

อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพงานบริการบัญชี
อิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
Influence of Accounting Information System Quality Quality of Electronic
Accounting Services and The Quality of Accounting Information That
Effectiveness Accounting Practices and Growth of Smes in Thailand

พิรพัฒน์ หมั่นจิตร¹ และ จิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์²

Phiraphat Manjit¹ and Titaporn Sincharoonsak²

หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Master of Accountancy, School of Accountancy, Sripatum University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: phiraphat23051990@gmail.com¹

Received: 2024-9-7; Revised: 2025-5-28; Accepted: 2025-5-30

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย (2) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย (3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวม จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโต และพบว่า คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเจริญเติบโต และพบว่า คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ, บัญชีอิเล็กทรอนิกส์, ข้อมูลทางการบัญชี, ประสิทธิภาพ, ความเจริญเติบโต

Abstract

The objectives of this research were to study (1) study the influence of accounting information system quality on accounting performance effectiveness; and the growth of medium-sized businesses (2) study the influence of quality of electronic service work on accounting performance effectiveness and the growth of medium-sized businesses (3) study the influence of accounting information quality on accounting performance effectiveness and the growth of medium-sized businesses and small in Thailand This research is a quantitative research. A questionnaire was used to collect 400 samples. Data were analyzed using a statistical package.

The results showed that accounting information system quality The stability of the accounting information system The flexibility of the accounting information system and the integration of accounting information systems It has a positive influence on the effectiveness of accounting operations. And growth and found that the quality of electronic accounting services. reliability in electronic services. The efficiency of the service aspect of attention and warranty It has a positive influence on the effectiveness of accounting operations. and reliability in electronic services aspect of attention Privacy and warranty had a positive influence on the growth and found that the quality of accounting information Accuracy of accounting information and related to decision making It has a positive influence on accounting performance and growth of small and medium enterprises in Thailand. Statistically significant at the 0.05 and 0.01 levels.

Keywords: Information Systems, Electronic Accounting, Accounting Information, Effectiveness, Growth

บทนำ

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชี คือ การรวบรวมทั้งระบบทางกายภาพ และไม่ใช่ทางกายภาพ เป็นระบบย่อยที่เชื่อมต่อกัน และทำงานอย่างกลมกลืนโดยการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อ บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจำเป็นต้องมีระบบ สารสนเทศทางบัญชีที่มีคุณภาพดี นอกจากนี้ระบบสารสนเทศบัญชีถูกใช้เพื่อลดความซับซ้อน และเพิ่ม ความเร็วในการทำงานของระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อให้คุณภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีส่งผล ต่อความพอใจของผู้ใช้ระบบข้อมูลด้านบัญชีที่มีคุณภาพดีขึ้นจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ (Azhar Susanto, 2013) คุณภาพของระบบสามารถวัดได้ใน 3 มิติ (1) ความยืดหยุ่น โปรแกรมที่มีอยู่จะเพิ่มขึ้น หรือ ลดลงตามความต้องการ (2) ใช้งานง่ายสะดวก ในการใช้งานระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น (3) ความน่าเชื่อถืออำนาจ/ความเสถียรของระบบ ข้อมูลต่อต้านความเสียหาย และข้อผิดพลาด (Delone & McLeone, 2003)

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาจำนวนสถาบันที่พึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ของการจัดทำรายงานยังเพิ่มขึ้น และปัจจุบันบริษัทส่วนใหญ่พึ่งพาเทคโนโลยีในการดำเนินงาน จัดเก็บข้อมูล และนำเสนอข้อมูลดังกล่าวให้กับผู้ใช้ (Ali A. Ghani, 2012) โดยเฉพาะระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (E-accounting) ใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก (Lohman, 2000; Amidu and Abor, 2005) ซึ่งถูกออกแบบมา



