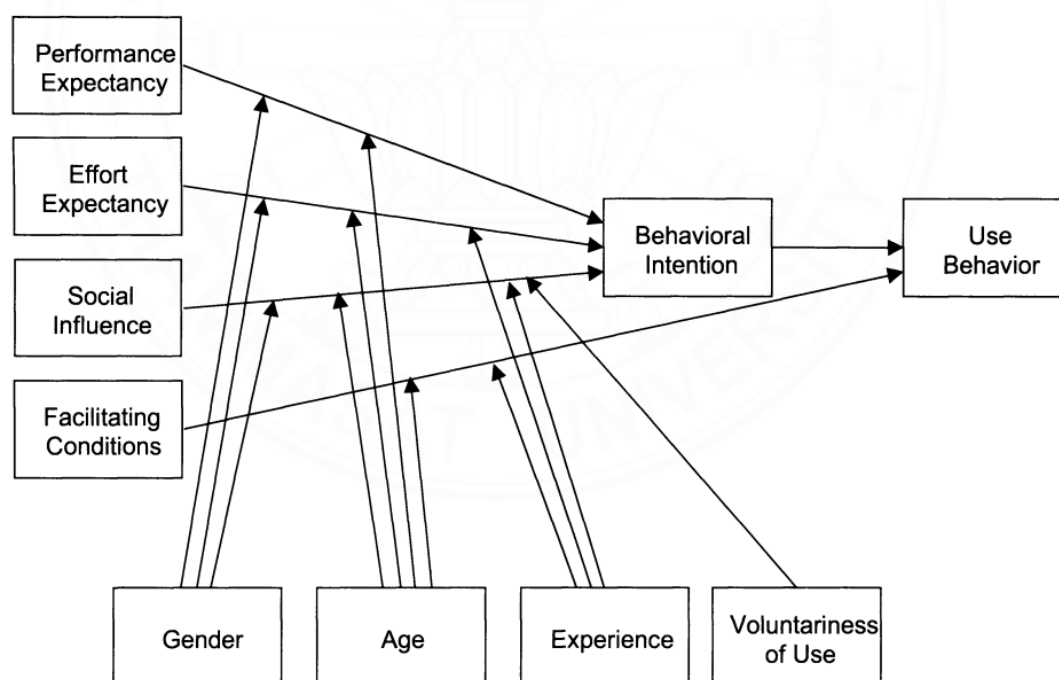
องค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้ระบบ จะส่งผลให้มนุษย์มีความยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Use Behavior) ได้เช่นกัน

ทฤษฎียังนำเสนอตัวแปรเสริมที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) และสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่

- (1) เพศ (Gender)
- (2) อายุ (Age)
- (3) ประสบการณ์ (Experience)
- (4) ความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use)

ภาพที่ 2.2

กรอบแนวคิดทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT)



หมายเหตุ. ภาพแสดงกรอบแนวคิดทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี. จาก “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly,” โดย V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, 2003, *Management Science*, 27(3), p. 447.

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี เช่น สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศในงานสอบบัญชี เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับมุมมองของในประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

จักรกฤษณ์ มะโหฬาร (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิชาชีพบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและการรับรู้ถึงประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิชาชีพบัญชี และยังเป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดจากทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ 1. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2. ด้านบุคคลและองค์กรสมัยใหม่ 3. ด้านสภาพแวดล้อม และ 4. ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศดิจิทัล โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีต่อการพัฒนาขององค์กร และการสนับสนุนนโยบายทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้นักบัญชียอมรับ และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

Värzaru (2022) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบัญชีบริหาร และพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความเกี่ยวข้องอย่างมีสาระสำคัญต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบัญชีบริหาร และส่งผลต่อการใช้งานจริงในที่สุด ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่สามารถเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ใช้ทั้งงานทั่วไป และงานประจำซ้ำ ๆ ให้รวดเร็วขึ้น รวมถึงงานที่ประกอบไปด้วยข้อมูลจำนวนมาก จากเดิมที่ต้องใช้เวลาอันยาวนานก็สามารถใช้ระบบอัตโนมัติทำงานแทนได้อย่างสะดวก

พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติในการใช้งานโปรแกรม ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับ (Adoption) และการใช้เทคโนโลยี (Usage) โดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ โดยนักบัญชีให้ความสำคัญต่อประโยชน์ในการทำงาน และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ เนื่องจากกระบวนการในการจัดทำบัญชีมีความสลับซับซ้อน แต่ละหน่วยงานมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีกระบวนการจัดทำบัญชีแตกต่างกัน แต่ทุกหน่วยงานมีเป้าหมายเดียวกัน คือการได้รับผลลัพธ์เป็นงบการเงินที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้อย่างน่าเชื่อถือ ดังนั้นหากมี

ระบบบัญชีมาใช้ในการทำงานนักบัญชีจึงต้องการโปรแกรมที่มีประโยชน์ และตอบสนองความต้องการในการทำบัญชีของทุกหน่วยงานได้

Damerji (2020) ได้ศึกษาผลกระทบต่อความพร้อมทางเทคโนโลยีต่อการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้โดยนักศึกษาบัญชี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี เมื่อเทคโนโลยี เช่น โปรแกรมด้านบัญชี และโปรแกรมช่วยในงานสอบบัญชีสามารถช่วยให้งานเสร็จได้เร็วขึ้น มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และช่วยให้งานง่ายขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ในด้านที่มีประโยชน์ต่อการทำงานของผู้ใช้งาน ช่วยให้งานบัญชีมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

2.5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน(Perceived Ease of Use) ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี เช่น สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศในงานสอบบัญชี เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับมุมมองของในประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

จักรกฤษณ์ มะโฬร (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิชาชีพบัญชี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งปัจจัยนี้ประกอบด้วยปัจจัยด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัล และการอำนวยความสะดวกของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกของเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวแปรหนึ่งที่ธุรกิจให้ความสำคัญ เนื่องจากหากเป็นระบบที่ใช้งานง่าย สะดวกสบาย และรวดเร็ว จะสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน สร้างประสิทธิภาพในการทำงานได้ จึงเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบมากที่สุดไปยังปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิชาชีพบัญชี

Vărzaru (2022) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบัญชีบริหาร และพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความเกี่ยวข้องอย่างมีสาระสำคัญต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบัญชีบริหาร และส่งผลต่อการใช้งานจริงในที่สุด โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในด้านของความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้ และความรวดเร็วในการใช้งานถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบัญชีบริหาร

พิมพ์ปวิณ มະณีนวรงค์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS และทำให้เกิดการใช้งานจริงในที่สุด เนื่องจากนักบัญชีมีความต้องการคุณภาพของงานที่ดี ผ่านการจัดทำบัญชีที่ได้มาตรฐานที่รับรอง ดังนั้นโปรแกรมสำเร็จรูปจึงควรเป็นโปรแกรมที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย และทำความเข้าใจได้ไม่ยากผ่านการทดลองใช้งาน และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมที่ง่ายก็จะก่อให้เกิดงบการเงินถูกต้องและมีคุณภาพ

Ramazani et al. (2014) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของนักบัญชี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลกระทบเชิงลบต่อการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากนักบัญชีขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้เกิดทัศนคติว่าเทคโนโลยีสารสนเทศของนักบัญชีไม่ใช่เทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย และส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับเทคโนโลยี

Damerji (2020) ได้ศึกษาผลกระทบต่อความพร้อมทางเทคโนโลยีต่อการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้โดยนักศึกษาด้านบัญชี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยการรับรู้รวมถึง ความง่ายในงานเรียนรู้ที่จะใช้งาน สามารถสั่งให้ทำงานตามที่ต้องการได้โดยง่าย และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ทั้งในด้านการเรียนรู้ และการใช้งานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี โดยอาจจะส่งผลทั้งทางด้านบวกและลบ เพราะหากนักบัญชีมีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ นักบัญชีจะไม่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับเทคโนโลยี

2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality) ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี เช่น สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศในงานสอบบัญชี เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับมุมมองของในประเด็นที่เกี่ยวกับการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

จักรกฤษณ์ มะโหฬาร (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิชาชีพบัญชี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศดิจิทัลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งปัจจัยนี้ประกอบ 3 ตัวแปร คือคุณภาพระบบเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพสารสนเทศดิจิทัล และคุณภาพการบริการทางเทคโนโลยีดิจิทัล โดยปัจจัยคุณภาพสารสนเทศดิจิทัล จะต้องมีความเป็นจริง

ให้ผลลัพธ์ได้ตามต้องการ มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และทันเวลา ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้และความพึงพอใจในระบบ

Rosli et al. (2012) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสอบบัญชีโดยสำนักงานสอบบัญชีโดยใช้กรอบแนวคิด I-TOE ใหม่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน และส่งผลโดยตรงให้เกิดการใช้ระบบจริง ยิ่งหากผู้สอบบัญชีคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงานของระบบว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับงาน ช่วยลดระยะเวลาการทำงานได้ และให้งานตรวจสอบที่ได้มีคุณภาพได้มากเท่าไร ยิ่งส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะใช้ระบบมากขึ้นในทิศทางเดียวกัน

พิมพ์ปวิณ มณีวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) โดยเมื่อได้ลองใช้งานแล้วพบว่าสามารถให้ผลลัพธ์เป็นรายงานทางการเงินที่มีความถูกต้อง และมีคุณภาพ จะส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS และทำให้เกิดการใช้งานจริงในที่สุด

Mahzan and Lymer (2014) ได้ศึกษาปัจจัยในการยอมรับการนำโปรแกรมตรวจสอบมาใช้ในงานของผู้ตรวจสอบภายใน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) มีผลทางบวกอย่างมากต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมตรวจสอบมาใช้ในงานของผู้ตรวจสอบภายใน เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเชื่อว่าโปรแกรมตรวจสอบจะสามารถสนับสนุนให้ผู้ผู้ใช้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทั้งในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากการประยุกต์ใช้งานที่หลากหลาย เช่น ช่วยประเมินความเสี่ยง และประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality) ทั้งด้านความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว และคุณภาพของผลงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

2.5.4 งานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลจากสังคม (Social Influence)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับอิทธิพลจากสังคม (Social Influence) ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี เช่น สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศในงานสอบบัญชี เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับมุมมองของในประเด็นที่เกี่ยวกับอิทธิพลจากสังคมที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

Rosli et al. (2012) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสอบบัญชีโดยสำนักงานสอบบัญชีโดยใช้กรอบแนวคิด I-TOE ใหม่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านอิทธิพลจากสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยี และการยอมรับเทคโนโลยีการ

สอบบัญชีโดยสำนักงานสอบบัญชี โดยยังได้รับการส่งเสริมจากสังคมรอบตัว เช่น เพื่อนร่วมงาน ในทางบวกมากเท่าไรจะส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยีของผู้สอบบัญชีในทิศทางเดียวกันมากเท่านั้น

Allahyari et al. (2012) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยทางสังคมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในวิชาชีพบัญชีโดยใช้แนวคิด TAM ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางสังคมมีผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะในสังคมนักบัญชีที่มีการสื่อสาร และถ่ายทอดความรู้ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น

พิมพ์ปวิณ มณีวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS เกิดจากความตั้งใจใช้งานโปรแกรมระบบ EXPRESS ที่ได้รับอิทธิพลมาหลักมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ และพฤติกรรมการใช้งานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัว การรับฟังข้อมูลจากคนรอบข้างหรือการบอกต่อเพื่อนมีผลต่อการตัดสินใจ และความตั้งใจในการใช้ระบบ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าปัจจัยอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี โดยเฉพาะเมื่อนักบัญชีมีการสื่อสาร และถ่ายทอดความรู้ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ทำให้นักบัญชีเกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีได้มากขึ้น

2.5.5 งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy) ที่ส่งผลต่อการเตรียมพร้อมที่จะเป็นนักบัญชียุคดิจิทัล และมีต่อการยอมรับเทคโนโลยี เช่น สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศในงานสอบบัญชี เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับมุมมองของในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

มนีรัตน์ วงษ์ขัม (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการอบรมการใช้งานระบบ และการให้การศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตในประเทศไทย โดยปัจจัยนี้จะเพิ่มความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มคุณภาพของผลงานที่ได้

จิระพร เนตรนุช (2565) ได้ศึกษาถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีต่อการพัฒนานักบัญชียุคดิจิทัล และศึกษาว่าทักษะใดที่นักบัญชีควรมีเพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญคือทักษะในการใช้และประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถยกระดับวิธีการทำงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฐปนพรรษ นุทกาญจนกุล (2561) ได้ศึกษาถึงผลกระทบและการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีไทยต่อปัญญาประดิษฐ์ (AI) ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีควรปรับเปลี่ยนทัศนคติและยอมรับเทคโนโลยีมาช่วยในงาน และปรับตัวและพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น เรียนรู้เพิ่มเติมเรื่อง Programming Machine Learning รวมถึงพัฒนาทักษะเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้พร้อมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในงานบัญชี

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าสมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy) เป็นปัจจัยที่นักบัญชีต้องพัฒนาเพื่อให้สามารถใช้งาน AI ในงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต ซึ่งมีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

2.5.6 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีการยอมรับเทคโนโลยี เช่น สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศในงานสอบบัญชี เพื่อนำมาเชื่อมโยงกับมุมมองของในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

ธนาพรภักฐ ธนาคุณ (2562) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในเศรษฐกิจยุค 4.0 และกระบวนการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน เป็นคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 เนื่องจากอายุที่มากกว่าแปรผันตรงกับประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น และระดับการศึกษาที่สูงขึ้นส่งผลให้มีความรู้ความสามารถที่มากขึ้นเช่นกัน ทั้งประสบการณ์ และความรู้

ความสามารถของนักบัญชี ส่งผลให้นักบัญชีสามารถปรับตัว และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ได้เร็วขึ้น สามารถปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ

พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของผู้ใช้โปรแกรม (ระดับการศึกษา(หลักสูตร) เกรดเฉลี่ยสะสม รายได้เฉลี่ย และประสบการณ์การใช้งาน) ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบเอ็กซ์เพรสที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ โดยนักบัญชีที่มีความรู้ ประสบการณ์มากกว่า จะความสามารถในการควบคุมการใช้งานระบบได้ดีกว่าแม้ระบบจะมีความซับซ้อน ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน เกิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และมีความพึงพอใจในการใช้

