การยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ

โดย

พฤกษชาติ ชินประสาทศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ
โครงการหลักสูตรปริญญาโทออนไลน์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2566

Ref. code: 25666633140147HFV

USER ACCEPTANCE OF ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) TECHNOLOGY

BY

PRUGSACHAT CHINPRASATSAK

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

Ref. code: 25666633140147HFV

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
โครงการหลักสูตรปริญญาโทออนไลน์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

พฤกษชาติ ชินประสาทศักดิ์

เรื่อง

การยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ

เมื่อ วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2567

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ _____

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธันยพร สุนทรธรรม)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ _____

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารการศึกษาแบบออนไลน์ _____

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ
ชื่อผู้เขียน	พฤกษชาติ ชินประสาทศักดิ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (นวัตกรรมทางธุรกิจ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	โครงการหลักสูตรปริญญาโทออนไลน์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของวิจัยนี้คือการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี จากการรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรอิสระได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยง รวมทั้งสิ้น 5 ปัจจัยล้วนส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีของนักบัญชี โดยการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยงตามลำดับ การศึกษานี้สร้างองค์ความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้ในงานบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยในงานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในบริบทการนำเทคโนโลยี RPA ไปประยุกต์ใช้ในสายงานที่แตกต่างกันในองค์กรและอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงติดตามการเปลี่ยนแปลงความสามารถของเทคโนโลยี RPA เพื่อนำไปปรับใช้ในองค์กรในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: เทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ, การยอมรับเทคโนโลยี, งานบัญชี

Ref. code: 25666633140147HFV

Independent Study Title	USER ACCEPTANCE OF ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) TECHNOLOGY
Author	Prugsachat Chinprasatsak
Degree	Master of Business Administration (Business Innovation)
Major Field/Faculty/University	TUXSA Online Master's Degree Program Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Teerasak Khanchanapong, Ph.D.
Academic Year	2023

ABSTRACT

This research aimed at investigating factors that influence the acceptance of Robotic Process Automation (RPA) technology in accounting. By collecting data through an online survey from 139 samples and analyzing it using multiple regression, the study identified five key independent variables: perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, facilitating conditions, and perceived risk, all of which significantly affect the acceptance of RPA technology in accounting among accountants. Perceived usefulness exerted the most significant influence, followed by perceived ease of use, social influence, facilitating conditions, and perceived risk, respectively. The findings of this study provide insights and guidance for organizations wishing to promote the use of RPA technology in accounting to enhance work efficiency. Future research should further explore RPA technology across different working fields, organizational and industrial contexts, as well as monitor changes in RPA technology capabilities to appropriately adapt the technology in organizations in the future.

Keywords: Robotic Process Automation Technology, Technology Acceptance, Accounting Task

Ref. code: 25666633140147HFV

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยผู้วิจัยได้รับความเมตตาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ ตั้งแต่ที่อาจารย์ท่านรับเป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระนี้ ท่านได้สละเวลามาชี้แนะและให้คำแนะนำ ให้ความรู้ด้วยความใส่ใจอยู่เสมอ ตลอดจนช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงจากใจจริง นอกจากนี้ที่ขาดไปไม่ได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธันยพร สุนทรธรรม ที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์มาเป็นประธานในการสอบการค้นคว้าอิสระนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหลักสูตรของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยอย่างอบอุ่นด้วย

ขอขอบพระคุณป๊า แม่ และญาติพี่น้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในทุกเรื่องอีกทั้งยังเป็นกำลังใจที่ยิ่งใหญ่ให้กัน ขอขอบพระคุณคุณสถาพรที่ให้ความช่วยเหลือถามไถ่ ให้คำปรึกษาที่มีคุณค่าแก่ผู้วิจัย คุณธัญชนก ที่เสียสละจัดการภาระงานเพื่อให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัย คุณฆฤณ คุณตุลยวัต และ คุณชนิกานต์ ที่ยินดีแบ่งปันความรู้ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านซึ่งอาจไม่ได้เอ่ยนามครบทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมประเมินแบบสอบถาม ให้คำเสนอแนะต่อแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถาม แบ่งปันความคิดเห็นและให้กำลังใจกันโดยตลอด อีกทั้งยังเป็นธุระช่วยกระจายแบบสอบถามและเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้การค้นคว้านี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยซาบซึ้งในน้ำใจนี้เป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในองค์กรตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่สนใจศึกษาในเรื่องนี้ หากการค้นคว้าอิสระนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

พฤกษชาติ ชินประสาทศักดิ์

Ref. code: 25666633140147HFV

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 ขอบเขตการวิจัย	7
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	7
1.5 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	9
2.1.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	9
2.1.2 ประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	12
2.1.3 แนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในองค์กร	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการยอมรับ	15
2.2.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)	15
2.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior)	16
2.2.3 ทฤษฎีสถาบันนิยม (Institutional Theory)	17
2.2.4 ทฤษฎีพฤติกรรมการตัดสินใจ (Behavioral Decision Theory)	19

Ref. code: 25666633140147HFV

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย 20
2.3.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) 23
2.3.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 24
2.3.3 อิทธิพลจากสังคม (Social influence) 25
2.3.4 เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) 26
2.3.5 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) 27
2.3.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย 28
2.3.7 ตัวแปรควบคุม (Control Variable) 29

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 30

3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 30
3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) 30
3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) 30
3.1.3 ตัวแปรควบคุม (Control Variable) 30
3.2 ประชากร การกำหนดขนาดของตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง 30
3.2.1 ประชากร 30
3.2.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 30
3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง 33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล 33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 40
3.4.1 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) 40
3.4.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) 40

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล 41

4.1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 41
4.2 การทดสอบความตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย 51
4.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย 51
4.2.1.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) 51
4.2.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) 56

Ref. code: 25666633140147HFV

4.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย 59
4.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA 60
4.4 การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) 66
4.4.1 การตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 66
4.4.1.1 การตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล (Outliers) 67
4.4.1.2 การตรวจสอบการกระจายตัวตามปกติ (Normal Distribution) 67
4.4.1.3 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) 68
4.4.1.4 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปร 68
4.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานและการอภิปรายผล 69
4.4.2.1 สมมติฐานที่ 1 (H1): การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี 71
4.4.2.2 สมมติฐานที่ 2 (H2): การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี 71
4.4.2.3 สมมติฐานที่ 3 (H3): อิทธิพลจากสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี 72
4.4.2.4 สมมติฐานที่ 4 (H4): เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี 72
4.4.2.5 สมมติฐานที่ 5 (H5): การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี 73

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 75

5.1 สรุปผลการวิจัย 75
5.1.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 76

Ref. code: 25666633140147HFV

5.1.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA และการยอมรับเทคโนโลยี RPA 77
5.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA และการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA 78
5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย 79
5.2.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ 79
5.2.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 80
5.2.3 อิทธิพลจากสังคม 80
5.2.4 เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก 80
5.2.5 การรับรู้ความเสี่ยง 81
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 81
5.3.1 ข้อจำกัดของขอบเขตที่ศึกษา 81
5.3.2 ข้อจำกัดของตัวแปรที่ศึกษา 81

รายการอ้างอิง 82

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 90
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม 97

Ref. code: 25666633140147HFV

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	21
3.1	แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)	34
3.2	แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	35
3.3	แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลจากสังคม (Social influence)	36
3.4	แสดงแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions)	37
3.5	แสดงแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk)	38
3.6	แสดงแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (RPA Use Intention)	38
4.1	ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2	ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)	43
4.3	ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)	44
4.4	ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ t-test ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)	44

Ref. code: 25666633140147HFV

4.5	ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)	45
4.6	ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามและการรับรู้ความเสี่ยง (R)	46
4.7	ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)	46
4.8	ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)	47
4.9	แสดงผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC)	48
4.10	ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)	48
4.11	ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของลักษณะงานและการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)	49
4.12	แสดงผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของลักษณะงานและอิทธิพลจากสังคม (SI)	50
4.13	แสดงผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของลักษณะงานและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC)	50
4.14	ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	52
4.15	ค่า KMO และ Bartlett’s test of Sphericity ของตัวแปรอิสระ	56
4.16	ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์	57

Ref. code: 25666633140147HFV

4.17	ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	57
4.18	ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยอิทธิพลจากสังคม	58
4.19	ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	58
4.20	ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง	59
4.21	ข้อมูล Component Matrix ของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA	59
4.22	ค่า Cronbach’s alpha ของแต่ละตัวแปร	60
4.23	ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์	60
4.24	ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	62
4.25	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยอิทธิพลจากสังคม	63
4.26	ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	64
4.27	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง	65
4.28	ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA	66
4.29	ค่า Cook’s Distance	67
4.30	ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)	67
4.31	ค่าสถิติ Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)	68
4.32	ค่า Pearson’s Correlation Matrix	69
4.33	โมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Model Summary)	70
4.34	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regress Analysis)	70

Ref. code: 25666633140147HFV

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	การออกใบเสร็จรับเงินตามกระบวนการเดิม	2
1.2	การออกใบเสร็จรับเงินตามกระบวนการใหม่ซึ่งอาศัย RPA	3
1.3	สัดส่วนของระยะการนำเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติแต่ละประเภทมาใช้ในองค์กร	4
1.4	ความคาดหวังจากการนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้สูงสุด 3 อันดับแรกขององค์กร	5
1.5	กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป	6
2.1	ความสามารถของเทคโนโลยี RPA ในการทำกิจกรรมต่างๆ	10
2.2	สัดส่วนในงานต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA	12
2.3	ประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA	13
2.4	กราฟคาดการณ์มูลค่าตลาดการใช้งาน RPA ในปี 2022-2032	14
2.5	สัดส่วน Market share ตลาดการใช้งาน RPA ณ ปี 2022	15
2.6	กรอบแนวคิดงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี RPA	28
3.1	การคำนวณของโปรแกรม G*Power ที่ให้ผลลัพธ์ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง 138 คน	32
3.2	การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)	33
4.1	การสรุปทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	74

Ref. code: 25666633140147HFV

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบันเป็นยุคที่ขับเคลื่อนด้วยระบบดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้อย่างทันท่วงที โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกของธุรกิจไม่ว่าในอุตสาหกรรมใดก็หลีกเลี่ยงได้ยากที่จะต้องเผชิญหน้ากับการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดดดังนั้นการทำงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญเพื่อนำความสำเร็จสู่องค์กร โดยจากการศึกษาของ Hint et al. (2018) ระบุว่าจากอดีตถึงปัจจุบันหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันและเป็นที่น่าสนใจต่อตลาดได้ กล่าวคือองค์กรจะต้องมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับกระบวนการในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังต้องมีการพัฒนาต่อยอดขึ้นไปอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งหนึ่งในบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจคือบทบาทของนักบัญชีซึ่งเป็นผู้จัดการข้อมูลทางบัญชีและการเงินที่มีความสำคัญในการนำมาวิเคราะห์ รายงาน และช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้นการพัฒนาระบบบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวดเร็วมากขึ้น ถูกต้องมากขึ้นด้วยการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้จึงถือเป็นเรื่องที่ละเลยไม่ได้ (Brands & Holtzblatt, 2015) ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบัญชีช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรได้ดี โดยเฉพาะด้านการเพิ่มความรวดเร็ว ความเป็นระเบียบในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรส่งผลให้สามารถตัดสินใจในกิจกรรมทางธุรกิจได้ทันท่วงที นอกจากนี้ Deloitte (2020) และ KPMG (2018) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีว่าทำให้นักบัญชีสามารถลดงานที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์ที่ซับซ้อนและสามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้ โดยนักบัญชีสามารถผันตัวไปทำงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้มากขึ้น เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ และการให้คำแนะนำที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจ

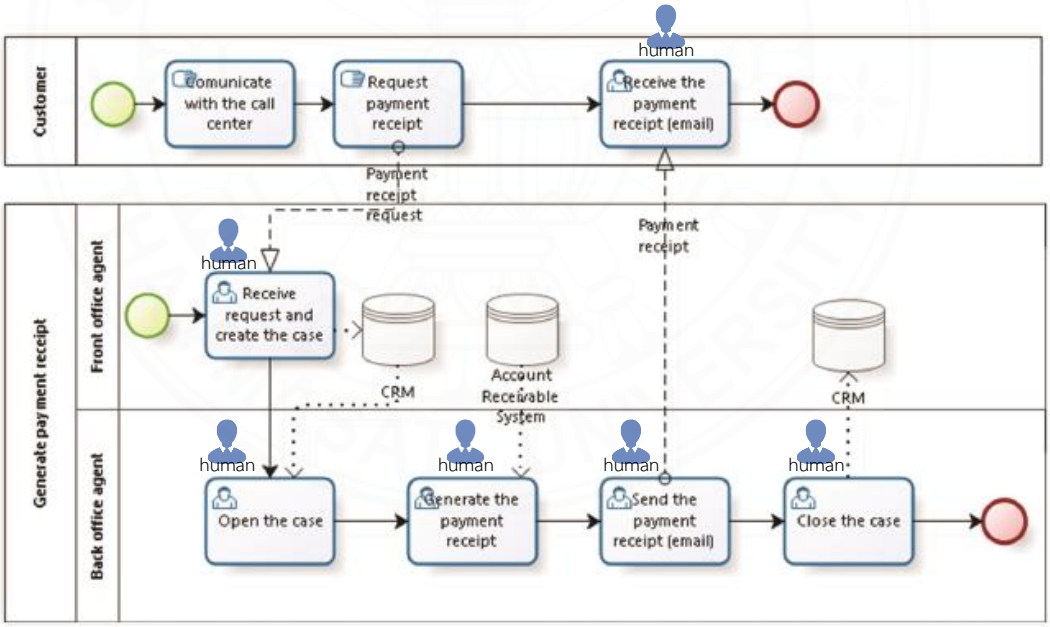
หนึ่งในนวัตกรรมที่นำมาใช้ในงานบัญชี คือ “RPA” หรือระบบการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation) (Egiyi & Chukwuani, 2021) โดย RPA เป็นกระบวนการทำงานของคอมพิวเตอร์ที่ใช้ซอฟต์แวร์หรือที่เรียกว่าหุ่นยนต์ ในการจำลองกระบวนการทำงานของมนุษย์เพื่อทำงานตามกระบวนการธุรกิจที่ทำซ้ำเป็นจำนวนมากโดยมีเงื่อนไขการตัดสินใจที่แน่นอน

Ref. code: 25666633140147HFV

สามารถตั้งค่าไว้ล่วงหน้าได้เป็นต้น (Aguirre & Rodriguez, 2017) ทั้งนี้ ได้มีการยกตัวอย่างงานบัญชีที่ RPA ได้ถูกนำมาใช้งานอย่างค่อนข้างแพร่หลาย เช่น การป้อนข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การกระทบยอด และการเตรียมรายงานที่มีรูปแบบตายตัว การทำงานที่มีกระบวนการตรรกะชัดเจน RPA สามารถประมวลผลข้อมูลในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับกระบวนการที่มนุษย์ทำได้ นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำของงาน ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานโดยฝีมือมนุษย์ ที่ผลเปรียบเทียบกลุ่มหนึ่งทำงานตามกระบวนการเดิมและอีกกลุ่มทำงานตามกระบวนการใหม่ซึ่งอาศัย RPA เข้ามาช่วย พบว่ากลุ่มที่ทำงานร่วมกับ RPA สามารถออใบเสร็จรับเงินได้มากกว่ากลุ่มที่ทำงานตามกระบวนการเดิมถึงร้อยละ 21 ซึ่งกรณีศึกษานี้เป็นอีกหนึ่งกรณีที่ช่วยยืนยันได้ว่า RPA สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานได้ ดังภาพที่ 1.1 และภาพที่ 1.2

ภาพที่ 1.1

การออกใบเสร็จรับเงินตามกระบวนการเดิม

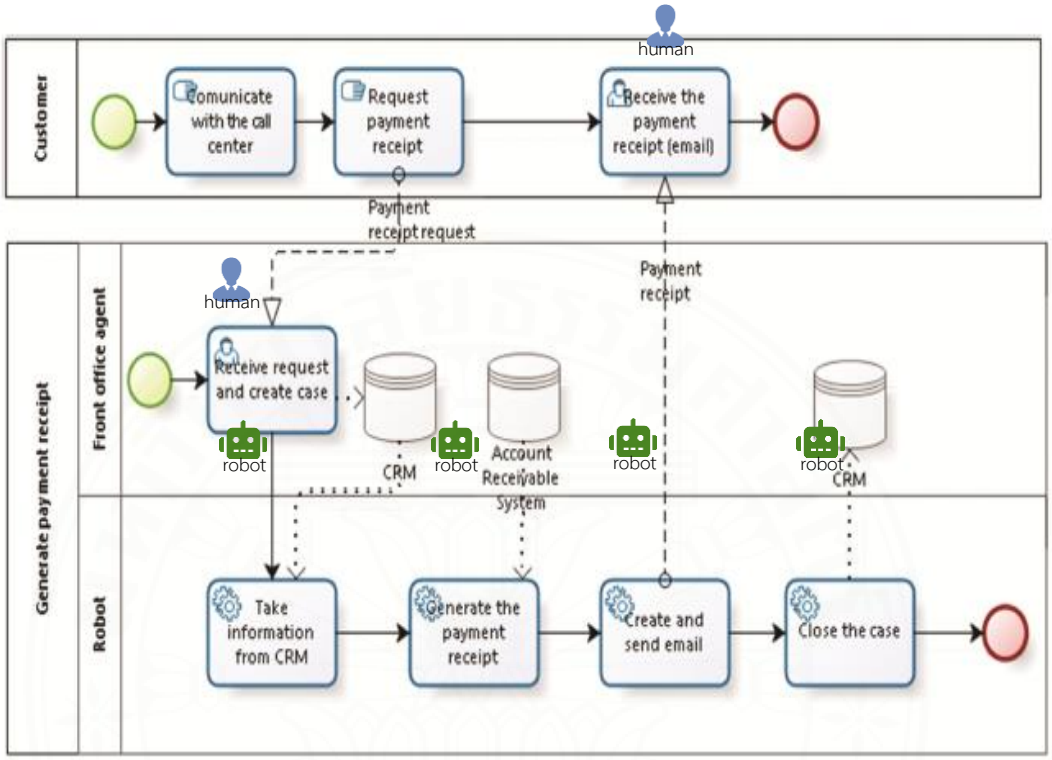


หมายเหตุ. แผนผังแสดงการออกใบเสร็จรับเงินตามกระบวนการเดิม. จาก “Automation of a business process using robotic process automation (RPA): A case study”, โดย Aguirre & Rodriguez, 2017, *Applied Computer Sciences in Engineering: 4 th Workshop on Engineering Applications.*

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาพที่ 1.2

การออกใบเสร็จรับเงินตามกระบวนการใหม่ซึ่งอาศัย RPA

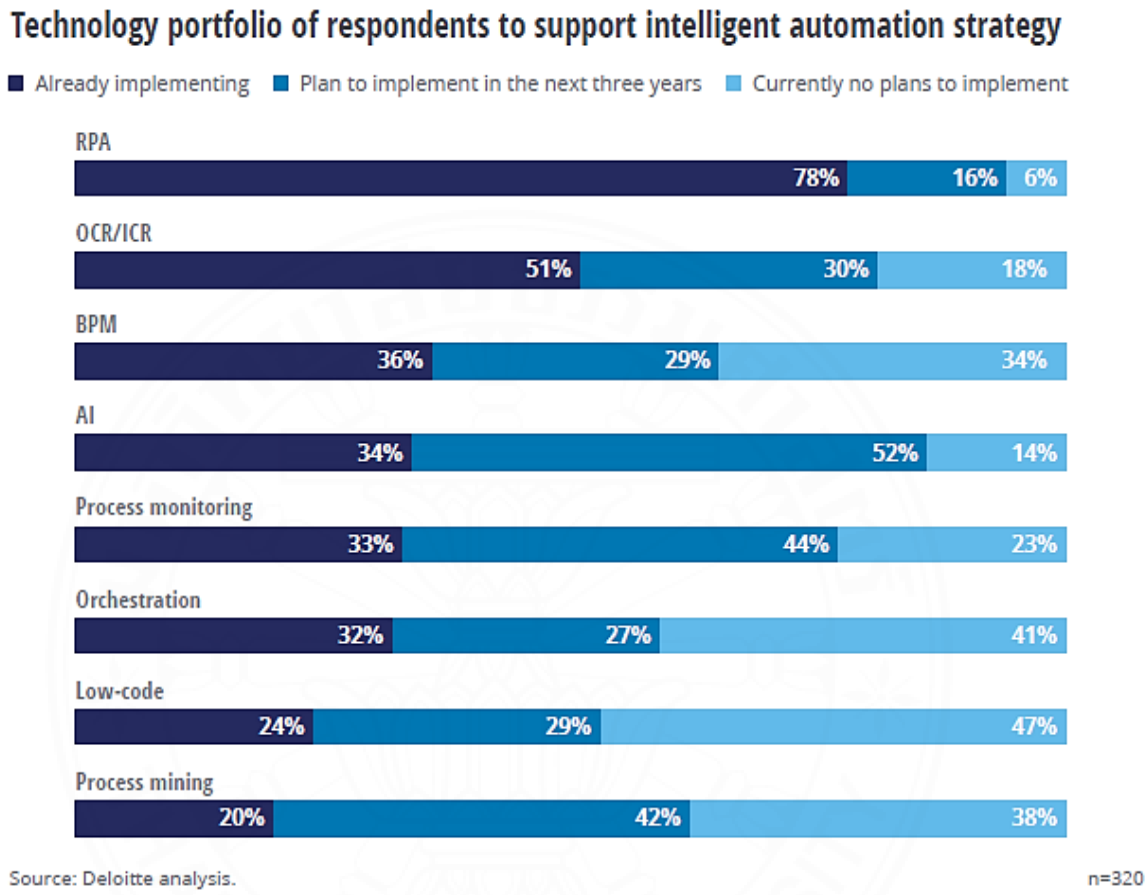


หมายเหตุ. แผนผังแสดงการออกใบเสร็จรับเงินตามกระบวนการใหม่ซึ่งอาศัย RPA เข้ามาช่วยและทำให้สามารถออกใบเสร็จได้มากกว่ากระบวนการเดิมร้อยละ 21. จาก “Automation of a business process using robotic process automation (RPA): A case study”, โดย Aguirre & Rodriguez, 2017, *Applied Computer Sciences in Engineering: 4 th Workshop on Engineering Applications.*

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาพที่ 1.3

สัดส่วนของระยะการนำเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติแต่ละประเภทมาใช้ในองค์กร

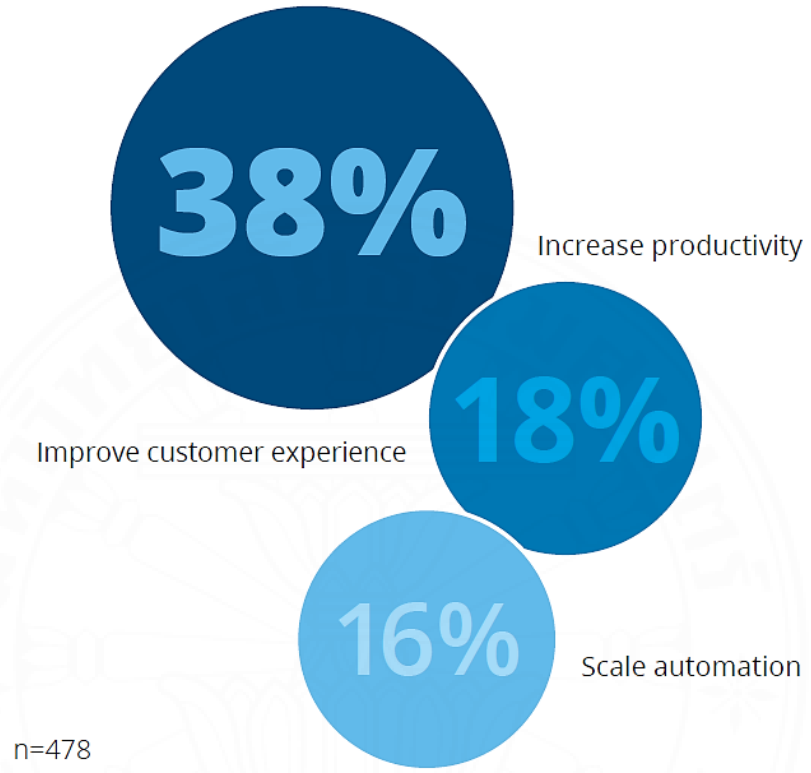


หมายเหตุ. กราฟแสดงสัดส่วนของระยะการนำเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติแต่ละประเภทมาใช้ในองค์กร ซึ่งเห็นได้ว่า RPA ได้รับความนิยมสูงที่สุดในระยะของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แล้ว. จาก *Automation with intelligence Pursuing organisation-wide reimagination*, โดย Deloitte, 2020, (https://www2.deloitte.com/ro/en/pages/dprivate/articles/deloitte-automation-with-intelligence-pursuing-organization-wide-reimagination.html.)