เพื่อให้ทำงานทั้งแบบด้วยมือ หรือ แบบอัตโนมัติ โดยการรับข้อมูลทางการเงินต่อเนื่องมาจากระบบการเงินเพื่อบันทึกและปิดบัญชีโดยเจ้าหน้าที่บัญชี หรือ โดยระบบแบบอัตโนมัติได้ ทั้งนี้ จะเป็นการส่งค่าหรือข้อมูลผ่านทางแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) หรือ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ซึ่งเมื่อผู้มีอำนาจลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) ระบบจะอนุมัติรายการลงหรือบันทึกบัญชีโดยอัตโนมัติในทันที และสามารถแสดงรายงานทางบัญชี เช่น งบกำไร-ขาดทุน งบดุล และรายงานอื่นๆ แบบ Real Time ในทันทีได้เลย (ทั้งในรูปแบบของรายงานบัญชีทั่วไป และบัญชี 3 มิติแบบละเอียด) ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นสถานะทางการเงินล่าสุดขององค์กรได้ตลอดเวลา ระบบนี้รองรับทั้งบัญชีแบบมีสาขาเดียว และหลายสาขาโดยสามารถแยกบัญชีแต่ละสาขากอกจากกันหรือรวมยอดเป็นบัญชีเดียวกันได้ทั้งองค์กร (eofficeservice, 2022) ระบบบัญชีมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ และตรวจสอบสภาพทางการเงินของบริษัท จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการคำนวณภาษี การให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กรอื่น ๆ เช่น การผลิตการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หากไม่มีระบบดังกล่าวจะเป็นเรื่องยากสำหรับธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในการกำหนดประสิทธิภาพ การระบุดอกเบี้ยในบัญชีลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายสามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตขององค์กร ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบัญชี ดังนั้นในโลกสมัยใหม่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องควบคุมข้อมูลทางการเงิน และการตระหนักถึงสถานการณ์ทางการเงินถือเป็นเรื่องสำคัญในทุกด้านระดับ การบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำให้เป็นจริงได้ เนื่องจากช่วยให้องค์กรเก็บรักษาข้อมูลในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย รวมทั้งการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้ใช้ (Hamid Reza Vakilifard & Manoochehr Khorramin, 2015) ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ซึ่งแตกต่างไปจากบริการแบบดั้งเดิม ในแง่ของลักษณะของการบริการ เช่น โครงสร้างค่าใช้จ่ายของการบริการ การจ้างงานในระดับสูง การพัฒนาบริการใหม่ ๆ อย่างรวดเร็ว ความพร้อมในการตอบรับบริการที่โปร่งใส และการปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง (Riedl et al., 2009) เนื่องจากลักษณะที่โดดเด่นระหว่างงานบริการ และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การวัดคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากการวัดคุณภาพบริการแบบเดิม ก่อนที่จะพัฒนาเครื่องมือวัดด้านคุณภาพการวิจัยได้มุ่งเน้นไปที่การพิจารณา ประเด็น 3 ประการคือ คุณภาพทางเทคนิคของเว็บไซต์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการออนไลน์ และคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ (Akinci et al., 2009) รวมถึงคุณภาพของข้อมูลด้านบัญชีที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งเป็นข้อมูลด้านบัญชีที่ครบวงจร สำหรับองค์ประกอบทั้งหมด และระบบย่อยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนในการผลิตข้อมูลด้านบัญชีที่มีคุณภาพ องค์ประกอบแบบบูรณาการเรียกว่า เป็นองค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ วิธีการฐานข้อมูล และเครือข่ายการสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นระบบรวมข้อมูลทางบัญชี จากส่วนประกอบต่างๆของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่เชื่อมต่อกัน และทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืน ทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น ลดต้นทุน และประหยัดเวลาสามารถประมวลผลข้อมูลทางการเงินให้เป็นข้อมูลทางบัญชี ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้ในการตัดสินใจได้ทันเวลา ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจ (Azhar Susanto, 2015, Alameen, 2015, Bagranof et al., 2010, สุนิสา รัตนประยูร, 2559, วรรณ วัฒนมระ, 2550) ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการผสมผสานกันหลายปัจจัย ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยปัจจัยหลายๆปัจจัย เช่น ส่วนครองตลาด ยอดขาย ผลตอบแทน กำไร จำนวนพนักงาน ความพึงพอใจโดยรวม และมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น (Evans, 1987; Lumpkin & Dess, 1996; Robson & Bennett, 2000; Hashim, Wafa & Sulaiman, 2001; Morrison, Breen & Ali, 2003; Carneiro, 2007) การเจริญเติบโตของธุรกิจ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ความสามารถในการทำกำไร การขยายส่วนครองตลาด และการเพิ่มมูลค่าอย่างยั่งยืน (Wattanasupachok, 2005)

