การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชีและการเงิน

The Component Analysis of Factors Influencing the Acceptance of Robotic Process Automation in Accounting and Finance Professionals

อัยย์ญาดา โรจวิสิฐภัทร์* และอรพรรณ คงมาลัย
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Aiyada Rojwisitphat* and Orapan Khongmalai
College of Innovation, Thammasat University

Received: *March 8, 2023*
Revised: *April 19, 2023*
Accepted: *April 20, 2023*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชี และการเงิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในงานบัญชี และการเงิน ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานซอฟแวร์หุ่นยนต์อัตโนมัติ ในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนจังหวัดชลบุรี และระยอง จำนวน 450 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเฉพาะเจาะจงผ่านการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ที่มีลักษณะคำถามปลายปิด และทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ทั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อกำหนดองค์ประกอบร่วม และจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย 13 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology Factors) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุ่งยากซับซ้อน ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และความเข้ากันได้ 2) ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และการฝึกอบรม 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกดดันจากภาวะการแข่งขัน และการส่งเสริมจากภาครัฐ 4) ปัจจัยด้านสมรรถนะทางการบัญชี (Accounting Competency) ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ทักษะการปรับตัว ทักษะการสื่อสาร และคุณธรรมจริยธรรม

* อัยย์ญาดา โรจวิสิฐภัทร์ (Corresponding Author)
e-mail: aiyada.roj@dome.tu.ac.th

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี กระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (RPA) งานบัญชีและการเงิน

Abstract

The goal of this quantitative study was to examine the components of factors influencing the acceptance of robotic process automation (RPA) in accounting and finance professionals. Purposive sampling was used to select 408 accounting and finance professionals from the automotive and parts industries in Chonburi and Rayong provinces who ever used Robotic Process Automation: RPA in their operations. An online closed-end questionnaire was used to collect data, which was then tested for content validity and reliability. Exploratory factor analysis (EFA) was used to analyze the data in order to identify common factors and create new component groups. The findings revealed that the factors influencing the acceptance of RPA software use by accounting and finance employees in the automotive and parts industries in Chonburi and Rayong provinces consisted of four factors: 1) Technology factors including complexity, relative advantage and compatibility, 2) Organizational factors including support from management, information infrastructure and training, 3) Environmental factors including threats from competition and promotion from governmental sector , and 4) Accounting competency including technology skill, problem-solving skill, adaptability skill, communication skill and morality and ethics.

Keywords: Technology Acceptance, Robotic Process Automation (RPA), Accounting and Finance

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และวิกฤตโควิด-19 ยังส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องเร่งยกระดับความสามารถในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อยกระดับความสามารถของภาคธุรกิจไทยสู่ Digital Transformation ในธุรกิจทุกขนาด โดยจังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง เป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่การพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) แผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 โดยอุตสาหกรรมรถยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์เป็น 1 ใน 3 ของกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการลงทุนมากที่สุด จากข้อมูลกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ในปี 2565 ประเทศไทยสามารถก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำในระดับภูมิภาค และระดับโลก โดยเป็น 1 ใน 10 ประเทศหลักที่ผลิตรถยนต์ของโลก และเป็นอันดับ 1 ในอาเซียน ทั้งนี้ จากการผลัดดัน และให้ความสำคัญของรัฐบาลกับอุตสาหกรรมยานยนต์มาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2565 ไทยมีการประกอบรถยนต์ในประเทศกว่า 1,800,000 คัน จากการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้หลาย ๆ องค์กรเริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่อไปในอนาคตได้

กระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) เป็นหนึ่งในเครื่องมือช่วยให้ธุรกิจสามารถพัฒนากระบวนการทำงานที่ซ้ำ ๆ ให้กลายเป็นกระบวนการทำงานอัตโนมัติ ทั้งในส่วนหน้า และส่วนหลังของสำนักงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันในโลกยุคดิจิตอลเพิ่มขึ้น ด้วยลักษณะที่โดดเด่นของระบบหุ่นยนต์อัตโนมัติที่มีความยืดหยุ่น จึงสามารถประยุกต์ใช้งานกับระบบสารสนเทศเดิมขององค์กรได้ง่าย (Wewerka, Dax, & Reichert, 2020) ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำเอากระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติเข้ามาใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยในบริบทของงานบัญชี และการเงินถูกพิจารณาให้นำเอา RPA มาใช้กับขั้นตอนการทำงานมากเป็นอันดับต้น ๆ ของงานในองค์กร (Deloitte, 2018) เนื่องจากหน่วยงานบัญชีและการเงินเป็นแหล่งข้อมูลของธุรกิจที่จะแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปของธุรกิจ ข้อมูลจึงต้องมีความถูกต้องแม่นยำสูง และความรวดเร็วในการรายงานข้อมูลให้กับผู้ใช้งานเพื่อการตัดสินใจได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ของการทำงาน (Paula Monteiro et al., 2022) อย่างไรก็ตามผู้ปฏิบัติงานในงานบัญชี และการเงินยังมีความกังวลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการทำงานเมื่อมีการใช้กระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนมากได้มุ่งเน้นการศึกษา เพื่อประเมินการยอมรับเทคโนโลยีกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติผ่านการรับรู้ของผู้ใช้ในด้านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มองค์ประกอบด้านสมรรถนะของนักบัญชีต่อการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากการใช้งานเทคโนโลยีในสายงานบัญชีมีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน โดยเทคโนโลยีสามารถช่วยให้การทำงานของนักบัญชีเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Chu et al., 2011) ดังนั้น จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรมจึงนำมาสู่คำถามการวิจัยว่า อะไรคือ องค์ประกอบของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์ Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชี และการเงิน เพื่อเพิ่มความสำเร็จในงาน และนำองค์กรธุรกิจสู่การบรรลุเป้าหมายต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมและสมรรถนะทางการบัญชีที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชี และการเงินในอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนจังหวัดชลบุรี และระยอง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบาย และคาดการณ์พฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานซอฟต์แวร์และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ TAM พัฒนาโดย Richard Davis และ Fred Davis ของมหาวิทยาลัยสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2526 โดยสรุปผลการวิจัยที่ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับสิ่งสองประการ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

2. กรอบแนวคิดเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม Technological-Organization-Environment Framework: TOE มาจากแนวคิดของ Tornatzky และ Fleischer ในปี1990 ว่าเป็นระบวนการตัดสินใจใน

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กร มีการวิเคราะห์และประเมิน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจจาก 3 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี การพิจารณาถึงเทคโนโลยีที่ที่จะนำมาใช้ โดยองค์กรจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม และความเข้ากันได้กับบริบทขององค์กรในปัจจุบัน และต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามา เช่น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เพื่อสร้างคุณภาพ และประสิทธิภาพของข้อมูลรวมไปถึงความพร้อมของเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์การในปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวัดได้ระดับของนวัตกรรมที่มีซับซ้อนที่จะเข้าใจและใช้งาน (Complexity) โดยนวัตกรรมนั้นจะต้องมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และการที่ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ดีกว่าเดิมที่นำไปสู่การแข่งขันที่เหนือกว่า (Relative Advantage) และความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี (Compatibility) โดยเทคโนโลยีนั้นจะช่วยปรับปรุงความรวดเร็วเพื่อสร้างคุณภาพ และประสิทธิภาพของข้อมูล สามารถสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และองค์กรได้ (Sakdiwong et al., 2021)

