

AI พลิกโฉมวงการบัญชี : ปัจจัยขับเคลื่อนนักบัญชีขอนแก่นสู่อนาคตดิจิทัล
AI REVOLUTIONIZING THE ACCOUNTING PROFESSION: KEY DRIVERS
PROPELLING KHON KAEN ACCOUNTANTS TOWARD
A DIGITAL FUTURE



¹อมรลักษณ์ ศิริทองสุข และ ²เดือนฉาย คำสีทา

¹Amaralak Sirithongsook and ²Duenchai Kumseeta

มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ประเทศไทย

Sripatum University, Thailand

Amaralak.si@spu.ac.th, ²Duenchai.ku@spu.ac.th

Received : December 14, 2024; **Revised :** March 22, 2025; **Accepted :** April 29, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำ AI มาใช้ในงานบัญชีของนักบัญชีในจังหวัดขอนแก่น โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์แนวทางการนำ AI มาประยุกต์ใช้ รวมถึงประโยชน์และข้อจำกัดต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยี ChatGPT เป็นกรณีศึกษา เพื่อทำความเข้าใจว่าการนำ AI มาใช้ในงานบัญชีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างไร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจเชิงลึก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบนัย ซึ่งอ้างอิงจากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสัมภาษณ์มุ่งเน้นให้ผู้ให้ข้อมูลมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ประกอบด้วยนักบัญชีจำนวน 10 คนในจังหวัดขอนแก่น ครอบคลุมทั้ง 4 สาขาของวิชาชีพบัญชี ได้แก่ การทำบัญชี การสอบบัญชี การบัญชีบริหาร และการบัญชีภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการนำ AI มาใช้ในงานบัญชี ได้แก่ ปัจจัยด้าน

¹อาจารย์คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

²อาจารย์คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

เทคโนโลยี เช่น ความสามารถในการลดระยะเวลาทำงาน การได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำและเชื่อถือได้ และการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อิทธิพลจากสังคม วัฒนธรรมองค์กร ทักษะด้านเทคโนโลยี อายุ และทัศนคติส่วนตัว ในขณะเดียวกันยังมีปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดต่อการนำ AI มาใช้ในงานบัญชี เช่น ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล ข้อจำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน การขาดการตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้งาน และข้อจำกัดด้านเวลา

คำสำคัญ : นักบัญชี การยอมรับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์

Abstract

This study aims to investigate the factors influencing the adoption of AI in accounting practices among accountants in Khon Kaen province. The research focuses on analyzing the approaches to AI implementation, along with the benefits and limitations, using ChatGPT technology as a case study. The goal is to understand how the practical application of AI in accounting can enhance efficiency and improve work processes. This qualitative research seeks to provide in-depth insights, employing a deductive reasoning approach. The framework for the study is based on relevant theories and literature, which were used to develop key questions for semi-structured interviews. The interviews are designed to allow participants the freedom to express their views. The sample group consists of 10 accountants from Khon Kaen province, covering four main areas of the accounting profession: bookkeeping, auditing, management accounting, and tax accounting. Findings: The study identified several factors that support the adoption of AI in accounting, including technological factors such as the ability to reduce work time, the accuracy and reliability of results, and ease of use. Personal factors include social influences, organizational culture, technological competence, age, and individual attitudes. However, there are also limiting factors that hinder the adoption of AI in accounting, such as concerns over data security, limitations in the ability to analyze complex data, a lack of awareness regarding the benefits of AI, and time constraints.

Keywords: Accountants, Technology Adoption, Artificial Intelligence

บทนำ

ในปัจจุบันปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวันของเราและได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีการคาดการณ์ว่า AI จะเข้ามาแทนที่แรงงานมนุษย์ในหลายสาขาอาชีพ รวมถึงงานด้านบัญชี งานบัญชีเป็นหนึ่งในสาขาที่มีแนวโน้มจะได้รับผลกระทบจากการใช้ AI มากที่สุด โดยผลการศึกษาจากมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ดในปี 2015 ระบุว่ามีโอกาสถึง 95% ที่นักบัญชีจะถูกแทนที่ด้วยเครื่องจักรในอนาคต (Griffin, 2019) โดยเฉพาะงานที่เป็นกิจวัตรและงานที่ต้องใช้การวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การบันทึกบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงิน และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (Brueck, 2023)