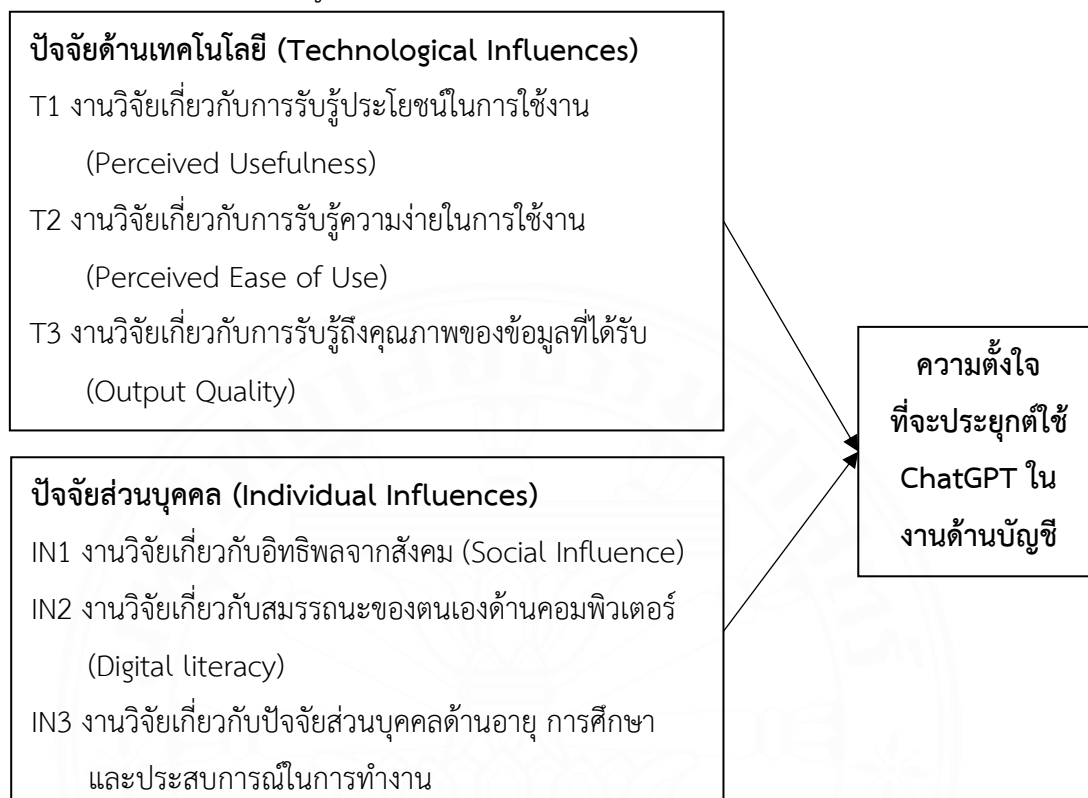
จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลให้นักบัญชีสามารถเรียนรู้ และใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยแสดงดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2.3

กรอบแนวคิดในการวิจัยของผู้วิจัย



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา ChatGPT” นี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร โดยนำ ChatGPT มาเป็นกรณีศึกษา โดยผู้วิจัยทำการศึกษาด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเพื่อสรุปผลการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษางานวิจัยตามหัวข้อดังนี้

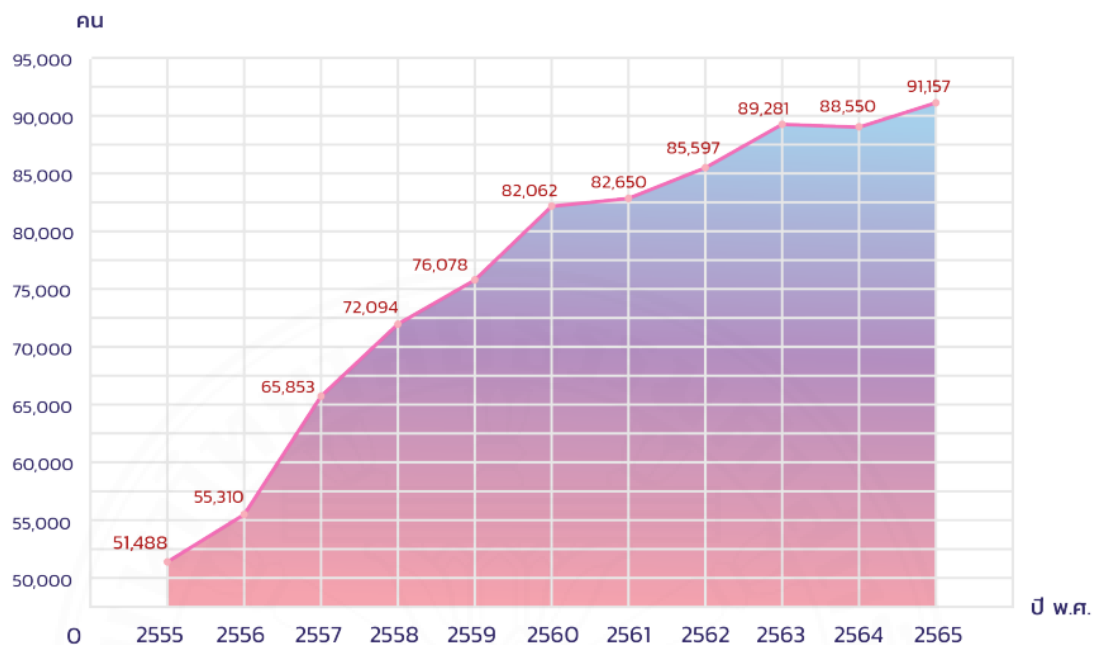
- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

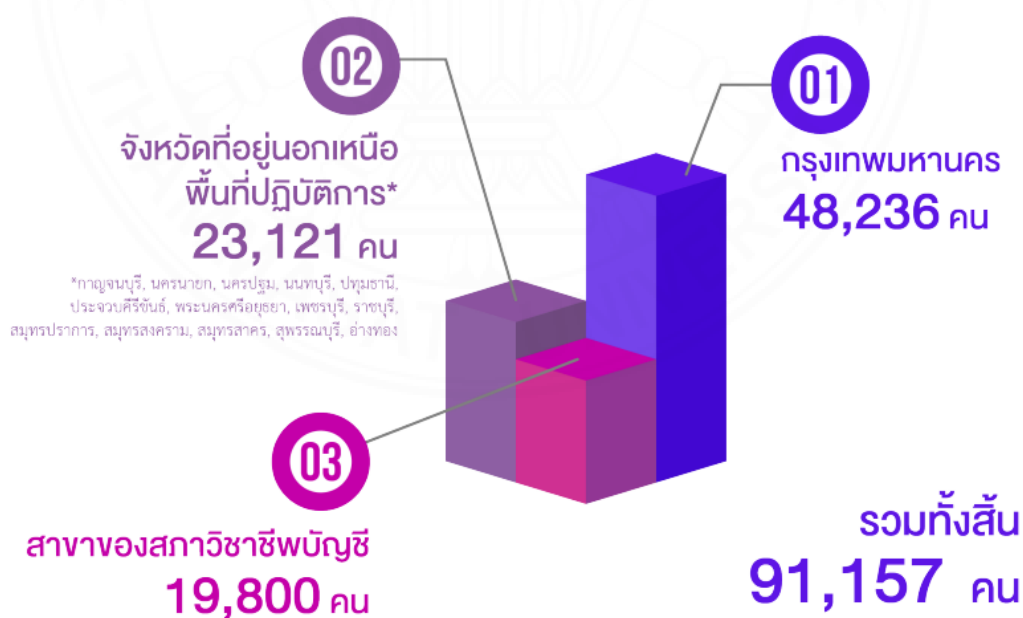
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติจำนวนสมาชิกของสภาวิชาชีพบัญชี ประจำปี 2565 ได้แสดงข้อมูลจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นทุกปี ในปี 2565 มีสมาชิกจำนวนรวมทั้งสิ้น 91,157 คน และเป็นสมาชิกในกรุงเทพมหานคร 48,236 คน ดังที่แสดงในภาพที่ 3.1 ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนที่มากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนนักบัญชีที่เป็นสมาชิกของสภาวิชาชีพบัญชีทั้งหมด

ภาพที่ 3.1

จำนวนสมาชิกของสภาวิชาชีพบัญชี



จำนวนสมาชิกแยกตามจังหวัด ประจำปี 2565



หมายเหตุ. ภาพแสดงจำนวนสมาชิกของสภาวิชาชีพบัญชี. จาก รายงานประจำปี 2565, โดย สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2566, (https://eservice.tfac.or.th/files/annual_report/TFAC_Annual_Report_2022.pdf)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีที่เคยศึกษาหรือมีประสบการณ์ด้านปัญหาประดิษฐ์ ทั้งที่เคยใช้ ChatGPT และไม่เคยใช้ เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่อยู่ในรูปแบบบริษัทเอกชน และดำรงตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปเป็นผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้มากที่สุด เพื่อให้ได้ความมีประสิทธิภาพของข้อมูลที่เป็นจริงถูกต้องหรือความสมบูรณ์ของข้อมูล (Information-rich Cases) จำนวน 10 คน (ตารางที่ 3.1) เนื่องจากองค์กรในรูปแบบดังกล่าวมีแนวโน้มของการปรับตัวอย่างรวดเร็วจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน ทำให้มีแนวโน้มที่จะพิจารณาประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ในการปฏิบัติงานมากกว่าองค์กรที่เป็นองค์กรรัฐ และรัฐวิสาหกิจ โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างกรณีหลากหลาย (Maximum Variation Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กแต่ครอบคลุมความหลากหลายให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถเข้าใจปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน (Miles & Huberman, 1994) ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างให้ครอบคลุมวิชาชีพบัญชี 4 ด้าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในองค์กรที่แตกต่างกัน และความชำนาญที่ต่างกันไปได้แก่

- (1) ด้านการทำบัญชี ประกอบด้วย กระบวนการบันทึกบัญชี จัดทำรายงานทางการเงิน และวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน
 - (2) ด้านการสอบบัญชี
 - (3) ด้านการบัญชีบริหาร ประกอบไปด้วย การบริหารจัดการด้านบัญชี และบริหารต้นทุน
 - (4) ด้านการบัญชีภาษีอากร
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

ตารางที่ 3.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับที่	สาขาวิชาชีพบัญชี	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	ตำแหน่ง	องค์กร
1	การทำบัญชี	หญิง	37	ปริญญาตรี	ผู้จัดการบัญชี	บริษัทเอกชนขนาดเล็ก
2	การทำบัญชี	หญิง	39	ปริญญาโท	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	บริษัทเอกชนในตลาดหลักทรัพย์

ตารางที่ 3.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (ต่อ)

ลำดับที่	สาขาวิชาชีพ บัญชี	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	ตำแหน่ง	องค์กร
3	การทำบัญชี	หญิง	29	ปริญญาตรี	Management trainee	บริษัทเอกชนขนาด กลาง
4	การทำบัญชี และสอบบัญชี	หญิง	34	ปริญญาตรี	นักบัญชี ผู้สอบ บัญชี และ กรรมการของ บริษัท	บริษัทสอบบัญชี และทำบัญชีขนาด เล็ก
5	การสอบบัญชี	หญิง	35	ปริญญาตรี	Associate Director	บริษัทสอบบัญชี ขนาดใหญ่
6	การสอบบัญชี	หญิง	33	ปริญญาตรี	Audit Manager	บริษัทสอบบัญชี ขนาดกลาง
7	การบัญชี บริหาร	หญิง	41	ปริญญาโท	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการฝ่าย บัญชี	บริษัทเอกชนใน ตลาดหลักทรัพย์
8	การบัญชี บริหาร	หญิง	33	ปริญญาตรี	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ต้นทุน	บริษัทเอกชนขนาด ใหญ่
9	การบัญชีภาษี อากร	หญิง	37	ปริญญาโท	ที่ปรึกษาภาษี	อิสระ
10	การบัญชีภาษี อากร	ชาย	34	ปริญญาโท	ผู้สอบบัญชีภาษี อากร	บริษัทเอกชนขนาด ใหญ่

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบกรณีศึกษา (Case- study design) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกและเป็นองค์รวม เนื่องจาก ChatGPT เป็นเทคโนโลยีใหม่ การวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ผู้วิจัยสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม และตอบข้อสงสัยจากผู้ให้ข้อมูลได้ในทันที รวมทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระ ทั้ง

ประสบการณ์ ความคิดเห็น และความรู้สึกเชิงลึก ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการหาเหตุผลแบบนิรนัย (Deductive Method) จากการนำแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และกำหนดประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นย่อย (Sub-themes) ที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาเป็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview) เน้นสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interviews) การสัมภาษณ์จะเป็นคำถามเชิงพรรณนา (Descriptive) ในลักษณะปลายเปิดเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีความเป็นอิสระในการให้ข้อมูล การสัมภาษณ์จะแบ่งเป็น 2 ช่วงคือ การถามคำถามก่อนการสาธิตการใช้งาน ChatGPT ในงานบัญชี และการถามคำถามหลังจากการสาธิตการใช้งาน ChatGPT ประเด็นหลัก ประเด็นย่อย และคำถามหลักในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 3.2

ประเด็นหลัก ประเด็นย่อย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคำถามหลักในการสัมภาษณ์

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถามสัมภาษณ์
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Influences)	- T1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) - T2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) - T3 คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality)	จักรกฤษณ์ มะโหฬาร (2565) Värzaru (2022) พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ (2563) Damerji (2020) Ramazani et al. (2014) Rosli et al. (2012) Mahzan and Lymer (2014)	- ปัจจัยใดเป็นสาเหตุให้ท่านใช้งาน ChatGPT - ประโยชน์ของ ChatGPT ในงานบัญชีคืออะไร - การใช้งานเทคโนโลยี ChatGPT มีความยากหรือง่ายอย่างไร - มีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลลัพธ์จากการใช้งาน ChatGPT ในงานบัญชีอย่างไร

ตารางที่ 3.2

ประเด็นหลัก ประเด็นย่อย งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และคำถามหลักในการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถามสัมภาษณ์
ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Influences)	- IN1 อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) - IN2 สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy) - IN3 อายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน	Rosli et al. (2012) Allahyari et al. (2012) พิมพ์ปวิณ มະณีวงศ์ (2563) มณิรัตน์ วงษ์ขี้ม (2559) จิระพร เนตรนุช (2565) ฐปนพรรณ (2561) นุทกาญจน์กุล (2561) ธนาพรภักดิ์ ธนาคุณ (2562)	- อิทธิพลทางสังคมมีผลต่อการตัดสินใจใช้ ChatGPT หรือไม่ อย่างไร - มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีอะไรบ้างในงานบัญชี - ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของท่าน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ ChatGPT หรือไม่ อย่างไร - อายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ ChatGPT หรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยจะสาธิตตัวอย่างการใช้งาน ChatGPT ในงานบัญชี เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เห็นถึงตัวอย่างการใช้งานจริง และประโยชน์ในทางปฏิบัติของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชีหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านการจัดการงานประจำโดยอัตโนมัติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

3.2.1.1 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ช่วยเขียน e-mail

เมื่อนักบัญชีต้องการเขียน e-mail เพื่อขอใบเสนอราคาค่าสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชี ผู้สอบบัญชีสามารถเขียนสั่งให้ ChatGPT ร่าง e-mail ได้ ดังตัวอย่างนี้

ภาพที่ 3.2

แสดงตัวอย่างการสั่งงาน ChatGPT ให้เขียน e-mail

UM

ร่างอีเมล เพื่อขอใบเสนอราคาสำหรับค่าสอบบัญชี สำหรับปี 2566 ของ บ.เอกชน ส่งให้ บ.สอบบัญชี โดยระบุขอบเขตงานเป็นการตรวจสอบประจำปี



Subject: ขอใบเสนอราคาสำหรับค่าสอบบัญชีประจำปี 2566



เรียน บริษัทสอบบัญชี [ชื่อบริษัทสอบบัญชี]

ที่อยู่ [ที่อยู่บริษัทสอบบัญชี]

เบอร์โทรศัพท์: [เบอร์ติดต่อ]

อีเมล: [อีเมลติดต่อ]

ข้าพเจ้า คือ [ชื่อคุณ] จากบริษัท [ชื่อบริษัทคุณ] และขอเรียนเชิญบริษัทของท่านเสนอราคาในการสอบบัญชีประจำปี 2566 ของบริษัทของข้าพเจ้า โดยมีรายละเอียดดังนี้:

1. ขอบเขตของงาน:

- การตรวจสอบสมุดรายวันและรายรับ-รายจ่ายของบริษัท ณ วันที่ [วันที่เริ่มต้นปีบัญชี 2566] ถึงวันที่ [วันที่สิ้นสุดปีบัญชี 2566]
- การตรวจสอบยอดคงเหลือของบัญชีที่สำคัญ
- การตรวจสอบรายงานการเงินประจำปี 2566
- การให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงระบบบัญชีที่เป็นประจำ

2. รายละเอียดเพิ่มเติม:

- โปรตรฐราคาในการสอบบัญชี
- ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการดำเนินการสอบบัญชี
- การส่งมอบรายงานสอบบัญชี

กรุณาส่งใบเสนอราคาพร้อมกับรายละเอียดการตรวจสอบและเงื่อนไขในการทำงานภายในวันที่ [กำหนดส่งใบเสนอราคา] ที่อยู่ [ที่อยู่สำหรับการส่งใบเสนอราคา].