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาพที่ 1.4

ความคาดหวังจากการนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้สูงสุด 3 อันดับแรกขององค์กร

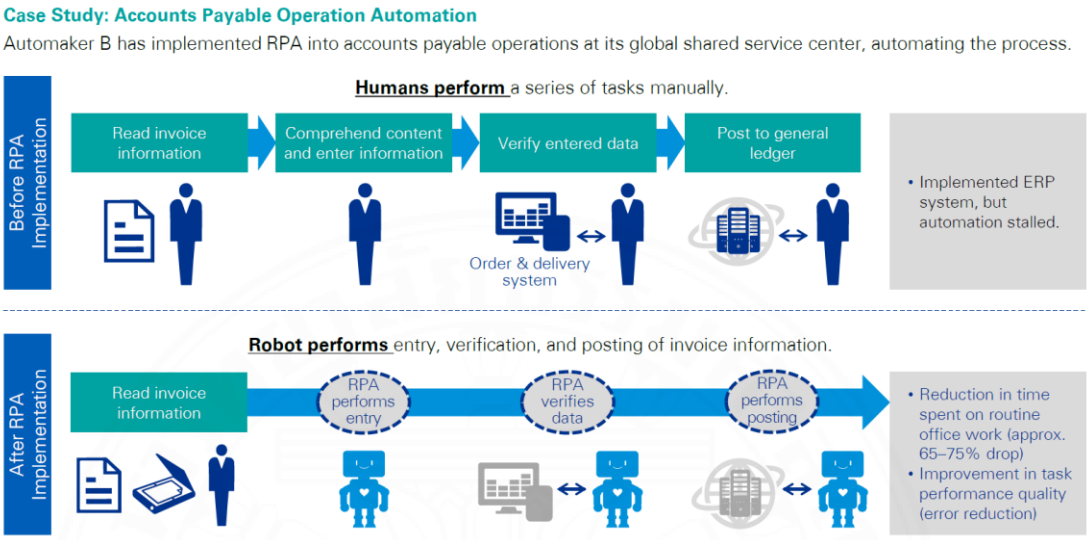


หมายเหตุ. จาก *Automation with intelligence Pursuing organisation-wide reimagination*, โดย Deloitte, 2018, (https://www2.deloitte.com/ro/en/pages/dprivate/ articlesdeloitte-automation-with-intelligence-pursuing-organization-wide-reimagination.html.)

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาพที่ 1.5

กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป



หมายเหตุ. แผนผังเปรียบเทียบกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากกระบวนการเดิมที่อาศัยบุคคลทำงานและกระบวนการใหม่ที่เวลาทำงานลดลงเมื่อมีการนำ RPA เข้ามาใช้. จาก *Robotic process automation (RPA) On entering an age of automation of white-collar work through advance in AI and robotic*, โดย KPMG, 2018, (https://assets.kpmg.com/content/dam/ kpmg/jp/pdf/jp-en-rpa-business-improvement.pdf.)

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการนำ RPA มาใช้ในงานบัญชีจะช่วยให้นักบัญชีสามารถเดินตามโลกธุรกิจที่ต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้ว่องไวขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยให้บริหารงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น แต่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องแลกกับการปรับตัวในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของนักบัญชีในองค์กรซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตอย่างมีนัยสำคัญซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบัญชี (Wanderley and Cullen, 2013) สืบเนื่องต่อไปยังการศึกษาของ Fernandez and Aman (2018) ที่พบว่านักบัญชีมีความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงของงาน ความกลัวเกี่ยวกับงานที่จะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์ รวมถึงความวิตกกังวลเรื่องการปรับตัวเพื่อรับมือกับการย้ายงานหรือเนื้องานที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งเป็นผลจากการนำ RPA มาใช้งาน โดยในท้ายที่สุด ความรู้สึกและแนวคิดในแง่ลบเหล่านี้เป็นต้นเหตุนำไปสู่การต่อต้านการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งอาจทำให้การยอมรับและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี RPA ลดลง ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์กรได้ (Fernandez & Aman, 2018, 2021)

Ref. code: 25666633140147HFV

จากการอภิปรายประเด็นต่างๆ ข้างต้นจะพบว่าประโยชน์ของ RPA จะเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อนักบัญชีให้การยอมรับเทคโนโลยีและยอมรับการใช้ RPA อย่างเต็มที่ ดังนั้น งานค้นคว้าอิสระนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชี เพื่อทำให้เข้าใจถึงอิทธิพลในปัจจัยเหล่านั้นและเป็นแนวทางให้ฝ่ายบริหารส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวเพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับ RPA มากขึ้นโดยเฉพาะในหมู่นักบัญชี เป็นผลให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพผ่านการใช้งาน RPA และนำไปสู่ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นสำหรับองค์กรและขยายขีดความสามารถของศักยภาพนักบัญชี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชีมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชี
2. เพื่อทราบระดับการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

RPA เป็นเทคโนโลยีที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับงานหลายประเภท เช่น งานบัญชีการเงิน งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานลูกค้าสัมพันธ์ งานด้านการผลิต งานด้านการตรวจสอบ เป็นต้น แต่การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีเท่านั้น นอกจากนี้องค์กรในประเทศไทยที่สามารถมี RPA ในขณะนี้ มักจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยศึกษาเฉพาะบริษัทลักษณะดังกล่าว

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทำให้ผู้บริหารทราบและส่งเสริมปัจจัยข้างต้นเพื่อให้นักบัญชียอมรับเทคโนโลยี RPA ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการใช้เทคโนโลยี RPA เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลไปปรับใช้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานยอมรับเทคโนโลยี RPA ในสายงานอื่นๆ
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้พัฒนา RPA สามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและนำเสนอบริการที่ตอบวัตถุประสงค์และความคาดหวังของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

Ref. code: 25666633140147HFV

1.5 นิยามศัพท์

เทคโนโลยี RPA หมายถึง กระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยีการทำงานอัตโนมัติเพื่อเลียนแบบการงานในสำนักงานของพนักงาน เช่น การแยกข้อมูล กรอกแบบฟอร์ม ย้ายไฟล์ และอื่นๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลและทำงานซ้ำๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วด้วยการปรับใช้สคริปต์ (การเขียนตรรกะด้วยภาษาโปรแกรม) ที่เลียนแบบกระบวนการทำงานของมนุษย์

นักบัญชี หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำงานบัญชีทั้งในตำแหน่งผู้จัดการและพนักงานทั่วไปแต่ไม่รวมถึงตำแหน่งผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับผู้จัดการในสายงานบัญชี

Ref. code: 25666633140147HFV

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีรวมถึงเทคโนโลยี RPA ภายใต้ขอบเขตงานบัญชี โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี

2.1.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี

2.1.2 ประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี

2.1.3 แนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยี RPA

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการยอมรับ

2.2.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

2.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior)

2.2.3 ทฤษฎีสถาบันนิยม (Institutional Theory)

2.2.4 ทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision Theory)

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย

2.3.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)

2.3.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

2.3.3 อิทธิพลจากสังคม (Social influence)

2.3.4 เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions)

2.3.5 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk)

2.3.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี

2.1.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี

The CPA Journal ได้ให้นิยามของเทคโนโลยี RPA ว่าเป็นกระบวนการอัตโนมัติของหุ่นยนต์หรือซอฟต์แวร์ที่โต้ตอบกับซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันอื่นๆ ได้ในระดับที่สามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ได้ (User Interface) ในลักษณะเดียวกับมนุษย์ และถูกใช้เพื่อทำให้กระบวนที่มีโครงสร้าง (Structured) มีกฎเกณฑ์ (Rule-based) และเป็นกระบวนการทำซ้ำ (Repetitive task) เป็นไปอย่างอัตโนมัติ (Cohen & Rozario, 2019) โดยเทคโนโลยี RPA สามารถเลียนแบบการทำงานของมนุษย์

Ref. code: 25666633140147HFV

ได้หลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการเปิด การอ่าน การเขียนและการส่งอีเมลล์ การเข้าระบบต่างๆ การโยกย้ายไฟล์ระหว่างโฟลเดอร์ การคัดลอกไฟล์ การกรอกข้อมูล การอ่านและเขียนข้อมูลบนระบบฐานข้อมูล การตัดสินใจทำตามกระบวนการที่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า การเก็บข้อมูล การดึงข้อมูล การคำนวณข้อมูล การรับคำสั่งจากมนุษย์ผ่านอีเมล์ การเก็บข้อมูลมาจากอินเตอร์เน็ต โดยไม่ได้จำกัดความสามารถอยู่เพียงเท่านี้ (Deloitte., 2018) ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

ความสามารถของเทคโนโลยี RPA ในการทำกิจกรรมต่างๆ



หมายเหตุ. ความสามารถของเทคโนโลยี RPA ในการทำกิจกรรมต่างๆ. จาก *Internal Controls Over Financial Reporting Considerations for Developing and Implementing Bots*, โดย Deloitte, 2018, (https://www2.deloitte.com/ontent/ dam/Deloitte/us/Documents/audit/us-audit-internal-controls-over-financial-reporting-considerations-for-developing-and-implementing-bots.pdf.)

จากกิจกรรมที่ RPA สามารถทำได้ดังตัวอย่างตามภาพที่ 2.1 นั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานบัญชี โดยข้อมูลบนเว็บไซต์ Uipath ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการเทคโนโลยี RPA รายใหญ่ของโลกได้ยกตัวอย่างกระบวนการทางบัญชีที่เทคโนโลยี RPA สามารถเข้ามาทำงานแทนมนุษย์ได้ อาทิ การบวนการดังนี้

1) กระบวนการจัดซื้อ-จ่ายเงิน (Purchase to Pay) โดยเทคโนโลยี RPA สามารถตรวจสอบรายการซื้อและจ่ายเงินกับเจ้าหนี้ได้อัตโนมัติจากการอ่านเอกสารใบแจ้งหนี้พร้อมกับตรวจสอบข้อมูลกระทบยอดที่เกี่ยวข้องในระบบ โดยเมื่อมีการอนุมัติจ่ายเรียบร้อยแล้วสามารถบันทึก

Ref. code: 25666633140147HFV

รายการจ่ายอัตโนมัติในระบบได้ครบวงจรอีกด้วย ทั้งนี้ ยังมีความสามารถส่วนเสริมอีกมากมาย อาทิ การออกใบคำสั่งซื้ออัตโนมัติ การส่งคำสั่งซื้ออัตโนมัติและการตรวจสอบข้อมูลของคู่ค้า เป็นต้น

2) กระบวนการขาย-รับเงิน (Sale to cash received) โดยเทคโนโลยี RPA สามารถตรวจสอบรายการขายและรับเงิน จากนั้นจัดการออกใบเสร็จรับเงินได้อัตโนมัติ รวมถึงสามารถกระทบยอดรายการซื้อขายระหว่างกันหรือการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้าก่อนการขาย

3) กระบวนการบันทึกรายการ-การออกรายงาน (Record to Report) โดยเทคโนโลยี RPA สามารถบันทึกรายการหรือตั้งโปรแกรมให้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ดำเนินการจัดการข้อมูลใดๆ ตามตรรกะที่ได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้าพร้อมกับออกรายงานได้อย่างอัตโนมัติ รวมถึงสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งข้อมูลต้นทางก่อนการบันทึกรายการ ทั้งนี้การนำเข้า การจัดการข้อมูล และการออกรายงานนั้นสามารถนำมาออกแบบเพื่อประยุกต์ใช้ได้ในหลากหลายกระบวนการ เช่น บัญชีเจ้าหนี้ บัญชีลูกหนี้ บัญชีทรัพย์สิน บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร บัญชีงบประมาณ บัญชีเงินเดือน บัญชีภาษี เป็นต้น

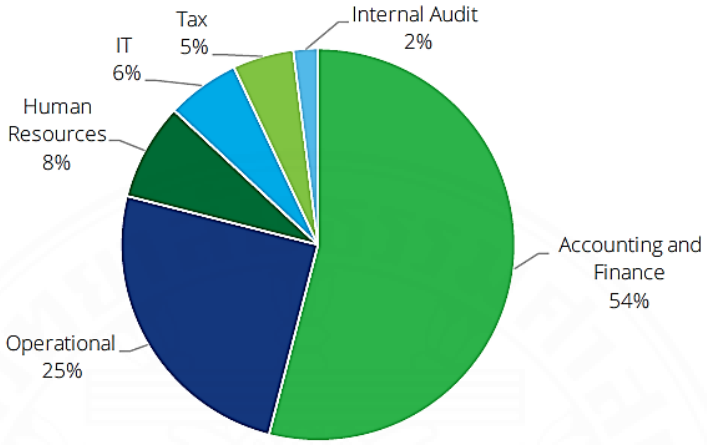
4) กระบวนการคำนวณ ตรวจสอบ กระทบยอดและสอดส่องข้อมูล (Reconciliation processes and Monitoring) โดยเทคโนโลยี RPA สามารถคำนวณรายการกระทบยอดตรวจสอบข้อมูลตามที่กำหนดได้ รวมถึงสามารถสอดส่องการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในกรณีที่ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงแบบทันที (Real-time) แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้มีการตั้งตรรกะไว้ล่วงหน้าได้อย่างอัตโนมัติ

จากผลสำรวจของ Deloitte (2018) ที่ได้สำรวจบริษัทลูกค้าซึ่งเป็นผู้ใช้ RPA จากทั่วโลกกว่า 400 แห่งในปี 2017 พบว่า สัดส่วนของงานที่การประยุกต์ใช้ RPA แล้วประสบความสำเร็จมากที่สุดคืองานด้านสายบัญชีการเงินซึ่งมีสัดส่วนมากถึง 54% ดังภาพที่ 2.2 โดยชี้แจงสาเหตุว่าเป็นเพราะธรรมชาติของงานบัญชีที่มีกระบวนการทำซ้ำนั้นเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งในการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาพที่ 2.2

สัดส่วนในงานต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA



หมายเหตุ. สัดส่วนในงานต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA. จาก *Internal Controls Over Financial Reporting Considerations for Developing and Implementing Bots*, โดย Deloitte, 2018,(https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ us/ Documents/ audit/ us- audit- internal- controls- over- financial- reporting-considerations-for-developing-and-implementing-bots.pdf.)

2.1.2 ประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี

งานบัญชีเป็นหนึ่งในงานที่มีเนื้องานเหมาะสมจะนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาประยุกต์ใช้เป็นอย่างมากดังที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 2.1.1 โดยมีประโยชน์ในการขยายศักยภาพในด้านต่างๆ แก่องค์กรธุรกิจและพนักงาน ดังนี้

1. ช่วยลดต้นทุนโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดย Petersen and Rohith (2017) กล่าวว่า ในบางกรณีหุ่นยนต์ RPA 10 เครื่องสามารถแทนที่พนักงานได้ประมาณ 20 คนและเมื่อมีการขยายจำนวนรายการก็พบว่าต้นทุนส่วนเพิ่มในการเพิ่มหุ่นยนต์ RPA นั้นน้อยกว่าการเพิ่มจำนวนพนักงาน โดยผลสำรวจของ Deloitte (2017) ที่ศึกษาองค์กรที่นำ RPA มาใช้ พบว่า มากกว่า 60% บอกว่า RPA สามารถลดต้นทุนได้ตามความคาดหวัง

2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยการเพิ่มคุณภาพงานจากการลดข้อผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานโดยมนุษย์ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาในการทำงานด้านการจัดการข้อมูลจำนวนมากและระบบสามารถทำงานได้ต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง โดยผลสำรวจของ Deloitte (2017)

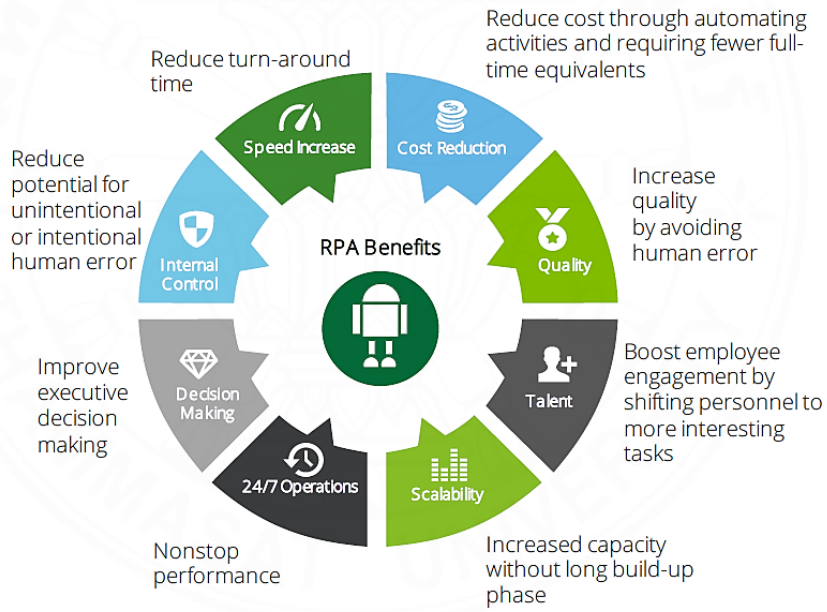
Ref. code: 25666633140147HFV

ที่ศึกษาองค์กรที่นำ RPA มาใช้พบว่ามากกว่า 90% บอกว่า RPA สามารถเพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของงานได้ตามความคาดหวัง มากกว่า 90% บอกว่า RPA สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง 7 วันได้ตามความคาดหวัง ประมาณ 90% บอกว่าโดยรวมแล้ว RPA สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ตามความคาดหวัง และประมาณ 60% บอกว่า RPA ช่วยเพิ่มคุณภาพของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการได้ดียิ่งขึ้นตามความคาดหวัง

3. ช่วยเพิ่มศักยภาพและความท้าทายของพนักงานเมื่อพนักงานมีโอกาสได้ทำงานที่อาศัยการวิเคราะห์และทักษะอื่นมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ภาพที่ 2.3

ประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA



หมายเหตุ. ประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA. จาก *Internal Controls Over Financial Reporting Considerations for Developing and Implementing Bots*, โดย Deloitte, 2018, (https://www2.deloitte.com /content/dam/Deloitte/us/Documents/audit/us-audit-internal- controls- over- financial- reporting- considerations- for- developing- and-implementing-bots.pdf.)

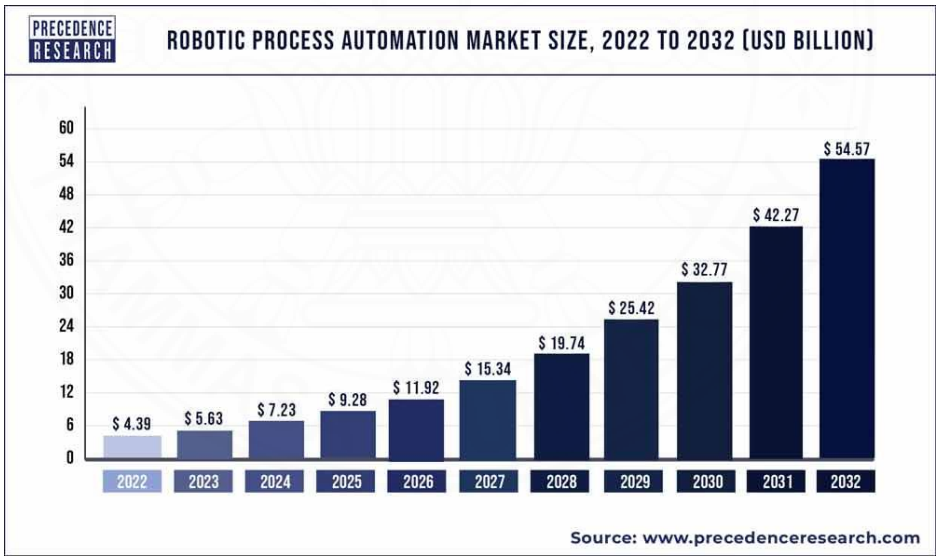
Ref. code: 25666633140147HFV

2.1.3 แนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในองค์กร

จากข้อมูลของ Delotte (2023) พบว่า บริษัททั่วโลกมีการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้มากขึ้นเพื่อสร้างกระบวนการอัตโนมัติสำหรับองค์กรธุรกิจและรัฐบาล โดยเฉพาะในกระบวนการที่มีจำนวนมาก (High Volumn) เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกรายการย่อยเข้าสู่ระบบ ทั้งนี้เทคโนโลยี RPA นี้มีความสามารถมากขึ้น สามารถทำงานที่ซับซ้อนขึ้นกว่าเดิมได้ ส่งผลให้ตลาดการใช้เทคโนโลยี RPA ขยายกว้างมากขึ้นบนตลาดโลก อ้างอิงจากข้อมูลบนเว็บไซต์ Fortune Business Insight (2023) และ Precedence research (2023) ที่ให้ข้อมูลว่าขนาดตลาดเทคโนโลยี RPA ที่มีมูลค่าประมาณ 4.39 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2022 นั้นคาดการณ์ว่าจะเติบโตเป็น 54.57 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2032 โดยขนาดตลาดที่ใหญ่ที่สุดในปัจจุบันคือภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ดังภาพที่ 2.4 และภาพที่ 2.5

ภาพที่ 2.4

กราฟคาดการณ์มูลค่าตลาดการใช้งาน RPA ในปี 2022-2032

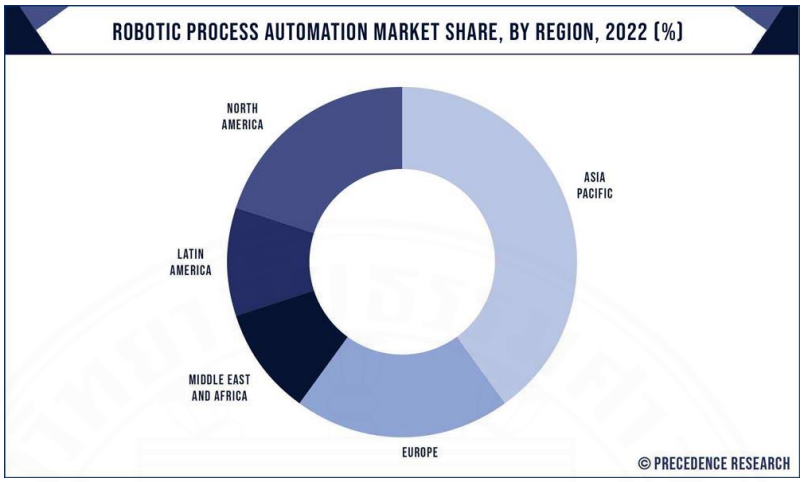


หมายเหตุ. กราฟคาดการณ์มูลค่าตลาดการใช้งาน RPA ในปี 2022-2032. จาก *Robotic Process Automation Market*, โดย Precedence research, 2023, (https://www.precedenceresearch.com/robotic-process-automation-market#:~:text=The%20global%20robotic%20process%20automation,user%20industries.%20Key%20Takeaway.)