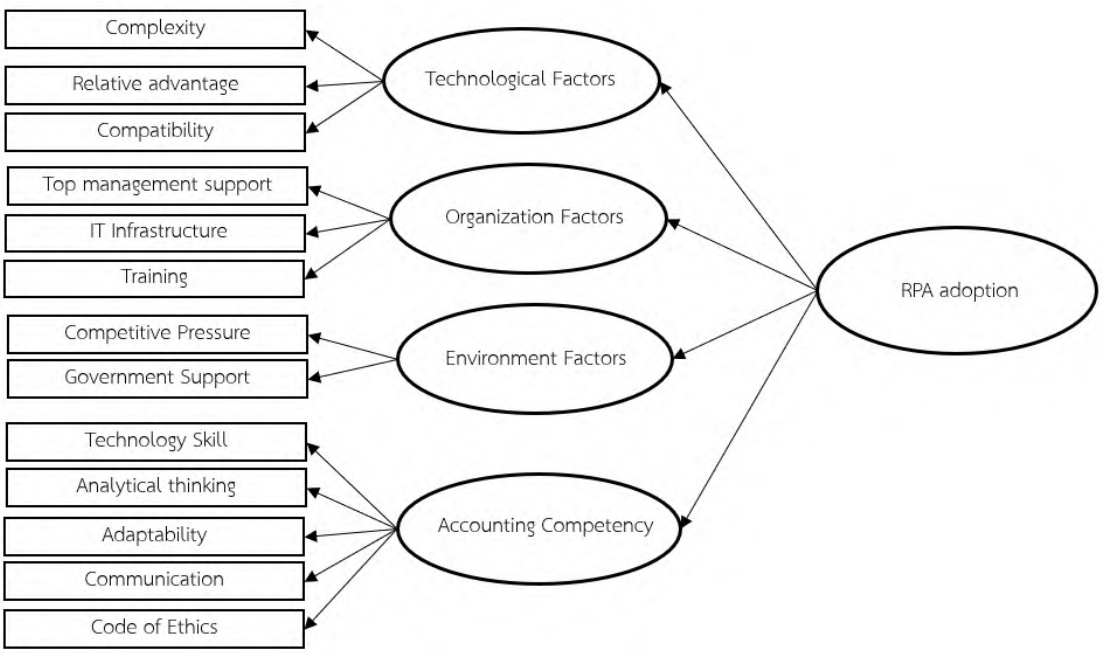
2) ปัจจัยด้านองค์กร พิจารณาความพร้อมด้านโครงสร้างขององค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure) โดยความสำคัญกับอุปกรณ์สนับสนุนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือระบบอินเตอร์เน็ต (ภัทราวดี โศจิศรีสกุล, 2565) การสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ไอที นอกจากนี้การฝึกอบรม (Training) เพื่อให้บุคคลได้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ดังงานวิจัยของ Juntunen (2018) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน RPA กรณีศึกษาขององค์กรแห่งหนึ่งมีการนำ RPA มาใช้ในแผนกการเงิน พบว่า มีองค์ประกอบของการสนันสนุนของผู้บริหาร การสื่อสาร การช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมของพนักงาน อีกทั้งงานวิจัยของ Holmberg et al., 2020 พบว่า ปัจจัยทางที่ส่งผลต่อการยอมรับใช้งานเทคโนโลยี RPA ด้านองค์กรประกอบไปด้วย การสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนผู้บริหารระดับปฏิบัติการ โครงสร้างพื้นฐานของสารสนเทศ ทรัพยากรด้านทักษะของบุคลากรไอที และการฝึกอบรม

3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พิจารณาถึงลักษณะประเภทอุตสาหกรรมที่องค์กรดำรงอยู่ ขีดความสามารถในการแข่งขัน คู่แข่ง คู่ค้า นโยบายภาครัฐ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ จากการศึกษา พบว่า ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Government Support) (พัชมณ พลายมี, 2564) และยังพบว่า แรงกดดันจากคู่แข่งขัน (Competitive Pressure) ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง องค์กรจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน และถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ (อัญณิฐา ดิษฐานนท์ และภริตา พงษ์พาณิชย์ (2560)

3. สมรรถนะนักวิชาชีพบัญชี หมายถึง นักบัญชีที่มีทักษะ สติปัญญาความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการคิด วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพบัญชีได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการสื่อสาร มีการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ทางการบัญชี อีกทั้ง สมรรถนะด้านการเข้าใจเทคโนโลยี และการประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็เป็นสมรรถนะที่สำคัญสำหรับนักบัญชี และการเงินในการใช้งานเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น RPA หรือ AI เป็นต้น ดังงานวิจัยของ Nurdiana, N., & Nurhayati, D. (2021) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชีการเงินต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในอุตสาหกรรมการเงิน และบัญชี ผลการศึกษา พบว่า ทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการประยุกต์ใช้ และสมรรถนะ

ทางด้านบุคลิกภาพ ผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานสอดคล้องกับงานวิจัยของวริยา ปานปรุง (2561)