การนำ AI มาใช้ในงานด้านบัญชีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และช่วยลดการใช้แรงงานมนุษย์ในงานที่ทำซ้ำๆ การพัฒนา AI เพื่อให้มีความสามารถคล้ายมนุษย์มีหลากหลายแนวทาง หนึ่งในเทคโนโลยี AI ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันคือ Chatbot ซึ่งถูกออกแบบมาให้สามารถตอบโต้กับผู้ใช้ได้ในลักษณะของข้อความหรือเสียงแบบเรียลไทม์ ปัจจุบัน Chatbot ถูกนำไปใช้ในงานบริการลูกค้าอย่างกว้างขวาง ทำให้สามารถให้บริการพร้อมกันได้หลายคน ตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง บริษัทขนาดใหญ่ เช่น Google, Meta, DeepMind และ OpenAI กำลังมุ่งพัฒนา Chatbot ให้มีความสามารถมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ ChatGPT ซึ่งพัฒนาโดย OpenAI และเป็นหนึ่งใน Chatbot ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน (Bommarito et al., 2023)

ChatGPT ได้รับความนิยมเนื่องจากเป็น Chatbot ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ฟรี ใช้งานง่าย มีความสามารถหลากหลาย และสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ โดยอาศัยโมเดลภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Model หรือ LLM) ซึ่งเรียนรู้จากข้อมูลจำนวนมากศาลผ่านเทคนิค Machine Learning (ML) ทำให้ AI มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น อินเทอร์เน็ต บทความ และหนังสือ จากนั้น AI สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาเรียบเรียงเพื่อโต้ตอบกับมนุษย์อย่างสมเหตุสมผลและเป็นธรรมชาติ (Lancaster, 2023)

คำถามสำคัญที่เกิดขึ้นคือ จากเดิมที่ AI สำหรับงานบัญชีมักถูกใช้ในระดับองค์กร ผ่านโปรแกรมบัญชีแบบเฉพาะทาง แต่ในปัจจุบัน AI กลับเข้าถึงได้ง่ายในระดับบุคคล นักบัญชีมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะของตนเองเพื่อใช้ AI ในการทำงานด้านบัญชีมาน้อยเพียงใด งานวิจัยนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำ AI มาใช้ในงานบัญชีของนักบัญชีในขอนแก่น โดยมุ่งเน้นการศึกษาทั้งแนวทางการประยุกต์ใช้ ประโยชน์ และข้อจำกัดของ

เทคโนโลยีดังกล่าว พร้อมทั้งใช้ ChatGPT เป็นกรณีศึกษาเพื่อทำความเข้าใจว่า AI สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการทำงานในงานบัญชีได้อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานบัญชีของนักบัญชีในขอนแก่น
2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับ และข้อจำกัดของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีซึ่งมีประสบการณ์หรือความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยคัดเลือกทั้งผู้ที่เคยใช้ ChatGPT และผู้ที่ไม่เคยใช้มาก่อน กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ทำงานในบริษัทเอกชนและดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป เนื่องจากเป็นกลุ่มที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกและมีความครบถ้วนของข้อมูลได้มากที่สุด (Information-rich Cases) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ 10 คน

ทั้งนี้ บริษัทเอกชนมีแนวโน้มที่จะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและเทคโนโลยีได้รวดเร็วกว่าหน่วยงานภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอาจพิจารณาการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานบัญชีมากกว่า ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบ Maximum Variation Sampling เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กที่มีความหลากหลายมากที่สุด ซึ่งช่วยให้สามารถเข้าใจปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษาได้อย่างครอบคลุม (Miles & Huberman, 1994) โดยกลุ่มตัวอย่างจะครอบคลุมวิชาชีพบัญชีใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) การทำบัญชี ซึ่งรวมถึงกระบวนการบันทึกบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงิน และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (2) การสอบบัญชี (3) การบัญชีบริหาร ซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการด้านบัญชีและต้นทุน และ (4) การบัญชีภาษีอากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยกรณีศึกษา (Case-study design) ซึ่งมุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกและครอบคลุมทุกแง่มุมของหัวข้อ เนื่องจาก ChatGPT เป็นเทคโนโลยีที่ค่อนข้างใหม่ การใช้การวิจัย