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาพที่ 2.5

สัดส่วน Market share ตลาดการใช้งาน RPA ณ ปี 2022



หมายเหตุ. สัดส่วน Market share ตลาดการใช้งาน RPA ณ ปี 2022. จาก *Robotic Process Automation Market*, โดย Precedence research, 2023, (https://www.precedenceresearch .com/robotic-process-automation-arket#:~:text=The%20global% 20robotic% 20process %20automation,user%20industries.%20Key%20Takeaway.)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการยอมรับ

2.2.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นครั้งแรกโดย Davis (1986) โดยมีชื่อย่อที่เรียกกันอย่างแพร่หลายว่า TAM จากความพยายามศึกษาการยอมรับคอมพิวเตอร์ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีใหม่ ณ ขณะนั้นโดยนำมาอธิบายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในระดับบุคคล ซึ่งการศึกษาพบว่าปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยแรก การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึงความรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วยให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จหรือมีประโยชน์ส่วนเพิ่มเกิดขึ้น และปัจจัยที่ 2 คือ การรับรู้ถึง ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นครั้งแรกโดย Davis (1986) โดยมีชื่อย่อที่เรียกกันอย่างแพร่หลายว่า TAM จากความพยายามศึกษาการยอมรับคอมพิวเตอร์ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีใหม่ ณ ขณะนั้นโดยนำมาอธิบายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในระดับบุคคล ซึ่งการศึกษา พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยแรก การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ความรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วย

Ref. code: 25666633140147HFV

ให้ผู้ใช้ประสบความสำเร็จหรือมีประโยชน์ส่วนเพิ่มเกิดขึ้น และปัจจัยที่ 2 คือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึงความรู้สึกว่าเทคโนโลยีนั้นๆ สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย โดยทฤษฎีนี้มองว่าการที่บุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีหนึ่งๆ ไปใช้งานนั้น ทัศนคติของบุคคลนั้นจะต้องพิจารณารับรู้แล้วว่าเทคโนโลยีนั้นมีอรรถประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับการใช้งานสิ่งดั้งเดิม รวมถึงสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยการเรียนรู้ที่ซับซ้อนหรือสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีนั้นได้โดยง่าย (Davis, 1986; Davis et al., 1989) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันของ Venkatesh et al. (2003) และ Maddux and Rogers (1983) ที่เรียกปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance expectancy) หรือประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative advantages) และเรียกการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ว่าความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort expectancy) หรือความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน (Complexity/Ease of use) ตามลำดับ

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีนี้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในบริบทต่างๆ อย่างกว้างขวางจนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในองค์กรหรือการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ เช่น ในงานของ Fakhri et al. (2022) ที่นำมาศึกษาการยอมรับการใช้งานซอฟท์แวร์บัญชี (ZAHIR Accounting Software) ในบริษัท งานของ Abu-Taieh et al. (2022) ที่นำมาศึกษาการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีธนาคารออนไลน์ (Mobile Banking) และงานของ Ramjan and Sangkaew (2022) ที่นำมาศึกษาการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีธนาคารออนไลน์ (Mobile Banking) และงานของ ศราวุธ แรมจันทร์ และ ปุริมปรัชญ์ แสงแก้ว (2022) ที่นำมาศึกษาการยอมรับรถยนต์ขับขี่อัตโนมัติ (Autonomous Vehicles) เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าทฤษฎีข้างต้นสามารถนำมาใช้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีได้ด้วยเช่นกัน

2.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีชื่อย่อว่า TPB เป็นผลงานการศึกษาของ Fishbein and Ajzen (1975) และ Ajzen (1985) มีแนวคิดที่เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดโดยเจตนาและเจตนานั้นถูกกำหนดโดย 3 ปัจจัยหลัก ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 ทัศนคติของบุคคล (Attitude) หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งหนึ่งมีประโยชน์หรือโทษต่อตนเองและบุคคลได้ประเมินถึงประโยชน์หรือโทษนั้นแล้ว โดยทัศนคติในทางบวก อาทิ การรับรู้ถึงประโยชน์นั้นมีลักษณะเหมือนกับปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1986) ข้างต้น

Ref. code: 25666633140147HFV

ปัจจัยที่ 2 ค่านิยมในสังคม (Subjective Norms) หมายถึงอิทธิพลซึ่งมีผลต่อความตั้งใจ โดยมาจากความเชื่อและแรงจูงใจจากกระแสสังคม เช่น ความคิดเห็นของบุคคลรอบข้าง รวมถึงผู้บังคับบัญชา ความเป็นไปของสังคม และค่านิยมขององค์กร เป็นต้น (Fishbein & Ajzen, 1975) ซึ่งปัจจัยนี้ในการศึกษาของ Venkatesh et al. (2003) นั้นเรียกว่าอิทธิพลจากสังคม (Social Influence)

ปัจจัยที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุม (Perceived control behavior) หมายถึงความสามารถของบุคคลในการที่จะเข้าถึง ควบคุม และตัดสินใจทางเทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งหนึ่ง โดย Taylor and Todd (1995) พบว่า ความสามารถในการควบคุมนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านทรัพยากร รวมถึงเทคโนโลยีพื้นฐานที่มีอยู่ (Resource and technology facilitating condition) ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถเข้าถึงเพื่อไปควบคุมและใช้งานสิ่งนั้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Venkatesh et al. (2003) ที่เรียกปัจจัยนี้โดยรวมว่าเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions)

การวิเคราะห์โดยทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนนี้มีการนำมาประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายพฤติกรรมต่างๆ ในหลายสาขารวมถึงพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีผ่าน 3 ตัวแปรหลักข้างต้น อาทิ งานของ Basoglu et al. (2017) ที่ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานแว่นอัจฉริยะ (Smart glasses) หรืองานของ Yang et al. (2017) ที่ศึกษาการยอมรับการใช้งานบริการบ้านอัจฉริยะ (Smart home service) เป็นต้น

โดยสรุปนั้น การที่บุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีหนึ่งๆ ถือเป็นพฤติกรรมโดยเจตนาซึ่งบุคคลได้ไตร่ตรองแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการประเมินถึงประโยชน์และโทษของเทคโนโลยีนั้น ความคิดเห็นของผู้ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีจากโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเกี่ยวข้องในการนำมาใช้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีได้

2.2.3 ทฤษฎีสถาบันนิยม (Institutional Theory)

สถาบัน (Institutions) ในแนวคิดของทฤษฎีสถาบันนิยม (Institutional Theory) หมายถึง กลุ่มของกฎระเบียบทางสังคมที่กำหนดรูปแบบของพฤติกรรมทางสังคมและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจรวมถึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและองค์กรในสังคม โดยสถาบันในความหมายนี้ไม่จำกัดขนาดของสมาชิก กล่าวคือ สามารถเป็นองค์กรหรือเป็นเพียงหน่วยงานก็ได้ (Meyer & Rowan, 1977) สอดคล้องกับ Peters (2019) ที่ได้สรุปแนวคิดไว้ว่าการตั้งเป็นโครงสร้าง (Structure) ของสถาบันมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลหรือสมาชิกในสถาบัน โดยทฤษฎีสถาบันเป็นการศึกษาทางด้านสังคมศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นสถาบันและพฤติกรรมตั้งแต่ระดับบุคคลไปจนถึงระดับกลุ่มของสมาชิกในสถาบันซึ่งมีแนวคิดที่สำคัญดังต่อไปนี้

Ref. code: 25666633140147HFV

1. การผันตัวของสถาบัน (Institutional Isomorphism) เป็นแนวคิดเริ่มแรกของ DiMaggio and Powell (1983) ซึ่งอธิบายไว้ว่าเป็นกระบวนการที่สถาบันหรือสมาชิกในสถาบันมีแนวโน้มในการทำตามแบบอย่างองค์กรหรือบุคคลอื่นๆ ที่มีผลงานดีและได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากรหรือเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคม โดยกระบวนการผันตัวของสถาบันนี้เป็นผลของอิทธิพลจากสังคมแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การผันตัวเชิงบังคับ (Coercive Isomorphism) การผันตัวเชิงเลียนแบบ (Mimetic Isomorphism และการผันตัวเชิงบรรทัดฐาน (Normative Isomorphism) ซึ่งมีการอธิบายลักษณะไว้ดังนี้

ลักษณะที่ 1 การผันตัวเชิงบังคับ (Coercive Isomorphism) หมายถึง การผันตัวของสถาบันหรือสมาชิกในสถาบันที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากแรงกดดันทางการเมือง การปกครอง ข้อกำหนดกฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับอื่นๆ ของหน่วยงานกำกับที่ต้องปฏิบัติตาม

ลักษณะที่ 2 การผันตัวเชิงเลียนแบบ (Mimetic Isomorphism) หมายถึง การผันตัวของสถาบันหรือสมาชิกในสถาบันเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงจากความไม่แน่นอน โดยเป็นการเลียนแบบสถาบันหรือบุคคลอื่นที่ได้รับการยอมรับว่ามีการดำเนินงานที่ดีและประสบความสำเร็จเป็นตัวอย่าง (Benchmarking)

ลักษณะที่ 3 การผันตัวเชิงบรรทัดฐาน (Normative Isomorphism) หมายถึง การผันตัวของสถาบันหรือสมาชิกในสถาบันอันเป็นผลมาจากองค์ความรู้ที่เพิ่มพูลจากวิชาชีพจากพนักงานผู้เชี่ยวชาญ จากการเรียนรู้หรือการฝึกอบรม (Amoako et al., 2021; Boxenbaum & Jonsson, 2017; de Villiers & Alexander, 2014; DiMaggio & Powell, 1983)

2. ตรรกะของสถาบัน (Institutional Logics) เป็นแนวคิดที่เน้นอิทธิพลของความหลากหลายในตรรกะความคิดของสมาชิกในสถาบันต่อการปฏิบัติตัวของทั้งตัวบุคคลเองและของสถาบัน โดยระบุว่าความหลากหลายทางความคิดนี้มาจาก เช่น ตลาดทุนนิยม การปกครอง ระบอบประชาธิปไตย เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม พื้นเพของครอบครัว เป็นต้น และทำให้ทั้งบุคคลและสถาบันต้องปรับตัวเพื่ออยู่ร่วมตามกฎระเบียบ ข้อตกลง นโยบาย เพื่อให้คงความเป็นสถาบันเอาไว้ได้ (Lounsbury et al., 2021; Thornton & Ocasio, 2008; Thornton et al., 2012)

3. อิทธิพลของสถาบัน (Institutional Influence) คืออิทธิพลของสถาบันต่อองค์กรและสมาชิก โดยพบว่า สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม แนวปฏิบัติ บรรทัดฐาน รวมถึงประวัติศาสตร์ภายในสถาบันมีอิทธิพลอย่างมากในการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในสถาบัน โดยหากปราศจากการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสมาชิกแล้วนั้นจะทำให้สถาบันไม่อาจดำรงอยู่ได้ (DiMaggio & Powell, 1983; Meyer & Rowan, 1977; Scott, 2013) ทั้งนี้ ต่อมา Meyer et al. (2017) ได้เสริมว่าอิทธิพลของสถาบันนั้นต้องเกิดขึ้นอย่างสมดุลและมีเหตุผลจึงจะทำให้กลไกของอิทธิพลหรือการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่อกันสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Ref. code: 25666633140147HFV

ในองค์กรธุรกิจ การยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีเกี่ยวข้องกับทฤษฎีสถาบันนิยมเนื่องจากพฤติกรรมการยอมรับของพนักงานในองค์กรได้รับอิทธิพลมาจากสังคม ไม่ว่าจะเป็นความเห็นของผู้บังคับบัญชา นโยบายของผู้บริหาร วัฒนธรรมขององค์กรนวัตกรรม การมีความรู้ที่เพิ่มขึ้นจากวิชาชีพ และการที่พนักงานต้องปรับตัวตามมติองค์กรที่จะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร

2.2.4 ทฤษฎีพฤติกรรมการตัดสินใจ (Behavioral Decision Theory)

การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) หมายถึงการผนวกรวมความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นกับความร้ายแรงของผลเสียที่เกี่ยวข้อง (Bauer, 1967) โดยต่อมา Slovic et al. (1977) ได้นำเสนอทฤษฎีทางจิตวิทยาชื่อว่าทฤษฎีพฤติกรรมการตัดสินใจซึ่งศึกษาวิจารณญาณของบุคคลในการตัดสินใจและการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน จากการศึกษาพบว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะเพิกเฉยต่อการตัดสินใจที่มีเหตุผลอย่างเป็นระบบ (Systematic rational decision making) เมื่อมีการคาดการณ์เกี่ยวกับความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่เป็นเพียงความรู้สึกหรือประสบการณ์ในอดีต ซึ่งได้เรียกลักษณะการตัดสินใจทางจิตวิทยานี้ว่า ฮิวริสติกส์ (Heuristics) กล่าวคือ เป็นการตัดสินใจที่มีอคติ (Bias) โดยอาศัยความรู้สึกรับรู้ความเสี่ยงเป็นส่วนใหญ่ เช่น การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ง่ายที่สุดแม้ไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดในการนำมาแก้ปัญหาที่ซับซ้อน การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เคยเลือกมาแล้วในอดีต หรือการตัดสินใจไม่เลือกทางเลือกนั้นเพราะรู้สึกว่าเป็นทางเลือกที่มีความเสี่ยงจะเกิดข้อผิดพลาด โดยทุกๆ การตัดสินใจนั้นอาจไม่มีการหาข้อเท็จจริงมาสนับสนุนการตัดสินใจ หรือข้อมูลในขณะนั้นไม่เพียงพอต่อการนำมาสนับสนุนการตัดสินใจ นอกจากนี้ Jacoby and Kaplan (1972) ได้อ้างถึงงานของ Bauer (1967) ว่าการตัดสินใจยังมาจากการประเมินความเสี่ยงโดยรวม (Overall Risk) ด้วยพฤติกรรมการคิดแบบได้อย่างเสียอย่าง (Tradeoff Behavior) ยกตัวอย่างเช่น การขับรถยนต์มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในร่างกายน้อยกว่าการขับขี่จักรยานยนต์ แต่มีความเสี่ยงด้านการเงินมากกว่า ดังนั้นการตัดสินใจในทางเลือกเหล่านี้จึงขึ้นอยู่กับความอ่อนไหวในแต่ละความเสี่ยงของแค่ละบุคคลด้วย

ในยุคของอุตสาหกรรมใหม่ที่เต็มไปด้วยการเติบโตของเทคโนโลยีนี้ ความกังกลเกี่ยวกับภัยจากเทคโนโลยีเป็นความเสี่ยงที่สาธารณชนรับรู้เพิ่มขึ้น โดยบุคคลเชื่อว่าความเสี่ยงเหล่านี้คือหายนะที่ยังมาไม่ถึง และหากปักใจเชื่อไปแล้วก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม การจะเปลี่ยนความคิดบุคคลนั้นยังสามารถทำได้โดยอาศัยการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบกับความรู้อย่างสม่ำเสมอเพียงพอ Slovic et al. (1977) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Siegrist et al. (2005) ที่สนับสนุนว่าการรับรู้ความเสี่ยงของบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจ รวมถึงยังมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ อีกเช่นกัน โดยพบว่าความเชื่อมั่นของสังคมหรือกลุ่มองค์กรมีผลอย่างยิ่งต่อการรับรู้ความเสี่ยงในเทคโนโลยีหนึ่งๆ และได้ยกตัวอย่างในบริบทของเทคโนโลยีที่

Ref. code: 25666633140147HFV

เกี่ยวข้องกับการดัดแปลงพันธุกรรม (Gene technology) ที่ยังเป็นเทคโนโลยีใหม่ขณะนั้น และไม่มีข้อมูลความเสี่ยงของภัยจากเทคโนโลยีนี้เพียงพอ สำรวจพบว่าหากบุคคลมีความเชื่อมั่นในองค์กรหรือนักวิทยาศาสตร์ที่สนับสนุนเทคโนโลยีนี้มาก จะทำให้การรับรู้ความเสี่ยงต่อเทคโนโลยีนี้ลดลงไปด้วย กล่าวคือ ทิศทางของแรงสนับสนุนของสังคมมักมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเสี่ยงในทิศทางตรงข้าม ทั้งนี้ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเสี่ยงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความรู้ในเรื่องนั้นๆ ของบุคคล เมื่อระดับความรู้ในเรื่องหนึ่งๆ ต่ำ จะส่งผลให้อิทธิพลของความเชื่อมั่นมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงมาก Siegrist et al. (2005) ในทำนองเดียวกัน ผลการศึกษาของ Pelaez et al. (2017) ที่รวบรวมผลลัพธ์ของงานวิจัยจากแหล่งต่างๆ ที่ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงต่อการตัดสินใจยอมรับ พบว่า 31 จาก 40 งานวิจัยแสดงผลว่าการรับรู้ความเสี่ยงของบุคคลมีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจยอมรับสิ่งต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงพบว่าความเชื่อมั่นนั้นส่งผลให้บุคคลรับรู้ความเสี่ยงลดลงและมีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาของ Im et al. (2008); Kim et al. (2008); Nicolaou and McKnight (2006) ซึ่งผลศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทฤษฎีพฤติกรรมการตัดสินใจจึงมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี เนื่องจากการที่พนักงานจะตัดสินใจยอมรับหรือต่อต้านสิ่งใดในทางจิตวิทยานั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้งานและการรับรู้ความเสี่ยงนั้นมีอิทธิพลต่อการยอมรับในท้ายที่สุด

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัยและสมมติฐานงานวิจัย

ตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีในหัวข้อที่ 2.2 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในตารางที่ 2.1 นั้นได้คัดเลือกตัวแปรสำหรับเสนอเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชี อันได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) อิทธิพลจากสังคม (Social influence) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) และการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) โดยเครื่องหมายในตารางมีความหมาย ดังนี้

✓ หมายถึง มีการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยนั้น และมีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือความตั้งใจในการใช้อย่างมีนัยสำคัญ

✗ หมายถึง มีการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยนั้น แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือความตั้งใจในการใช้อย่างมีนัยสำคัญ

ช่องว่าง หมายถึง ไม่มีการศึกษาปัจจัยนั้น

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 2.1

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยการศึกษา / งานวิจัย	การรับรู้ประโยชน์ (10)	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (10)	อิทธิพลจากสังคม (7)	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (8)	การรับรู้ความเสี่ยง (6)	ความชอบ ความพอใจ ความสนุก (4)	ความเคยชิน (2)	ต้นทุนในการดำเนินการ (2)	การรับรู้ราคา (2)
1. Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model to Determine Factors Affecting Mobile Learning Adoption in the Workplace: a Study of the science museum group (Welch, Alade & Nichol, 2020)	✓	✓	✓	✓					
2. การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจจะใช้รถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในประเทศไทย (วริษฐา ดินอุดมอุดม และธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์, 2562)	✓	✓	✓			✓			✓
3. A User Acceptance Model for Robotic Process Automation (Wewerka, Dax, & Reichert, 2020)	✓	✓	✓	✓		✗			
4. The Acceptance of Robotic Process Automation Software Explained by the Technology Acceptance Model (Weterings, 2020)	✓	✗		✓			✓		
5. การประยุกต์ทฤษฎีรวมการยอมรับและใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าใจการยอมรับชุมชนการลงทุนเสมือนของนักลงทุนรายย่อย (ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม, 2560)	✗	✓	✓	✓	✓				

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 2.1

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (ต่อ)

ปัจจัยการศึกษา / งานวิจัย	การรับรู้ประโยชน์ (10)	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (10)	อิทธิพลจากสังคม (7)	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (8)	การรับรู้ความเสี่ยง (6)	ความพอใจ ความสนุก (4)	ความเคยชิน (2)	ความไว้วางใจในการดำเนินการ (2)	การรับรู้ราคา (2)
6. A mixed-method investigation into the factors influencing organisational adoption of blockchain technology (Dehghani et al., 2022)	✓	✓		✓	✓				
7. Adoption Factors and Moderating Effects of Age and Gender That Influence the Intention to Use a Non-Directive Reflective Coaching Chatbot (Terblanche & Kidd, 2022)	✓	✗	✓	✓	✗				
8.1 The Influence of Robotic Process Automation (RPA) towards Employee Acceptance (Fernandez & Aman, 2021) 8.2 Impacts of Robotic Process Automation on Global Accounting Services (Fernandez & Aman, 2018)	✓ ✓	✓		✓	✓	✓			
9. Factors affecting consumer acceptance of electronic cash in China: an empirical study (Qu et al., 2022)	✓	✓	✓		✓			✓	

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 2.1

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี (ต่อ)

ปัจจัยการศึกษา / งานวิจัย	การรับรู้ประโยชน์ (10)	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (10)	อิทธิพลจากสังคม (7)	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (8)	การรับรู้ความเสี่ยง (6)	ความชอบ ความพอใจ ความสนุก (4)	ความเคยชิน (2)	ต้นทุนในการดำเนินการ (2)	การรับรู้ราคา (2)
10. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ MUVMI ในเขตกรุงเทพมหานคร (จิรนันท์ ไหวพริบ และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์, 2564)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓

หมายเหตุ. จากการรวบรวมโดยผู้วิจัย.