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น และการทบทวนวรรกรรมผู้วิจัย พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชี และการเงินอยู่ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factors) 2) ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment factors) 4) ปัจจัยด้านสมรรถนะของนักบัญชี (Accounting Competency) จึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานบัญชี และการเงินที่มีประสบการณ์การใช้กระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในส่วนงานบัญชี และการเงินในอุตสาหกรรมรถยนต์ และชิ้นส่วน จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด กำหนดตัวอย่างอย่างน้อย 20 เท่าของตัวแปรที่สังเกตได้ (Lindeman et al., 1980 อ้างถึงใน อรพรรณ คงมาลัย และอัญณิฐา ดิษฐานนท์, 2562) สำหรับงานวิจัยนี้มีตัวแปร 13 ตัวแปร เมื่อคูณกับ 20 เท่าแล้ว ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 260 ตัวอย่าง แต่เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 450 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ศึกษา โดยมีทางเลือกคำตอบตาม มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับคะแนน

3. ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้คณะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประเมินข้อคำถาม และนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลการทดสอบข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ควรมากกว่า หรือเท่ากับ 0.50 (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติธรรมวงค์, 2558) และทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น 30 ตัวอย่างและนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยองค์ประกอบของแต่ละปัจจัยทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha อยู่ระหว่าง 00.78 ถึง 0.84 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ควรมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 (Nunnally, 1978)

4. แบบสอบถามถูกนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์รูปแบบ Google Forms ในช่วงเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ทั้งสิ้น 450 ชุด และได้รับแบบสอบถามและคัดกรองแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนกลับสมบูรณ์มาจำนวน 408 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91

5. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามถูกนำไปใช้วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วย เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics Version 26 เพื่อวิเคราะห์หาองค์ประกอบร่วม (Common Factor) และจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ (อรรถไกร พันธุ์ภักดี, 2559)

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานบัญชี และการเงินที่มีประสบการณ์การใช้กระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) โดยทำการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ผลการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากร และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจโดย มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากร

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 408 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 และเพศชายจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.40 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 98.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติงาน มีจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 91.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธี Principal Components และการหมุนแกนแบบ Varimax โดยเกณฑ์การทดสอบความเหมาะสมของข้อมูล ได้แก่ สถิติทดสอบ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ควรมากกว่า หรือเท่ากับ 0.50 (Field, 2017) และสถิติทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ควรมีค่า P-value (Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ

0.05 (Hair et al., 2010) ซึ่งจะถือว่ามีความเพียงพอต่อการใช้วิธี EFA และเกณฑ์การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม ได้แก่ สถิติความแปรปรวนสะสม (Cumulative Percentage of Variance Explained) ควรมากกว่า หรือเท่ากับร้อยละ 60.00 ซึ่งจะถือว่าองค์ประกอบใหม่สามารถอธิบายองค์ประกอบโดยรวมได้อย่างเพียงพอ ค่าสถิติความร่วมกัน ซึ่งใช้วัดความสามารถของตัวแปรในการอธิบายองค์ประกอบร่วม ควรมากกว่า หรือเท่ากับ 0.50 ซึ่งจะถือว่ามีความเพียงพอ และสถิติน้ำหนักองค์ประกอบที่ใช้แสดงความสอดคล้องของตัวแปรกับกลุ่มองค์ประกอบ ควรมากกว่า หรือเท่ากับ 0.50 ซึ่งถือว่ามีนัยสำคัญในทางปฏิบัติและถูกนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ของตัวแปร (Hair et al., 2010) โดยผลการทดสอบ EFA ของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factors) ผลการทดสอบความเหมาะสม พบว่า ข้อมูลมีความเหมาะสม เพียงพอในการใช้วิธี EFA โดยสถิติ KMO มีค่าเท่ากับ 0.697 และสถิติ Bartlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และ ผลการจัดกลุ่มองค์ประกอบร่วมพบว่าเป็น 3 กลุ่มเท่าเดิม โดยมีค่าความแปรปรวนสะสม (Cumulative Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 79.790 ค่าสถิติความร่วมกัน (Communalities) อยู่ระหว่าง 0.546 ถึง 0.954 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) อยู่ระหว่าง 0.722 ถึง 0.967 ซึ่งองค์ประกอบ 3 กลุ่มเดิมประกอบด้วย

กลุ่มด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 92.435 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุดคือ การแสดงรายงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็วตรงความต้องการของผู้ใช้งาน มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.967 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage)

ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative advantage)	Factor Loading
RPA แสดงรายงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้ใช้งาน	0.967
RPA แสดงข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ	0.947
RPA ลดระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม	0.941