หากท่านมีคำถามเพิ่มเติมหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อข้าพเจ้าทางอีเมลที่ [อีเมลของคุณ] หรือโทร [เบอร์ติดต่อของคุณ].

ข้าพเจ้าขอขอบคุณล่วงหน้าสำหรับความร่วมมือของท่านและหวังว่าจะมีโอกาสร่วมงานร่วมกันในโอกาสนี้และอนาคตอีกมากมาย

ขอแสดงความนับถือ

[ลายเซ็นชื่อคุณ]

[ตำแหน่งคุณ]

[ชื่อบริษัทของคุณ]

[วันที่]

หมายเหตุ: กรุณาปรับแก้เนื้อหาให้เหมาะสมกับบริษัทและรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงของการขอใบเสนอราคาของคุณและระบุราคาที่เหมาะสมตามขอบเขตของงานและต้องการของลูกค้าของคุณ

ซึ่งหากผู้ใช้งานต้องการเพิ่มข้อมูล หรือปรับปรุงเนื้อหาในร่าง e-mail ผู้ใช้งานสามารถเขียนคำสั่งเพิ่มเติมได้ เช่น ขอเพิ่ม/ลดขอบเขตงาน หรือปรับปรุงแบบการเขียนให้สั้นลง เป็นต้น

3.2.1.2 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT แยกประเภทค่าใช้จ่ายจากรายงานการใช้จ่ายบัตรเครดิต และการประยุกต์ใช้ในการบันทึกบัญชีอัตโนมัติ

เมื่อบริษัทได้รับรายการค่าใช้จ่ายจากรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิตจากธนาคาร ตามตัวอย่างข้างล่าง และบริษัทต้องการบันทึกบัญชีค่าใช้จ่าย

ภาพที่ 3.3

แสดงรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิตที่ใช้เป็นตัวอย่างข้อมูลที่ใช้ในการสั่งงาน ChatGPT

Credit Card information		Payment due on: 27 JUL 2020		
Customer Number	12302139	Jim Smith		
Card Number	112321***3	123 Cherry Lane st.		
Card Limit	1500	956004 Marietta.		
Pay Date	27 JUL 2020	Atlanta / GA		
Amount	\$670.81			
	Date	Description	Bonus	Amount
	24 JUN 2023 07:12	Shell Marietta - Marie's	\$0.99	\$64.10
	25 JUN 2023 17:55	Downson's Market - Atlanta	\$0.59	\$87.22
	25 JUN 2023 09:22	KMART - GA	\$0.80	\$106.90
	2 JUL 2023 18:12	Florida Shadow Hotel	\$1.25	\$90.00
	3 JUL 2023 21:12	Cafe de'Orient - FL	\$0.02	\$12.20
	3 JUL 2023 12:54	Yuen Shirts	\$1.01	\$59.10
	10 JUL 2023 08:10	Delta Airlines	\$2.00	\$120.00
	11 JUL 2023 19:01	Publix - Marietta	\$0.40	\$82.99
	13 JUL 2023 08:11	Jiffy Lube	\$0.10	\$40.20
	15 JUL 2023 07:40	Starbucks Roswell Road	\$0.04	\$8.10
TOTAL AMOUNT			\$7.20	\$670.81

นักบัญชีสามารถคัดลอกข้อมูลจากรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิตไปยัง ChatGPT และสั่งให้ ChatGPT ประมวลผลเพื่อจัดประเภทค่าใช้จ่ายของแต่ละรายการได้ ดังตัวอย่างข้างล่าง

ภาพที่ 3.4

แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT จัดประเภทค่าใช้จ่ายจากข้อมูลรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิต

UM

ให้แยกประเภทค่าใช้จ่ายแต่ละรายการ และเสนอรายการบันทึกบัญชีจากรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิตจากธนาคาร รายละเอียดตามข้างล่าง โดยยอดใช้จ่ายจริงคือยอดเงินในช่องสุดท้าย ให้นำเสนอในรูปแบบตาราง

24 JUN 2023 07:12 Shell Marietta - Marie's \$0.99 \$64.10

25 JUN 2023 17:55 Downson's Market - Atlanta \$0.59 \$87.22

25 JUN 2023 09:22 KMART - GA \$0.80 \$106.90

2 JUL 2023 18:12 Florida Shadow Hotel \$1.25 \$90.00

3 JUL 2023 21:12 Cafe de'Orient - FL \$0.02 \$12.20

3 JUL 2023 12:54 Yuen Shirts \$1.01 \$59.10

10 JUL 2023 08:10 Delta Airlines \$2.00 \$120.00

11 JUL 2023 19:01 Publix - Marietta \$0.40 \$82.99

13 JUL 2023 08:11 Jiffy Lube \$0.10 \$40.20

15 JUL 2023 07:40 Starbucks Roswell Road \$0.04 \$8.10

นี่คือรายการใช้จ่ายแยกตามประเภทค่าใช้จ่ายและรายการบันทึกบัญชี:

วันที่	ร้าน/รายการ	จำนวนเงิน	ประเภทค่าใช้จ่าย	บันทึกบัญชี
24 JUN 2023	Shell Marietta - Marie's	\$64.10	ค่าน้ำมัน	รายจ่ายในการเติมน้ำมันรถยนต์
25 JUN 2023	Downson's Market - Atlanta	\$87.22	ค่าอาหาร	รายจ่ายในการซื้ออาหาร
25 JUN 2023	KMART - GA	\$106.90	ค่าสินค้า	รายจ่ายในการซื้อสินค้า
2 JUL 2023	Florida Shadow Hotel	\$90.00	ค่าที่พัก	รายจ่ายในการเข้าพักที่โรงแรม
3 JUL 2023	Cafe de'Orient - FL	\$12.20	ค่าอาหาร	รายจ่ายในการซื้ออาหาร
3 JUL	Yuen Shirts	\$59.10	ค่าสินค้า	รายจ่ายในการซื้อสินค้า

Regenerate

จะเห็นได้ว่า ChatGPT สามารถแยกประเภทค่าใช้จ่ายที่มีรายการจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว ในตัวอย่างข้างต้น การแยกประเภทอาจไม่ได้ถูกต้องทั้งหมด แต่หากองค์กรได้มีการเชื่อมต่อโปรแกรมบัญชีขององค์กรกับ ChatGPT เพื่อให้ข้อมูล เช่น รายชื่อผู้ขายสินค้า เลขที่บัญชี และประเภทค่าใช้จ่าย เมื่อผู้ใช้งานนำข้อมูลรายงานใบแจ้งยอดการใช้บัตรเครดิต ChatGPT จะสามารถช่วยบันทึกบัญชีรายการค่าใช้จ่ายทั้งหมดโดยอัตโนมัติ ทำให้นักบัญชีไม่ต้องใช้เวลานานในการบันทึกบัญชีแต่ละรายการ

3.2.1.3 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ในการทำรายงานทางการเงิน

จากข้อมูลในงบทดลอง สามารถสั่งให้ ChatGPT จัดทำงบกำไรขาดทุนจากข้อมูลที่ป้อนเข้าไปได้ ดังตัวอย่างนี้

ภาพที่ 3.5

แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT จัดทำงบกำไรขาดทุนจากข้อมูลงบทดลอง

UM

จากงบทดลองปี 2022 และ 2021 นี้ จัดทำเป็นงบกำไรขาดทุนโดยสรุป โดยรวมค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน

ACCOUNT NO. ACCOUNT NAME 2022 2021
 4200-03 Revenue from service 5,271,669.63 1,950,324.84
 4200-03 Other Income 12,500.00 -
 5200-05 Delivery & Freight Expenses 300.00 200.00
 5310-01 Salaries 2,585,264.00 2,785,872.00
 5310-03 Allowance Expense 271,880.00 84,000.00
 5310-04 Bonus 80,320.00 69,470.00
 5310-07 Accommodate Expenses 663,633.52 744,000.00
 5310-09 Contribution to Social Security Fund 10,375.00 7,350.00
 5310-11 Medical Expenses 20,030.00 24,898.00
 5310-14 Insurance for Employee 14,500.01 8,687.42
 5320-01 Stationery & Printing Expenses 19,691.00 17,219.03
 5320-04 Membership and Subscription Expenses 11,020.00 11,520.00
 5320-05 Office Rental 123,958.75 121,753.11
 5320-07 Cleaning Expenses 4,000.00 6,500.00
 5320-08 Office Service 179,772.60 180,272.60

🔄 Regenerate

GPT

นี่คือการสรุปงบกำไรขาดทุนโดยรวมค่าใช้จ่ายในกลุ่มเดียวกัน:

งบกำไรขาดทุนปี 2022

รายการรายรับและรายจ่าย	จำนวนเงิน (USD)
รายรับ (Revenues)	
Revenue from service	-\$5,271,669.63
Other Income	-\$12,500.00
รายจ่าย (Expenses)	
1. ค่าจ้างแรงงาน (Salaries)	\$2,585,264.00
2. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ (Operating Expenses):	\$1,560,927.27
3. ค่าเสื่อมราคา (Depreciation):	\$25,505.98
กำไร (Loss) สุทธิ (Net Loss)	-\$9,316,848.88

ตัวอย่างนี้เป็นการใช้โปรแกรมเสริม(Plugin) ของ ChatGPT ที่ชื่อว่า Lucid ในการสร้างแผนผังโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัท โดยการพิมพ์ข้อมูลที่ต้องการลงไป

ภาพที่ 3.6

แสดงตัวอย่างการสั่งให้โปรแกรม Lucid สร้างแผนผังโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัท

⚡ GPT-3.5 🧩 GPT-4

No plugins enabled ▾



Lucid
Easily clarify complexity when you create and edit diagrams in chat.

0/3 Enabled

	FiscalNote	☐
	Invoice Pilot	☐
	Lucid	☒
	Message in a Bottle	☐

Give me a related entity diagram that shows G-Wagon LLC owning 100% of Ski Chalet Inc and Great Idea CRUT. Great Idea CRUT also owns 50% of Suit Embroidery LLC along with TikTok Tax Pro LLP

➤

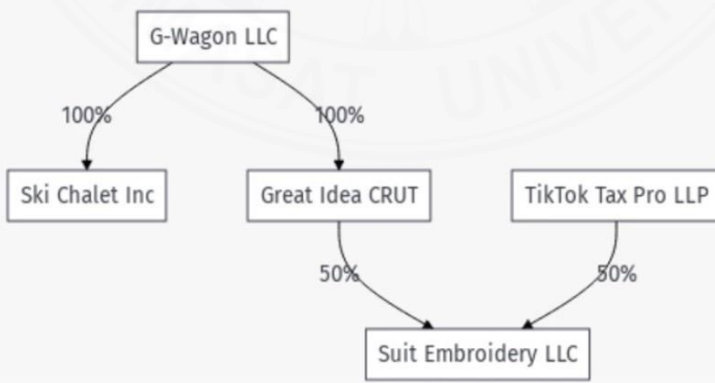
T

Used **Lucid** ▾

Here's the related entity diagram showing the ownership structure:

- G-Wagon LLC owns 100% of Ski Chalet Inc and Great Idea CRUT.
- Great Idea CRUT owns 50% of Suit Embroidery LLC.
- TikTok Tax Pro LLP also owns 50% of Suit Embroidery LLC.

You can view the diagram below or [edit it in Lucidchart](#).



```

graph TD
    GW[G-Wagon LLC] -- 100% --> SC[Ski Chalet Inc]
    GW -- 100% --> GI[Great Idea CRUT]
    GI -- 50% --> SE[Suit Embroidery LLC]
    TT[TikTok Tax Pro LLP] -- 50% --> SE
          
```

↻ Regenerate

3.2.2 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

3.2.2.1 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

จากข้อมูลงบทดลองที่ป้อนเข้าสู่ ChatGPT ในตัวอย่างข้อ 3.2.1.3 ผู้ใช้งานสามารถสั่งให้ ChatGPT วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเบื้องต้นได้

ภาพที่ 3.7

แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

UM

จากข้อมูลงบทดลองนี้ ทำการวิเคราะห์การเพิ่มขึ้น ลดลง ของรายได้และค่าใช้จ่าย ที่ ปี 2022 เปลี่ยนแปลงจากปี 2021 มากกว่า 20% สรุปสั้นๆ ทำการวิเคราะห์จากพื้นฐานว่าบริษัทนี้ประกอบธุรกิจให้บริการที่ปรึกษา

GPT

จากข้อมูลงบทดลองที่ให้มา ปี 2022 เปรียบเทียบกับปี 2021 มีการเปลี่ยนแปลงในรายได้และค่าใช้จ่าย ดังนี้:

รายได้ (Revenues):

- Revenue from service:** รายได้จากบริการเพิ่มขึ้นจาก 1,950,324.84 บาท (ปี 2021) เป็น 5,271,669.63 บาท (ปี 2022) ซึ่งเปลี่ยนแปลงขึ้นมากกว่า 20 เท่า เชื่อมั่นว่าบริษัทมีการขยายธุรกิจการให้บริการที่ปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพในปี 2022.
- Other Income:** มีรายได้อื่นเพิ่มขึ้นจาก 0 บาท (ปี 2021) เป็น 12,500 บาท (ปี 2022) ซึ่งอาจมาจากแหล่งรายได้เสริมที่บริษัทเริ่มนำเสนอในปี 2022.