2.3.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)

จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The theory of planned behavior) พบว่า หนึ่งในปัจจัยซึ่งสำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) จากการใช้เทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 1.2 ซึ่งแสดงความคาดหวังจากการนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้งานสูงสุด 3 อันดับแรกขององค์กรนั้นล้วนเป็นความคาดหวังในด้านประโยชน์ทั้งสิ้น กล่าวคือ การที่บุคคลเชื่อและเห็นว่าการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีใดๆ สามารถช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นในด้านต่างๆ จะมีแนวโน้มในการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานโดยง่าย (Davis et al., 1989; Fishbein & Ajzen, 1975; Venkatesh et al., 2003) อาทิ งานวิจัยของ Wewerka, Dax and Reichert (2020) และงานวิจัยของ Weterings (2020) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี RPA พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานสูงที่สุดในบรรดาปัจจัยอื่น นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยอื่นๆ เช่น อิทธิพลจากสังคม ความเกี่ยวข้องกับงาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานก็มีส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ได้ดียิ่งขึ้นในบางบริบทด้วย

Ref. code: 25666633140147HFV

โดยในบริบทเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีนั้น การรับรู้ถึงประโยชน์หมายถึงการที่พนักงานเชื่อว่าเทคโนโลยี RPA สามารถช่วยให้งานบัญชีโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากความสามารถในการลดเวลาทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว เพิ่มความถูกต้องครบถ้วนและลดข้อผิดพลาดของงาน

โดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในตารางที่ 2.1 พบว่า ทุกงานวิจัยมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี โดยทุกงานวิจัยพบผลลัพธ์ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีเนื่องจากเป็นเหตุผลพื้นฐานที่ทุกคนควรต้องเห็นประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีก่อนยอมรับมาใช้ ซึ่งอาจมียกเว้นเป็นบางกรณีซึ่งประโยชน์ของเทคโนโลยีอาจมีการรับรู้รายบุคคลที่แตกต่างกันไป เช่น งานวิจัยของ ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีชุมชนการลงทุนเสมือนแล้ว พบว่า ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับสาเหตุเพราะประโยชน์ของชุมชนนักลงทุนคือการให้ข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลการลงทุน อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ผู้ลงทุนอาจเห็นว่าการได้รับข้อมูลจำนวนมากและมีหลายทิศทางนั้นบางครั้งสร้างความสับสนให้กับผู้ลงทุน เป็นต้น ดังนั้นโดยสรุปผู้วิจัยยังเห็นว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน RPA ในงานบัญชีคือปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้การยอมรับเทคโนโลยีนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1): การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

2.3.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

อีกหนึ่งปัจจัยจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ที่ได้รับการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับคือปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งบ่งบอกถึงระดับความง่ายดายในการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม อิทธิพลจะมีนัยสำคัญมากกว่าในช่วงแรกของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้หรือเทคโนโลยีดังกล่าวยังเป็นเทคโนโลยีใหม่ ต่อจากนั้นอิทธิพลจะลดลงเรื่อยๆ เมื่อเทคโนโลยีนั้นถูกใช้อย่างแพร่หลายจนผู้ใช้ล้วนคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีนั้นแล้ว (Venkatesh et al., 2003) อาทิ งานวิจัยของ Welch, Alade and Nichol (2020) ที่ศึกษาการยอมรับระบบการเรียนรู้ผ่านมือถือ (Mobile Learning) และงานวิจัยของ Qu et al. (2022) ที่ศึกษาการยอมรับการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-cash) นั้นพบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิผลต่อยอมรับการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุดในบรรดาปัจจัยอื่น อีกทั้ง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-cash) นั้นยังมีอิทธิพลช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานอีกด้วย

โดยในบริบทของงานบัญชีนั้น การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานหมายถึงการที่พนักงานรู้สึกว่าการใช้งาน RPA ในงานบัญชีนั้นไม่ซับซ้อนยุ่งยากจนเกินไป สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก อีกทั้งยังไม่จำเป็นต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยี RPA เป็นเวลานานก็สามารถควบคุมการใช้งานได้

Ref. code: 25666633140147HFV

โดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในตารางที่ 2.1 พบว่า ทุกงานวิจัยมีการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยนี้ต่อการยอมรับเทคโนโลยีและผลลัพธ์ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานที่ยอมรับเทคโนโลยีนั้นๆ ให้ความสำคัญกับการที่เทคโนโลยีนั้นใช้งานได้ง่าย แม้ว่าผลการวิจัยของ Weterings (2020) ที่ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี RPA แล้วพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ แต่สาเหตุเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาส่วนใหญ่เป็นนักพัฒนา (Developer) ซึ่งมักรู้จักคุ้นเคยกับการออกแบบระบบและเทคโนโลยี RPA เป็นอย่างดีอยู่แล้ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีแทนที่จะเป็นความง่ายในการใช้งานเป็นสำคัญซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น อีกทั้งยังมีงานวิจัยของ Terblanche and Kidd (2022) ที่ศึกษาการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการตอบกลับอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์โมดูลหนึ่ง (Chatbot) แล้วพบว่าไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับการใช้งาน สาเหตุเพราะโมดูลการตอบกลับอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์นี้ทำงานอยู่บนห้องสนธนาบนแพลตฟอร์มเฟสบุ๊ค (Facebook's Chat room) ซึ่งผู้ใช้งานล้วนคุ้นเคยดีและใช้อย่างแพร่หลายอยู่แล้วจึงส่งผลให้อิทธิพลนี้ลดลงไปจนไม่มีนัยสำคัญได้ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ Kim et al. (2019) และ Kuberkar and Singhal (2020) ที่ศึกษาบริบทเทคโนโลยีการตอบกลับอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ (Chatbot) เช่นกัน กลับพบว่า มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับอยู่ ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงผู้ใช้งานเทคโนโลยีว่าคือนักบัญชีที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคโปรแกรมและเทคโนโลยีนี้ยังอยู่ในช่วงการปรับตัวเพื่อนำเข้ามาประยุกต์ใช้เพิ่มเติม ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานคือปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้การยอมรับเทคโนโลยีนี้

สมมติฐานที่ 2 (H2): การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

2.3.3 อิทธิพลจากสังคม (Social influence)

จากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior) และทฤษฎีสถาบันนิยม (Institutional Theory) ซึ่งล้วนศึกษาถึงอิทธิพลจากสังคม (Social influence) ว่ามีผลต่อเจตนาในการกำหนดพฤติกรรมและการปรับตัวเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสังคมหรือองค์กร โดยอิทธิพลจากสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนั้นคือการที่บุคคลรับรู้ความเชื่อหรือความคิดเห็นของสังคมหรือของผู้ใดก็ตามที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลนั้นๆ ว่าควรใช้ระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ โดยตัวแปรนี้ในส่วนใหญ่จะมีอิทธิพลต่อการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญก็ต่อเมื่อการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ไม่ได้อยู่ในสภาวะแวดล้อมของการสมัครใจใช้เอง กล่าวคือ ต้องเป็นสภาวะแวดล้อมที่กึ่งบังคับ ทั้งนี้ ระดับนัยสำคัญของอิทธิพลจากสังคมต่อการยอมรับมักจะลดลงไปเรื่อยๆ ตามประสบการณ์หรือการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ ของบุคคลที่เพิ่มขึ้นหรือเรียกได้ว่าอิทธิพลจากสังคมจะสวนทางกับประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่สั่งสมเพิ่มขึ้น (Venkatesh et al., 2003) อาทิ งานวิจัยของ จิรนันท์ ไหวพริบ และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2564) ที่ศึกษาการยอมรับการใช้

Ref. code: 25666633140147HFV

บริการแอพลิเคชั่นการเดินทาง (MuvMi) แล้วพบว่า อิทธิพลจากสังคมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์ของอิทธิพลจากสังคมต่อการยอมรับสูงที่สุดเนื่องจากผู้คนให้ความสำคัญกับคำบอกเล่าของคนรอบข้างที่แนะนำให้ใช้เทคโนโลยีนี้ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่เป็นผลมาจากวัฒนธรรมใหม่ของการเดินทางแบบแบ่งปัน (Ridesharing) ที่เกิดขึ้นในสังคม เป็นต้น

โดยในบริบทของงานบัญชีนั้น อิทธิพลจากสังคมหมายถึงอิทธิพลของยุคสมัยการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital transformation) ที่กระตุ้นการก้าวให้ทันเทคโนโลยีในปัจจุบันซึ่งผลักดันให้ผู้นำองค์กรสนับสนุนและคาดหวังให้พนักงานนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้ในองค์กรโดยเฉพาะในงานบัญชีที่มีลักษณะงานเหมาะสมในการนำเทคโนโลยี RPA มาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในปัจจัยความสำเร็จ

โดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในตารางที่ 2.1 พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่นำปัจจัยนี้มาศึกษาและในงานที่มีการศึกษานั้นพบว่าอิทธิพลจากสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทั้งสิ้น ถึงแม้ระดับนัยสำคัญโดยรวมจะไม่สูงเทียบเท่ากับการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานก็ตาม แต่ความน่าสนใจคืออิทธิพลของปัจจัยนี้สามารถเป็นได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ของความคิดเห็นของสิ่งแวดล้อมจริง เช่น งานวิจัยของ Qu et al. (2022) ที่ศึกษาการยอมรับการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-cash) โดยคาดการณ์ว่าอิทธิพลจากสังคมจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-cash) แต่ผลการศึกษาพบว่ามีผลเชิงลบ เป็นต้น ดังนั้นโดยสรุปผู้วิจัยคาดว่าอิทธิพลจากสังคมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ การใช้งานเทคโนโลยี RPA เพราะนักบัญชีล้วนเป็นพนักงานในองค์กร เมื่อมีนโยบายหรือความคาดหวังที่เป็นมติองค์กรในการจะพิจารณานำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานก็น่าจะส่งผลให้พนักงานต้องยอมรับเทคโนโลยี RPA ตามอิทธิพล ตรรกะและการผันตัวของสถาบัน

สมมติฐานที่ 3 (H3): อิทธิพลจากสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

2.3.4 เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions)

จากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior) นั้นเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Taylor and Todd, 1995) หมายถึง การที่บุคคลเห็นว่ามีโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ขององค์กรและความช่วยเหลือสนับสนุนทางเทคนิคสำหรับรองรับการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีใดๆ รวมถึงการที่สภาวะแวดล้อมในองค์กรได้เอื้ออำนวย เพิ่มความสะดวกและช่วยลดอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยี โดย Venkatesh et al. (2003) พบว่าอิทธิพลของปัจจัยนี้ต่อการยอมรับมักจะไม่มีนัยสำคัญเมื่อทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญสูงมาก กล่าวคือ เมื่อเทคโนโลยีใด ๆ นั้นนอกจากจะช่วยให้ประสิทธิภาพ

Ref. code: 25666633140147HFV

การทำงานดีขึ้นแล้ว ยังใช้งานได้สะดวกง่ายดายมากอยู่แล้ว บุคคลจึงย่อมคาดหวังในเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกลดลงเนื่องจากไม่ค่อยมีความจำเป็นนั่นเอง (Venkatesh et al., 2003) อาทิ งานวิจัยของ จิรนันท์ ไหวพริบ และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2564) ที่ศึกษาการยอมรับการใช้บริการแอพพลิเคชั่นการเดินทาง (MuvMi) แล้วพบว่าเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้อย่างมีสาระสำคัญ โดยเฉพาะในกรณีที่เทคโนโลยีนั้นต้องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เครือข่ายอินเตอร์เน็ตซึ่งจำเป็นต่อการเข้าใช้งาน หรืองานวิจัยของ Dehghani et al. (2022) ที่ศึกษาการยอมรับการนำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) มาใช้งานในองค์กรพบว่าการได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) จะเพิ่มแนวโน้มในการยอมรับการใช้งานมากขึ้นและอ้างอิงถึงผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันกับงานของ Mahmoud et al. (2019)

โดยในบริบทของงานบัญชีนั้น เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการใช้เทคโนโลยี RPA ถูกสนับสนุนโดยองค์กร ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบ เครื่องมืออุปกรณ์ การอบรม (Training) เพื่อให้ความรู้ด้านการใช้งานและด้านเทคนิค และมีผู้เชี่ยวชาญคอยประคองสนับสนุนด้านการแก้ปัญหา

โดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในตารางที่ 2.1 พบว่า งานวิจัยส่วนมากได้นำเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกเข้ามาศึกษาถึงอิทธิพลต่อการยอมรับ และทุกงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับการใช้งานทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยนี้มีความจำเป็นอย่างมากต่อการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี โดยเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีระบบซับซ้อนและข้อมูลจำนวนมาก การอำนวยความสะดวกด้วยความจำเป็นจึงเป็นเรื่องที่ขาดไม่ได้

สมมติฐานที่ 4 (H4): เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

2.3.5 การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk)

จากทฤษฎีการตัดสินใจ (Behavioral Decision Theory) ที่กล่าวถึงในเชิงจิตวิทยาเรื่องที่มนุษย์นั้นมีความกลัวและความกังวลเกิดขึ้นเมื่อมีการรับรู้ความเสี่ยงนั้น ในบริบทของงานบัญชีเป็นการรับรู้ความเสี่ยงตามที่ได้ศึกษางานวิจัยของ ของ Mlambo (2022) และ Fernande and Aman (2018, 2021) อ้างถึงใน บัญชา ไชยสมคุณ และคณะ (2565) ซึ่งกล่าวถึง ประเด็นความเสี่ยงที่นักบัญชีรับรู้ในการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานว่ามีความกลัวจะทำให้สูญเสียบทบาทหน้าที่ในอาชีพนักบัญชีไป รวมถึงความกังวลกับการปรับตัวเข้ากับการใช้งานเทคโนโลยี RPA นี้ทำให้บทบาทของนักบัญชีเปลี่ยนแปลงไป โดย โดย Mlambo (2022) มีการชี้ประเด็นความเสี่ยงเพิ่มเติมของการที่ RPA จะทำงานผิดพลาดหรือทำงานได้ไม่ตรงกับความคาดหวัง อ้างอิงจาก Niforos et al. (2017) และ Schreieck and Wiesche (2017) ที่กล่าวถึงความกังวลว่าการนำระบบใหม่ เช่น

Ref. code: 25666633140147HFV

เทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้ทำธุรกรรมในสถาบันการเงินนั้นเป็นหนึ่งในความกังวลที่ใหญ่หลวงที่สุด เพราะเพิ่มความเสี่ยงที่ธุรกรรมจะหยุดชงักเมื่อเกิดกรณีผิดพลาด โดยข้อกังวลเหล่านี้ล้วนเป็นการรับรู้ความเสี่ยงที่ทำให้เกิดการต่อต้านเทคโนโลยี โดยยอมรับเทคโนโลยี RPA มาใช้งานลดลง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในด้านการต่อต้านเทคโนโลยีนี้น่าสนใจที่จะนำมาศึกษา

โดยจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในตารางที่ 2.1 พบว่ามีการพิจารณาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงเพื่อนำมาศึกษาอิทธิพลต่อการยอมรับอยู่พอสมควร ซึ่งในแต่ละบริบทก็มีประเด็นความเสี่ยงที่ถูกรับรู้แตกต่างกันออกไป เช่น ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านความมั่นคง หรือความเสี่ยงจากการสูญเสียบางสิ่ง เป็นต้น อีกทั้งในแต่ละประเด็นความเสี่ยงที่มีต่อเทคโนโลยีเดียวกันก็มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานที่มีนัยสำคัญแตกต่างกันด้วย

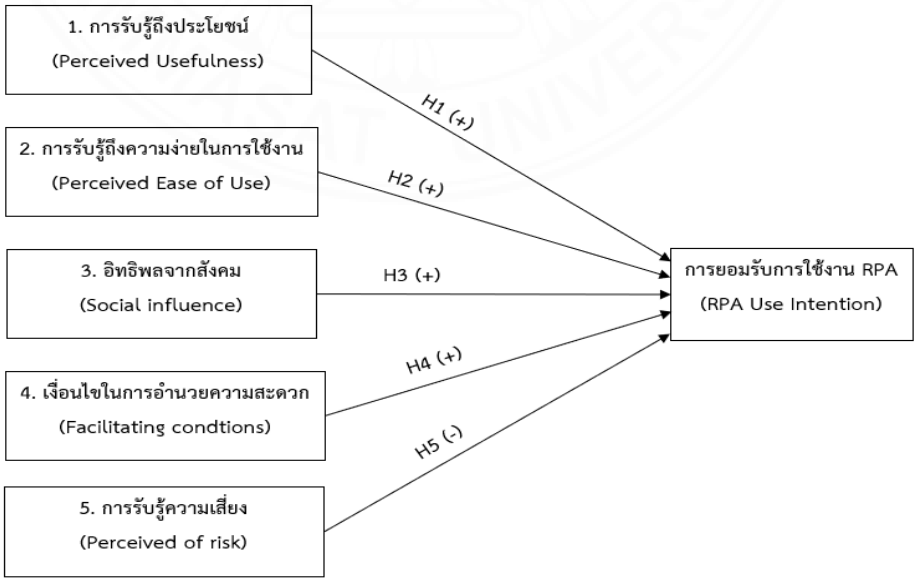
สมมติฐานที่ 5 (H5): การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

2.3.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยเสนอกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี RPA ตามขอบเขตของการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี ดังภาพที่ 2.6

ภาพที่ 2.6

กรอบแนวคิดงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี RPA



หมายเหตุ. กรอบแนวคิดงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี RPA. โดย ผู้วิจัย.

Ref. code: 25666633140147HFV

2.3.7 ตัวแปรควบคุม (Control Variable)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณลักษณะอื่นๆ ของบุคคลอาจมีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่นเป็นตัวแปรควบคุมในการวิจัยนี้ เช่น ประสบการณ์การใช้งานเทคโนโลยี RPA เนื่องจากโดยส่วนใหญ่ยิ่งบุคคลได้มีการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีจนสะสมความเชี่ยวชาญ ความเคยชินจากประสบการณ์ในการใช้มากขึ้นเรื่อยๆ จะส่งผลให้อิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมีโอกาสลดลง (Venkatesh et al., 2003) อาทิ เมื่อมีประสบการณ์ต่อการใช้งานเทคโนโลยี RPA มากแล้วส่งผลให้มีความรู้ต่อเทคโนโลยี RPA นั้นมากขึ้น อาจทำให้นักบัญชีมีการรับรู้ความเสี่ยงของเทคโนโลยี RPA เปลี่ยนไปหรือมีความต้องการความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในการเทคโนโลยีน้อยลง เป็นต้น (Siegrist et al., 2005; Slovic et al, 1984; Terblanche and Kidd, 2022) ผู้วิจัยจึงนำคุณลักษณะเหล่านี้มาพิจารณาเรื่องตัวแปรควบคุมด้วย

Ref. code: 25666633140147HFV

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม นำเสนอและสรุปผลทางสถิติ โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ประชากร การกำหนดขนาดของตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ตัวแปร ดังต่อไปนี้

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ได้แก่ ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของนักบัญชี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยง

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คือ การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA

3.1.3 ตัวแปรควบคุม (Control Variable)

คือ ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และลักษณะงาน

3.2 ประชากร การกำหนดขนาดของตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากร คือ นักบัญชีผู้ใช้งานเทคโนโลยี RPA ในประเทศไทย

3.2.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งาน RPA ในประเทศไทยเนื่องจากยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถระบุจำนวนหรือประมาณการได้ (Infinite population) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาใน

Ref. code: 25666633140147HFV

แง่ของความคุ้มค่าและจำนวนเงินลงทุนในการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ เนื่องจากมีจำนวนข้อมูลของรายการบัญชีเป็นจำนวนมาก มีความคุ้มค่าในการนำ RPA เข้ามาใช้งาน อีกทั้งยังมีเงินลงทุนเพียงพอสำหรับการขึ้นระบบ RPA รวมถึงมีระบบสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการใช้งานร่วมกันพร้อมอยู่แล้ว ดังนั้นกลุ่มประชากรตัวอย่างจึงเป็นพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Stock Exchange of Thailand: SET) ซึ่งจากข้อมูล ณ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2566 แสดงจำนวนบริษัทมหาชนทั้งสิ้น 698 บริษัท

ผู้วิจัยได้เลือกบริษัทมหาชนในอุตสาหกรรมพลังงานขนาดใหญ่แห่งหนึ่งมาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกว่าเป็นบริษัทที่ยืนยันได้ว่ามีการนำ RPA เข้ามาใช้ในงานบัญชี อีกทั้งนักบัญชีในองค์กรที่มีการทำงานเกี่ยวข้องกับ RPA ยังมีจำนวนมากเพียงพอต่อการศึกษา ทั้งนี้ สำหรับการกำหนดขนาดของการสุ่มตัวอย่างได้ถูกคำนวณด้วยโปรแกรม G*Power version 3.1.9.7 ที่คิดค้นโดย Faul et al. (2009) จะได้ผลลัพธ์จำนวนการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 138 คน ดังภาพที่ 3.1 โดยมีการใส่ค่า Parameters ดังนี้

Test Family	= F tests
Statistical test	= Linear multiple regression: Fixed model, R^2 deviation from zero
Analysis	= A priori: Compute required sample size
Effect size f^2	= 0.15
α err prob	= 0.05
Power (1-β err prob)	= 0.95
Number of predictors	= 5

Test Family เลือก F tests เพราะคือ การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรอิสระใน Linear regression model ในขั้นตอนของ regression analysis เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่าการเพิ่มหรือลดค่าตัวแปรอิสระใด ๆ จะมีผลกระทบต่อตัวแปรตามหรือไม่

Statistical test เลือก Linear multiple regression: Fixed model, R^2 deviation from zero เพราะคือ การที่จำนวนของตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษาถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Linear multiple regression และมีกำหนดค่า R^2 มากกว่า 0 ซึ่งหมายถึงการที่ตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิ โดยเมื่อ R^2 มีค่าเข้าใกล้หรือเท่ากับ 1 จะหมายความว่า ตัวแปรอิสระมีอิทธิพลสามารถอธิบายและทำนายตัวแปรได้ดีมาก

Ref. code: 25666633140147HFV

Analysis เลือก A priori: Compute required sample size เพราะคือการระบุว่าการคำนวณขนาดตัวอย่างในการตรวจสอบสมมติฐานนี้เป็นการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างก่อนการเก็บข้อมูลจริง

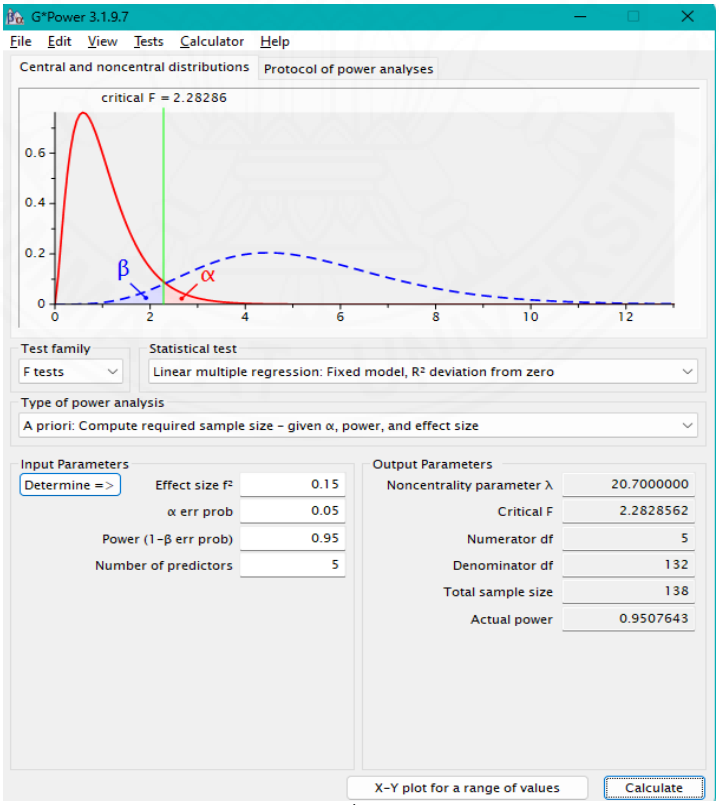
Effect size f^2 คือ การกำหนดค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยทั่วไปจะนิยมกำหนดให้ $f^2 \geq 0.15$ ซึ่งบ่งบอกว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันมากจึงกำหนด Effect size f^2 เป็น 0.15

α err prob และ Power (1-**β** err prob) คือ การกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้และค่าความเชื่อมั่นตามนัยสำคัญทางสถิติซึ่งโดยทั่วไปจะให้ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% (0.05) ซึ่งเท่ากับค่าความเชื่อมั่นตามนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% (0.95)

Number of predictors คือ จำนวนของตัวแปรอิสระที่จะใช้ทำนายตัวแปรตาม โดยในที่นี้มี 5 ปัจจัย

ภาพที่ 3.1

*การคำนวณของโปรแกรม G*Power ที่ให้ผลลัพธ์ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง 138 คน*



หมายเหตุ. การคำนวณของโปรแกรม G*Power ที่ให้ผลลัพธ์ขนาดของการสุ่มตัวอย่าง 138 คน. โดยผู้วิจัย.