กลุ่มที่ 2 ด้านความเข้ากันได้ (Compatibility) ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 64.035 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุดคือ ความเข้ากันได้กับรูปแบบการทำงานเดิม มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.872 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านความเข้ากันได้ (Compatibility)

ความเข้ากันได้ (Compatibility)	Factor Loading
RPA เข้ากันได้กับทำงานในรูปแบบเดิมได้	0.872
RPA มีความเหมาะสมกับธุรกิจในองค์กรของท่าน	0.786
RPA สามารถทำงานร่วมกับระบบเดิมที่มีอยู่ได้	0.722

กลุ่มที่ 3 ด้านความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) ประกอบไปด้วย 2 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 73.494 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุดคือ การแสดงผลอย่างชัดเจนเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.903 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity)

ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity)	Factor Loading
RPA มีการแสดงผลอย่างชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	0.903
RPA มีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	0.774

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ได้เป็น 2 กลุ่ม จากเดิมที่มี 3 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการฝึกอบรม (IT Infrastructure & Training) ถูกจัดอยู่ในกลุ่มองค์ประกอบเดียวกัน มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 69.972 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ประกอบไปด้วย 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุด คือ ความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟแวร์ และด้านเครือข่าย รวมไปถึงการฝึกอบรมขององค์กร โดยมีค่า Factor Loading ใกล้เคียงกันเท่ากับ 0.86 แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการฝึกอบรม

โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการฝึกอบรม (IT Infrastructure & Training)	Factor Loading
องค์กรมีความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟแวร์ และด้านเครือข่ายภายในองค์กร	0.864
องค์กรสนับสนุนสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม และให้ความรู้แก่พนักงาน จากผู้เชี่ยวชาญทั้งภายใน และภายนอกองค์กรในเรื่อง RPA เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้	0.860
บุคลากร IT มีความรู้ความชำนาญ และช่วยสนับสนุนผู้ใช้งานด้านเทคนิคของ RPA ได้	0.844
องค์กรมีแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ RPA Software ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง	0.776

กลุ่มที่ 2 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) ประกอบไปด้วย 4 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 64.109 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุด คือ ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารไปยังทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.828 แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support)

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support)	**Factor Loading**
ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารไปยังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเป้าหมายของการนำ RPA มาใช้ในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน	0.828
ผู้บริหารระดับสูงจัดสรรทรัพยากรด้านเวลา บุคลากร เครื่องมือและงบประมาณที่พร้อมต่อการนำ RPA มาใช้งาน	0.806
ผู้บริหารองค์กรให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของ RPA	0.785
ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ในการนำ RPA มาใช้ในองค์กร	0.782

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบได้ 2 กลุ่มเท่าเดิม โดยกลุ่มที่ 1 ด้านความกดดันจากภาวะการแข่งขัน (Competitive Pressure) มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 85.593 ประกอบไปด้วย 2 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุด คือ ความกดดันจากคู่แข่งที่ทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วมากขึ้นจากการนำ RPA มาใช้งาน มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.925 แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านความกดดันจากภาวะการแข่งขัน (Competitive Pressure)

ความกดดันจากภาวะการแข่งขัน (Competitive Pressure)	**Factor Loading**
คู่แข่งทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วมากขึ้นจากการนำ RPA มาใช้งาน (เช่นการรับ/ออกใบแจ้งหนี้ การตอบสนองเป็นต้น) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการนำ RPA มาใช้ในองค์กร	0.925
คู่แข่งมีความสามารถทางการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น (เช่น ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มสูงขึ้น มีต้นทุนที่ลดลง รายได้เพิ่มขึ้น เป็นต้น)	0.903

กลุ่มที่ 2 ด้านการส่งเสริมจากทางภาครัฐ (Government Support) ประกอบไปด้วย 2 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 80.622 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุด คือ การกระตุ้นจากภาครัฐ โดยการให้สิทธิพิเศษต่าง ๆ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.897 แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านการส่งเสริมจากทางภาครัฐ (Government Support)

การส่งเสริมจากทางภาครัฐ (Government Support)	**Factor Loading**
ภาครัฐมีการกระตุ้นให้เกิดการใช้งาน RPA เช่น การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีและสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง Software แก่ผู้ประกอบการ SME	0.897
ภาครัฐมีการสนับสนุนการเรียนรู้ RPA เช่น คู่มือคำแนะนำและตัวอย่างการใช้งาน RPA เป็นต้น	0.877