ค่าใช้จ่าย (Expenses):

- Salaries:** ค่าใช้จ่ายในรายการ Salaries ลดลงจาก 2,785,872 บาท (ปี 2021) เป็น 2,585,264 บาท (ปี 2022) แสดงให้เห็นว่าบริษัทอาจลดจำนวนพนักงานหรือปรับโครงสร้างของทีมงาน.
- Accommodate Expenses:** ค่าใช้จ่ายในรายการ Accommodate Expenses ลดลงจาก 744,000 บาท (ปี 2021) เป็น 663,633.52 บาท (ปี 2022) อาจเกิดจากการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือการปรับปรุงกระบวนการ.
- Service Expenses:** ค่าใช้จ่ายในรายการ Service Expenses เพิ่มขึ้นจาก 569,236.48 บาท (ปี 2021) เป็น 636,633.20 บาท (ปี 2022) ซึ่งอาจเกิดจากการขยายธุรกิจให้มีบริการเพิ่มเติมหรือการลงทุนในการเสริมสร้างคุณภาพของบริการที่ปรึกษา.
- Car Rental:** ค่าใช้จ่ายในรายการ Car Rental ลดลงจาก 314,580 บาท (ปี 2021) เป็น 296,960 บาท (ปี 2022) ซึ่งอาจเกิดจากการลดความจำเป็นในการใช้งานรถหรือการลดความจำเป็นในการเดินทาง.

จากข้อมูลนี้เราสามารถสรุปได้ว่าบริษัทนี้มีการขยายธุรกิจให้บริการที่ปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพในปี 2022 ซึ่งทำให้รายได้สูงขึ้นมากกว่า 20 เท่า และอาจมีการปรับปรุงค่าใช้จ่ายในรายการบางรายการเพื่อให้บริษัทเป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าในอนาคต ควรตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลต่อผลประกอบการในระยะยาวหรือไม่และวางแผนการดำเนินการต่อไปให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของบริษัทในการให้บริการที่ปรึกษา.

3.2.3 ด้านการให้การสนับสนุนสำหรับคำถามทางบัญชีที่ซับซ้อน และช่วยเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

3.2.3.1 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ตอบคำถามทางบัญชี

ภาพที่ 3.8

แสดงตัวอย่างการสั่งให้ ChatGPT ตอบคำถามทางบัญชีเกี่ยวกับการขายเครื่องจักร

UM

ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2566 บริษัทมีการทำสัญญาขายเครื่องจักรที่ไม่ได้ใช้งาน บริษัทยังไม่ได้รับเงินจากการขาย และยังไม่ได้เรียกเก็บ ตามมาตรฐาน IFRS5 บริษัทต้องแสดงเครื่องจักรนี้อย่างไรในงบการเงิน ณ 31 ธันวาคม 2566 ให้อ้างอิงมาตรฐานการบัญชีด้วย



ตามมาตรฐาน IFRS 5 (Non-current Assets Held for Sale and Discontinued Operations) ในกรณีที่บริษัทมีการทำสัญญาขายเครื่องจักรที่ไม่ได้ใช้งาน แต่ยังไม่ได้รับเงินจากการขายและยังไม่ได้เรียกเก็บ ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2566 บริษัทควรทำการบันทึกบัญชีดังนี้:

1. บันทึกบัญชีสินทรัพย์:
 - บันทึกบัญชีเครื่องจักรที่ไม่ได้ใช้งานในบัญชีสินทรัพย์ของบริษัท.
 - ระบุเครื่องจักรนี้เป็น "สินทรัพย์ถือครองรอการขาย" (Non-current Assets Held for Sale).
2. ปรับค่าสินทรัพย์:
 - ปรับค่าสินทรัพย์เครื่องจักรนี้ให้เท่ากับมูลค่าเปรียบเทียบระหว่างราคาขายที่คาดหวัง (Expected Selling Price) และค่าตาม (Carrying Amount) ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2566.
 - หากมูลค่าเปรียบเทียบสูงกว่าค่าตามที่บันทึกไว้ในบัญชีสินทรัพย์ ให้ปรับเพิ่มค่าสินทรัพย์ แต่หากต่ำกว่า ให้ไม่ปรับค่า.
3. บันทึกรายการในบัญชีผลกำไรและขาดทุนที่เกิดขึ้นจากการขาย: หากมีผลกำไรหรือขาดทุนจากการขายเครื่องจักรนี้ บริษัทควรบันทึกรายการนี้ในบัญชีผลกำไรและขาดทุนของตน.
4. บันทึกสถานะ (Disclosure): บริษัทควรแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการขายเครื่องจักรนี้ในบันทึกบัญชีและรายงานการเงิน และอ้างอิงมาตรฐาน IFRS 5: Non-current Assets Held for Sale and Discontinued Operations ในการเปิดเผยข้อมูล.

ทั้งนี้ ควรปฏิบัติตามคำแนะนำและความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีเพิ่มเติมเพื่อให้แน่ใจว่าการบันทึกบัญชีที่ท่านทำเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายท้องถิ่นที่เราตั้งอยู่ด้วยครับ.

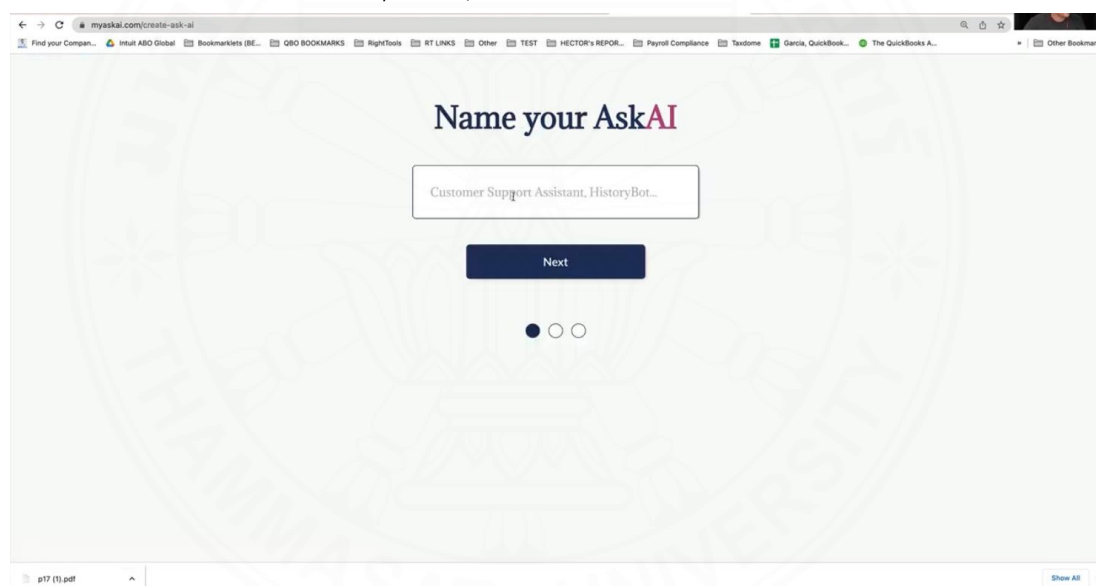
3.2.3.2 ตัวอย่างการใช้ ChatGPT ในการสร้าง Chatbot ขององค์กร

ด้วยการนำเข้าสู่ข้อมูล เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน นโยบายบัญชีของบริษัท ข้อมูลสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น เพื่อสร้าง Chatbot ที่สามารถตอบคำถาม และให้ช่วยเหลือพนักงาน เมื่อมีคำถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงการนำเข้าสู่ข้อมูลเฉพาะทาง เช่น มาตรฐานการบัญชี ข้อหารือภาษี ประมวลกฎหมายภาษี เป็นต้น สร้างเป็น Chatbot เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และช่วยตอบคำถามเฉพาะทาง

สร้าง Chatbot ของตัวเอง จากเว็บไซต์ <https://myaskai.com/> ซึ่งเป็นหนึ่งในโปรแกรมที่ผู้ใช้สามารถสร้าง Chatbot ของตนเองได้ด้วยการป้อนข้อมูลที่ต้องการ

ภาพที่ 3.9

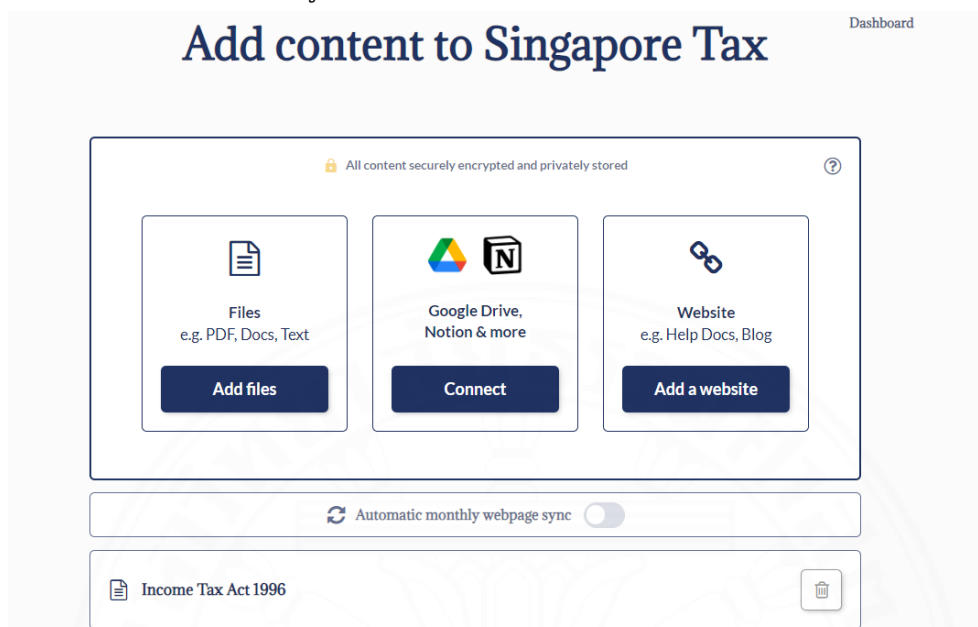
แสดงตัวอย่างหน้าต่างเว็บไซต์ <https://myaskai.com/>



ตัวอย่างนี้คือการนำเข้าสู่ข้อมูลกฎหมายภาษีของประเทศสิงคโปร์ เพื่อสร้างเป็น Chatbot ที่สามารถตอบคำถามที่ประมวลผลจากกฎหมายภาษีของประเทศสิงคโปร์ที่นำเข้าในระบบได้ และตัวอย่างการถามคำถามจาก Chatbot ที่สร้างขึ้น

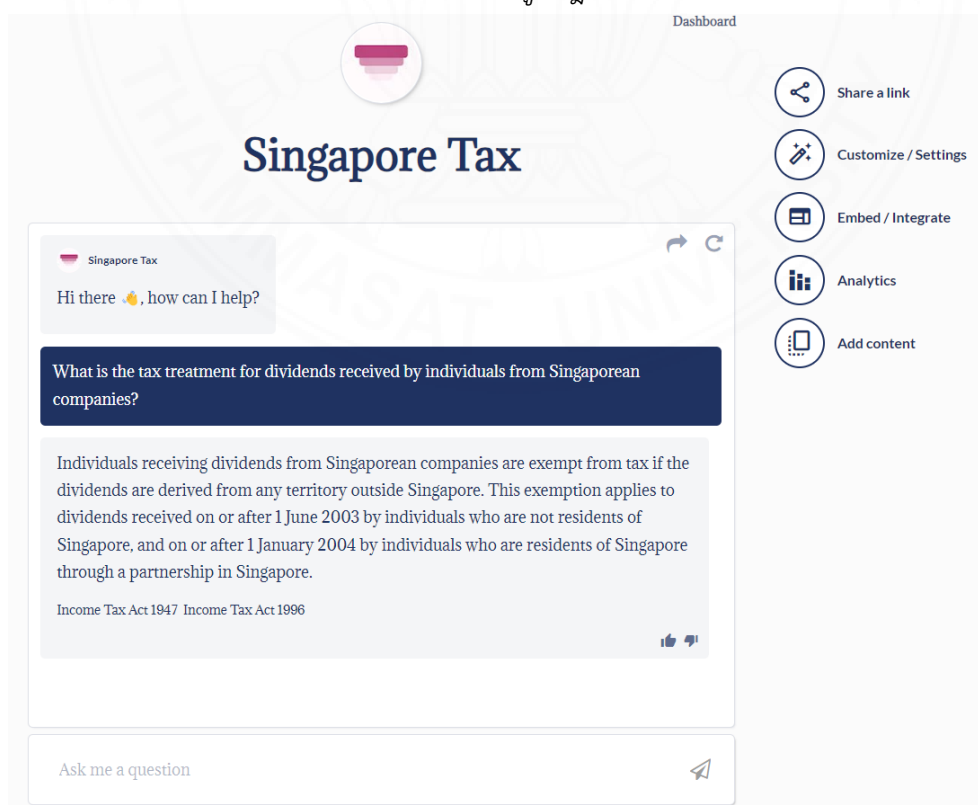
ภาพที่ 3.10

แสดงตัวอย่างการนำเข้าข้อมูลในเว็บไซต์ <https://myaskai.com/> เพื่อการสร้าง Chatbot



ภาพที่ 3.11

แสดงตัวอย่างการถามตอบใน Chatbot ที่มีข้อมูลกฎหมายภาษีของประเทศสิงคโปร์



การแสดงตัวอย่างการใช้งาน ChatGPT นี้ อาจ会有ความแตกต่างกันในแต่ละผู้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความชำนาญเฉพาะด้านของผู้สัมภาษณ์ท่านนั้น ๆ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยการใช้ประเด็นหรือแนวคำถามกว้าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น ทักษะคติ ความรู้สึก และความต้องการ ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบไปด้วยขั้นตอนดังนี้

(1) เลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีความเหมาะสม และมีคุณสมบัติตรงตามต้องการ รวมทั้งพิจารณาความเป็นไปได้ในการขอเข้าไปศึกษา และพิจารณาความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง

(2) การขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งเอกสารขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่น ๆ ตามที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก มีการแนะนำตัวแบบเปิดเผย (Overt Role) จากนั้นจึงกำหนดวัน และเวลาสัมภาษณ์

(3) สัมภาษณ์รายบุคคล ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการสัมภาษณ์กรณีศึกษา (Case Study) ที่มีผู้ถูกสัมภาษณ์ 10 คน (Nastasi & Schensul, 2005) ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง (Face-to-face) โดยมีทั้งการสัมภาษณ์ต่อหน้า และผ่านระบบการประชุมทางไกล (Video Conference)

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ บทความ ผลการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหลักการที่ได้รับการยอมรับ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ (Thematic Analysis) เป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการที่ใช้สำหรับแยกแยะ (Identifying) วิเคราะห์ (Analyzing) และรายงานผลในรูปแบบหรือแก่นสาระ (Reporting Patterns/Themes)

โดยมี 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การทำความเข้าใจกับข้อมูลให้มาก 2. การเริ่มต้นสร้างรหัส 3. การค้นหาสาระหรือแก่นหลัก (Themes) 4. การตรวจสอบสาระหรือแก่นหลัก (Themes) 5. การให้คำจำกัดความและตั้งชื่อ และ 6. การเขียนรายงาน (Braun & Clarke, 2006) ในขั้นตอนของการเขียนรายงานวิเคราะห์และสรุปผล ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของแต่ละประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นย่อย (Sub-themes) เห็นภาพของปรากฏการณ์ที่ศึกษาอย่างเป็นองค์รวม และเชื่อมโยงไปสู่ประเด็นการตอบคำถามงานวิจัย