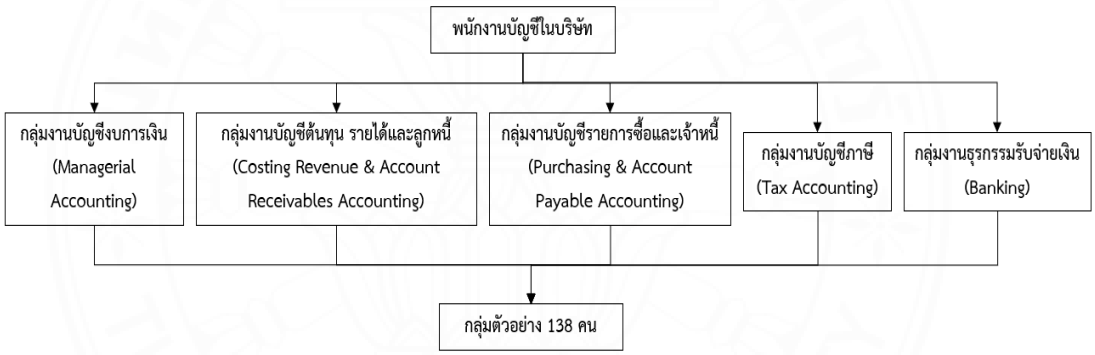
Ref. code: 25666633140147HFV

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากพนักงานทั้งหมดในสายงานบัญชีการเงินซึ่งเป็นผู้ใช้งานเทคโนโลยี RPA ในบริษัทมหาชนแห่งหนึ่ง โดยสุ่มพนักงานจาก 5 ลักษณะงานบัญชี ได้แก่ ลักษณะงานบัญชีงบการเงิน (Managerial Accounting) ลักษณะงานบัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ (Costing Revenue & Account Receivables Accounting) ลักษณะงานบัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้ (Purchasing & Account Payable Accounting) ลักษณะงานบัญชีภาษี (Tax Accounting) ลักษณะงานธุรกรรมรับจ่ายเงิน (Banking) และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละหน่วยงาน จนรวมเป็นจำนวนอย่างน้อย 138 ตัวอย่าง

ภาพที่ 3.2

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)



หมายเหตุ. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling). โดย ผู้วิจัย.

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ซึ่งได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาปรับปรุงบริบทให้เหมาะสมกับงานวิจัยนี้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุการทำงาน และคำถามคัดกรองว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีงานบัญชีที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี RPA หรือไม่ มีประสบการณ์ทำงานกับ RPA เป็นระยะเวลาเท่าใด โดยจะให้เลือกคุณสมบัติเป็นตัวเลือก (Multiple Choice) ยกเว้นจำนวนปีซึ่งได้แก่ อายุ อายุการทำงาน จะให้ระบุตัวเลขจำนวนปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี จำนวนรวม 26 ข้อ ซึ่งเกี่ยวกับตัวแปร 6 ปัจจัย ดังตารางที่ 3.1-3.6

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 3.1

แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)

คำถาม		อ้างอิง
1	เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	Davis et al. (1989) Compeau et al. (1999) Venkatesh et al. (2003) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020) Weterings (2020) Terblanche and Kidd (2022)
2	เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานบัญชีของฉัน	Davis et al. (1989) Moore and Benbasat (1991) Compeau et al. (1999) Venkatesh et al. (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020) Terblanche and Kidd (2022)
3	การใช้เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้ง่ายขึ้น	Davis et al. (1989) Moore and Benbasat (1991) Adams, Nelson & Todd (1992) Venkatesh et al. (2003) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Weterings (2020)
4	ฉันเชื่อว่าการใช้ RPA จะมีผลต่อความสำเร็จในงานบัญชีของฉัน	Compeau et al. (1999) Venkatesh et al. (2003) Weterings (2020)
5	เทคโนโลยี RPA ช่วยตรวจสอบและลดข้อผิดพลาดในงานบัญชีของฉัน	Moore and Benbasat (1991) Compeau et al. (1999)

หมายเหตุ. จากการรวบรวมโดยผู้วิจัย.

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 3.2

แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

คำถาม		อ้างอิง
1	การเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ไม่ยากสำหรับฉัน	Davis et al. (1989) Moore and Benbasat (1991) Venkatesh et al. (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020) Weterings (2020) Qu et al. (2022) Terblanche and Kidd (2022)
2	การใช้งานเทคโนโลยี RPA เป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	Davis et al. (1989) Moore and Benbasat (1991) Venkatesh et al. (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Weterings (2020) Qu et al. (2022) Terblanche and Kidd (2022)
3	ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)	Davis et al. (1989) Moore and Benbasat (1991) Weterings (2020) Qu et al. (2022) Terblanche and Kidd (2022)
4	ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถใช้งานเทคโนโลยี RPA ให้ทำงานตามที่ต้องการได้ดี	Davis et al. (1989) Moore and Benbasat (1991) Venkatesh et al. (2003) Weterings (2020) Qu et al. (2022) Terblanche and Kidd (2022)

หมายเหตุ. จากการรวบรวมโดยผู้วิจัย.

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 3.3

แบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลจากสังคม (Social influence)

คำถาม		อ้างอิง
1	ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันคาดหวังให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	Davis et al. (1989) Ajzen (1991) Taylor and Todd (1995) Venkatesh et al. (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020) Weterings (2020) Qu et al. (2022) Terblanche and Kidd (2022)
2	ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันแนะนำให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	Davis et al. (1989) Ajzen (1991) Taylor and Todd (1995) Venkatesh et al. (2003) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020) Weterings (2020) Qu et al. (2022) Terblanche and Kidd (2022)
3	องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น	Moore and Benbasat (1991) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Qu et al. (2022)
4	โดยทั่วไปแล้วกลุ่มองค์กรและผู้บริหารของฉันมีนโยบายการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	Thompson et al. (1991) Venkatesh et al. (2003) Weterings (2020) Qu et al. (2022)

หมายเหตุ. จากการรวบรวมโดยผู้วิจัย.

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 3.4

แสดงแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions)

คำถาม		อ้างอิง
1	ฉันมีทรัพยากรที่เหมาะสมในการเริ่มต้นใช้เทคโนโลยี RPA	Ajzen (1991) Taylor and Todd (1995) Venkatesh et al. (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020) Weterings (2020) Terblanche and Kidd (2022)
2	มีการฝึกอบรม (เช่น Workshop) หรือการสนับสนุนที่จำเป็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ที่ฉันสามารถเข้าถึงได้	Ajzen (1991) Thompson et al. (1991) Taylor and Todd (1995) Weterings (2020)
3	ฉันได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	Ajzen (1991) Taylor and Todd (1995) Venkatesh et al. (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020) Terblanche and Kidd (2022)
4	ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาเกี่ยวกับ RPA	Thompson et al. (1991) Venkatesh et al. (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Wewerka, Dax and Reichert (2020)
5	ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA สามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างไปด้วยกันได้ดี	Moore and Benbasat (1991) Venkatesh et al. (2003) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Weterings (2020) Terblanche and Kidd (2022)

หมายเหตุ. จากการรวบรวมโดยผู้วิจัย.

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 3.5

แสดงแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk)

คำถาม		อ้างอิง
1	ฉันไม่ค่อยเชื่อมั่นการทำงานของเทคโนโลยี RPA	Terblanche and Kidd (2022)
2	ฉันรู้สึกกลัวและรู้สึกลำบากเพื่อเรียนรู้ถึงวิธีการใช้เทคโนโลยี RPA และงานที่เปลี่ยนไป	Fernandez and Aman (2018, 2021)
3	ฉันมีความกังวลว่างานของฉันจะถูกแทนที่โดยเทคโนโลยี RPA	Fernandez and Aman (2018, 2021)
4	ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน	Featherman & Pavlou (2003) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560)

หมายเหตุ. จากการรวบรวมโดยผู้วิจัย.

ตารางที่ 3.6

แสดงแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (RPA Use Intention)

คำถาม		อ้างอิง
1	ฉันตั้งใจจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีต่อๆ ไปในอนาคต	Venkatesh et al. (2003) Compeau et al. (1999) Wewerka, Dax, and Reichert (2020) ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562) Terblanche and Kidd (2022)
2	ฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน	Ajzen (1991) Davis et al. (1989, 1992) Taylor and Todd (1995) Thompson et al. (1991)
3	ฉันรู้สึกว่าน่าจะเป็นเรื่องยากที่จะเลิกใช้เทคโนโลยี RPA ในงานหลังจากมีการนำมาใช้แล้ว	Compeau et al. (1999)
4	ฉันจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	Terblanche and Kidd (2022)

หมายเหตุ. จากการรวบรวมโดยผู้วิจัย.

Ref. code: 25666633140147HFV

สำหรับตัวชี้วัดในการประเมินความคิดเห็นจะถูกวัดโดยมาตรวัดลิเคอร์ท 5 คะแนน (The 5-point Likert scale) โดยแสดงระดับของความคิดเห็นตามคะแนนที่ให้ดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉยๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปรผลข้อมูลระดับความคิดเห็นจะเป็นการจัดเกณฑ์ตามชั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ตามการคำนวณด้านล่าง

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8 \text{ คะแนน}$$

จากการคำนวณทำให้ทราบการจัดกลุ่มของระดับความเห็นจากคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นข้างต้นว่าช่วงคะแนนเท่าใดบ่งบอกถึงระดับการยอมรับเท่าใด ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเฉยๆ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

ทั้งนี้การเก็บข้อมูลจะเก็บจากการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ให้นักบัญชีในประชากรตัวอย่างแบบสุ่มจนครบจำนวนอย่างน้อย 138 คนตามการคำนวณขนาดของการสุ่มตัวอย่าง

Ref. code: 25666633140147HFV

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ถูกนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมมาจากแบบสอบถามออนไลน์หลังจากตรวจสอบคัดกรองตัวเลือกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักบัญชีที่งานมีความเกี่ยวข้องกับ การใช้งานเทคโนโลยี RPA เพื่อคัดแยกข้อมูลที่ไม่ตรงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายออกก่อนการนำมาวิเคราะห์ โดยมีการวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน 2 แบบดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สำหรับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุและอายุงานจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีทุกตัวแปรและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA จะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยข้อมูลคะแนนจากแบบสอบถามเพื่อทราบระดับการยอมรับและการรับรู้ปัจจัยตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตัวแปร

3.4.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และทิศทางระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยง ต่อตัวแปรตาม การยอมรับการใช้เทคโนโลยี RPA เพื่อตรวจสอบสมมติฐานเรื่องอิทธิพลของปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี RPA จะวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยก่อนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว จะมีการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

Ref. code: 25666633140147HFV

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 139 คน จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาคำนวณค่าทางสถิติเพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยได้ทำการวิเคราะห์ต่างๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การทดสอบความตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย

4.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA

4.4 การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

4.1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเก็บรวมรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีซึ่งหลังจากการคัดกรองชุดข้อมูลที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงชุดข้อมูลที่เป็นค่าผิดปกติ (Outlier) ออกแล้ว เหลือจำนวนทั้งสิ้น 139 คน โดยมีการแจกแจงข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	120	86.33
ชาย	13	9.35
เพศทางเลือก	6	4.32
รวม	139	100.0
อายุ (ปี)		
20-29 ปี	33	23.74
30-39 ปี	77	55.39
40-49 ปี	21	15.11
50-59 ปี	8	5.76
รวม	139	100.0

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.72
ปริญญาตรี	65	46.76
ปริญญาโท	73	52.52
รวม	139	100.00
ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงิน (ปี)		
1-9 ปี	83	59.71
10-19 ปี	42	30.22
20 ปีขึ้นไป	14	10.07
รวม	139	100.00
ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับผู้จัดการ	15	10.79
ระดับพนักงานซีเนียร์	32	23.02
ระดับพนักงานจูเนียร์	92	66.19
รวม	139	100.00
ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA (ปี)		
น้อยกว่า 1 ปี	18	12.95
ระหว่าง 1-2 ปี	39	28.06
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	32	23.02
3 ปีขึ้นไป	50	35.97
รวม	139	100.00
ลักษณะงาน		
บัญชีงบการเงิน	41	29.50
บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้	36	25.90
บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้	45	32.37
บัญชีภาษี	9	6.47
ธุรกรรมรับจ่ายเงิน	8	5.76
รวม	139	100.00

Ref. code: 25666633140147HFV

จากตารางที่ 4.1 สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักบัญชีเพศหญิง (ร้อยละ 86.33) โดยช่วงอายุที่ตอบคำถามมากที่สุด คือ อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 55.39) มีระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินที่ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-9 ปี (ร้อยละ 59.71) ประมาณครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 52.52) ส่วนที่เหลืออีกประมาณครึ่งหนึ่งเป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.76) โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับจูเนียร์ (ร้อยละ 66.19) และมีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA มากกว่า 2 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 58.99) ในส่วนของสัดส่วนลักษณะงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้ (ร้อยละ 32.37) รองลงมาคือบัญชีงบการเงิน (ร้อยละ 29.50) และบัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ (ร้อยละ 25.90)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 7 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงิน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และลักษณะงาน กับระดับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี RPA หรือเรียกว่าระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA รวมถึงกลุ่มของตัวแปรอิสระเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มคุณลักษณะทั่วไปว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มหรือไม่ สำหรับค้นหาคุณลักษณะทั่วไปที่อาจมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือตัวแปรอิสระและมีศักยภาพเป็นตัวแปรควบคุม ด้วยการทดสอบ One-way Analysis of Variance (ANOVA) หรือ F-test และ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.13

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ตัวแปร	อายุของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย				ANOVA	
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59ปี	F	Sig.
UI	4.08	4.14	4.15	4.25	0.21	0.887
PU	4.29	4.26	4.24	4.53	0.56	0.643
PE	4.02	4.09	4.10	4.19	0.23	0.876
SI	4.43	4.47	4.49	4.66	0.34	0.798
FC	4.07	4.13	4.16	4.48	1.11	0.349
R	2.51	2.45	2.13	1.94	2.36	0.075

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการทดสอบด้วย One-way ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) ระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) ระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ตัวแปร	เพศของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย			ANOVA	
	ผู้หญิง	ผู้ชาย	เพศทางเลือก	F	Sig.
UI	4.15	4.15	3.83	0.91	0.406
PU	4.29	4.34	3.93	1.17	0.314
PE	4.08	4.17	3.88	0.58	0.562
SI	4.50	4.38	4.04	2.10	0.127
FC	4.13	4.35	3.90	1.49	0.229
R	2.39	2.19	2.63	0.76	0.469

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) ระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) ระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ t-test ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ตัวแปร	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย		t-test	
	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	ปริญญาโท	t	Sig.
UI	4.16	4.11	0.48	0.890
PU	4.28	4.27	0.14	0.458
PE	4.05	4.12	-0.75	0.463
SI	4.44	4.51	-0.74	0.595
FC	4.17	4.12	0.53	0.036*
R	2.52	2.26	2.12	0.630

Ref. code: 25666633140147HFV

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการทดสอบ t-test พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) ระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) ระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) ไม่แตกต่างกัน แต่มีระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า นักบัญชีที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงต่ำกว่านักบัญชีที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ตัวแปร	ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย			ANOVA	
	1-9 ปี	10-19 ปี	20 ปีขึ้นไป	F	Sig.
UI	4.11	4.13	4.34	1.06	0.351
PU	4.25	4.27	4.44	0.65	0.523
PE	4.08	4.05	4.21	0.47	0.628
SI	4.43	4.51	4.61	0.72	0.491
FC	4.09	4.12	4.49	3.00	0.053
R	2.49	2.34	1.88	4.53	0.012*

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินแตกต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) ระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) ระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) ไม่แตกต่างกัน แต่มีระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ต่อไปดังตารางที่ 4.6

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.6

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามและการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงิน	1-9 ปี	10-19 ปี	20 ปีขึ้นไป
1-9 ปี	-	0.260	0.004*
10-19 ปี		-	0.039*
20 ปีขึ้นไป			-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (p-value < 0.05)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) แตกต่างจากระยะเวลาทำงานบัญชีการเงิน 1-9 ปีและ 10-19 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยนักบัญชีที่มีระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงต่ำกว่านักบัญชีที่มีระยะเวลาทำงานบัญชีการเงิน 1-19 ปี

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ตัวแปร	ระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย			ANOVA	
	จูเนียร์	ซีเนียร์	ผู้จัดการ	F	Sig.
UI	4.15	4.02	4.30	1.42	0.246
PU	4.27	4.21	4.48	1.15	0.320
PE	4.06	4.05	4.27	0.91	0.406
SI	4.41	4.58	4.62	1.55	0.216
FC	4.11	4.11	4.39	1.60	0.205
R	2.44	2.39	2.02	2.18	0.117

Ref. code: 25666633140147HFV

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) ระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) ระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ตัวแปร	ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย				ANOVA	
	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-2 ปี	มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	3 ปีขึ้นไป	F	Sig.
UI	4.19	4.09	4.23	4.09	0.54	0.656
PU	4.31	4.33	4.26	4.24	0.21	0.888
PE	4.01	4.07	4.06	4.13	0.23	0.878
SI	4.28	4.43	4.57	4.52	1.19	0.315
FC	3.82	4.25	4.09	4.20	2.68	0.049*
R	2.51	2.38	2.48	2.29	0.65	0.587

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) ระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) ระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) ไม่แตกต่างกัน แต่มีระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ต่อไปดังตารางที่ 4.9

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.9

แสดงผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC)

ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA	น้อยกว่า 1 ปี	ระหว่าง 1-2 ปี	มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	3 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	-	0.009*	0.101	0.015*
ระหว่าง 1-2 ปี		-	0.255	0.699
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี			-	0.402
3 ปีขึ้นไป				-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (p-value < 0.05)

จากตารางที่ 4.9 พบว่านักบัญชีที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ระหว่าง 1-2 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) แตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยนักบัญชีที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ระหว่าง 1-2 ปีและ 3 ปีขึ้นไป มีระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) สูงกว่านักบัญชีที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ยและผลการทดสอบ One-way ANOVA ระหว่างลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) อิทธิพลจากสังคม (SI) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) และการรับรู้ความเสี่ยง (R)

ตัวแปร	ลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าเฉลี่ย					ANOVA	
	บัญชีงบการเงิน	บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้	บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้	บัญชีภาษี	ธุรกรรมรับจ่ายเงิน	F	Sig.
UI	4.15	4.10	4.22	4.22	3.66	1.85	0.123
PU	4.36	4.19	4.36	4.42	3.60	3.84	0.005*
PE	4.16	4.00	4.11	4.25	3.69	1.67	0.160
SI	4.70	4.35	4.49	4.53	3.66	7.36	0.000*
FC	4.29	3.95	4.19	4.47	3.58	5.03	0.001*
R	2.33	2.39	2.36	2.19	3.00	1.63	0.170

Ref. code: 25666633140147HFV

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการทดสอบ One-way ANOVA ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานต่างกัน มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE) และระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) ไม่แตกต่างกัน แต่มีระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) และระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ต่อไปดังตารางที่ 4.11-4.13

ตารางที่ 4.11

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของลักษณะงานและการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)

ลักษณะงาน	บัญชีงบการเงิน	บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้	บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้	บัญชีภาษี	ธุรกรรมรับจ่ายเงิน
บัญชีงบการเงิน	-	0.190	0.993	0.764	0.001*
บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้		-	0.183	0.271	0.007*
บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้			-	0.759	0.000*
บัญชีภาษี				-	0.003*
ธุรกรรมรับจ่ายเงิน					-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (p-value < 0.05)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้และบัญชีภาษี มีระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) แตกต่างจากลักษณะงานธุรกรรมรับจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยลักษณะงานธุรกรรมรับจ่ายเงิน มีระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) ต่ำกว่าลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้และบัญชีภาษี

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.12

แสดงผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของลักษณะงานและอิทธิพลจากสังคม (SI)

ลักษณะงาน	บัญชีงบการเงิน	บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้	บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้	บัญชีภาษี	ธุรกรรมรับจ่ายเงิน
บัญชีงบการเงิน	-	0.004*	0.069	0.369	0.000*
บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้		-	0.232	0.374	0.001*
บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้			-	0.862	0.000*
บัญชีภาษี				-	0.001*
ธุรกรรมรับจ่ายเงิน					-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (p-value < 0.05)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้และบัญชีภาษี มีระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) แตกต่างจากธุรกรรมรับจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้และบัญชีภาษีมีระดับอิทธิพลจากสังคม (SI) สูงกว่าลักษณะงานธุรกรรมรับจ่ายเงิน

ตารางที่ 4.13

แสดงผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ของลักษณะงานและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC)

ลักษณะงาน	บัญชีงบการเงิน	บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้	บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้	บัญชีภาษี	ธุรกรรมรับจ่ายเงิน
บัญชีงบการเงิน	-	0.007*	0.407	0.368	0.001*
บัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้		-	0.047*	0.011*	0.077
บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้			-	0.163	0.003*
บัญชีภาษี				-	0.001*
ธุรกรรมรับจ่ายเงิน					-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (p-value < 0.05)

Ref. code: 25666633140147HFV

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้และบัญชีภาษี มีระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) แตกต่างจากลักษณะงานบัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้และธุรกรรมรับจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้และบัญชีภาษีมีระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) สูงกว่าลักษณะงานต้นทุน รายได้และลูกหนี้และธุรกรรมรับจ่ายเงิน

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.2-4.13 พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 7 คุณลักษณะอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงิน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และลักษณะงานนั้น มีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI) เป็นเอกภาพ ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่พบว่าระดับการศึกษาและระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้ความเสี่ยง (R) แตกต่างกัน ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) แตกต่างกัน และลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) อิทธิพลจากสังคม (SI) และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC) แตกต่างกันจึงพบความเป็นไปได้ของตัวแปรที่มีศักยภาพเป็นตัวแปรควบคุมในกลุ่มคุณลักษณะทั่วไปเหล่านี้ ซึ่งตัวแปรที่อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจากการทดสอบเกณฑ์เงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจะถูกนำมาพิจารณาในวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไป

4.2 การทดสอบความตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัยเพื่อยืนยันความสอดคล้องกันทั้งในเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้าง

4.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย

4.2.1.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยร่างแบบสอบถามได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่านด้วยการพิจารณาให้คะแนน -1, 0 และ 1 ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจถึงความสอดคล้องระหว่างคำถามตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจถึงความสอดคล้องระหว่างคำถามตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

Ref. code: 25666633140147HFV

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจถึงความไม่สอดคล้องระหว่างคำถามตัวชี้วัดกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

โดยข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ถือว่าคำถามนั้นใช้ได้ ดังที่แสดงผลการตรวจสอบไว้ในตารางที่ 4.14 พบว่า ค่า IOC ทุกข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 ดังนั้นถือว่าทุกข้อคำถามสามารถใช้ได้

ตารางที่ 4.14

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญท่านที่										ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม												
1. เพศ - หญิง - ชาย - เพศทางเลือก	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. อายุ (โปรดระบุเป็นตัวเลข) ปี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา - ต่ำว่าปริญญาตรี - ปริญญาตรี - ปริญญาโท - ปริญญาเอก	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. จำนวนปีประสบการณ์ทำงานในสาขาบัญชี (โปรดระบุเป็นตัวเลข ปี)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. ระดับตำแหน่งงาน - ระดับสูงกว่าผู้จัดการ - ระดับผู้จัดการ - ระดับพนักงานซีเนียร์ - ระดับพนักงานจูเนียร์	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.14