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านสมรรถนะของนักบัญชี (Accounting Competency สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ได้เป็น 3 กลุ่ม จากเดิมที่มี 5 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การปรับตัวและการมีจรรยาบรรณ (Analytical thinking & Adaptability & Code of Ethic) ถูกจัดรวมกันเป็น 1 องค์ประกอบ ประกอบไปด้วย 7 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 76.449 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุดคือ การคิดและแก้ไขปัญหาให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างสมเหตุสมผล มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.957 แสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านทักษะการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การปรับตัวและการมีจรรยาบรรณ (Analytical thinking & Adaptability & Code of Ethic)

ทักษะการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การปรับตัวและการมีจรรยาบรรณ (Analytical thinking & Adaptability & Code of Ethic)	**Factor Loading**
ท่านสามารถในการคิด และแก้ไขปัญหาให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างสมเหตุสมผล	0.957
ท่านแสวงหาโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาความคิดตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอยู่เสมอ	0.954
ท่านทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และรักษาความลับขององค์กร	0.950
ท่านสามารถประยุกต์การทำงานตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงได้	0.908
ท่านนำเสนอข้อมูลอย่างมีเหตุผล มีความเป็นกลาง เพื่อประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการนำไปใช้ในการตัดสินใจ	0.801
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาโดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ หรือการค้นหาข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่เชื่อถือได้	0.795
ท่านสามารถให้คำแนะนำ เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.709

กลุ่มที่ 2 ด้านทักษะทางเทคโนโลยี (Technology Skills) ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 66.465 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถในการเข้าใช้งานอินเตอร์เน็ตเพื่อเข้าสู่เวปไซต์ต่าง ๆ ได้ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.853 แสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านทักษะทางเทคโนโลยี (Technology Skills)

ทักษะทางเทคโนโลยี (Technology Skills)	Factor Loading
ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และ สามารถใช้งานบนอินเตอร์เน็ตเข้าสู่เวปไซต์ต่าง ๆ ได้	0.853
ท่านสามารถรับส่งข้อมูล และไฟล์งานต่าง ๆ ทางอีเมล์ได้ เช่น Hotmail, Yahoo และ Gmail เป็นต้น	0.798
ท่านมีความรู้พื้นฐานด้านโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power point เป็นต้น	0.778

กลุ่มที่ 3 ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ประกอบไปด้วย 2 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน (Variance Explained) เท่ากับร้อยละ 63.015 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสูงสุด คือ การมีทักษะในการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับลักษณะงานและบุคคลที่ต้องการสื่อสารด้วย มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.819 แสดงดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) ของกลุ่มด้านทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)

ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)	Factor Loading
ท่านมีทักษะในการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับลักษณะงาน และบุคคลที่ต้องการสื่อสารด้วย เช่น การใช้ศัพท์ทางเทคนิคต่าง ๆ	0.819
ท่านสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาสู่การแก้ไขปัญหาร่วมกันได้	0.756

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ EFA แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factors) 2) ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) และ 4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factors) โดยตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับ ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่มากขึ้นกว่าเดิม (Relative advantage) เป็นลำดับแรก ในเรื่องความรวดเร็วของรายงาน ลดเวลา และความผิดพลาดของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลบัญชีและการเงิน อีกทั้ง ความเข้ากันได้ของการทำงาน และระบบเดิมที่มีอยู่ (Compatibility) โดยผู้ใช้ให้ความสำคัญกับความเข้ากันได้กับการทำงานในรูปแบบเดิม และสอดคล้องกับระบบเดิมที่มีอยู่ขององค์กร เพื่อให้เทคโนโลยีเข้าใช้งานได้อย่างราบรื่น และเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้ง ด้านความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) ที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญการแสดงผลที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน และขั้นตอนการใช้งานง่าย (Sankaran et al., 2022) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sakdiwong et al., 2021 กล่าวว่า RPA ถือเป็นเทคโนโลยีที่มีความสะดวกสบายในการใช้งาน และสามารถนำมาปรับใช้กับงานในองค์กรได้หลากหลาย ทำให้เทคโนโลยีนี้ได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน โดยเฉพาะในงานที่ต้องการประมวลผลข้อมูลในปริมาณมาก และต้องการความแม่นยำสูง

ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการงาน RPA โดยผู้ใช้งานให้ความสำคัญโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure) ในด้านความพร้อมทางด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟแวร์ และด้านเครือข่ายภายในองค์กร และการสนับสนุนของไอทีในการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคเป็นอันดับแรกใกล้เคียงการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม (Training) ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนพัฒนาความสามารถจนเกิดทักษะ และความชำนาญจนนำไปสู่การนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นความสำคัญกับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) ในด้านต่าง ๆ เช่น การสื่อสารด้านเป้าหมาย การสนับสนุนงบประมาณ การสนับสนุนความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการนำ RPA มาใช้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งานมีความรู้สึกอยากใช้งาน RPA มากขึ้น จากการได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยที่ของ Holmberg et al., (2020) และ Juntunen (2018)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) โดยถือเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้เกิดความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี โดยผู้ใช้งานให้ความสำคัญความกดดันจากภาวะการแข่งขัน (Competitive Pressure) จากคู่แข่งที่นำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือขององค์กร และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการส่งเสริมจากทางภาครัฐ (Government Support) ที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญด้านมาตรการทางด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยผู้ใช้งานเห็นว่าหากภาครัฐมีการสนันสนุนก็จะสามารถช่วยพัฒนาศักยภาพ และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชมณ พลายมี (2564), อัญณิฐา ดิษฐานนท์ และภริตา พงษ์พาณิชย์ (2560) ที่พบว่า กดดันจากคู่ค้าของธุรกิจ และการสนับสนุนจากภาครัฐส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านสมรรถนะของนักบัญชี (Accounting Competency) ผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับทักษะด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาร่วมกับการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการมีจรรยาบรรณ ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้งานเทคโนโลยีนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สร้างผลเสียต่อองค์กร นักบัญชีจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน การเข้าใจ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอีกทั้งยังต้อง

มีความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ นักบัญชียังต้องมีจรรยาบรรณที่ดีในการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และเฝ้าระวังความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ (Nurdiana, N., & Nurhayati, D. (2021) นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับทักษะด้านเทคโนโลยี จากการมีความรู้ และทักษะเพื่อเข้าใจการใช้งาน และปรับปรุงความสามารถของตนให้เหมาะสมกับเทคโนโลยี นักบัญชียังต้องมีทักษะการสื่อสารเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้งานอื่น ๆ ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ และใช้ภาษาในการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน เพื่อให้การสื่อสารนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (วริยา ปานปรุง, 2561)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

การยอมรับในกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชีและการเงินนั้น องค์กรผู้พัฒนาซอฟแวร์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบในทุก ๆ มิติ โดยให้ความสำคัญกับตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุดดังนี้ 1) มิติด้านเทคโนโลยี ควรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของ RPA อยู่เสมอเพื่อให้ตอบสนองต่อการทำงานของผู้ใช้งานในงานบัญชีและการเงินในเรื่องความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) มิติด้านองค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญกับความพร้อมของอุปกรณ์รวมถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความพร้อมในการรองรับการใช้งานเทคโนโลยี การฝึกอบรมให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ และทีมงานที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้าน RPA เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง การผู้บริหารองค์กรควรแสดงให้พนักงานเห็นว่าผู้บริหารนั้นเห็นถึงความสำคัญของการนำ RPA มาใช้งาน ด้วยการสื่อสาร ผลักดันในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการนำมาใช้ 3) มิติด้านสภาพแวดล้อมควรเน้นในการแข่งขันด้านความพึงพอใจแก่ลูกค้า การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรจากความถูกต้อง รวดเร็วของข้อมูลที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือขององค์กร 4) ด้านการเสริมสร้างสมรรถนะให้แก่นักบัญชีและการเงินเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจ และมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานของตน เช่น RPA, Blockchain และ AI อีกทั้งยังต้องเป็นผู้มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินอย่างเหมาะสม และมีความรู้ในการจัดการข้อมูลทางการเงินในระบบสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้องค์กรควรจัดทำการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและงานบัญชีการเงิน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป ควรมีขยายกลุ่มตัวอย่างในสู่อุตสาหกรรมอื่น หรือโรงงานแห่งอื่น เพื่อเป็นการยืนยันองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (Robotic Process Automation: RPA) ในงานบัญชี และการเงินว่าสอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ หรือไม่ อีกทั้ง ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องร่วมด้วยเพิ่มเติม เช่น ความเสี่ยง และผลกระทบจากการใช้งานกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ เพิ่มมุมมองในมิติอื่น และกำหนดแนวทางการพัฒนาได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