เชิงคุณภาพช่วยให้ผู้วิจัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและแก้ไขข้อสงสัยจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้ทันที อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงออกถึงประสบการณ์ ความคิดเห็น และความรู้สึกอย่างเสรีตลอดการสัมภาษณ์

ในกระบวนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการหาเหตุผลแบบนิรนัย (Deductive Method) ซึ่งอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นย่อย (Sub-themes) ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ AI ในงานบัญชีของนักบัญชีในขอนแก่น เพื่อนำไปพัฒนาเป็นคำถามสำคัญในการสัมภาษณ์

รูปแบบการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผ่านคำถามเชิงพรรณนา (Descriptive) ที่เปิดกว้างเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถตอบได้อย่างอิสระ การสัมภาษณ์จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ การสัมภาษณ์ก่อนการสาธิตการใช้งาน ChatGPT ในงานบัญชี และการสัมภาษณ์หลังจากการสาธิต โดยคำถามหลักและประเด็นย่อยจะถูกออกแบบมาเพื่อให้ครอบคลุมทุกมิติของการประยุกต์ใช้ AI ในบริบทของงานบัญชี

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ (Thematic Analysis) เป็นวิธีหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการระบุ วิเคราะห์ และสรุปผลแก่นสำคัญจากข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยขั้นตอนหลัก ๆ ในการดำเนินงานประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ทำความเข้าใจและคุ้นเคยกับข้อมูล (2) สร้างรหัสเพื่อจำแนกข้อมูล (3) ค้นหาแก่นสาระหลัก (Themes) (4) ตรวจสอบแก่นสาระเหล่านั้น (5) ให้คำจำกัดความและตั้งชื่อให้แก่นสาระ (6) เขียนรายงานเพื่อนำเสนอผลการศึกษา (Braun & Clarke, 2006)

ในขั้นตอนการเขียนรายงาน ผู้วิจัยจะนำเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มาใช้ เพื่อเชื่อมโยงและจัดการข้อมูลให้เห็นภาพรวมของแก่นหลักและแก่นย่อยในเนื้อหาที่ศึกษาว่าเชื่อมโยงกันอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบคำถามงานวิจัยได้อย่างชัดเจน

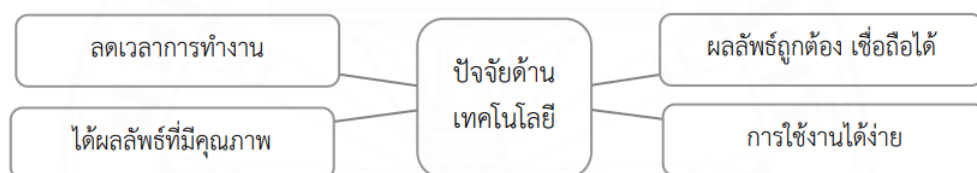
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจาก (1) การเตรียมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะถอดข้อความจากการสัมภาษณ์เป็นคำต่อคำ (Verbatim Transcription) และจัดเก็บข้อมูลในไฟล์ที่มีรหัสผ่านเพื่อความปลอดภัย (2) การสร้างรหัสข้อมูล (Coding) โดยผู้วิจัยจะจำแนกข้อมูลออกเป็นหน่วยย่อยที่มีความหมายเฉพาะ แล้วกำหนดรหัสให้แก่นหน่วยเหล่านั้น รวมถึงการแทนชื่อจริงของกลุ่มตัวอย่างด้วยรหัส (3) การระบุแก่นสาระ (Themes Identification) โดยผู้วิจัยจะจัดหมวดหมู่รหัสข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกันเพื่อลดทอนความซ้ำซ้อน และจำแนกออกเป็นประเภทที่มีแก่นสาระเดียวกัน (4) การจัดกลุ่มข้อมูล โดยการใช้แผนที่ความคิด (Mind Mapping) เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่าง

แก่นหลักและแก่นย่อย (5) การนำเสนอข้อมูล โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการค้นพบในรูปแบบหมวดหมู่แก่นสาระ พร้อมใช้ข้อมูลจากคำพูดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อสนับสนุนประเด็นที่ค้นพบ