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญท่านที่										ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
6. ส่วนงานบัญชีที่ท่านรับผิดชอบหรือเคยรับผิดชอบในอดีต มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน - ใช่ - ไม่ใช่	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. ท่านมีประสบการณ์ทำงานกับ RPA เป็นระยะเวลาเท่าใด - น้อยกว่า 1 ปี - ระหว่าง 1-2 ปี - มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี - 3 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในบริบทงานบัญชี โดยผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี RPA แต่ละตัวแปร อ้างอิงตามระดับมาตรวัดลิเคอร์ท 5 คะแนน (The 5-point Likert scale) ตามระดับของความเห็นดังต่อไปนี้ **คะแนน ระดับความคิดเห็น** 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 เห็นด้วย 3 เฉยๆ 2 ไม่เห็นด้วย 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง												
ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) จำนวน 5 ข้อ												
1. เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานบัญชีของฉัน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. การใช้เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้ง่ายขึ้น	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.14

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญท่านที่										ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
4. ฉันเชื่อว่าการใช้ RPA จะมีผลต่อความสำเร็จในงานบัญชีของฉัน	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0.80	ใช้ได้
5. เทคโนโลยี RPA ช่วยตรวจสอบและลดข้อผิดพลาดในงานบัญชีของฉัน	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.90	ใช้ได้
ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จำนวน 4 ข้อ												
6. การเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ไม่ยากสำหรับฉัน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. การใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.90	ใช้ได้
8. ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (เช่น กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9. ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถใช้งานเทคโนโลยี RPA ให้ทำงานตามที่ต้องการได้ดี	1	1	1	1	1	1	-1	0	1	1	0.70	ใช้ได้
ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม (Social influence) จำนวน 4 ข้อ												
10. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันคาดหวังให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันแนะนำให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12. องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.90	ใช้ได้
13. โดยทั่วไปแล้วกลุ่มองค์กรและผู้บริหารของฉันมีนโยบายการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.90	ใช้ได้

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.14

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญท่านที่										ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) จำนวน 5 ข้อ												
14. ฉันมีทรัพยากรต่างๆ ที่เหมาะสมในการเริ่มต้นใช้เทคโนโลยี RPA	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.90	ใช้ได้
15. มีการฝึกอบรม (เช่น Workshop) หรือการสนับสนุนที่จำเป็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ที่ฉันสามารถเข้าถึงได้	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.90	ใช้ได้
16. ฉันได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17. ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาติดขัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ในงาน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA สามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างควบคู่กันได้ดี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) จำนวน 4 ข้อ												
19. ฉันไม่ค่อยเชื่อมั่นในการทำงานของเทคโนโลยี RPA	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	0.80	ใช้ได้
20. ฉันรู้สึกกลัวและรู้สึกลำบากเพื่อเรียนรู้ถึงวิธีการใช้เทคโนโลยี RPA และงานที่เปลี่ยนไป	1	1	1	1	1	1	-1	1	1	1	0.80	ใช้ได้
21. ฉันมีความกังวลว่างานของฉันจะถูกแทนที่โดยเทคโนโลยี RPA ในที่สุด	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	ใช้ได้
การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (RPA Use Intention) จำนวน 4 ข้อ												
23. ฉันตั้งใจจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีต่อๆ ไปในอนาคต	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
24. ฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.14

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญท่านที่										ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
25. ฉันรู้สึกว่าน่าจะเป็นเรื่องยากที่จะเลิกใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน หลังจากมีการนำมาใช้แล้ว	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
26. ฉันจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

4.2.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และค่า Bartlett’s test of Sphericity เพื่อประเมินความเหมาะสมของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15

ค่า KMO และ Bartlett’s test of Sphericity ของตัวแปรอิสระ

KMO and Bartlett's test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.909
Bartlett's test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2134
	df	231
	Sig.	0.000*

พบว่า ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระมีค่า KMO เท่ากับ 0.909 เมื่ออ้างอิงจาก Kim and Mueller (1978) ว่าค่า KMO ที่สูงกว่า 0.8 ให้ถือว่าข้อมูลตัวแปรเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) นอกจากนี้ ผลการทดสอบ Bartlett's test of Sphericity แสดงค่า Chi-Square เท่ากับ 2134 และค่า df (degrees of freedom) ที่ 231 โดยที่ค่า p-value = 0.000 < 0.05 ชี้ให้เห็นว่าตัวแปรในชุดข้อมูลมีความเกี่ยวข้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสนับสนุนความเหมาะสมในการทำการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป ดังที่แสดงผลอยู่ในตารางที่ 4.16-4.21 โดยผู้วิจัยใช้การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก

Ref. code: 25666633140147HFV

(Principal Component Analysis: PCA) ด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของตัวแปรที่มีค่าเข้าใกล้ 1 ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ที่สูงกับองค์ประกอบหลักในโครงสร้างเดียวกัน เมื่ออ้างอิงจาก Hair et al. (1995) ว่าที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 120 คนควรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเกินกว่า 0.50 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ควรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเกินกว่า 0.45 กล่าวคือ ในการศึกษาครั้งนี้ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรเกินกว่าช่วง 0.45-0.50 จึงจะถือว่าเหมาะสม จากการทดสอบพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรทุกตัวมีค่าระหว่าง 0.629-0.919 ซึ่งอยู่ในช่วงที่เหมาะสมจึงสามารถบ่งชี้ว่าตัวแปรในกลุ่มเหมาะสมที่จะนำไปสร้างองค์ประกอบหลักเพื่อใช้เป็นตัวแทนในการวิเคราะห์ต่อไป

ตารางที่ 4.16

ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์

ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) จำนวน 5 ข้อ	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	0.886
2. เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานบัญชีของฉัน	0.833
3. การใช้เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้ง่ายขึ้น	0.891
4. ฉันเชื่อว่าการใช้ RPA จะมีผลต่อความสำเร็จในงานบัญชีของฉัน	0.839
5. เทคโนโลยี RPA ช่วยตรวจสอบและลดข้อผิดพลาดในงานบัญชีของฉัน	0.840

ตารางที่ 4.17

ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จำนวน 4 ข้อ	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. การเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ไม่ยากสำหรับฉัน	0.882
2. การใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	0.865
3. ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (เช่น กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)	0.775
4. ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถใช้งานเทคโนโลยี RPA ให้ทำงานตามที่ต้องการได้ดี	0.779

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.18

ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยอิทธิพลจากสังคม

ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม (Social influence) จำนวน 4 ข้อ	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันคาดหวังให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0.904
2. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันแนะนำให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0.919
3. องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น	0.895
4. โดยทั่วไปแล้วกลุ่มองค์กรและผู้บริหารของฉันมีนโยบายการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0.889

ตารางที่ 4.19

ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก

ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) จำนวน 5 ข้อ	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. ฉันมีทรัพยากรต่างๆ ที่เหมาะสมในการเริ่มต้นใช้เทคโนโลยี RPA	0.841
2. มีการฝึกอบรม (เช่น Workshop) หรือการสนับสนุนที่จำเป็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ที่ฉันสามารถเข้าถึงได้	0.839
3. ฉันได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0.871
4. ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาติดขัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ในงาน	0.790
5. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA สามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างควบคู่กันได้ดี	0.680

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.20

ข้อมูล Component Matrix ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) จำนวน 4 ข้อ	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. ฉันไม่ค่อยเชื่อมั่นในการทำงานของเทคโนโลยี RPA	0.815
2. ฉันรู้สึกกลัวและรู้สึกลำบากเพื่อเรียนรู้ถึงวิธีการใช้เทคโนโลยี RPA และงานที่เปลี่ยนไป	0.828
3. ฉันมีความกังวลว่างานของฉันจะถูกแทนที่โดยเทคโนโลยี RPA ในที่สุด	0.629
4. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน	0.793

ตารางที่ 4.21

ข้อมูล Component Matrix ของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA

การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (RPA Use Intention) จำนวน 4 ข้อ	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. ฉันตั้งใจจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีต่อๆ ไปในอนาคต	0.797
2. ฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน	0.859
3. ฉันรู้สึกว่าน่าจะเป็นเรื่องยากที่จะเลิกใช้เทคโนโลยี RPA ในงานหลังจากมีการนำมาใช้แล้ว	0.656
4. ฉันจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0.879

4.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการพิจารณาค่า Cronbach’s alpha เพื่อวัดเสถียรภาพ (Consistency) ของเกณฑ์การวัดว่ามีความสอดคล้องกัน โดยค่า Cronbach’s alpha ที่เข้าใกล้ 1 จะบ่งบอกถึงความมีเสถียรภาพของเกณฑ์การวัดซึ่งส่งผลให้เกณฑ์การวัดมีความน่าเชื่อถือสูง ทั้งนี้ เมื่ออ้างอิงจาก Cortina (1993) ว่าค่า Cronbach’s alpha ที่ยอมรับได้ควรจะสูงกว่า 0.700

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.22

ค่า Cronbach's alpha ของแต่ละตัวแปร

ปัจจัย	จำนวนคำถาม	Cronbach's alpha
ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์	5	0.909
ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4	0.845
ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม	4	0.923
ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	5	0.864
ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง	4	0.764
การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA	4	0.792
รวม	26	0.876

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่า Cronbach's alpha ของทุกปัจจัยมีค่าระหว่าง 0.764-0.923 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม

4.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA

ข้อมูลปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี RPA ทุกตัวแปรและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง 139 คน ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยการหาความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทราบระดับการยอมรับตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตัวแปร ดังตารางที่ 4.23-4.28

ตารางที่ 4.23

ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์

คำถาม	ความถี่ของคะแนน (คน)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
	1	2	3	4	5			
ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) จำนวน 5 ข้อ								
1. เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	0	2	8	75	54	4.30	0.644	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.23

ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (ต่อ)

คำถาม	ความถี่ของคะแนน (คน)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
	1	2	3	4	5			
2. เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานบัญชีของฉัน	0	1	8	63	67	4.41	0.635	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. การใช้เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้ง่ายขึ้น	0	2	12	73	52	4.26	0.674	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ฉันเชื่อว่าการใช้ RPA จะมีผลต่อความสำเร็จในงานบัญชีของฉัน	0	2	17	73	47	4.19	0.697	เห็นด้วย
5. เทคโนโลยี RPA ช่วยตรวจสอบและลดข้อผิดพลาดในงานบัญชีของฉัน	0	2	16	69	52	4.23	0.705	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม						4.28	0.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ในภาพรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA ซึ่งหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานในระดับที่สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.28 คะแนน และปัจจัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.41 คะแนน คือ เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานบัญชีของฉัน

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.24

ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

คำถาม	ความถี่ของคะแนน (คน)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
	1	2	3	4	5			
ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จำนวน 4 ข้อ								
1. การเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ไม่ยากสำหรับฉัน	0	4	15	83	37	4.10	0.695	เห็นด้วย
2. การใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	0	4	27	80	28	3.95	0.715	เห็นด้วย
3. ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (เช่น กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)	0	1	9	80	49	4.27	0.612	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถใช้งานเทคโนโลยี RPA ให้ทำงานตามที่ต้องการได้ดี	0	3	23	83	30	4.01	0.686	เห็นด้วย
รวม						4.08	0.69	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ในภาพรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ซึ่งหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานใช้เทคโนโลยี RPA ในงานในระดับที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.08 คะแนน และปัจจัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.27 คะแนน คือ ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (เช่น กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.25

แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยอิทธิพลจากสังคม

คำถาม	ความถี่ของคะแนน (คน)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
	1	2	3	4	5			
ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม (Social influence) จำนวน 4 ข้อ								
1. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันคาดหวังให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0	2	4	60	73	4.47	0.629	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันแนะนำให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0	2	4	69	64	4.40	0.622	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น	0	2	4	51	82	4.53	0.629	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. โดยทั่วไปแล้วกลุ่มองค์กรและผู้บริหารของฉันมีนโยบายการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0	2	5	55	77	4.49	0.641	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม						4.47	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ในภาพรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับอิทธิพลจากสังคมในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ซึ่งหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงอิทธิพลจากสังคมที่ส่งผลต่อการใช้งานใช้เทคโนโลยี RPA ในงานในระดับที่สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.47 คะแนน และปัจจัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.53 คะแนน คือ องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.26

ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก

คำถาม	ความถี่ของคะแนน (คน)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
	1	2	3	4	5			
ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) จำนวน 5 ข้อ								
1. ฉันมีทรัพยากรต่างๆ ที่เหมาะสมในการเริ่มต้นใช้เทคโนโลยี RPA	0	2	13	76	48	4.22	0.671	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. มีการฝึกอบรม (เช่น Workshop) หรือการสนับสนุนที่จำเป็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ที่ฉันสามารถเข้าถึงได้	0	6	20	74	39	4.05	0.774	เห็นด้วย
3. ฉันได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0	6	23	77	33	3.99	0.761	เห็นด้วย
4. ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาติดขัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ในงาน	0	2	7	77	53	4.30	0.633	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA สามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างควบคู่กันได้ดี	1	2	12	86	38	4.14	0.683	เห็นด้วย
รวม						4.14	0.71	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ในภาพรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ซึ่งหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่ามีการอำนวยความสะดวกในใช้งานใช้เทคโนโลยี RPA ในงานในระดับที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่

Ref. code: 25666633140147HFV

4.14 คะแนน และปัจจัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.30 คะแนน คือ ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาติดขัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ในงาน

ตารางที่ 4.27

แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง

คำถาม	ความถี่ของคะแนน (คน)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
	1	2	3	4	5			
ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) จำนวน 4 ข้อ								
1. ฉันไม่ค่อยเชื่อมั่นในการทำงานของเทคโนโลยี RPA	30	49	48	9	3	2.32	0.957	ไม่เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกกลัวและรู้สึกลำบากเพื่อเรียนรู้ถึงวิธีการใช้เทคโนโลยี RPA และงานที่เปลี่ยนไป	32	47	45	14	1	2.32	0.963	ไม่เห็นด้วย
3. ฉันมีความกังวลว่างานของฉันจะถูกแทนที่โดยเทคโนโลยี RPA ในทีสุด	24	29	51	35	0	2.70	1.033	เฉยๆ
4. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน	32	59	38	8	2	2.20	0.910	ไม่เห็นด้วย
รวม						2.38	0.98	ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ในภาพรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ซึ่งหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยว่าการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานมีความเสี่ยง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.38 คะแนน และปัจจัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 2.20 คะแนน คือ ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.28

ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคิดเห็นของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA

คำถาม	ความถี่ของคะแนน (คน)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
	1	2	3	4	5			
การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (RPA Use Intention) จำนวน 4 ข้อ								
1. ฉันตั้งใจจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีต่อๆ ไปในอนาคต	0	2	12	88	37	4.15	0.625	เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน	0	3	12	84	40	4.16	0.662	เห็นด้วย
3. ฉันรู้สึกว่าน่าจะเป็นเรื่องยากที่จะเลิกใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน หลังจากมีการนำมาใช้แล้ว	2	5	21	61	50	4.09	0.884	เห็นด้วย
4. ฉันจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี	0	2	15	83	39	4.14	0.655	เห็นด้วย
รวม						4.14	0.71	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ในภาพรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ซึ่งหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานในระดับที่สูง กล่าวคือ ยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.14 คะแนน และปัจจัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.16 คะแนน คือ ฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน

4.4 การรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

4.4.1 การตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) คือการตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล (Outliers) การตรวจสอบการกระจายตัวตามปกติ (Normal Distribution) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) โดยมีการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Ref. code: 25666633140147HFV

4.4.1.1 การตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล (Outliers)

ผู้วิจัยได้ทำการคัดกรองชุดข้อมูลที่มีค่าผิดปกติออกไปแล้วในขั้นตอนการเตรียมข้อมูลและได้พิจารณาค่า Cook's Distance เพื่อตรวจสอบค่าผิดปกติอีกครั้งดังข้อมูลในตารางที่ 4.29 พบว่า ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่มีค่าผิดปกติ

ตารางที่ 4.29

ค่า Cook's Distance

ตรวจสอบค่าผิดปกติ	จำนวน (คน)	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
ค่า cook's distance	139	0.0000	0.1728	0.0087

4.4.1.2 การตรวจสอบการกระจายตัวตามปกติ (Normal Distribution)

ผู้วิจัยทดสอบการกระจายตัวตามปกติ (Normal Distribution) โดยการพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลแต่ละตัวแปร โดยอ้างอิงเกณฑ์จาก Kendall et al. (1987) ว่าค่าความเบ้ไม่ควรเกิน ± 2 และค่าความโด่งไม่ควรเกิน ± 5 จึงจะถือว่าข้อมูลนั้นมีการกระจายตัวปกติ จากนั้นได้พิจารณาค่า Statistic ในตารางที่ 4.30 พบว่าทุกตัวแปรที่จะนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในสมการถดถอยอยู่ในเกณฑ์การกระจายตัวตามปกติ ตัวแปรที่ไม่อยู่ในเกณฑ์จะไม่นำมารวมวิเคราะห์

ตารางที่ 4.30

ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

ปัจจัย	ความเบ้ (Skewness)		ความโด่ง (Kurtosis)	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
การรับรู้ถึงประโยชน์	-0.695	0.206	1.111	0.408
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	-0.286	0.206	0.941	0.408
อิทธิพลจากสังคม	-1.426	0.206	3.613	0.408
เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	-0.478	0.206	0.91	0.408
การรับรู้ความเสี่ยง	-0.201	0.206	-0.525	0.408
ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA	-0.591	0.206	-1.675	0.408
ลักษณะงาน	0.886	0.206	-1.123	0.408

Ref. code: 25666633140147HFV

4.4.1.3 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity)

ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการพิจารณาค่าสถิติ Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ดังตารางที่ 4.31 โดยอ้างอิงเกณฑ์ของค่า VIF ที่เหมาะสมของ Belsley (1991) ว่าค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 หมายถึงตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาเรื่องการมีความสัมพันธ์กันเอง และอ้างอิงเกณฑ์ค่า Tolerance ที่เหมาะสมของ Foxall and Yani-de-Soriano (2005) ว่าค่า Tolerance ควรมากกว่า 0.1 จึงหมายถึง ตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาเรื่องการมีความสัมพันธ์กันเอง

จากการพิจารณาตารางที่ 4.31 พบว่า ค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ 0.315 ซึ่งมากกว่า 0.1 และค่า VIF มีค่ามากที่สุดเท่ากับ 3.172 ซึ่งน้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกัน กล่าวคือ ไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Non-Multicollinearity)

ตารางที่ 4.31

ค่าสถิติ Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

ปัจจัย	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
การรับรู้ถึงประโยชน์	0.402	2.491
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.401	2.492
อิทธิพลจากสังคม	0.508	1.970
เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	0.315	3.172
การรับรู้ความเสี่ยง	0.726	1.377
ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA	0.873	1.146
ลักษณะงาน	0.852	1.174

4.4.1.4 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการพิจารณาค่าสถิติ Pearson's Correlation Coefficients (r) ดังตารางที่ 4.32 ซึ่งบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ โดย r จะมีค่าอยู่ระหว่าง ± 1 เมื่อมีค่าเข้าใกล้ 1 หรือ -1 หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูง ในทางกลับกันเมื่อมีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันต่ำ ทั้งนี้ไม่พบตัวแปรคู่ใดที่มีค่า r มากกว่า 0.71 แสดงว่าไม่พบปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกัน

Ref. code: 25666633140147HFV

ตารางที่ 4.32

ค่า Pearson's Correlation Matrix

ตัวแปร	PU	PE	SI	FC	R	UI
การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)	1					
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PE)	0.668*	1				
อิทธิพลจากสังคม (SI)	0.590*	0.459*	1			
เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (FC)	0.652*	0.704*	0.652*	1		
การรับรู้ความเสี่ยง R	-0.483*	-0.442*	-0.267*	-0.348*	1	
การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (UI)	0.670*	0.623*	0.561*	0.598*	-0.432*	1

* มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (p-value < 0.01)

4.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานและการอภิปรายผล

สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) นี้ ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ 5 ตัว ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยงมาทดสอบสมมติฐานการวิจัย 5 ข้อที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) ที่กล่าวถึงในหัวข้อที่ 4.1 ผู้วิจัยนำตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และลักษณะงานมาเป็นตัวแปรควบคุมใน MRA ดังนี้

ตัวแปรควบคุมตัวที่ 1 คือระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ด้วยการสร้างเป็นตัวแปรหุ่น (dummy variable) โดยแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA น้อยกว่า 1 ปีและมากกว่า 2 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี (กำหนดค่า = 0) กลุ่มที่ 2 ได้แก่ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ระหว่าง 1-2 ปีและ 3 ปีขึ้นไป (กำหนดค่า = 1)

ส่วนตัวแปรควบคุมตัวที่ 2 คือลักษณะงาน โดยแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้ และบัญชีภาษี เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่ล้วนต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน มาตรฐานภาษีและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างในการลงรายการซึ่งส่งผลให้เงื่อนไขการใช้งานเทคโนโลยี RPA มีตรรกะที่ซับซ้อนมากกว่า อีกทั้งมาตรฐานและระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลกระทบกับการแก้ไขกระบวนการทำงานของเทคโนโลยี RPA บ่อยครั้งมากกว่า (กำหนดค่า = 0) ในขณะที่กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ลักษณะงานบัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ และธุรกรรมรับจ่ายเงินซึ่งเป็นลักษณะงานที่ไม่ค่อยมีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานและระเบียบที่บังคับใช้

Ref. code: 25666633140147HFV

จากภายนอกในการลงรายการทำให้ไม่ค่อยมีผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกระบวนการทำงานของเทคโนโลยี RPA มากนัก (กำหนดค่า = 1) โดยมีผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

ตารางที่ 4.33

โมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Model Summary)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.760	0.578	0.556	0.373

จากตารางที่ 4.33 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) เท่ากับ 0.578 หมายถึงตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปรประกอบกับตัวแปรควบคุม 2 ตัวแปรสามารถอธิบายการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ได้ร้อยละ 57.8 ส่วนที่เหลือร้อยละ 42.2 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4.34

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regress Analysis)

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
ค่าคงที่ (Constant)	0.980**	0.409	
การรับรู้ถึงประโยชน์	0.258**	0.087	0.265**
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.199**	0.090	0.199**
อิทธิพลจากสังคม	0.190**	0.078	0.192**
เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	0.175*	0.100	0.178*
การรับรู้ความเสี่ยง	-0.100**	0.050	-0.132**
ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA	-0.208	0.071	-0.179
ลักษณะงาน	0.118	0.074	0.098

** มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (p-value < 0.05)

* มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 (p-value < 0.10)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคมและการรับรู้ความเสี่ยง สามารถอธิบายการยอมรับการใช้งาน

Ref. code: 25666633140147HFV

เทคโนโลยี RPA ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกสามารถอธิบายการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยมีการสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

4.4.2.1 สมมติฐานที่ 1 (H1): การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมี p-value = 0.004 < 0.05, Beta = 0.265 ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่า Beta แล้วถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงมากและสูงที่สุดในบรรดาปัจจัยที่ศึกษา

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่บ่งชี้ว่าการที่พนักงานรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยี RPA ช่วยให้งานบัญชีในองค์รวมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น ส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งาน โดยผลการศึกษาสอดคล้องตามการศึกษาข้อมูลความคาดหวังที่สูงที่สุดของผู้ใช้งานเรื่องการนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้งานคือความคาดหวังในด้านประโยชน์และผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน โดยเฉพาะ Weterings (2020) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานสูงที่สุดในบรรดาปัจจัยอื่นเช่นกัน โดยประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยี RPA ประกอบด้วยความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานทั้งในด้านความรวดเร็วและความถูกต้อง อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องมากยิ่งขึ้นในสภาวะการแข่งขันในยุคดิจิทัลปัจจุบัน โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อปริมาณข้อมูลที่มากขึ้น