พัชมณ พลายมี. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการนำนวัตกรรมไปใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภัทราวดี โศจิศรีสกุล. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานของบุคลากรในส่วนงานการผลิต.** ปริญญานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

วริยา ปานปรุง. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีต่อคุณลักษณะของวิชาชีพบัญชีในยุค ไทยแลนด์ 4.0.** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต คณะวิชาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงค์. (2558). **การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC).** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2565 จาก https://www. mcu. ac. th/article/ detail/14329.

อรพรรณ คงมาลัย และอัญณิฐา ดิษฐานนท์. (2562). **เทคนิควิจัย ด้านการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรถไกร พันธุ์ภักดี. (2559). การเปรียบเทียบผลการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดทุนทางสังคมระหว่างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. **วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร. 11** (2), 46-61.

อัญณิฐา ดิษฐานนท์, และภริตา พงษ์พาณิชย์. (2560). ปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจนำระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) มาใช้ในอุตสาหกรรมธุรกิจประกันชีวิตในประเทศ. **วารสารการจัดการสมัยใหม่. 5** (1), 99-112.

References

Chu, S. K., Cheung, R., & Lee, R. (2011). An Empirical Investigation of the Relationship Between IT Governance and IT Performance: An Institutional Theory Perspective. **Journal of Information Systems. 25** (1), 149-180.

Deloitte (2018). **Internal Cntrols Over Financial Reporting Considerations for Developing and Implementing Bots.** Retrieved September 1, 2018 from https://dart. deloitte. com/ USDART/pdf/a754eed6-c33e-11e8-8215-7ddf50acb392.

Field, A. (2017). **Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics** (5 ed.). London: SAGE Edge.

Hair, J. F., Balck, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective** (7 ed.). New York: Pearson.

Holmberg, D., & Härning-Nilsson, M. (2020). **Managing Robotics Process Automation (RPA)- A Qualitative Case Study of the Adoption and Implementation Process in the Banking Sector.** Master's Programme in International Strategic Management, School of Economics and Management Lund University.

Juntunen, K. (2018). **Influence of Contextual Factors on the Adoption Process of Robotic Process Automation (RPA):** Case Study at Store Enso Finance Delivery. Master Programmed in Industrial Management and Innovation: Uppsala University.

Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric Theory** (2 ed.). New York: McGraw-Hill.

Nurdiana, N., & Nurhayati, D. (2021). **The Effect of Financial Literacy and Information Technology Competency on the Use of Financial Technology among Accounting Students.** In Journal of Physics: Conference Series. 2021(1772), 012066. IOP Publishing.

Paula Monteiro, A., Vale, J., Leite, E., Lis, M., & Kurowska-Pysz, J. (2022). The impact of Information Systems and Non-financial Information on Company Success. **International Journal of Accounting Information Systems.** 2022 (45), 100557.

Sankaran, R., & Chakraborty, S. (2022). Factors Impacting Mobile Banking in India: Empirical Approach Extending UTAUT2 with Perceived Value and Trust. **IIM Kozhikode Society & Management Review. 11** (1), 7-24.

Sakdiwong, S., & Saraphat, C. (2021). The Factors Affecting the Acceptance of Robotic Process Automation: Evidence from Accounting Professionals in Thailand. **Journal of Business and Retail Management Research. 15** (2), 60-68.

L. G. Tornatzky, M., Fleischer & A. K. Chakrabarti. (1990). **The Processes of Technological Innovation.** Lexington, Mass: Lexington Books.

Wewerka, J., Dax, S., & Reichert, M. (2020). **A User Acceptance Model for Robotic Process Automation.** Proceedings-2020 IEEE 24th International Enterprise Distributed Object Computing Conference (EDOC) October 05-08, 2020 (97-106). Eindhoven: Netherlands.

คณะผู้เขียน

นางสาวอัยย์ญาดา โรจวิสิฐภัทร์

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

email: aiyada.roj@dome.tu.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ คงมาลัย

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

email: korapan@tu.ac.th