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

(1) เตรียมข้อมูล (Data Preparation) โดยผู้วิจัยจะทำการถอดข้อความจากข้อมูลเสียงบันทึกการสนทนาจากการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง โดยถอดข้อความแบบคำต่อคำ (Transcribe verbatim) และจัดพิมพ์ข้อมูลในรูปแบบไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ที่กำหนดรหัสผ่าน ที่มีเพียงนักวิจัยที่สามารถเปิดอ่านข้อมูลได้

(2) การกำหนดรหัสข้อมูล (Coding) ผู้วิจัยจำแนกข้อมูล ออกเป็นหน่วยย่อย ๆ และเลือกหน่วยที่มีความหมายตรงกับประเด็นที่จะวิเคราะห์มาใส่รหัสข้อมูล (Coding) โดยที่แต่ละหน่วยมีความหมายเฉพาะของตนเอง และแต่ละหน่วยย่อยของข้อมูลนั้นจะถูกให้สัญลักษณ์เป็นรหัส รวมถึงการกำหนดรหัสแทนการใช้นามจริงของกลุ่มตัวอย่าง

(3) การระบุแก่นสาระหลัก (Themes Identification) ผู้วิจัยรวบรวมรหัสข้อมูลแล้วพิจารณาลดทอนรหัสข้อมูลที่มีความหมายคล้ายกันเข้าด้วยกัน และจำแนกข้อมูลออกเป็นประเภท ๆ โดยยึดใจความที่เข้ากันได้และที่บ่งบอกถึงเรื่องหรือแก่นสาระ (theme) เดียวกัน ด้วยกันมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ภาพรวมของแก่นสาระว่ามีความสอดคล้อง และเหมาะสมหรือไม่

(4) การจัดกลุ่มข้อมูล และแสดงข้อมูล โดยผู้วิจัยจะใช้แผนที่ความคิด (Mind-mapping) แสดงความเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้ว เพื่อระบุความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นหลักและประเด็นย่อย

(5) การนำเสนอ (Presentation) ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อค้นพบแยกตามหมวดหมู่ของแก่นสาระ (themes) และมีการแสดงข้อความสนับสนุนโน้ตค้นย่อยและหลักโดยใช้ข้อมูลจากคำพูดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีตรวจสอบโดยการโยงสามเส้า (Triangulation) ที่มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบมุมมองหลายด้าน และใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกัน (data triangulation) ทำการตรวจสอบวิเคราะห์ผลของข้อมูล โดยเปลี่ยนแหล่งที่เป็นบุคคล เวลาหรือ

สถานที่ที่ให้ข้อมูล ด้วยหลักการคือการไม่ปักใจเชื่อว่าแหล่งข้อมูลแหล่งใดแหล่งหนึ่งที่ได้มาตั้งแต่แรก เป็นแหล่งที่เชื่อถือได้ นักวิจัยจำเป็นต้องแสวงหาความเป็นไปได้ว่า ยังมีแหล่งอื่นใดอีกบ้าง



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

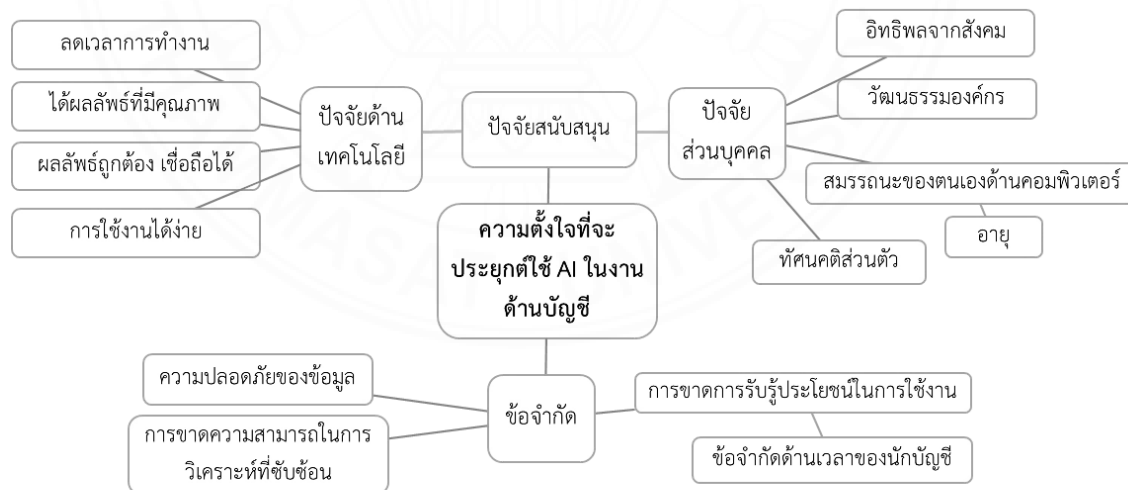
จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ของผู้วิจัย และกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีในกรุงเทพมหานครจำนวน 10 คน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีของนักบัญชี โดยได้นำ ChatGPT มาเป็นกรณีศึกษาในการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ และสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อดังนี้

- 4.1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี
- 4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี
- 4.3 ข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่มีมีการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี
- 4.4 การเตรียมความพร้อมของนักบัญชีสำหรับการเข้ามาของ AI

ภาพรวมผลจากการสัมภาษณ์ที่แสดงความสัมพันธ์ของแต่ละประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นย่อย (Sub-themes) แสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

ภาพที่ 4.1

แสดงภาพรวมปัจจัยสนับสนุนและข้อจำกัดที่มีผลต่อความตั้งใจในการประยุกต์ใช้ AI ในงานด้านบัญชี



4.1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (Output Quality) พบว่ามีประเด็นย่อยที่สำคัญจากการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ (Thematic Analysis) 4 ประเด็น ได้แก่ ลดเวลาการทำงาน ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ผลลัพธ์ถูกต้อง เชื่อถือได้ และการใช้งานได้ง่าย

ภาพที่ 4.2

แสดงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี



ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าประโยชน์ของ AI ในด้านของความสามารถที่จะช่วยลดระยะเวลาการทำงานได้ โดยเฉพาะงานประจำซ้ำ ๆ ที่ต้องใช้เวลา เช่น งานด้านเอกสาร การเตรียมข้อมูล และการบันทึกบัญชี เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ให้นักบัญชีตั้งใจจะประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี

คิดว่าแรงจูงใจที่สำคัญคือการทำงานได้เร็วขึ้น เพราะว่าการทำงานได้เร็วขึ้นในบทบาทของคนทำงานค่ะ ทุกคนเหมือนอยากจะมี Work Life Balance อยากรีบทำงานรีบกลับบ้าน เพราะฉะนั้นถ้า Motivation ตรงนี้ค่ะมันเกิดขึ้นเขาก็จะยินดีหรืออยากทำอยากใช้งานโปรแกรมนั้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5)

ถ้าสมมุติว่ามี AI เข้ามา มันก็ดี เราจะได้ไปเน้นในการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้ประกอบการลูกค้าได้อะไรอย่างนี้ เพราะว่าจริง ๆ แล้วผู้ประกอบการเขาไม่ค่อยมีความรู้ด้านบัญชีเลย แบบมีความรู้หน่อยอะไรอย่างนี้ เราจะได้ไปโฟกัสในด้านนั้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

นอกจากนี้การที่ ChatGPT ช่วยสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น และให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ เช่น ช่วยในการสื่อสาร ช่วยหาคำตอบในประเด็นที่ต้องการ และช่วยให้แนวคิด

ใหม่ ๆ ที่จะสามารถไปประยุกต์ใช้ในงานได้ ยังเป็นแรงจูงใจหลักที่ส่งผลให้นักบัญชีระดับผู้จัดการชั้นไป ที่มีลักษณะงานที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกองค์กร ต้องแก้ไขปัญหา รวมถึงวางแผนงาน มีความตั้งใจที่จะใช้ ChatGPT มากขึ้น

บางครั้งถาม Google ไปมันไม่ได้แบบขนาด ChatGPT พอ ChatGPT แล้วคำตอบมันได้เลย ได้เร็ว ได้ตรง ถ้าถาม Google เราถามไปใช้ไหม มันก็ตอบแบบให้มาเป็นหน้าเว็บไซต์ให้เราเข้าไปอ่านเองแล้วเราต้องหาคำตอบในนั้นเอง แต่ ChatGPT มันเหมือนมีคนถามและมีคนตอบ ตรงประเด็นในสิ่งที่เราจะถาม มันก็เลยใช้ ChatGPT มากกว่าใช้ Google เพราะมันไม่ต้องเสียเวลาไปนั่งอ่านว่าแบบที่ฉันต้องการคือเว็บไหนนะ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

ในตัวของสิ่งที่ ChatGPT Respond ดีมาก ๆ ค่ะ คือเขาเหมือนเป็นคลังความรู้เบื้องต้นก่อนเลย คืออย่างน้อยคือ ถ้าให้เทียบคงเหมือนสมัยเด็กที่อยู่ ๆ ก็มี Google ขึ้นมา แล้วก็อยากรู้อะไรก็ไปถาม Google ก่อน แต่ ChatGPT มันกลับออกมาเป็นในรูปแบบของการตอบคำถามที่มันเหมือนการ Interface เหมือนเป็นการคุยกับเราและตอบได้ตรงคำถามมากกว่า (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5)

เราว่าจริงใจ เราที่รู้สึกว่ามันเป็นข้อมูลอันหนึ่งที่แบบเราก็คงจะใช้ต่ออะไรอย่างนี้ เพราะว่าแบบ มัน Guide ให้เรา ลดเวลาที่เราต้องเป็นไปหาว่าแบบ บางทีสมมุติเราใช้ Google หรืออะไรอย่างนี้ แต่ละที่แต่ละอันมันก็แบบอาจจะไม่ Update แต่อันนี้เรารู้สึกว่ามันจะค่อนข้างแบบเป็นข้อมูล Update หน่อย อันนี้คือเราแค่ Key คำถามไปเลยว่าเราอยากรู้อะไร มันก็ตอบมาให้แบบเป็นข้อ ๆ แล้วเรารู้สึกว่ามันก็ค่อนข้างละเอียด (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

การที่ AI ให้ผลลัพธ์ถูกต้อง และเชื่อถือได้ เป็นอีกปัจจัยส่งผลให้นักบัญชีมีความตั้งใจที่จะใช้ ChatGPT มากขึ้นหรือน้อยลง นักบัญชีบางส่วนที่มีประสบการณ์การใช้ ChatGPT ที่ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงตามความต้องการ จะมีความตั้งใจในการใช้มากกว่า ในทางกลับกันนักบัญชีบางส่วนยังขาดความเชื่อมั่นในความถูกต้องของ AI ทำให้ยังไม่มี ความตั้งใจที่จะใช้ โดยเฉพาะกับงานบัญชีที่มีความซับซ้อน

ที่ว่าอาจจะต้องใช้ระยะเวลาอีกสักนิดหนึ่ง ที่จำได้ว่าตอนนี้มันน่าจะเก็บข้อมูลจากการที่เราถามคำถาม คิดว่ามันน่าจะอยู่ในช่วงของการพัฒนา คิดว่ามันอาจจะยังใหม่อยู่ มันก็เลยอาจจะยังไม่ได้ตอบโจทย์กับเราขนาดนั้น มันไม่สามารถทำได้ถูก 100% อยู่แล้ว มันยังไม่ได้เก่งขนาดนั้น เหมือนทำมาก็ต้องมานั่งรีวิวก่อนอีกทีหนึ่ง (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

คือเราไม่รู้ว่าคุณที่มันไปดึงมาสุดท้ายแล้ว มันไปหยิบข้อมูลที่อัปเดตล่าสุดจริง ๆ มารีเปลา เพราะเรารู้สึกว่าคุณที่มันไปดึงมา มันคงไปดึงมาจากหลาย ๆ Source ที่มันมีอยู่ในโลกออนไลน์ต่าง ๆ ก็อยู่ที่ว่าคุณนั้นเป็นข้อมูลที่อัปเดตแล้วจริง ๆ รีเปลา (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

การที่ AI ใช้งานได้ง่าย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้นักบัญชีมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ถึงแม้ว่าในปัจจุบันนักบัญชีจะมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีจากการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน ทั้ง Smart Phone หรือโปรแกรมบัญชีต่าง ๆ แต่เนื่องจากนักบัญชีมักจะยุ่งกับงาน และมีเวลาที่จะศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ น้อย ทำให้เทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้รวดเร็ว ส่งผลให้นักบัญชีมีความตั้งใจที่จะใช้มากกว่า

เอาจริง ๆ คือตอนแรก ด้วยความที่เราไม่ได้ทันสมัยเรื่องเทคโนโลยีพวกนี้ ตอนแรกก็คิดว่ามันจะยากไหมนะ แต่พอสุดท้ายพอได้ลองมาใช้งาน รู้สึกว่ามันง่ายมากทำไมเราไม่ใช้ตั้งแต่ก่อนหน้านี้ มันมีประโยชน์ค่อนข้างเยอะ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

คือมันสะดวกเหมือนไลน์แชตคุย ถ้าคุณใช้ไลน์ได้ คุณก็ใช้ ChatGPT ได้ แล้วมันเก็บหัวข้อต่าง ๆ ให้เราได้ด้วย หมายถึงแบบเป็น Folder คือมันแบบเหมือนง่าย มันทึ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

อยากใช้ขึ้นใหม่อยากใช้ขึ้นนะ เพราะว่าเหมือนก็เห็นมันก็ดูง่ายดี เพราะเราแค่ Chat ไปบอกมันว่าเราอยากได้อะไร (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนให้นักบัญชีมีความตั้งใจที่จะประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี สรุปได้ว่านักบัญชีมีความตั้งใจที่จะใช้ AI มากขึ้นหาก AI สามารถช่วยลดระยะเวลาการทำงาน ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เชื่อถือได้ และใช้งานได้ง่าย โดยปัจจัยที่นักบัญชีให้ความสำคัญมากที่สุดคือการช่วยลดเวลาการทำงาน โดยนักบัญชีส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าด้วยพื้นฐานงานบัญชีที่มีปริมาณมาก และต้องทำให้เสร็จทันเวลา เป็นอุปสรรคใหญ่ในการทำงานของนักบัญชี ดังนั้นการที่ AI จะสามารถช่วยลดเวลาการทำงานจึงเป็นแรงสนับสนุนหลักที่ทำให้นักบัญชีตั้งใจที่จะประยุกต์ AI ในงานบัญชี

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำ AI มาประยุกต์ใช้เช่นกัน นักบัญชีบางส่วนยังขาดความเชื่อมั่นในความถูกต้องของ AI โดยเฉพาะนักบัญชีที่ต้องจัดการงานที่มีความซับซ้อน ที่ต้องอาศัยทั้งประสบการณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ดังนั้นการพัฒนา AI ให้สามารถให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรงตามความต้องการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ

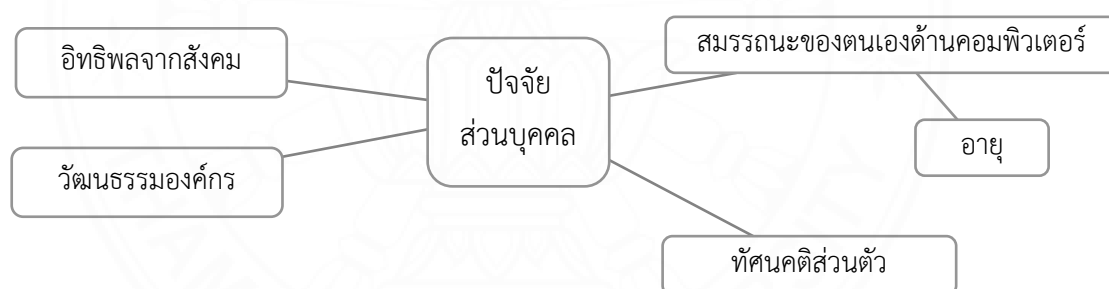
ปัจจัยสุดท้ายคือความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากนักบัญชีมักจะยุ่งกับงานและมีเวลาน้อย ทำให้เทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย เรียนรู้ได้รวดเร็ว ส่งผลให้นักบัญชีมีความตั้งใจที่จะใช้มากกว่า

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี ทั้งปัจจัยด้านอิทธิพลจากสังคม (Social Influence) สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Digital literacy) และปัจจัยด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีประเด็นย่อยที่สำคัญจากการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ (Thematic Analysis) 5 ประเด็น ได้แก่ อิทธิพลจากสังคม วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ อายุ และทัศนคติส่วนตัว

ภาพที่ 4.3

แสดงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี



อิทธิพลจากสังคม โดยเฉพาะสังคมในที่ทำงาน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้นักบัญชีตัดสินใจใช้ ChatGPT โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่เคยใช้ ChatGPT จะเกิดจากการแนะนำโดยเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ที่มีประสบการณ์ทำงานและความต้องการใช้งานที่ใกล้เคียงกัน

จริง ๆ มีข่าวมานานแล้วว่ามี ChatGPT ที่สามารถหาข้อมูลช่วยเราทำงานได้ดีขึ้น แต่ว่าเราไม่ได้สนใจมันเลยแม้แต่คนเดียว ที่เริ่มใช้เพราะว่าคุยกับหัวหน้าก็แนะนำว่ามี ChatGPT ซึ่งน่าสนใจมากเลย มันสามารถช่วยงานเราได้มากพอสมควร อยากให้ไปลองใช้ดู เลยได้มีโอกาสใช้งานตรงนี้ดู (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

แนะนำมาจากน้อง IT แล้วบวกกับพอ CEO รู้ว่าเราใช้ เขาก็เลยบอกว่าลองใช้แบบ Pro สิมันดีกว่าเยอะเลย คือเขาใช้แบบ Pro แล้วเขาสามารถแบบ Scope ได้ลึกมากเลยนะ ซึ่งเขาบอกว่าดีเลย ดีกว่าที่เขาไปเรียนมาอีกอะไรอย่างนี้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

ซึ่งนักบัญชีหลายท่านที่ไม่เคยลองใช้ และมีความตั้งใจที่จะลองใช้ ChatGPT มากขึ้น หลังจากได้ชมการสาธิต มีความเห็นว่าเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ AI ควรจะได้รับการสนับสนุนและเผยแพร่ข้อมูลจากทั้งสภาวิชาชีพบัญชี และผู้บริหารขององค์กร เพื่อให้ นักบัญชีได้รู้จักและเห็นประโยชน์จากเครื่องมือเหล่านี้ ได้มีการพัฒนาตัวเอง และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปประยุกต์ใช้กับงานบัญชีให้มากขึ้น

หนึ่งคือประชาสัมพันธ์ อย่างเช่น สภาอย่างนี้ เราได้มีการประชาสัมพันธ์ตรงนี้ใหม่ ว่าตรงนี้สามารถช่วยคุณได้นะหรืออะไรอย่างนี้ค่ะ รวมถึงแบบอาจจะมีการแบบให้ความรู้ของแต่ละบริษัท อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ตรงนี้ในแต่ละบริษัท (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

เอาในมุมมองการทำงาน พี่ว่าถ้าในองค์กรต้องเป็นเหมือนคนที่พูดแล้วเสียงดัง ต้องเป็นเจ้านาย ต้องเป็นระดับ Executive พูด แล้วเขาอาจจะเหมือนไปลองอะไรกับงานตัวเอง มาก่อน แล้วก็มาเล่าว่างานนั้นที่ฉันทำเสร็จฉันทำคนเดียว หรือว่าจากที่เคยทำแบบเป็นหมู่คณะ ทั้ง Department แต่อันนั้นทำคนเดียว คนบัญชีเขาถึงจะเห็นภาพว่ามันทำได้ขนาดนั้นนะ มันเซฟเวลาการทำงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9)

เราว่ามันควรจัดสัมมนา เพราะว่าสุดท้ายมันต้องสัมมนา แต่ถ้าอยากให้ได้เลยมันคือมันต้องบรรจุนี้ เข้าไปแบบสัมมนาแล้วได้ชั่วโมง CPD (ชั่วโมงพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ตามข้อบังคับของสภาวิชาชีพบัญชี) (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

จากการสัมภาษณ์นักบัญชีที่อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน พบว่านักบัญชีที่อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมจะปรับตัว เปลี่ยนแปลง และมีความคล่องตัว นักบัญชีเหล่านี้จะมีความตั้งใจที่จะใช้ ChatGPT มากกว่านักบัญชีในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบอนุรักษ์นิยม ที่มักจะยึดถือระเบียบและวิธีการทำงานแบบเดิม รวมถึงองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนทางบัญชี ขาดความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรเหล่านี้มักจะมีเทคโนโลยีบัญชีขั้นสูงที่ใช้ในองค์กรอยู่แล้ว จึงไม่สนใจที่จะลองเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ในบริษัทใช้กันเยอะมาก Marketing ก็ใช้นะ ไม่ใช่เฉพาะบัญชี งานด้าน Logistic Marketing ก็ใช้เหมือนกัน นื่องล่าง ๆ ที่แบบตำแหน่งแรกเลยอย่างนี้จะไม่ค่อยใช้ เพราะเขาไม่มีอะไรต้องติดต่อหรือ Deal งานด้วย หรือทำอะไรที่แบบใหม่ ๆ ขึ้นมามาก แต่ถ้าเกิดพวกข้างบนจะใช้กันเยอะแทบทุกคนเลยที่ใช้ เพราะว่ามันต้องติดต่อกับคนอื่น ต้องคิดอะไรใหม่ ๆ ต้อง Deal ใหม่ ๆ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

เรื่องนี้เราว่าอยู่ที่วัฒนธรรมองค์กร ถ้าหัวหน้าแบบทันสมัยนะ Update เทคโนโลยีตลอดนะ อันนี้เราว่าเขาต้องใช้แน่นอน ของเราหัวหน้า 60 กว่าแล้ว จะ 70 แล้ว แต่ถ้า

หัวหน้าระดับประมาณอายุ 40 อะไรอย่างนี้ เขาก็พอรู้ว่ามันนะ แต่เขาก็ยังเหมือน ด้วยความที่เหมือนเขาอยู่กับหัวหน้าที่แบบนี้มานาน มันก็เลยไม่ได้ถูกให้ปลุกฝังกับเด็ก ๆ รุ่นใหม่ด้วยว่ามันมีนะ ใช้ได้นะ อะไรอย่างนี้ เขาก็ไม่ได้ Active (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

เราก็มี ERP ที่คืออยู่แล้ว ก็น่าจะมีฟังก์ชันที่ตอบโจทย์กับเราอยู่แล้ว แต่ที่คิดว่า ChatGPT มันอาจจะเหมาะกับบ.เล็ก ๆ มากกว่าหรือเปล่า แบบที่บอกว่ามันมี statement แล้วให้มัน grouping ให้ มันอาจจะยังไม่เหมาะที่เป็นแบบธุรกิจ manufacturing ขนาดนั้น ถ้าเกิดเราคิดถึงว่าเราเป็นบริษัทเล็ก ๆ แล้วเราไม่ต้องไปซื้อซอฟต์แวร์บัญชี มันแพง เราก็ให้เขาเน้นช่วยทำแบบไม่ต้องเสียเงินเยอะเลย แต่ถ้าสมมุติแบบ manufacturing เลย มีค่านวนต้นทุน มันอาจจะยังไม่เหมาะ อาจจะต้องใช้เวลาพัฒนาตัวเอง (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความเห็นตรงกันว่านักบัญชีในประเทศไทยในปัจจุบันมีทักษะความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ AI แล้ว ไม่ว่าจะจากประสบการณ์ในการใช้ Smart phone โปรแกรมแชต สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ โปรแกรมบัญชีขององค์กร การทำธุรกรรมออนไลน์ของธนาคาร และการยื่นภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่านักบัญชีที่มีอายุมากกว่า จะมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีน้อยกว่า และมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุน้อย ซึ่งส่งผลให้มีการยอมรับใช้เทคโนโลยีใหม่น้อยกว่า

ถ้าเป็นนักบัญชีสมัยใหม่วันนี้เขาก็เก่งในเรื่องของ IT อยู่แล้ว เรื่องของเว็บไซต์อะไร เขาก็จะง่าย เข้าง่าย แต่สำหรับนักบัญชีที่เป็นรุ่นเก่า ยาก บางทียากที่เขาที่ไม่เข้าใจเทคโนโลยีได้ขนาดนั้น เขาก็จะยึดแต่ เรียกว่ายึดแต่ของเดิมที่เขาเคยทำ เขาก็ไม่ค่อยเปลี่ยน เพราะว่าเขาเปลี่ยนแล้วยุ่งยาก เขาเข้าใจยากอะไรอย่างนี้ แล้วมันทำให้เขาทำงานได้ช้าอย่างนี้ เขาก็จะไม่เลือกที่จะเปลี่ยน ประมาณนั้น แต่ถามว่าถ้ามีคนพร้อมอยู่ในช่วงวัย นักบัญชีที่อยู่ในช่วงวัยทำงานนะคะ สัก 30 นิด ๆ 27-28 ถึง 30 ไม่เกิน 40-45 อันนี้เขาน่าจะพร้อมที่จะเข้าสู่สิ่งใหม่ ๆ แต่ถ้าหลังจาก 45 ขึ้นไป ยาก บางทียากคือเปอร์เซ็นต์น้อยที่เขาจะเปลี่ยน (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1)

บางคนเราก็ต้องยอมรับว่ามนุษย์ที่ทำงานมีหลาย generation ยังเด็ก ๆ เขา open mind มากที่จะใช้เทคโนโลยีพวกนี้ในการทำงานเพื่อให้เขาทำงานได้รวดเร็วขึ้น แต่ที่มีอายุมากหน่อย เขาจะมีความแอนตี้ของเขา เขาจะค่อนข้างที่จะ low ด้านเทคโนโลยี แล้วอาจจะไม่ได้ willing เหมือนว่าไม่อยากจะใช้งานอยากใช้วิธีเดิม ฉันทก็ใช้ความรู้ของฉันในการทำงานได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

เขาคิดว่าประสบการณ์ที่เขาได้มีมันพอแล้ว คือในมุมมองที่เราเป็นเด็กและมองเขาว่าเขาเป็นอย่างนั้นจริง ๆ เหมือนเขาเชื่อมั่นในตัวเองว่าเขาก็มีประสบการณ์มากกว่าจะแบบเชื่อเทคโนโลยีอย่างเดียวก็ไม่ได้ในเมื่อเขามีประสบการณ์เยอะ เขาก็ยังมองว่าใช้ Excel ก็พอแล้ว ใช้ Word ก็พอแล้วอย่างนี้อยู่เลย แบบอยากรู้อะไรก็อ่านหนังสือ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

ถ้าคนอายุเยอะ ๆ ก็ต้องบอกกันตามตรงว่าในอายุเยอะ เขาไม่คล่องในการใช้คอมพิวเตอร์สักเท่าไรอะไรอย่างนี้ แล้วยิ่งพอในระบบอย่างที่เราารู้สึกว่าหลักมันคือภาษาอังกฤษ ยิ่งหลัง ๆ ในหน้าโปรแกรมต่าง ๆ ในหน้าเว็บต่าง ๆ ก็เป็นภาษาอังกฤษ เขาก็จะแบบมีความอยากใช้น้อยลงทันที ถ้าภาษามันใช้ไม่ได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

นอกจากปัจจัยด้านอายุที่จะส่งผลให้นักบัญชีที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มที่จะความสามารถทางด้านเทคโนโลยีน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุน้อยแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านมีความเห็นว่าสำหรับนักบัญชีบางคน อายุก็มีผลแค่ส่วนหนึ่ง แต่ขึ้นอยู่กับทัศนคติของนักบัญชีแต่ละคนว่ามีความตั้งใจที่จะเรียนรู้ พัฒนาตัวเอง และเปิดรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากน้อยแค่ไหน

คิดว่าขึ้นอยู่กับคนนะ บางคนแบบอายุเยอะ แต่ว่าเขามีหัวด้านเทคโนโลยีหรือทำอะไรอย่างนี้ก็ทำงานง่าย มีเหมือนกันในออฟฟิศ มีพนักงานคนหนึ่งน่าจะอายุไม่เยอะ ก็ยังไม่คล่องในงานที่เป็นแบบบัญชีที่เป็นออนไลน์อะไรอย่างนี้ เขาจะชินกับอันเดิม ๆ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

ไม่เกี่ยวกับวัยหรอก เพราะว่าก็มีผู้ใหญ่บางคนที่เขาที่เปิดใจ คือเหมือนพอเขาเห็นว่าสรรพากรปรับ เขาก็มาปรับในหน้าที่งานตัวเองอันนี้ก็เห็น แต่ก็มีบางส่วนที่เขาารู้สึกว่าเขาจะต้องเรียนรู้ไปทำไมอีก (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9)

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่สนับสนุนให้นักบัญชีมีความตั้งใจที่จะประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี สรุปได้ว่าปัจจัยหลักที่ทำให้ นักบัญชีมีความตั้งใจที่จะใช้ AI มากขึ้นคือ อิทธิพลจากสังคม และวัฒนธรรมองค์กร นักบัญชีส่วนใหญ่จะตัดสินใจใช้ AI จากการแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ที่มีประสบการณ์ทำงานและความต้องการใช้งานที่ใกล้เคียงกัน และนักบัญชีที่อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมจะปรับตัว เปลี่ยนแปลง และมีความคล่องตัว จะมีความตั้งใจที่จะใช้ AI มากกว่านักบัญชีในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบอนุรักษ์นิยม

ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ และ อายุ พบว่านักบัญชีในปัจจุบันมีทักษะความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ AI แล้ว แต่นักบัญชีที่มีอายุมากกว่า จะมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีน้อยกว่า และมีความสามารถ

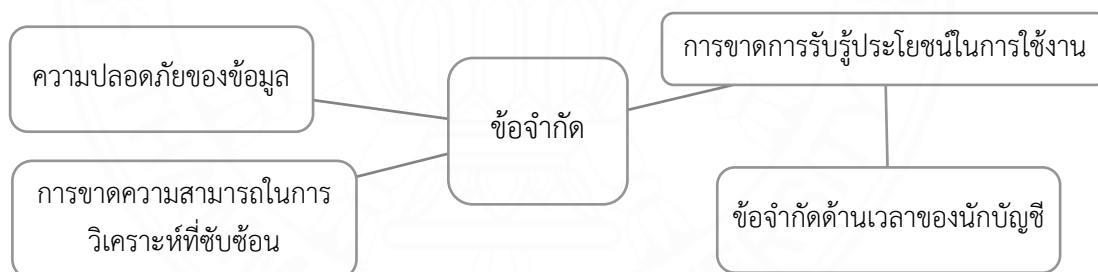
ทางด้านเทคโนโลยีน้อยกว่านักบัญชีที่มีอายุน้อย ซึ่งส่งผลให้มีการยอมรับใช้เทคโนโลยีใหม่น้อยกว่า แต่ทัศนคติของนักบัญชีแต่ละคนว่ามีความตั้งใจที่จะเรียนรู้ พัฒนาตัวเอง และเปิดรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากน้อยแค่ไหน ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญเช่นกัน