4.4.2.2 สมมติฐานที่ 2 (H2): การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมี p-value = 0.028 < 0.05, Beta = 0.199 ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่า Beta แล้วถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงรองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ในบรรดาปัจจัยที่ศึกษา

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่บ่งชี้ว่าการที่นักบัญชีรู้สึกว่าการใช้งาน RPA ในงานบัญชีนั้นไม่ยุ่งยากจนเกินไปและสามารถเรียนรู้ได้ง่ายส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งาน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องตามการศึกษาว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมักมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญโดยเฉพาะเมื่อเทคโนโลยีนั้นเป็นเทคโนโลยีใหม่ดังเช่น เทคโนโลยี RPA ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อาทิ Qu et al. (2022); Welch, Alade and Nichol (2020) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้นส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีในระดับสูงเช่นกัน โดยการที่นักบัญชีรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA ใช้งานได้ง่ายเป็นเพราะมีการออกแบบชุดคำสั่งที่ใช้งานง่าย มีขั้นตอน

Ref. code: 25666633140147HFV

การใช้งานที่ไม่ซับซ้อน เช่น การสั่งหุ่นยนต์ให้เริ่มกระบวนการทำงานด้วยชุดคำสั่งผ่านอีเมล์หรือการตั้งเวลาทำงานตามตารางเวลาไว้เป็นอัตโนมัติ (Batch) โดยนักบัญชีเจ้าของกระบวนการสามารถตรวจสอบผลการทำงานของหุ่นยนต์ได้ง่าย ทำให้ลดความซับซ้อนของการทำงานลงได้และไม่ต้องลงมือทำด้วยตัวเอง เป็นต้น

4.4.2.3 สมมติฐานที่ 3 (H3): อิทธิพลจากสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์พบว่าอิทธิพลจากสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมี p-value = 0.017 < 0.05, Beta = 0.192 ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่า Beta แล้วถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงรองลงมาเป็นอันดับที่ 3 ในบรรดาปัจจัยที่ศึกษา

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่บ่งชี้ว่าอิทธิพลของยุคการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและการผลักดันจากผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารผู้มีอิทธิพลที่คาดหวังให้พนักงานนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้ในองค์กรนั้นส่งผลให้มีการยอมรับการใช้งาน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องตามการศึกษาที่ว่าอิทธิพลจากสังคมมักมีส่วนสำคัญต่อการยอมรับ โดยเฉพาะในสภาวะแวดล้อมที่เป็นแกมบังคับ ดังเช่นการริเริ่มการใช้งานในองค์กร (Hartwick & Barki 1994; Venkatesh & Davis, 2000) ด้วยการที่ผู้บริหารในสายงานส่งเสริมการริเริ่มการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีการเงิน ตามทิศทางของยุคดิจิทัลและเป้าหมายการขยายศักยภาพธุรกิจ โดยมีการตั้งเป้าหมายในแต่ละกระบวนการริเริ่มเพื่อนำมาเชื่อมโยงกับประเมินผลงานของพนักงาน ทำให้เป็นการเร่งการกระตุ้นให้นักบัญชียอมรับและขยายขอบเขตการนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้งานในกระบวนการที่เหมาะสม

4.4.2.4 สมมติฐานที่ 4 (H4): เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.10 โดยมี p-value = 0.080 < 0.10, Beta = 0.178

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ซึ่งหมายความว่าในบริบทของงานบัญชีนี้ การถูกสนับสนุนโดยองค์กรให้มีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการใช้เทคโนโลยี RPA ในด้านต่างๆ มีนัยสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานมีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงาน โดยการศึกษาของ Venkatesh at el. (2003); Venkatesh & Davis, 2000) ระบุว่าเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกมีนัยสำคัญของอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานลดหลั่นลงมาเมื่อการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลสูงดังเช่นกรณีนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Welch, Alade and Nichol (2020) ที่ศึกษาการยอมรับระบบการเรียนรู้ผ่านมือถือ (Mobile Learning) แล้วยอมรับผลการศึกษาว่าเงื่อนไข

Ref. code: 25666633140147HFV

การอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 เมื่อพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลสูงมาก โดยเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวกที่นักบัญชีสามารถเข้าถึงได้มีหลายแง่มุม ได้แก่ การมีทรัพยากรที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานเชิงระบบออนไลน์เพื่อให้สะดวกในการเข้าถึงระบบ ฐานข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งในเชิงสนับสนุนยังมีทีม IT ที่พร้อมให้การสนับสนุน (Stand-by Support) ได้ทุกเมื่อเพื่อแก้ปัญหาที่ติดขัดเกี่ยวกับการใช้งานและให้คำปรึกษา ความรู้ที่จำเป็นอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมียังมีการฝึกอบรมเมื่อมีการขึ้นกระบวนการทำงาน RPA ใหม่ ทำให้นักบัญชีรู้สึกมั่นใจจากการอำนวยความสะดวกเหล่านี้และรู้สึกสบายใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี RPA ต่อเนื่องไป

4.4.2.5 สมมติฐานที่ 5 (H5): การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งาน RPA ในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมี p-value = 0.049 < 0.05, Beta = - 0.132

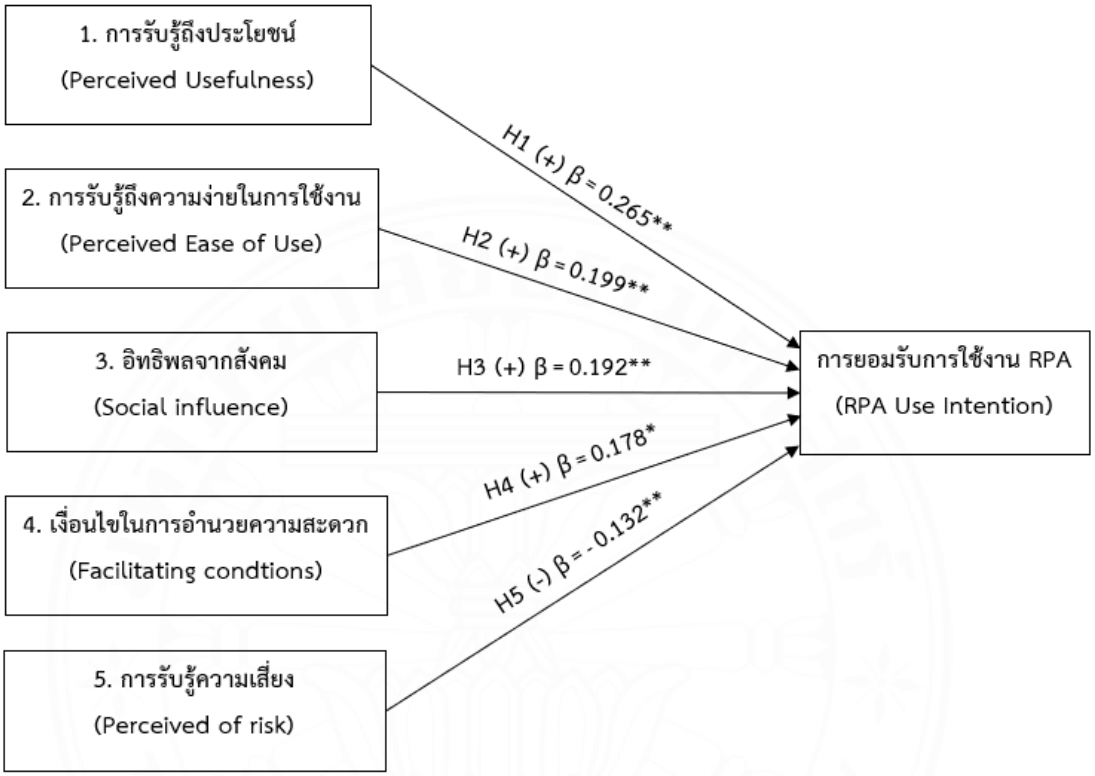
จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่บ่งชี้ว่าประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ที่นักบัญชีรับรู้ได้ในการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงาน เช่น ความกลัวและความกังวลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนไปเมื่อมีการใช้งานเทคโนโลยี RPA รวมถึงความกังวลในข้อผิดพลาดที่อาจเกิดได้จากการใช้งานเทคโนโลยี RPA จะส่งผลให้เกิดการต่อต้านการยอมรับ สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาว่าการรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้คนมักรับรู้เมื่อต้องทำการตัดสินใจ โดยปัจจัยความเสี่ยงนี้สามารถเชื่อมโยงในแต่ละด้านของปัจเจกบุคคลและบุคคลจะรับรู้ความเสี่ยงมาประเมินการตัดสินใจ (Jacoby & Kaplan, 1972)

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสามารถสรุปความสัมพันธ์ ดังภาพที่ 4.1

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาพที่ 4.1

การสรุปทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



** มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (p-value < 0.05)

* มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 (p-value < 0.10)

Ref. code: 25666633140147HFV

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชีเพื่อทราบถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชีและเป็นแนวทางเพื่อนำไปประยุกต์ในด้านการส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวให้นักบัญชียอมรับเทคโนโลยี RPA มาช่วยงานในระดับที่สูงขึ้นซึ่งทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการใช้เทคโนโลยี RPA เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นองค์ความรู้ให้กับผู้พัฒนาและให้บริการเทคโนโลยี RPA สำหรับการนำเสนอบริการที่สนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) อิทธิพลจากสังคม (Social influence) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) รวมถึงเพื่อออกแบบแบบสอบถามที่สอดคล้องกับการวัดตัวแปร (Measurement) ตามวัตถุประสงค์ จากนั้นจึงเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionaire) จากกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีซึ่งเป็นผู้ที่ใช้งานเทคโนโลยี RPA และนำข้อมูลดังกล่าวมาคัดกรองจำนวนทั้งสิ้น 139 คนเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แล้วจึงนำผลที่ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะถึงประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

สืบเนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ในยุคดิจิทัลที่องค์กรธุรกิจและรัฐบาลทั่วโลกมีการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้งานมากขึ้นเพื่อสร้างกระบวนการอัตโนมัติในงานที่มีกระบวนการเหมาะสมแก่การนำเทคโนโลยีนี้มาประยุกต์ใช้ โดยองค์กรธุรกิจและรัฐบาลเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีนี้เข้ามาช่วยงานคือเพิ่มศักยภาพของธุรกิจเพราะเป็นทั้งเทคโนโลยีที่ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้ตลาดการใช้งานเทคโนโลยีนี้ขยายกว้างมากขึ้น ซึ่งประเทศไทยก็อยู่ในช่วงของการนำเทคโนโลยีนี้เข้ามาประยุกต์ใช้เช่นกัน โดยหนึ่งในกระบวนการที่ได้รับ

Ref. code: 25666633140147HFV

ความนิยม ในการวางแผนนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยงานก็คืองานด้านบัญชีการเงิน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของนักบัญชีเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของนักบัญชีผู้ใช้งานซึ่งจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักบัญชีเพศหญิง (ร้อยละ 86.33) และอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 55.39) มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ร้อยละ 99.28) โดยกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 52.52) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานบัญชีการเงินช่วงไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 59.71) ตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานจูเนียร์ (ร้อยละ 66.19) ในด้านระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA 3 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 35.97) โดยมาจากหลากหลายลักษณะงานซึ่งลักษณะงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ลักษณะงานบัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้ (ร้อยละ 32.37) รองลงมาเป็นลักษณะงานบัญชีงบการเงิน (ร้อยละ 29.50) และลักษณะงานบัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้ (ร้อยละ 25.90)

เมื่อทำการทดสอบคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงิน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และลักษณะงาน กับระดับของตัวแปรตามคือการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA รวมถึงระดับของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยง เพื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับระหว่างกลุ่ม พบผลที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. อายุที่แตกต่างกัน มีระดับของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน

2. เพศที่แตกต่างกัน มีระดับของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม และเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ในขณะที่มีระดับของการรับรู้ความเสี่ยงแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า

Ref. code: 25666633140147HFV

4. ระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินที่แตกต่างกัน มีระดับของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคมและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ในขณะที่มีระดับของการรับรู้ความเสี่ยง แตกต่างกัน โดยระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงต่ำกว่านักบัญชีที่มีระยะเวลาทำงานบัญชีการเงินน้อยกว่า 20 ปี

5. ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก และการรับรู้ความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน

6. ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ที่แตกต่างกัน มีระดับของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม และการรับรู้ความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน ในขณะที่มีระดับของเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน โดยนักบัญชีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA ระหว่าง 1-2 ปีและ 3 ปีขึ้นไป มีระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกสูงกว่านักบัญชีที่มีระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA น้อยกว่า 1 ปีและมากกว่า 2 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี

7. ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีระดับของการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน ในขณะที่มีระดับของการรับรู้ถึงประโยชน์ อิทธิพลจากสังคมและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน โดยนักบัญชีในลักษณะงานอื่นมีระดับการรับรู้ถึงประโยชน์และอิทธิพลจากสังคมสูงกว่าลักษณะงานธุรกรรมรับจ่ายเงิน นอกจากนี้ นักบัญชีในลักษณะงานบัญชีงบการเงิน บัญชีรายการซื้อและเจ้าหนี้และบัญชีภาษีมีระดับเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกสูงกว่าลักษณะงานบัญชีต้นทุน รายได้และลูกหนี้และธุรกรรมรับจ่ายเงิน

5.1.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA และการยอมรับเทคโนโลยี RPA

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA สามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.47 จัดว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จึงทำให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอิทธิพลจากสังคมในระดับที่สูงมาก โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น

Ref. code: 25666633140147HFV

2. ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.28 จัดว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จึงทำให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงประโยชน์โดยรวมของการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในระดับที่สูงมาก โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานบัญชีของฉัน

3. ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.14 จัดว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย จึงทำให้เห็นได้ว่าผู้ตายแบบสอบถามมีระดับ เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในระดับที่สูง โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาติดขัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ในงาน

4. ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.08 จัดว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย จึงทำให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานในระดับที่สูง โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (เช่น กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)

5. ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 2.38 จัดว่าอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย จึงทำให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในระดับที่ต่ำ โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน

และจากการวิเคราะห์ระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA พบว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.14 จัดว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย จึงทำให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในระดับที่สูง โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน

5.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA และการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA 5 ปัจจัยกับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA โดยพิจารณาประกอบกับตัวแปรควบคุม 2 ปัจจัย คือ ระยะเวลาทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RPA และลักษณะงานตามรายละเอียดที่ได้อธิบายการจัดกลุ่มในบทที่ 4 พบว่าการศึกษานี้สามารถอธิบายการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ได้ร้อยละ 57.8 โดยมีการเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) จากมากไปน้อยซึ่งหมายถึงอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA จากมากไปน้อยได้ดังนี้

Ref. code: 25666633140147HFV

1. ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีสูงเป็นอันดับแรก โดยมีค่า Beta เป็นบวกเท่ากับ 0.265 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.004

2. ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีสูงเป็นลำดับที่ 2 โดยมีค่า Beta เป็นบวกเท่ากับ 0.199 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.028

3. ปัจจัยอิทธิพลจากสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีสูงเป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่า Beta เป็นบวกเท่ากับ 0.192 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.017

4. ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีสูงเป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่า Beta เป็นบวกเท่ากับ 0.178 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.080

5. ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีสูงเป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่า Beta เป็นลบเท่ากับ - 0.132 และค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.049

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA นี้ ผู้วิจัยได้ประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีต่างๆ และเลือกตัวแปรอิสระรวม 5 ปัจจัยมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA เพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจและส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยี RPA ของงานบัญชีในองค์กรต่างๆ โดยที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกและการรับรู้ความเสี่ยงนั้นล้วนส่งผลต่อทัศนคติการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีและสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ตามแนวทางดังนี้

5.2.1 การรับรู้ถึงประโยชน์

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี RPA มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มการยอมรับ องค์กรสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อเพิ่มความสำคัญของเน้นย้ำถึงประโยชน์ที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงของเทคโนโลยี RPA ต่อการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมในงานบัญชีการเงิน โดยอาจมีการสื่อสารจากทั้งช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงมีแหล่งที่มาจาก

Ref. code: 25666633140147HFV

ข้อมูลที่เชื่อถือได้หรือมาจากประสบการณ์จริง เป็นต้น เพราะการทำให้นักบัญชีรับรู้ได้ถึงประโยชน์จากการใช้งานจริงจะส่งเสริมให้เกิดการยอมรับการใช้งานที่เพิ่มขึ้น และเมื่อมีการประยุกต์ใช้เพิ่มขึ้นก็ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพที่ดีให้กับภาพรวมองค์กร

5.2.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี RPA มีส่วนสำคัญรองลงมาในการเพิ่มการยอมรับและมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเริ่มต้นหรือใช้งานเทคโนโลยี RPA อย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการทำให้เงื่อนไขกระบวนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน (Implement Condition) รวมถึงขั้นตอนการใช้งานเทคโนโลยี RPA นั้นเป็นเรื่องที่ง่าย ไม่เกินความสามารถของนักบัญชี โดยต้องมีการกำหนดภาระหน้าที่ที่สมดุลและมีการสนับสนุนเงื่อนไขการอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่องมาประกอบกันเสมอเพื่อให้นักบัญชีรู้สึกว่าเทคโนโลยีนี้สามารถใช้งานได้ง่าย

5.2.3 อิทธิพลจากสังคม

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าอิทธิพลที่มาจากสังคม เฉกเช่น การยอมรับและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารเป็นอีกบทบาทสำคัญในการเพิ่มการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ดังนั้นการสร้างบรรยากาศหรือมีการสื่อสารที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของการที่ต้องปรับตัวไปกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิตัลและขีดความสามารถที่องค์กรจำเป็นต้องก้าวตามให้ทันเพื่อการเติบโตในการดำเนินธุรกิจเป็นเรื่องที่ละเลยไม่ได้ การมีตัวอย่างที่ดีจากผู้นำในองค์กรและการสื่อสารถึงทิศทางที่สนับสนุนให้ใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีต่างๆ โดยอาจออกแบบให้มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลงาน เป็นต้น สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดการยอมรับเพิ่มขึ้นและมีความริเริ่มขยายการใช้งานเทคโนโลยี RPA ไปในกระบวนการอื่นต่อเนื่องต่อไป

5.2.4 เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการมีทรัพยากรที่ช่วยในการอำนวยความสะดวก รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมเพื่อให้นักบัญชีสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเชื่อมั่นในการยอมรับการใช้งาน และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ลดอุปสรรคแล้วช่วยให้นักบัญชีรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ได้อีกด้วย ดังนั้นเหนือสิ่งอื่นใด องค์กรควรต้องให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในทุกด้านแก่นักบัญชีเมื่อต้องการเพิ่มการยอมรับการใช้งานและเพิ่มการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงาน อาทิ การสนับสนุนทางเทคนิคโดยมีทีม IT ผู้เชี่ยวชาญที่เข้าถึงได้ง่ายและพร้อมให้การสนับสนุนเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาทางเทคนิคและตอบคำถามเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี RPA และอาจมีการพัฒนาคู่มือการใช้งานในแหล่งข้อมูลออนไลน์หรือเป็นไฟล์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าใจง่าย เข้าถึงและส่งต่อได้ง่ายก็จะช่วยให้นักบัญชีมี

Ref. code: 25666633140147HFV

ความรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA นั้นง่ายต่อการเรียนรู้และใช้งาน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการขยายการใช้งานจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานปัจจุบันและในภายภาคหน้าเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร

5.2.5 การรับรู้ความเสี่ยง

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการจัดการกับการรับรู้ความเสี่ยงของนักบัญชีนั้นสำคัญเช่นกัน ผู้บริหารควรมีนโยบายเพื่อระบุและจัดการปิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานโดยการให้ข้อมูลและการสนับสนุนเพื่อลดผลกระทบเชิงลบและช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจจนรู้สึกมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีนี้ เช่น นำเสนอนโยบายความมั่นคงของการจ้างพนักงาน สื่อสารถึงบทบาทหน้าที่ที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปโดยเชื่อมโยงกับโอกาสทางการเติบโตในสายงานเพื่อมาแทนที่ทัศนคติที่นักบัญชีมีความกลัวที่จะโดนเทคโนโลยีแย่งงาน นำเสนอการจัดการกับข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเพื่อหาทางรับมือไว้ล่วงหน้า เพราะการจัดการกับการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้งานเทคโนโลยี RPA อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานและผู้บริหารมีความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีนี้และส่งผลให้เกิดการยอมรับและการนำไปใช้งานที่กว้างขวางยิ่งขึ้นในองค์กร

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อจำกัดของขอบเขตที่ศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตจำกัดในแง่ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเข้ามาศึกษาคือนักบัญชีผู้ใช้งานเทคโนโลยี RPA ในองค์กรขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งอาจไม่สามารถอธิบายถึงผู้ใช้งานเทคโนโลยี RPA ในองค์กรอื่นๆ ได้ทั้งหมด แต่ทั้งนี้ยังอาจเป็นแนวทางให้กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในส่วนของภาคงานอื่นๆ ได้ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการนำเทคโนโลยี RPA ไปประยุกต์ใช้ในสายงานที่แตกต่างกันในองค์กรและอุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงการติดตามการเปลี่ยนแปลงของความสามารถของเทคโนโลยี RPA ด้วย

5.3.2 ข้อจำกัดของตัวแปรที่ศึกษา

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของ 5 ตัวแปรอิสระต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA และได้ผลลัพธ์ R square คือ 0.578 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยที่ศึกษาสามารถอธิบายการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีได้ร้อยละ 57.8 ในส่วนที่เหลือร้อยละ 42.2 ที่เกิดจากปัจจัยที่ไม่ได้ถูกนำมาพิจารณาในการศึกษาครั้งนี้ ดังนั้นในการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปจึงมีข้อแนะนำให้พิจารณาปัจจัยอื่นที่เหมาะสมกับบริบทในการศึกษาเข้ามาเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถอธิบายการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีหรือในบริบทอื่นที่สนใจศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

Ref. code: 25666633140147HFV

รายการอ้างอิง

บทความวารสาร

บัญชา ไชยสมคุณ, ขวัญฤดี พรชัยทิวัตถ์ และ วิตติกา ทางชั้น (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชั่นกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (RPA) ในงานบัญชี: กรอบแนวคิดการวิจัย. *วารสารศิลปะศาสตร์และวิทยาการจัดการ, 9*(2), 98-114.

วิทยานิพนธ์

จิรนันท์ ไหวพริบ และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ MUVMI ในเขตกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาวิชาการบริหารการตลาด.

ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์ม และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560). การประยุกต์ทฤษฎีรวมการยอมรับและใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าใจการยอมรับชุมชนการลงทุนเสมือนของนักลงทุนรายย่อย. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

วริษฐา ดินอุดมอุดม และ ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจจะใช้รถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในประเทศไทย. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

Books

Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior In Action control: From cognition to behavior,* (pp. 11-39). Springer.

Belsley, D. A. (1991). *Conditioning diagnostics: Collinearity and weak data in regression*. Wiley.

Boxenbaum, E., & Jonsson, S. (2017). *Isomorphism, diffusion and decoupling: Concept evolution and theoretical challenges*. The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism, (Vol. 2, pp. 77-101). Sage Publications.

Ref. code: 25666633140147HFV

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Intention and Behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis with readings (4th ed.)*. Prentice Hall.

Kendall, M. G., Stuart, A., Ord, J. K., & Arnold, S. F. (1987). *Kendall's advanced theory of statistics, Volume 1: Distribution theory* (5th ed.).