ผลการวิจัย

1.ปัจจัยทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานบัญชี

โดยเน้นในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) ผลการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ (Thematic Analysis) พบประเด็นย่อยสำคัญ 4 ประเด็น ได้แก่ การลดระยะเวลาการทำงาน การได้รับผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ดังภาพแสดงปัจจัย ทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานบัญชี ดังนี้



นักบัญชีส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่า AI มีบทบาทสำคัญในการช่วยลดระยะเวลาการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับงานที่มีลักษณะเป็นกิจวัตรและต้องใช้เวลาานาน เช่น การจัดการเอกสาร การเตรียมข้อมูล และการบันทึกบัญชี ซึ่งปัจจัยนี้ส่งผลให้นักบัญชีมีความตั้งใจมากขึ้นที่จะนำ AI มาใช้งาน แรงจูงใจหลักคือความต้องการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว "ทุกคนต้องการทำงานเสร็จเร็วขึ้นเพื่อให้มีเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5) นอกจากนี้ AI เช่น ChatGPT ยังเปิดโอกาสให้นักบัญชีสามารถมุ่งเน้นไปทำงานที่สำคัญมากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาทางบัญชีแก่ลูกค้า "ถ้า AI ช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซาก เราก็สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกแก่ลูกค้าได้มากขึ้น" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

นอกจากการลดระยะเวลาการทำงานแล้ว ความสามารถของ ChatGPT ในการให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ เช่น การสื่อสารที่รวดเร็วและการให้คำตอบที่ตรงประเด็น ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ให้นักบัญชีในตำแหน่งผู้จัดการและผู้อำนวยการเลือกใช้ ChatGPT ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการสื่อสารภายใน "ChatGPT สามารถให้คำตอบได้ตรงประเด็นและรวดเร็วกว่า Google" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3) อีกทั้งความสามารถในการตอบคำถามได้ตรงจุดโดยไม่ต้อง

เสียเวลาค้นหาหลายแหล่งทำให้มีความนิยมเพิ่มขึ้น "การใช้ ChatGPT เหมือนกับการสนทนา ที่เราสามารถถามและได้รับคำตอบที่ตรงประเด็นทันที" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5)

แม้ว่าจะมีข้อดีมากมาย แต่บางคนยังมีความกังวลเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จาก AI ทำให้ยังลังเลในการนำไปใช้ในงานที่มีความซับซ้อน "AI ยังไม่ได้ให้คำตอบที่แม่นยำ 100% และต้องมีการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 7) นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลก็ยังเป็นประเด็นที่น่ากังวล "ไม่มั่นใจว่าข้อมูลที่ AI ดึงมานั้นเป็นข้อมูลที่อัปเดตและถูกต้องหรือไม่" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

อีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำ AI มาใช้คือความง่ายในการใช้งาน นักบัญชีหลายคนรู้สึกว่ายานเทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อนและเรียนรู้ได้ง่ายช่วยให้พวกเขามีความสนใจที่จะนำ AI มาปรับใช้ในการทำงาน "ตอนแรกคิดว่ามันยาก แต่พอลองใช้กลับพบว่ามันง่ายกว่าที่คิดมาก" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2) อีกทั้งลักษณะการใช้งานที่คล้ายกับการสนทนาแบบแชตทำให้เข้าถึงได้ง่าย "ChatGPT ใช้งานเหมือนกับการแชตในไลน์ ถ้าคุณใช้ไลน์ได้ คุณก็ใช้ ChatGPT ได้" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

โดยสรุป ปัจจัยทางเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อนักบัญชีในการนำ AI มาใช้ในงานบัญชีคือความสามารถในการลดระยะเวลาการทำงาน ความแม่นยำและคุณภาพของผลลัพธ์ รวมถึงความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยหลักที่นักบัญชีให้ความสำคัญที่สุดคือการลดเวลาการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้พวกเขาตัดสินใจนำ AI มาปรับใช้ในงาน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการนำ AI มาปรับใช้ในงานบัญชีทั้งในด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ อย่างอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์เชิงแก่นสาระ (Thematic Analysis) พบประเด็นสำคัญ 5 ข้อ ได้แก่ อิทธิพลจากสังคม วัฒนธรรมองค์กร ทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคคล อายุ และทัศนคติส่วนตัว ดังแสดงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านบัญชี ดังนี้