4.3 ข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่มีการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี

นอกจากมีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชีที่ได้กล่าวไปแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ยังได้แสดงความเห็นถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งจากเทคโนโลยีและนักบัญชี ที่ส่งผลให้นักบัญชียังไม่มีความตั้งใจที่จะนำ AI หรือ ChatGPT มาประยุกต์ใช้ในงานบัญชี ได้แก่ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล การขาดความสามารถในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน การขาดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และข้อจำกัดด้านเวลาของนักบัญชี

ภาพที่ 4.4

แสดงข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่มีการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี



ความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักบัญชีพิจารณาใช้ AI ในงานบัญชี โดยเฉพาะเมื่อข้อมูลทางบัญชีของบริษัทเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ และเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว หากเกิดการรั่วไหลอาจจะส่งผลกระทบในวงกว้าง ทั้งผลกระทบแก่เจ้าของกิจการ นักลงทุน และคู่แข่ง ดังนั้นหากผู้ให้บริการ AI ยังไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงการมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ดีพอ รวมถึงนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลที่ชัดเจน นักบัญชีอาจจะตัดสินใจที่จะไม่ใช้งานกว่าที่จะได้รับความมั่นใจ

สิ่งที่ต้องระวังก็คือ อย่างที่บอกว่าความลับบริษัทบางอย่างนี้คือ AI ซึ่งบางที่เราไม่รู้เลยว่าข้อมูลที่เราใส่เข้าไป ถ้าเรา specific บริษัทของเราไป ข้อมูลความลับพวกนี้มันอาจจะถูกกระจายออกไปก็ได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

ก็ต้องระวังในเชิงของ Data Security นะอะไรอย่างนี้ว่าแบบ ทุกอย่างถ้ามันอยู่ใน AI แล้วข้อมูลมันเป็นข้อมูลภายในของบริษัท ก็ต้องไม่ได้เอาไปแบบ เอาไปใช้กับตรงนั้น เพราะมันอาจจะมีความเสี่ยงในการที่ข้อมูลจะรั่วไหลออกไปหรือไม่ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

นอกจากความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล จากการได้ลองใช้ ChatGPT ในระหว่างการสาธิต ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ChatGPT ยังขาดความสามารถในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน เนื่องจากการวิเคราะห์ทางการเงิน จะประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นตัวเลข และข้อมูลที่ไม่เป็นตัวเลขทั้งเรื่องของความเข้าใจในธุรกิจ ประสบการณ์ในอดีต และนโยบายของผู้บริหาร ChatGPT จะสามารถช่วยในการจัดเรียงข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นได้ แต่ยังไม่สามารถวิเคราะห์เชิงลึก ให้ความเห็น หรือตัดสินใจแทนมนุษย์ได้

โปรแกรมไม่น่าตัดสินใจแทนฝ่ายบริหารหรือแทนนักบัญชีได้ไหม เพราะว่าทำตามข้อมูลที่เรให้เท่านั้น คือสมมุติถ้าเราไม่ให้ก็ยังไม่สามารถมาตัดสินใจหรือล่วงรู้อะไรได้มากกว่าคนทำงาน และโปรแกรมไม่น่าตอบโต้ได้ หมายถึงว่าเวลาเราคุยกัน หรือเรามีปัญหาอย่างนี้ มันไม่สามารถที่จะมาแบบตอบโต้หรือตัดสินใจหรือวิเคราะห์ประมวลผลให้ได้ เพราะการทำงานจริง ๆ เหมือนเราก็ต้องคุยกับฝ่ายโน้นฝ่ายนี้อยู่แล้ว (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

เหมือนตอนนั้นบางทีคนก็มาขู่เรา เตี่ยวเราจะตงงานแน่เลย เพราะว่าพวกนี้จะเข้ามาทำงานแทนเรา แต่จริง ๆ มันก็ไม่ได้ถึงขนาดนั้น อย่างที่พี่บอกว่าเป็นบางส่วน งานซับซ้อนอย่างเช่น Consolidate ไม่ได้แน่นอน เพราะว่ามันต้องคิดวิเคราะห์แยกแยะอย่างพี่บอก ถ้าสมมุติว่ามันเป็นงานประจำ routine มันจะช่วยได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

ถ้าเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจง ข้อมูลข้างในภายในบริษัทอะไรต่าง ๆ เขาอาจจะไม่รู้ ในเนื้องานขนาดนั้น นอกจากที่เราสร้างข้อมูล Data Base แบบนั้นไปแทน แต่ว่ายังไงก็ตามธุรกิจมันเปลี่ยนไปทุก ๆ วันอะไรอย่างนี้ เพราะฉะนั้นแบบ อย่างเช่น ใน Field ของ Analysis เองอย่างนี้ค่ะ คือเขาคงช่วยได้ระดับหนึ่ง แต่ถ้าสมมุติว่ามันไม่ใช่คนหน้างาน มันไม่ใช่คนที่รู้ Story Line มันจะไม่ได้ตอบคำถามได้ลึกขนาดนั้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

คือถ้าสำหรับธุรกิจที่มันไม่ Complicate หรือโจทย์ไม่ Complicate อันนี้คิดว่า อาจจะได้ แต่ว่าถ้าเกิดว่าโจทย์ที่มัน Complicate มาก ๆ Structure ยาก ๆ อันนี้คิดว่า ไม่น่าได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9)

การขาดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้นักบัญชีส่วนใหญ่ยังไม่มี การประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี ถึงแม้ว่าจะเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ChatGPT มาบ้าง จากสื่อต่าง ๆ และการเข้าร่วมการอบรมทั่วไป แต่เนื่องจากการพูดถึง ChatGPT ในวงกว้างจะเน้นใน มุมของการช่วยงานสร้างสรรค์ และให้การสนับสนุนในเรื่อง ๆ ทั่วไป ทำให้นักบัญชียังไม่เห็นถึง ประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้จริงในงานบัญชี จึงขาดแรงจูงใจในการทดลองใช้ และไม่มีความ ตั้งใจในการใช้งาน ChatGPT

คือได้ยินคนเคยพูดนะ แต่ก็ไม่ได้ สนใจมากมาย (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

ถ้าเกิดเป็นนักบัญชีแบบทั่ว ๆ ไป เขาอาจจะคิดว่ามันก็ได้จำเป็นสำหรับเขา เขา ก็เลยไม่คิดว่ามันต้องแบบไปศึกษาหรือเรียนรู้อะไรเพิ่มเติม นอกจากว่าต้องมาแนะนำว่า มันดียังไง และอธิบายให้เขาเห็นภาพ เราว่าเขาอาจจะสนใจก็ได้ แต่อันนี้เราคิดว่าเขา อาจจะไม่ว่าประโยชน์ของมันคืออะไร (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

ยังไม่เห็นว่าจะมีประโยชน์ในการทำงานยังไง เลยยังไม่เคยใช้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับ ที่ 9)

คือเรารู้สึกว่าเรายังไม่ได้รู้จักมันลึกซึ้งขนาดนั้น ถ้าสมมุติว่าเรารู้จักมันว่ามันแบบ ช่วยอะไรได้บ้าง ช่วยเราทำงานอย่างนั้นอย่างนี้ได้อะไรอย่างนี้ เราก็อาจจะลองก็ได้นะ อะไรอย่างนี้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงสาเหตุที่ทำให้นักบัญชีขาดการรับรู้ประโยชน์ในการ ใช้งาน ซึ่งส่วนใหญ่มาจากข้อจำกัดด้านเวลาของนักบัญชี ทำให้ไม่มีเวลาที่จะมาศึกษาเทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากนักบัญชีมักจะมีงานประจำที่ยุ่งอยู่เสมอ ต้องรีบทำงานให้เสร็จทันเวลา ทำให้ขาดการติดตาม ข่าวสารด้านเทคโนโลยี

ถ้าเป็นแบบสำนักงานบัญชีใช้หมดคะ เวลาแค่เขาทำงานในแต่ละวันก็หมดแล้ว บางทีมันไม่พอด้วยซ้ำ มันก็เลยหมดไฟที่จะไปศึกษาว่ามันมีอะไรที่มันง่ายกว่านี้อีกไหม แคนนี่ก็อยากจะพักแล้ว ที่ที่คิด คือนักบัญชีงานมันแน่นอยู่แล้ว (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1)

เราก็ไม่ได้ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม หาความรู้ ก็เลยไม่ได้เอามาใช้ บางทีก็คิดว่า เฮ้ยมัน ต้องศึกษา มันต้องใช้เวลา คิดว่าแบบว่างานยุ่ง ความเครียดมันก็เลยไม่คิดจะแบบทำ สิ่งใหม่ ๆ อะไรอย่างนี้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

ไม่ได้สนใจเทคโนโลยี คือหมายความว่าไม่ได้ตามข่าว ถ้าบริษัทเขาไม่ได้มาแชร์ เรา ก็จะไม่รู้เหมือนกันอะไรอย่างนี้ค่ะ ว่าแบบตอนนี้มันมีเครื่องมืออะไรที่มันมาช่วยให้เรา ได้ทำงานมากขึ้นอะไรอย่างนี้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

จากการสัมภาษณ์นักบัญชีเกี่ยวกับข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่มีมีการประยุกต์ใช้ AI ในงาน บัญชี สรุปได้ว่ายังมีข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งจากเทคโนโลยีและนักบัญชี ที่ส่งผลให้นักบัญชียังไม่มีความ ตั้งใจในการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานบัญชี ได้แก่ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากนัก บัญชีมีความกังวลว่าข้อมูลทางบัญชีของบริษัท ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว หากเกิดการรั่วไหล อาจจะส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ปัจจัยด้านการขาดความสามารถในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน โดยเฉพาะ ChatGPT ที่สามารถช่วยในการจัดเรียงข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นได้ แต่ยังไม่สามารถวิเคราะห์ เชิงลึก ให้ความเห็น หรือตัดสินใจแทนมนุษย์ได้ ทำให้นักบัญชีโดยเฉพาะนักบัญชีที่ทำงานด้านบริหาร และต้องตัดสินใจในประเด็นปัญหาต่าง ๆ มองว่า AI จะยังไม่สามารถช่วยงานโดยส่วนนี้ได้

ปัจจัยสุดท้ายที่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้นักบัญชียังไม่มีความตั้งใจในการนำ AI มา ประยุกต์ใช้ในงานบัญชีคือการขาดการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ChatGPT ด้วยข้อจำกัดด้านเวลา นักบัญชีมักจะมึนงานประจำที่ยังอยู่เสมอ ทำให้ขาดการติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยี และขาด แรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ และ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน นักบัญชีมักจะยึดติดกับกระบวนการทำงานแบบเดิม ๆ ที่ให้ผลลัพธ์ที่ ถูกต้องตามความต้องการ มากกว่าจะศึกษาหาเครื่องมือใหม่ ๆ

4.4 การเตรียมความพร้อมของนักบัญชีสำหรับการเข้ามาของ AI

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านมีความเห็นตรงกันว่าในอนาคต AI จะมีส่วนใน การเข้ามาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของนักบัญชีให้ต่างไปจากเดิม ลดงานเอกสาร และงาน ประจำซ้ำ ๆ ทำให้บทบาทหน้าที่ของนักบัญชีในอนาคตจะเปลี่ยนไป ดังนั้นนักบัญชีจึงต้อง เตรียมพร้อม และพัฒนาตนเอง ในด้านอื่น ๆ ที่ AI ยังไม่สามารถทำแทนมนุษย์ได้ เพื่อให้ยังคง สามารถมีบทบาทในงาน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงานของตนเองได้

คิดว่าน่าจะต้องเพิ่มเติมในเรื่อง การ analysis สำคัญมาก เพราะว่า AI เขาไม่รู้ เบื้องลึกของเรา อันนี้คือเฉพาะตอนนี้ในอนาคตยังไม่รู้ ณ ปัจจุบัน AI เขาก็ยังจะ generate ได้เบื้องต้น แต่สุดท้ายแล้วพนักงานคนที่อยู่กับบริษัทจะต้องมีความรู้ หมายถึงรู้ business ของบริษัท รู้ลึกเพื่อ analysis เพื่อให้ผู้บริหารสามารถ make decision ได้ อันนี้ต้องไปพัฒนาด้านนี้มากกว่า เพราะว่าจริง ๆ แล้วเรื่อง AI และ data

analysis มันจะมาคู่กัน แต่เราต้องรู้ว่าเราต้อง analyze ข้อมูลที่อยู่ในบริษัทของเราทั้งหมดออกมาให้ได้ คนประเภทที่จะสามารถทำงานร่วมกับ AI ได้ต้องพัฒนาด้านนี้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

ต้องเพิ่มทักษะการวิเคราะห์ เพิ่มทักษะการอ่านรายงานได้ การบัญชีอย่างเดียวอาจจะไม่พอไหม ไปเพิ่มทักษะอื่น Econ ใหมหรืออะไรอย่างนี้ เพื่อให้เขาเหนือกว่า AI ให้ได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

คือต้องมีความรู้บัญชีภาษีให้แบบรู้ลึกจริงเข้าใจ เพราะถ้ามี Ai มาทำงานในด้านบัญชีในการ Record ข้อมูลให้แล้วอะไรอย่างนี้ เราก็เปลี่ยนเป็นคนแนะนำให้ลูกค้า เป็น Consult มากกว่า (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

คิดว่า 1. พัฒนาตัวเองในการใช้ AI อย่างไรให้เป็นประโยชน์กับเรา คือต้องใช้งานเขาเป็น และ 2. อะไรที่วันนี้ AI ยังทำไม่ได้ นั่นคือสิ่งที่เราจะต้องพัฒนาตัวเอง เพราะวันหนึ่ง AI จะทำแบบเราได้แน่ ๆ แต่เราต้องพัฒนาสิ่งที่เรายังทำไม่ได้วันนี้ ที่ AI ยังทำไม่ได้ให้มัน Beyond ขึ้นไปอีกเพื่อไม่ให้ AI ไล่ตามทัน แต่สุดท้ายแล้ว Output ของ AI ยังมองว่ามันคือ Coding ที่คน Input ก็คือมนุษย์ เพราะฉะนั้นเรายังคิดว่า AI ไม่น่าจะเก่ง ใช้คำว่าเก่งนะกว่ามนุษย์ แต่เขาทำได้ดีกว่ามนุษย์ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5)