Kim, J.-O., & Mueller, C. W. (1978). *Factor analysis: Statistical methods and practical issues.* Sage Publications.

Meyer, J. W., Greenwood, R., & Oliver, C. (2017). *Reflections on institutional theories of organizations.* The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism, (pp. 831-852). Sage Publications.

Niforos, M., Ramachandran, V., & Rehermann, T. (2017). *BLOCKCHAIN: Opportunities for Private Enterprises in Emerging Markets*. International Finance Corporation.

Peters, B. G. (2019). *Institutional theory in political science: The new institutionalism*: Edward Elgar Publishing.

Schreieck, M., & Wiesche, M. (2017). *How established companies leverage IT platforms for value co-creation–insights from banking.* n.d.

Scott, W. R. (2013). *Institutions and organizations: Ideas, interests, and identities*: *Sage publications.* n.d.

Thornton, P. H., & Ocasio, W. (2008). *Institutional logics.* The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism, (Vol. 840, pp. 99-128). Sage Publications.

Thornton, P. H., Ocasio, W., & Lounsbury, M. (2012). *The institutional logics perspective: A new approach to culture, structure and process*. OUP Oxford.

Articles

Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R. e., Alkhawaldeh, R. S., Khwaldeh, S. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Complexity, 8*(3), 120.

Ref. code: 25666633140147HFV

Amoako, G. K., Adam, A. M., Arthur, C. L., Tackie, G. J. E., Development, & Sustainability. (2021). Institutional isomorphism, environmental management accounting and environmental accountability: A review. *Environmental Development and Sustainability, 23*, 11201-11216.

Basoglu, N., Ok, A. E., & Daim, T. U. (2017). What will it take to adopt smart glasses: A consumer choice based review? *Technology in Society, 50*, 50-56.

Brands, K., & Holtzblatt, M. (2015). Business Analytics: Transforming the Role of Management Accountants. *Management Accounting Quarterly, 16*(3).

Cohen, M., & Rozario, A. (2019). Exploring the use of robotic process automation (RPA) in substantive audit procedures. *The CPA Journal, 89*(7), 49-53.

Compeau, D., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS Quarterly,* 145-158.

Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science, 35*(8), 982-1003.

De Villiers, C., & Alexander, D. (2014). The institutionalisation of corporate social responsibility reporting. *The British Accounting Review, 46*(2), 198-212.

Dehghani, M., Kennedy, R. W., Mashatan, A., Rese, A., & Karavidas, D. (2022). High interest, low adoption. A mixed- method investigation into the factors influencing organisational adoption of blockchain technology. *Journal of Business Research, 149*, 393-411.

DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review,* 147-160.

Egiyi, M. A., & Chukwuani, V. N. (2021). Robotic Process Automation (RPA): Its Application and the Place for Accountants in the 21st Century. *International Journal of Applied Finance & Accounting, 2*(1), 30-40.

Ref. code: 25666633140147HFV

Fakhri, M. M., Fadhilatunisa, D., Yuanita, B., & Sari, N. R. (2022). The use of the extended technology acceptance model (TAM) to measure behavioral intention users of Zahir accounting software. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting, 12*(1), 107-123.

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods, 41*(4), 1149-1160.

Fernandez, D., Aman, A. (2018). Impacts of robotic process automation on global accounting services. *Asian Journal of Accounting and Governance, 9.*

Fernandez, D., & Aman, A. (2021). The influence of robotic process automation (RPA) towards employee acceptance. *International Journal of Recent Technology and Engineering, 9*(5), 295-299.

Foxall, G. R., & Yani-de-Soriano, M. M. (2005). Situational influences on consumers' attitudes and behavior. *Journal of Business Research, 58*(4), 518-525.

Hartwick, J., & Barki, H. (1994). Explaining the role of user participation in information system use. *Management Science, 40*(4), 440-465.

Hint, M. Ş., Popa, M.-A., Trif, M., & Bădescu, M. (2018). New dimensions of managerial accounting and its influences in an unstable environment. *The Annals of the University of Oradea,* 181.

Im, I., Kim, Y., & Han, H.-J. (2008). The effects of perceived risk and technology type on users' acceptance of technologies. *Information & Management, 45*(1), 1-9.

Jacoby, J., & Kaplan, L. B. (1972). The components of perceived risk. *Advances in Consumer Research.*

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems, 44*(2), 544-564.

Kim, J. W., Jo, H. I., & Lee, B. G. (2019). The study on the factors influencing on the behavioral intention of chatbot service for the financial sector: Focusing on the UTAUT model. *Journal of Digital Contents Society, 20*(1), 41-50.

Ref. code: 25666633140147HFV

Kuberkar, S., & Singhal, T. K. (2020). Factors influencing adoption intention of AI powered chatbot for public transport services within a smart city. *International Journal of Emerging Technologies in Learning, 11*(3), 948-958.

Lounsbury, M., Steele, C. W., Wang, M. S., & Toubiana, M. (2021). New directions in the study of institutional logics: From tools to phenomena. *Annual Review of Sociology, 47*, 261-280.

Maddux, J. E., & Rogers, R. W. (1983). Protection motivation and self-efficacy: A revised theory of fear appeals and attitude change. *Journal of Experimental Social Psychology, 19*(5), 469-479.

Mahmoud, Q. H., Lescisin, M., & AlTaei, M. (2019). Research challenges and opportunities in blockchain and cryptocurrencies. *IT Professional, 2*(2), e93.

Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology, 83*(2), 340-363.

Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research, 2*(3), 192-222.

Nicolaou, A. I., & McKnight, D. H. (2006). Perceived information quality in data exchanges: Effects on risk, trust, and intention to use. *Information Systems Research, 17*(4), 332-351.

Pelaez, A., Chen, C.-W., & Chen, Y. X. (2019). Effects of perceived risk on intention to purchase: A meta-analysis. *Journal of Computer Information Systems, 59*(1), 73-84.

Petersen, B. L., & Rohith, G. P. (2017). How Robotic Process Automation and Artificial Intelligence Will Change Outsourcing. *Mayer Brown.* 1-22.

Qu, B., Wei, L., & Zhang, Y. (2022). Factors affecting consumer acceptance of electronic cash in China: an empirical study. *Financial Innovation, 8*(1), 1-19.

Ramjan, S., Sangkaew, P. (2022). Understanding the adoption of autonomous vehicles in Thailand: an extended TAM approach. *Economics, Management and Information Technology Services, 14*(1).

Siegrist, M., Gutscher, H., & Earle, T. C. (2005). Perception of risk: the influence of general trust, and general confidence. *Journal of Risk Research, 8*(2), 145-156.

Ref. code: 25666633140147HFV

Slovic, P., Fischhoff, B., & Lichtenstein, S. (1984). Behavioral decision theory perspectives on risk and safety. *Acta Psychologica, 56*(1-3), 183-203.

Slovic, P., Fischhoff, B., & Lichtenstein, S. (1977). Behavioral decision theory. *Annual Review of Psychology, 28*(1), 1-39.

Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research, 6*(2), 144-176.

Terblanche, N., & Kidd, M. (2022). Adoption factors and moderating effects of age and gender that influence the intention to use a non-directive reflective coaching chatbot. *SAGE Open, 12*(2), 21582440221096136.

Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly,* 125-143.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science, 46*(2), 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly,* 425-478.

Wanderley, C., & Cullen, J. (2013). Management accounting change: A review. *Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS, 10*(4), 294-307.

Welch, R., Alade, T., & Nichol, L. (2020). Using the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model to determine factors affecting mobile learning adoption in the workplace: a study of the science museum group. *International Journal of Computer Science and Systems, 15*(1), 85-98.

Weterings, T. (2020). The Acceptance of Robotic Process Automation Software Explained by the Technology Acceptance Model. *Journal of Emerging Technologies in Learning.*

Yang, H., Lee, H., & Zo, H. (2017). User acceptance of smart home services: an extension of the theory of planned behavior. *Industrial Management & Data Systems, 117*(1), 68-89.

Ref. code: 25666633140147HFV

Theses

Davis, F. D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems. [*Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology*].*

Mlambo, N. (2022). *The adoption of robotic process automation in a financial institution in South Africa.* [Master's thesis, Cape Peninsula University of Technology].

Others

Aguirre, S., & Rodriguez, A. (2017). *Automation of a business process using robotic process automation (RPA): A case study.* Paper presented at the Applied Computer Sciences in Engineering: 4th Workshop on Engineering Applications, WEA 2017, Cartagena, Colombia, September 27-29, 2017, Proceedings (pp. 4).

Bauer, R. A. (1967). *Consumer behavior as risk taking.* Proceedings of the Business and Management, (pp. 13-21).

Wewerka, J., Dax, S., & Reichert, M. (2020). *A user acceptance model for robotic process automation.* Paper presented at the 2020 IEEE 24th International Enterprise Distributed Object Computing Conference (EDOC).

Internet

Deloitte. (2017). *The robots are ready. Are you? Untapped advantage in your digital workforce.* from https://www2.deloitte.com/ce/en/pages/global-business-services/articles/robots-are-ready-are-you.html

Deloitte. (2018). *Internal Controls over Financial Reporting Considerations for Developing and Implementing Bots.* from https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/audit/us-audit-internal-controls-over-financial-reporting-considerations-for-developing-and-implementing-bots.pdf

Ref. code: 25666633140147HFV

Deloitte. (2020) . *Automation with intelligence pursuing organisation- wide reimagination.* from https: / / www2. deloitte. com/ ro/ en/ pagesdprivate/ articles/ deloitte- automation- with- intelligence- pursuing- organization- wide-reimagination.html

Deloitte. (2023). *Five Robotic Process Automation (RPA) trends for 2023.* From https://www2.deloitte.com/nl/nl/pages/tax/articles/bps-five-rpa-trends-for-2023.html

Fortune Business Insight. (2023). *Robotic Process Automation Market to Hit USD 50.50 Billion by 2030; Growing Adoption of AI and Cloud-based RPA to Augment Robotic Process Automation Adoption.* from https://www.fortunebusinessinsights. com/ press- release/ robotic- process- automation- rpa- market- 9551#: ~: text= The% 20market% 20value% 20is% 20slated, an d% 20solutions% 20across%20the

KPMG. (2018). *Robotic process automation (RPA) on entering an age of automation of white-collar work through advance in AI and robotic.* from https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/jp/pdf/jp-en-rpa-business-improvement.pdf

Precedence research. (2023). *Robotic Process Automation Market (By Type: Software, Service; By Deployment: Cloud, On-Premise; By Industry: BFSI, Pharma & Healthcare, Manufacturing, Logistics, and Energy & Utilities, Others) - Global Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trends, Regional Outlook, and Forecast 2023-2032.* from https: / / www. precedenceresearch. com/ robotic- process-automation- market#: ~: text= The% 20global% 20robotic% 20process% 20automation,user%20industries.%20Key%20Takeaway

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาคผนวก

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาคผนวก ก
การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย หัวข้อ “ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA)”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independence Study) ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. งานการค้นคว้าอิสระหัวข้อ "ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA)" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) บริบทในงานบัญชี โดยมีตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งสิ้น 5 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์, การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน, อิทธิพลจากสังคม, เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก, การรับรู้ความเสี่ยง และตัวแปรตามคือการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA

3 . แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 2 ส่วน (รายละเอียดแบบสอบถามตามภาคผนวก ข.) ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้ว่าความเหมาะสมของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในบริบทงานบัญชี

ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาข้อคำถามต่อตัวแปรแต่ละตัวตามนิยามที่ได้ชี้แจงไว้และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. คำนิยามของแต่ละตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในบริบทของงานบัญชี ดังต่อไปนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าเทคโนโลยี RPA สามารถช่วยให้งานบัญชีโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากความสามารถในการลดเวลาทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว เพิ่มความถูกต้องครบถ้วนและลดข้อผิดพลาดของงาน

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าการใช้งาน RPA ในงานบัญชีนั้นไม่ซับซ้อนยุ่งยากจนเกินไป สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก อีกทั้งยังไม่จำเป็นต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยี RPA เป็นเวลานานก็สามารถควบคุมการใช้งานได้

Ref. code: 25666633140147HFV

3) อิทธิพลจากสังคม (Social influence) หมายถึง อิทธิพลของยุคสมัยการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital transformation) ที่กระตุ้นการก้าวให้ทันเทคโนโลยีในปัจจุบันซึ่งผลักดันให้ผู้นำองค์กรสนับสนุนและคาดหวังให้พนักงานนำเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะในงานบัญชีที่มีลักษณะงานเหมาะสมในการนำเทคโนโลยี RPA มาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมความแข็งแกร่งในปัจจัยความสำเร็จ

4) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) หมายถึง การที่ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการใช้เทคโนโลยี RPA ถูกสนับสนุนโดยองค์กร ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบ เครื่องมืออุปกรณ์ การอบรม (Training) เพื่อให้ความรู้ด้านการใช้งานและด้านเทคนิคและมีผู้เชี่ยวชาญคอยประคองสนับสนุนด้านการแก้ปัญหาแก่พนักงาน

5) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) หมายถึง ความกลัวของนักบัญชีที่จะทำให้สูญเสียบทบาทหน้าที่ในสายอาชีพนักบัญชีไป รวมถึงความกังวลกับการปรับตัวเข้ากับการใช้งานเทคโนโลยี RPA นี้ทำให้บทบาทของนักบัญชีเปลี่ยนแปลงไป และความเสี่ยงเพิ่มเติมของการที่ RPA จะทำงานผิดพลาดหรือทำงานได้ไม่ตรงกับความคาดหวัง

6) การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (RPA Use Intention) หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยี RPA เข้ามาใช้ในงานบัญชีและมีแนวโน้มจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้ในงานบัญชีต่อไป

5. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิ/ท่านผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้ว่ามีความเหมาะสม สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาหรือไม่ ด้วยการให้คะแนนการประเมินในแต่ละข้อคำถามตามระบบ IOC (Index of Item-Objective Congruence) ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

1) ให้ 1 คะแนนเมื่อแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นเหมาะสม/มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนนเมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นเหมาะสม/มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนนเมื่อแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม/ไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

6. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นคำถามที่ยังไม่สมบูรณ์ (หากมี) โดยสามารถเขียนข้อเสนอแนะไว้ในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละข้อ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านที่สละเวลาเพื่อพิจารณาแบบสอบถาม ณ ที่นี้

พฤกษชาติ ชินประสาทศักดิ์
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25666633140147HFV

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสมหรือไม่ จำนวน 7 ข้อ

โดยการให้คะแนน -1, 0 และ 1 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสม

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสม

คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามไม่เหมาะสม

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. เพศ - หญิง - ชาย - เพศทางเลือก				
2. อายุ (โปรดระบุเป็นตัวเลข) - ปี				
3. ระดับการศึกษา - ต่ำว่าปริญญาตรี - ปริญญาตรี - ปริญญาโท - ปริญญาเอก				
4. จำนวนปีประสบการณ์ทำงานในสาขาบัญชี/การเงิน (โปรดระบุเป็นตัวเลข) - ปี				

Ref. code: 25666633140147HFV

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
5. ระดับตำแหน่งงาน - ระดับสูงกว่าผู้จัดการ - ระดับผู้จัดการ - ระดับพนักงานซีเนียร์ - ระดับพนักงานจูเนียร์				
7. ส่วนงานบัญชีที่ท่านรับผิดชอบ หรือเคยรับผิดชอบในอดีต มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน - ใช่ - ไม่ใช่				
8. ท่านมีประสบการณ์ทำงานกับ RPA เป็นระยะเวลาเท่าใด - น้อยกว่า 1 ปี - ระหว่าง 1-2 ปี - มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี - 3 ปีขึ้นไป				

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในบริบทงานบัญชี จำนวนรวม 26 ข้อ โดยผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี RPA แต่ละตัวแปร อ้างอิงตามระดับมาตรวัดลิเคอร์ท 5 คะแนน (The 5-point Likert scale) ตามระดับของความเห็นดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉยๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

Ref. code: 25666633140147HFV

คำชี้แจง โปรดพิจารณาแบบสอบถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในบริบทงานบัญชีนี้ว่าเหมาะสมหรือไม่ โดยการให้คะแนน -1, 0 และ 1 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นมีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) จำนวน 5 ข้อ				
1. เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น				
2. เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานบัญชีของฉัน				
3. การใช้เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้ง่ายขึ้น				
4. ฉันเชื่อว่าการใช้ RPA จะมีผลต่อความสำเร็จในงานบัญชีของฉัน				
5. เทคโนโลยี RPA ช่วยตรวจสอบและลดข้อผิดพลาดในงานบัญชีของฉัน				
ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จำนวน 4 ข้อ				
1. การเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ไม่ยากสำหรับฉัน				
2. การใช้งานเทคโนโลยี RPA เป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน				
3. ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (เช่น กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)				
4. ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถใช้งานเทคโนโลยี RPA ให้ทำงานตามที่ต้องการได้ดี				
ปัจจัยอิทธิพลจากสังคม (Social influence) จำนวน 4 ข้อ				
1. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันคาดหวังให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี				

Ref. code: 25666633140147HFV

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
2. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันแนะนำให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี				
3. องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น				
4. โดยทั่วไปแล้วกลุ่มองค์กรและผู้บริหารของฉันมีนโยบายการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี				
ปัจจัยเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) จำนวน 5 ข้อ				
1. ฉันมีทรัพยากรต่างๆ ที่เหมาะสมในการเริ่มต้นใช้เทคโนโลยี RPA				
2. มีการฝึกอบรม (เช่น Workshop) หรือการสนับสนุนที่จำเป็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ที่ฉันสามารถเข้าถึงได้				
3. ฉันได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี				
4. ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาติดขัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ในงาน				
5. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA สามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างควบคู่กันได้ดี				
ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived of risk) จำนวน 4 ข้อ				
1. ฉันไม่ค่อยเชื่อมั่นในการทำงานของเทคโนโลยี RPA				
2. ฉันรู้สึกกลัวและรู้สึกลำบากเพื่อเรียนรู้ถึงวิธีการใช้เทคโนโลยี RPA และงานที่เปลี่ยนไป				
3. ฉันมีความกังวลว่างานของฉันจะถูกแทนที่โดยเทคโนโลยี RPA ในที่สุด				
4. ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน				
การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี RPA (RPA Use Intention) จำนวน 4 ข้อ				
1. ฉันตั้งใจจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีต่อๆไปในอนาคต				
2. ฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน				

Ref. code: 25666633140147HFV

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
3. ฉันรู้สึกว่าน่าจะเป็นเรื่องยากที่จะเลิกใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน หลังจากมีการนำมาใช้แล้ว				
4. ฉันจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี				

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

Ref. code: 25666633140147HFV

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม
ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ
(Robotic Process Automation: RPA)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยการค้นคว้าอิสระ (Independence Study) ในการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขานวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี RPA ในบริบทของนักบัญชี โดยข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามชุดนี้ จะไม่มีการเปิดเผยหรือนำเสนอข้อมูลแบบรายบุคคล ข้อมูลที่ได้รับมาจะถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรวมถึงคำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   - ○ หญิง
   - ○ ชาย
   - ○ เพศทางเลือก
2. อายุ (โปรดระบุเป็นตัวเลข) ..... ปี
3. ระดับการศึกษา
   - ○ ต่ำว่าปริญญาตรี
   - ○ ปริญญาตรี
   - ○ ปริญญาโท
   - ○ ปริญญาเอก
4. จำนวนปีประสบการณ์ทำงาน (โปรดระบุเป็นตัวเลข) ..... ปี

Ref. code: 25666633140147HFV

5. ระดับตำแหน่งงาน

- ○ ระดับสูงกว่าผู้จัดการ
- ○ ระดับผู้จัดการ
- ○ ระดับพนักงานซีเนียร์
- ○ ระดับพนักงานจูเนียร์

6. ส่วนงานบัญชีที่ท่านรับผิดชอบ หรือเคยรับผิดชอบในอดีต มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน

- ○ ใช่
- ○ ไม่ใช่

7. ท่านมีประสบการณ์ทำงานกับ RPA เป็นระยะเวลาเท่าใด

- ○ น้อยกว่า 1 ปี
- ○ ระหว่าง 1-2 ปี
- ○ มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
- ○ 3 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA)

คำชี้แจง กรุณาให้คะแนนในแต่ละข้อตามระดับของความคิดเห็นของท่านตามจริงที่สุดโดยอ้างอิงจากประสบการณ์ของท่าน ดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉยๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม		1	2	3	4	5
1	เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2	เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มความเร็วในการดำเนินงานบัญชีของฉัน					
3	การใช้เทคโนโลยี RPA ช่วยให้ฉันทำงานบัญชีได้ง่ายขึ้น					
4	ฉันเชื่อว่าการใช้ RPA จะมีผลต่อความสำเร็จในงานบัญชีของฉัน					

Ref. code: 25666633140147HFV

คำถาม		1	2	3	4	5
5	เทคโนโลยี RPA ช่วยตรวจสอบและลดข้อผิดพลาดในงานบัญชีของฉัน					
6	การเรียนรู้ในการใช้งานเทคโนโลยี RPA ไม่ยากสำหรับฉัน					
7	การใช้งานเทคโนโลยี RPA เป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน					
8	ฉันคาดหวังว่าเทคโนโลยี RPA จะใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนัก (กรณีนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในงานบัญชีอื่นเพิ่มเติม)					
9	ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถใช้งานเทคโนโลยี RPA ให้ทำงานตามที่ต้องการได้ดี					
10	ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันคาดหวังให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี					
11	ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอิทธิพลต่อฉันแนะนำให้ฉันใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี					
12	องค์กรขนาดใหญ่รวมถึงองค์กรของฉันมีแนวโน้มนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ในการทำงานมากขึ้น					
13	โดยทั่วไปแล้วกลุ่มองค์กรและผู้บริหารของฉันมีนโยบายการใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี					
14	ฉันมีทรัพยากรต่างๆ ที่เหมาะสมในการเริ่มต้นใช้เทคโนโลยี RPA					
15	มีการฝึกอบรม (เช่น Workshop) หรือการสนับสนุนที่จำเป็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ที่ฉันสามารถเข้าถึงได้					
16	ฉันได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี					
17	ฉันมีทีมหรือบุคคลที่สามารถช่วยฉันเมื่อฉันมีปัญหาติดขัดเกี่ยวกับเทคโนโลยี RPA ในงาน					
18	ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA สามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างควบคู่กันได้ดี					
19	ฉันไม่ค่อยเชื่อมั่นในการทำงานของเทคโนโลยี RPA					
20	ฉันรู้สึกกลัวและรู้สึกลำบากเพื่อเรียนรู้ถึงวิธีการใช้เทคโนโลยี RPA และงานที่เปลี่ยนไป					
21	ฉันมีความกังวลว่างานของฉันจะถูกแทนที่โดยเทคโนโลยี RPA ในที่สุด					
22	ฉันรู้สึกว่าเทคโนโลยี RPA มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและสร้างปัญหาในการทำงานของฉัน					
23	ฉันตั้งใจจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชีต่อๆ ไปในอนาคต					

Ref. code: 25666633140147HFV

คำถาม		1	2	3	4	5
24	ฉันรู้สึกชอบที่มีการนำเทคโนโลยี RPA มาช่วยงาน					
25	ฉันรู้สึกว่าน่าจะเป็นเรื่องยากที่จะเลิกใช้เทคโนโลยี RPA ในงาน หลังจากมีการนำมาใช้แล้ว					
26	ฉันจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้เทคโนโลยี RPA ในงานบัญชี					

Ref. code: 25666633140147HFV