อิทธิพลจากสังคม โดยเฉพาะในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักบัญชีในการใช้ ChatGPT ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนที่เคยใช้ ChatGPT บอกว่าเริ่มต้นใช้งานจากคำแนะนำของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน "ได้ยืมข่าวเกี่ยวกับ ChatGPT มาสัปดาห์แล้ว แต่ไม่ได้สนใจ จนหัวหน้าแนะนำให้ลองใช้ เพราะมันสามารถช่วยในงานได้มาก เลยตัดสินใจเริ่มใช้" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2) นอกจากนี้ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร หรือการที่สภาวิชาชีพบัญชีจัดการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ก็จะช่วยส่งเสริมให้นักบัญชีรู้จักและมีความมั่นใจที่จะนำ ChatGPT มาใช้งานได้มากขึ้น "ควรมีการประชาสัมพันธ์จากองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้ นักบัญชีได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองในเทคโนโลยีเหล่านี้" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

จากการสัมภาษณ์นักบัญชีในองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน พบว่านักบัญชีที่ทำงานในองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและเปิดรับการเปลี่ยนแปลง มีความตั้งใจที่จะใช้ ChatGPT มากกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมอนุรักษ์นิยม "ในบริษัทเราใช้ ChatGPT กันหลายแผนก เช่น การตลาดและโลจิสติกส์ แต่พนักงานระดับล่างที่มีงานที่ซ้ำซากจะใช้น้อย ส่วนผู้บริหารระดับสูงที่ต้องทำงานเชิงวิเคราะห์จะใช้บ่อย" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

ในแง่ของสมรรถนะด้านเทคโนโลยี นักบัญชีในปัจจุบันมีทักษะเพียงพอสำหรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่าง AI แล้ว เนื่องจากมีประสบการณ์ในการใช้สมาร์ทโฟน โปรแกรมแชต และซอฟต์แวร์บัญชีขององค์กร อย่างไรก็ตาม นักบัญชีที่มีอายุมากกว่ามักจะมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีน้อยกว่า "นักบัญชีที่เป็นรุ่นใหม่จะมีความคล่องตัวกับการใช้เทคโนโลยี แต่คนรุ่นเก่าที่ทำงานมาเป็นเวลานานอาจจะยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ ทำให้พวกเขาไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1) ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านอายุจะมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ แต่บางครั้งทัศนคติส่วนตัวก็มีความสำคัญไม่น้อย "อายุอาจจะไม่ใช่ปัจจัยหลัก เพราะบางครั้งผู้สูงวัยที่เปิดรับเทคโนโลยีก็สามารถปรับตัวได้เร็ว" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9) แต่ในขณะเดียวกัน ผู้สูงวัยบางคนยังรู้สึกว่าการประกอบการทำงานที่มีมากเพียงพอแล้ว และไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน "ผู้ใหญ่มักจะเชื่อมั่นในประสบการณ์ของตนเองและไม่มองว่าต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อทำงาน" (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

สรุปจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการนำ AI มาใช้งานนักบัญชีพบว่าปัจจัยหลักคืออิทธิพลจากสังคมในที่ทำงานและวัฒนธรรมองค์กร นักบัญชีที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและได้รับการแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน จะมีแนวโน้มที่จะนำ AI มาใช้มากกว่า ปัจจัยอื่น ๆ เช่น สมรรถนะด้านเทคโนโลยีและอายุ ก็มี

บทบาทสำคัญ นักบัญชีรุ่นใหม่มักจะมีทักษะทางเทคโนโลยีที่สูงกว่า และมีความยินดีที่จะปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากกว่านักบัญชีที่มีอายุมาก

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำ AI มาใช้ในงานบัญชีของนักบัญชีในขอนแก่น จากการวิจัยพบว่า 8 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการนำ AI มาใช้ ได้แก่ การลดระยะเวลาการทำงาน การได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ผลลัพธ์ที่แม่นยำและเชื่อถือได้ ความสะดวกในการใช้งาน อิทธิพลจากสังคม วัฒนธรรมองค์กร ความสามารถด้านเทคโนโลยีของบุคคล และทัศนคติส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีแบบรวม (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ยกเว้นปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยใหม่ที่ไม่ได้กล่าวถึงในงานวิจัยก่อนหน้านี้

เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก นักบัญชีสามารถแสดงความคิดเห็นและแบ่งปันประสบการณ์ส่วนตัว ทำให้พบว่าทัศนคติส่วนบุคคล เช่น ความตั้งใจในการเรียนรู้และเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการนำ AI มาใช้ นอกจากนี้ยังพบว่านักบัญชีที่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนทางบัญชี มักจะไม่สนใจการนำ AI มาใช้มากนัก เนื่องจากมีเทคโนโลยีบัญชีที่ตอบโจทย์การทำงานอยู่แล้ว และยังเห็นว่า AI ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้เต็มที่ ในทางตรงกันข้าม นักบัญชีในองค์กรขนาดเล็กซึ่งมีความยืดหยุ่นสูงและพร้อมปรับตัว มักจะมีแนวโน้มในการทดลองใช้ AI มากกว่า เพราะมองว่า AI สามารถลดงานที่ไม่จำเป็นและช่วยลดต้นทุนในระยะยาว

หากต้องการกระตุ้นให้นักบัญชีในองค์กรขนาดใหญ่มีความสนใจใช้ AI มากขึ้น ผู้บริหารควรมีบทบาทนำในการกำหนดนโยบายและสนับสนุนการใช้งาน AI พร้อมกับจัดสรรงบประมาณเพื่อเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับ และข้อจำกัดของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานบัญชี จากงานวิจัยนี้ยังพบข้อจำกัด 4 ประการ ได้แก่ ความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความสามารถที่ยังไม่ตอบโจทย์ในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน การขาดการรับรู้ถึงประโยชน์ของ AI และข้อจำกัดด้านเวลา

สำหรับข้อจำกัดทางเทคโนโลยี ข้อค้นพบจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ นักบัญชีไม่เต็มใจที่จะนำ AI มาใช้ในงานประกอบด้วย ความกังวลด้าน ความปลอดภัยของข้อมูล และความสามารถในการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน ข้อกังวลในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเป็นประเด็นที่

สำคัญ เนื่องจากข้อมูลบัญชีมีความละเอียดอ่อนและมีความเสี่ยงหากมีการรั่วไหล การที่เทคโนโลยี AI ยังไม่สามารถรับประกันความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับข้อมูลสำคัญเหล่านี้ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในกลุ่มนักบัญชี

นอกจากนี้ การขาดความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนของ AI เป็นอีกหนึ่งข้อจำกัดที่ชัดเจน แม้ว่า AI จะสามารถประมวลผลข้อมูลปริมาณมากได้อย่างรวดเร็ว แต่นักบัญชียังมองว่า AI ยังไม่สามารถเข้าใจบริบทเฉพาะขององค์กรและการวิเคราะห์ที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัจจัยนี้สะท้อนถึงความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการวิเคราะห์เชิงลึกและมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้งานเฉพาะกลุ่ม

ข้อค้นพบอีกส่วนหนึ่งชี้ให้เห็นว่า นักบัญชีหลายคนยังขาดการรับรู้ถึง ประโยชน์ของการใช้งาน AI ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักที่ทำให้พวกเขายังไม่สนใจที่จะนำ AI มาปรับใช้ในงานบัญชี ข้อมูลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักบัญชีหลายคนยังไม่ได้เห็นถึงศักยภาพที่แท้จริงของ AI ในการลดภาระงานที่เป็นงานประจำและช่วยให้พวกเขามีเวลาในการทำงานที่มีคุณค่ามากขึ้น เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกลยุทธ์และการวางแผนธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77-101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brueck, H. (2023). How AI is transforming accounting and finance. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 20(1), 34-50.
- Bommarito, M. J., Katz, D. M., & Zelner, L. (2023). ChatGPT and the future of legal and accounting professions: Opportunities and challenges. *Technology and Society*, 58, 101-114.
- Griffin, J. (2019). AI and the future of accounting: Will accountants become obsolete? *Accounting Today*, 33(5), 45-48.
- Lancaster, J. (2023). Machine learning in accounting: How ChatGPT is revolutionizing client communication. *International Journal of Accounting Information Systems*, 40, 72-89.