คือเราต้อง Proactive อย่างเช่นว่า คือในมิติของนักบัญชีทั่ว ๆ ไปที่คนภายนอกมอง เขาก็จะมองแค่ที่เราบันทึกบัญชีจากข้อมูลที่เกิดขึ้นไปแล้วในอดีตถูกไหม แต่ว่าจริง ๆ แล้วบัญชีมันสามารถที่จะมองในเรื่องของการ Planning การ Control Cost ต่าง ๆ ในอนาคตได้เหมือนกัน เพราะฉะนั้นเราก็ต้อง สมมติถ้าเราอยู่ตรงนี้ เราก็ต้อง Proactive, AI มันไม่สามารถที่จะเหมือนกับวิเคราะห์แล้วก็ไป Challenge กับคนที่อยู่หน้างานใน Operation ได้ลึกขนาดคนจริง ๆ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

เรานักบัญชีจะต้องเปลี่ยนมาในแง่แบบ เรื่องการวิเคราะห์ข้อมูล จริง ๆ มาตรฐานบัญชี มันก็มีหลายเรื่องที่มันใช้การ Estimate จากสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ ไม่ได้อาศัยข้อมูลบนโลกอินเทอร์เน็ตอย่างเดียวอะไรอย่างนี้ ตอนนั้นพวกการประยุกต์ใช้กัน ประเมินจากการรวมข้อมูลหลาย ๆ ด้านอะไรอย่างนี้ มันก็ยังคงต้องใช้คน (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

ดังนั้น การเข้ามาของ AI ในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ของนักบัญชี นักบัญชีจึงต้องเตรียมพร้อมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกับ AI ทั้งทักษะการวิเคราะห์ เพื่อสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสามารถคิดนอกกรอบและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงทักษะด้านอื่น ๆ เช่น เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย

เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใจบริบททางธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นักบัญชีควรพัฒนาทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังคงมีบทบาทสำคัญในองค์กรต่อไป



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ChatGPT ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเพื่อสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะตามหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร และศึกษาแนวทาง ประโยชน์ และข้อจำกัด ในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี โดยพบว่า มี 8 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลดเวลาการทำงาน ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ผลลัพธ์ถูกต้อง เชื่อถือได้ การใช้งานได้ง่าย อิทธิพลจากสังคม วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะของตนเองด้าน คอมพิวเตอร์ และทัศนคติส่วนตัว โดยปัจจัยที่พบส่วนใหญ่เป็นการสนับสนุนทั้งแบบจำลองการ ยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) และทฤษฎีรวมของการยอมรับและ การใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and User of Technology: UTAUT) รวมถึง เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยกเว้นปัจจัยด้านทัศนคติส่วนตัวที่ เป็นปัจจัยเพิ่มเติมที่ไม่ได้มีการกล่าวถึงในงานวิจัยก่อน ๆ เนื่องจากงานวิจัยนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิง ลึก จึงทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความเห็น เล่าถึงประสบการณ์ของตนเอง และนักบัญชีที่เคย ทำงานร่วมกันได้อย่างละเอียด ผู้วิจัยจึงพบว่าทัศนคติส่วนตัวที่แตกต่างกันของนักบัญชี ทั้งความตั้งใจ ที่จะเรียนรู้ พัฒนาตัวเอง และการเปิดรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับความ ตั้งใจในการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชี

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ทำงานในองค์กรที่มีขนาดที่ต่างกัน มีความเห็น ต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีที่ต่างกัน โดยนักบัญชีที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ และดำเนินกิจการมาอย่างยาวนาน มักจะมีความซับซ้อนทางบัญชี มีข้อมูลทางบัญชีจำนวนมาก ขาดความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลง เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มักจะยึดถือระเบียบและวิธีการ

ทำงานแบบเดิม นักบัญชีในองค์กรเหล่านี้มักจะมีเทคโนโลยีบัญชีขั้นสูงที่ใช้ในองค์กรอยู่แล้ว จึงมีความสนใจที่จะลองเทคโนโลยีใหม่ ๆ น้อย และมีความเห็นว่า AI ในปัจจุบันยังไม่สามารถให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามที่เขาต้องการ และผลลัพธ์ยังขาดความถูกต้องเชื่อถือได้ ในขณะที่องค์กรขนาดเล็กที่ยังมีขนาดรายการทางบัญชีไม่มาก และมีมักจะวัฒนธรรมองค์กรที่มีความคล่องตัวสูง พร้อมจะเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรเติบโตไปตามเป้าหมาย นักบัญชีในองค์กรเหล่านี้จะมีความตั้งใจที่จะทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มากกว่า และพร้อมที่จะปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับ AI เพื่อให้สามารถลดงานประจำที่มักจะถูกมองว่าเป็นการเสียเวลา ลดจำนวนพนักงานบัญชีในองค์กร สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกลยุทธ์ขององค์กรที่มักจะมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ และสามารถช่วยลดต้นทุนได้ในระยะยาว ดังนั้นหากจะจูงใจให้นักบัญชีในองค์กรขนาดใหญ่มีความตั้งใจจะประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีขององค์กรให้มากขึ้นนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรเป็นผู้นำในการกำหนดนโยบายส่งเสริมให้องค์กรมีการนำ AI มาใช้ในองค์กร รวมถึงให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ เพื่อให้สามารถเลือกเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

จากการวิจัยยังพบข้อจำกัด 4 ข้อ ทั้งจากเทคโนโลยีและนักบัญชี ที่ส่งผลให้นักบัญชียังไม่มี ความตั้งใจที่จะนำ AI หรือ ChatGPT มาประยุกต์ใช้ในงานบัญชี ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูล การขาดความสามารถในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน การขาดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และข้อจำกัดด้านเวลาของนักบัญชี

สำหรับข้อจำกัดทางเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการขาดความสามารถในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน เป็นหน้าที่ของนักพัฒนา AI ที่ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งาน รวมถึงการพัฒนาให้ AI สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เฉพาะบุคคล หรือองค์กรมากขึ้น เพื่อให้เข้าใจข้อมูลที่มีความเฉพาะตัวและซับซ้อน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก หรือเป็นตัวช่วยในการให้คำแนะนำเพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการของนักบัญชีที่ต้องการใช้ AI ในงานบัญชีที่ซับซ้อน

ส่วนข้อจำกัดจากตัวนักบัญชีเองในด้านการขาดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และข้อจำกัดด้านเวลาของนักบัญชี ทางสภาวิชาชีพบัญชีควรเป็นผู้ให้การสนับสนุนและให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ และ AI ที่สามารถประยุกต์ใช้ในงานบัญชีได้ ทั้งผ่านทางการจัดสัมมนา และผ่านทางสื่อต่าง ๆ ของทางสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ความรู้ และพัฒนานักบัญชีให้สามารถประยุกต์นำ AI ไปใช้ในงานบัญชีของตนเองได้ นอกจากนี้ผู้บริหารขององค์กรต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานักบัญชีขององค์กรให้มีความรู้ที่รอบด้าน และปรับปรุงกระบวนการทางบัญชีด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในงานบัญชีให้มากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดจากการทำงานโดยมนุษย์ และลดงานประจำซ้ำ ๆ ที่ต้องใช้เวลามากโดยไม่เพิ่มมูลค่าของงาน ซึ่งจะทำให้ นักบัญชีมีเวลาในการพัฒนางานบัญชีให้สามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กรมากขึ้น เช่น การวางแผนทางการเงิน การวางแผนควบคุมต้นทุน การ

สนับสนุนการวางแผนธุรกิจ และการตรวจสอบและพัฒนาการควบคุมภายใน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าอนาคตที่จะมีการนำ AI มาใช้ในงานบัญชีมากขึ้นนั้น นักบัญชีต้องเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน พัฒนาตัวเองให้มีความเชี่ยวชาญในหลาย ๆ ด้าน และพร้อมที่จะปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ นักบัญชี หรือผู้บริหารองค์กร จะสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาตัวเอง และพัฒนานักบัญชีขององค์กร ให้มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเพิ่มขึ้นของการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีในอนาคต รวมถึงใช้ในการเตรียมพร้อมหากจะมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร ทั้งการเลือกเทคโนโลยีใหม่เหมาะกับผู้ใช้ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจที่จะใช้งาน และการหาทางแก้ไขข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานบัญชีได้อย่างสำเร็จ

โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.2.1 ควรมีการขยายประชากรกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีเพิ่มเติมในจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทยให้มากขึ้นนอกจากกรุงเทพมหานคร เนื่องจากนักบัญชีในต่างจังหวัดอาจมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่น้อยกว่า และอาจมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ ในทางบัญชีที่ต่างกันออกไป

5.2.2 งานวิจัยนี้ไม่ได้นำปัจจัยด้านต้นทุนของ AI มาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณา เนื่องจากผู้วิจัยใช้กรณีศึกษาคือ ChatGPT ที่สามารถใช้ได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ งานวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำปัจจัยทางด้านต้นทุนมารวมด้วย โดยเปรียบเทียบ AI จากผู้ให้บริการที่ต่างกัน เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบ และได้ผลลัพธ์ที่ละเอียดมากขึ้น

5.2.3 งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียว และเป็นการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก งานวิจัยในอนาคตสามารถทำการสำรวจเชิงปริมาณเพิ่มเติมเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้จากการสัมภาษณ์ และทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. (2nd ed.). Sage Publications, Inc.
- Russell, S., & Norvig, P. (2003). *Artificial Intelligence, A Modern Approach*. (2nd ed.). Pearson Education International.

บทความวารสาร

- จักรกฤษณ์ มะโหฬาร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวิชาชีพบัญชี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 36(1), 80-100.
- จิระพร เนตรนุช. (2565). ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีต่อการพัฒนานักบัญชียุคดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 8(1), 1-18.
- นันทวรรณ บุญช่วย. (2563). ยุคพลิกผันทางเทคโนโลยีกับการพัฒนานักบัญชีนวัตกรรม. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(1), 15-26.
- พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 25(1), 447-464.
- มณีรัตน์ วงษ์ขิม. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 38(150), 1-32.
- Allahyari, A., Gharabaghi, F., & Ramazani, M. (2012). Examine the effect of social factors on information technology acceptance in Accounting profession by using TAM Model. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(11), 2199869.
- Baldwin, A. A., Brown, C. E., & Trinkle, B. S. (2006). Opportunities for artificial intelligence development in the accounting domain: The case for auditing. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*, 14(3), 77–86. <https://doi.org/10.1002/isaf.277>

- Bommarito, J., Bommarito, M., Katz, D. M., & Katz, J. (2023). Gpt as knowledge worker: A zero-shot evaluation of (ai) cpa capabilities. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2301.04408>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Dale, R. (2021). GPT-3: What's it good for? *Natural Language Engineering*, 27(1), 113–118.
- Felten, E. W., Raj, M., & Seamans, R. (2023). How will language modelers like CHATGPT affect occupations and industries? *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4375268>
- Griffin, O. (2019). How Artificial Intelligence Will Impact Accounting. *Open Journal of Business and Management*, 10(1), <https://www.icaew.com/technical/technology/artificial-intelligence/artificial-intelligence-articles/how-artificial-intelligence-will-impact-accounting>
- Mahzan, N., & Lymer, A. (2014). Examining the adoption of computer-assisted audit tools and techniques: Cases of generalized audit software use by internal auditors. *Managerial Auditing Journal*, 29(4), 327–349.
- Marcus, G., Davis, E., & Aaronson, S. (2022). A very preliminary analysis of DALL-E 2. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2204.13807>
- Nastasi, B. K., & Schensul, S. L. (2005). Contributions of qualitative research to the validity of intervention research. *Journal of School Psychology*, 43(3), 177–195.
- Ramazani, M., Allahyari, A., & Ganbari, A. (2014). Examining the Influential Factors on Acceptance of IT among Accountants. *ARPJ Journal of Systems and Software*, 4(3), 2447515.
- Rosli, K., Yeow, P., & Siew, E. G. (2012). Factors influencing audit technology acceptance by audit firms: A new I-toe adoption framework. *Journal of Accounting and Auditing: Research and Practice*, 1–11. <https://doi.org/10.5171/2012.876814>
- Värzaru, A. A. (2022). Assessing artificial intelligence technology acceptance in managerial accounting. *Electronics*, 11(14), 2256.

- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46, 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- 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. <https://doi.org/10.2307/30036540>

วิทยานิพนธ์

- ฐปนพรรษ์ นุทภาณจนกุล. (2561). ผลกระทบและการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีไทยต่อปัญญาประดิษฐ์ (AI) [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท] มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาพรภักดิ์ ธนาคุณ. (2562). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในเศรษฐกิจยุค 4.0 และกระบวนการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท] มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Damerji, H. (2020). *Technology readiness impact on artificial intelligence technology adoption by accounting students* [Doctoral Dissertation]. University of La Verne.
- Davis, F. (1985). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems* [Doctoral Dissertation]. Massachusetts Institute of Technology.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรมสรรพากร. (2565). ข่าวกรมสรรพากร เลขที่ ปชส.27/2565. https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/news/2565thai/News27_2565.pdf
- สุรัชชา โพธิ์ศรี. (2555). ระบบปัญญาประดิษฐ์. <https://www.gotoknow.org/posts/358026>
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2566). รายงานประจำปี 2565. https://eservice.tfac.or.th/files/annual_report/TFAC_Annual_Report_2022.pdf

- Brueck, H. (2023). *The newest version of ChatGPT passed the US medical licensing exam with flying colors - and diagnosed a 1 in 100,000 condition in seconds.* <https://www.businessinsider.nl/the-newest-version-of-chatgpt-passed-the-us-medical-licensing-exam-with-flying-colors-and-diagnosed-a-1-in-100000-condition-in-seconds/>
- Edubirdie. (2022). *The Big Four's Implementation of Artificial Intelligence.* <https://edubirdie.com/examples/the-big-fours-implementation-of-artificial-intelligence/>
- Gurman, M. (2023). *Samsung Bans Staff's AI Use After Spotting ChatGPT Data Leak.* Bloomberg. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2023-05-02/samsung-bans-chatgpt-and-other-generative-ai-use-by-staff-after-leak>
- Lancaster, A. (2023). *Beyond Chatbots: The Rise Of Large Language Models.* <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2023/03/20/beyondchatbots-the-rise-of-large-language-models/?sh=6adcfea12319>
- Mollman, S. (2022). *ChatGPT gained 1 million users in under a week. Here's why the AI chatbot is primed to disrupt search as we know it.* <https://finance.yahoo.com/news/chatgpt-gained-1-million-followers-224523258.html?guccounter=1>
- Open AI. (n.d.). *DALL-E 2.* <https://openai.com/dall-e-2>
- Thomas, R. (2003). *CAPTCHA if they can.* <https://plus.maths.org/content/captcha-if-they-can>
- Times, R. (2023). *AI reaches the 'Big Four': 4,000 professionals from one of the large consultancies receive a text.* Rival Times. <https://rivaltimes.com/ai-reaches-the-big-four-4000-professionals-from-one-of-the-large-consultancies-receive-a-text-generator-similar-to-chatgpt-to-streamline-their-work/>
- Verma, P., & Oremus, W. (2023). *ChatGPT invented a sexual harassment scandal and named a real law prof as the accused.* The Washington Post. https://www.washingtonpost.com/technology/2023/04/05/chatgpt-lies/_

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

ณัฐรดา เหมือนเดช

วุฒิการศึกษา

ปีการศึกษา 2555: บัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