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพของระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพของข้อมูลทางการบัญชี มีความสำคัญต่อผู้ใช้ข้อมูลทางบัญชี ในการตัดสินใจในด้านต่างๆ เพื่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยซึ่งเป็นคำตอบทางเทคโนโลยีในอนาคตสำหรับการรายงานแบบทันเป็นปัจจุบัน ในส่วนของการบัญชีไม่ว่าจะเป็นทางการเงิน หรือการบริหารจัดการ (Fernando Belfo, 2014) นำข้อมูลจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาตัดสินใจ แล้วนำไปปรับปรุงประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี ประเมินสถานการณ์ในงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในภาคการบัญชี ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems: AIS) กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยรวบรวม ประมวลผล และจัดเก็บข้อมูลทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ AIS ที่มีคุณภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ และสามารถติดตามการดำเนินงานได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มักมีทรัพยากรจำกัด การมีระบบที่รองรับการทำงานอัตโนมัติและการรายงานแบบทันการจึงช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ (Romney & Steinbart, 2018; Salehi, Rostami, & Mogadam, 2010)

นอกจากระบบ AIS แล้ว แนวโน้มการให้บริการบัญชีในรูปแบบดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “บัญชีอิเล็กทรอนิกส์” (e-Accounting) ได้เข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทยที่ระบบคลาวด์และเทคโนโลยี SaaS (Software as a Service) ได้รับการยอมรับมากขึ้น การให้บริการบัญชีผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำและส่งรายงานทางบัญชี ลดต้นทุนในการจ้างบุคลากรภายใน และยังเพิ่มความโปร่งใสในการตรวจสอบ (Spathis & Constantinides, 2004) คุณภาพของบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สามารถประเมินได้จากความน่าเชื่อถือ ความเร็วในการบริการ ความปลอดภัยของข้อมูล และการสนับสนุนด้านเทคนิค ซึ่งคุณภาพในมิติเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้และประสิทธิผลในการดำเนินงานทางบัญชีของกิจการ

ข้อมูลทางบัญชีถือเป็นหัวใจหลักในการวางแผนและตัดสินใจทางธุรกิจ โดยคุณภาพของข้อมูลทางบัญชีควรมีลักษณะครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ (McLeod & Schell, 2007) สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การมีข้อมูลที่ถูกต้องและพร้อมใช้งานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการลดความเสี่ยงทางการเงิน รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว



ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านบัญชีสามารถสะท้อนผ่านความสามารถในการจัดทำรายงานอย่างถูกต้องและตรงเวลา การตอบสนองต่อการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก รวมถึงความสามารถในการปรับตัวต่อกฎระเบียบทางภาษีและการเงินที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยการใช้ระบบ AIS และบริการ e-Accounting ที่มีคุณภาพ จะช่วยลดข้อผิดพลาดซ้ำซ้อน เพิ่มความแม่นยำของข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการควบคุมภายใน (Gaynor, Kelton, Mercer, & Yohn, 2006)

ท้ายที่สุด ความเจริญเติบโตของธุรกิจ SMEs มีได้วัดจากยอดขายหรือกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงความสามารถในการขยายตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของข้อมูลที่ต้องและเชื่อถือได้ (Beck, Demircug-Kunt, & Maksimovic, 2005) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายฉบับชี้ให้เห็นว่า SMEs ที่มีระบบสารสนเทศทางการบัญชีและบริการบัญชีดิจิทัลที่มีคุณภาพสูง จะมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสามารถเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนหรือตลาดใหม่ๆ ได้ดีกว่า

จากวรรณกรรมที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบ AIS คุณภาพของงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพของข้อมูลทางบัญชี ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านบัญชี ซึ่งเชื่อมโยงโดยตรงกับการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่เป็นนิติบุคคลในประเทศไทย จำนวน 733,334 ราย (บทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมปี 2563 โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)) ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scales) โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ตอนที่ 3 คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี

ตอนที่ 6 ความเจริญเติบโต

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้กับธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรปราการที่ไม่ได้ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ราย เพื่อนำมาตรวจสอบความเที่ยงของ

แบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค รวมทั้งฉบับ ซึ่งได้เท่ากับ 0.97 เกินเกณฑ์ 0.70 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมประเภทนิติบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางออนไลน์ เพื่อตอบแบบสอบถามการวิจัย โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ครบถ้วนตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยการหาค่าสมการถดถอย (regression equation)

ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัย สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยมีตัวแปรตามเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	0.737	26.468	0.000**
2. ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	0.114	4.377	0.000**
3. การบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	0.209	7.130	0.000**

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.762$, Adjusted $R^2 = 0.761$, $SE_{est} = 0.208$, $F = 423.565$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 1 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.761 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 76 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	0.455	12.003	0.000**
2. ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	0.264	7.460	0.000**
3. การบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	0.306	7.677	0.000**

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.748$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.556$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.333$, $F = 167.482$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 2 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.556 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 56 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์	0.439	12.965	0.000*
2. การตอบสนองความต้องการ	-0.065	-1.262	0.208
3. รูปแบบ การทำงาน/ความสามารถของระบบ	-0.148	-3.801	0.000*
4. ความมีประสิทธิภาพของการบริการ	0.174	3.033	0.003*
5. ความเอาใจใส่	0.306	5.221	0.000*
6. ความเป็นส่วนตัว	-0.175	-3.486	0.001*
7. การรับประกัน	0.037	5.991	0.000*

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.775$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.771$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.203$, $F = 193.159$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 3 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.771 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 77 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย นอกจากนี้ด้านรูปแบบ การทำงาน/ความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี

ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย และการตอบสนองความต้องการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1 ความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์	0.371	12.229	0.000**
2 การตอบสนองความต้องการ	-0.193	-4.191	0.000**
3 รูปแบบ การทำงาน/ความสามารถของระบบ	-0.283	-8.108	0.000**
4 ความมีประสิทธิภาพของการบริการ	-0.474	-9.225	0.000**
5 ความเอาใจใส่	0.509	9.720	0.000**
6 ความเป็นส่วนตัว	0.458	10.196	0.000**
7 การรับประกัน	0.437	8.954	0.000**

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.905$, Adjusted $R^2 = 0.816$, $SE_{est} = 0.214$, $F = 254.625$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 4 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.816 แสดงว่า อิทธิพลของอิทธิพลของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 82 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย นอกจากนี้ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านรูปแบบ การทำงาน/ความสามารถของระบบ และด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี	0.872	13.461	0.000**
2. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี	-0.255	-4.831	0.000**
3. ความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล	-0.019	-0.357	0.721
4. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	0.156	2.293	0.022*

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.798$, Adjusted $R^2 = 0.633$, $SE_{est} = 0.257$, $F = 173.416$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 5 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.633 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 63 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย นอกจากนี้ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย และด้านความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็น ความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี	0.821	13.805	0.000**
2. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี	-0.240	-4.938	0.000**
3. ความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล	0.093	1.919	0.056
4. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	0.148	2.365	0.019*

หมายเหตุ: $n = 400$, $R = 0.833$, Adjusted $R^2 = 0.691$, $SE_{est} = 0.278$, $F = 223.809$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 6 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.691 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 69 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย นอกจากนี้ ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี อิทธิพลเชิงลบต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย และด้านความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล ไม่มีอิทธิพลต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

อภิปรายผล

1. อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shraddha Verma (2016) ได้ศึกษาพบว่า การใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของงานด้านบัญชี รายงานงบประมาณ การควบคุมและการตรวจสอบ ซึ่งอาจสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กร ได้เป็นอย่างดี ระบบอาจให้การสนับสนุนที่ดีขึ้นสำหรับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shamsudeen Ladan,

Shagari Akilah Abdullah and Rafeah Mat Saat (2016) ได้ศึกษาถึง อิทธิพลของคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพข้อมูลส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในไนจีเรียซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jingjun, Benbasat และ Cenfetelli (2013) ได้สำรวจผลกระทบของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล ในการนำเว็บไซต์ไปใช้ โดยใช้แบบจำลอง 3Q (แบบบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีของ Wixom และ Todd's, 2005) ผลการวิจัยว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพ ข้อมูลและคุณภาพบริการในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลอง ความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ นามบุรี (2561) พบว่า การสร้างประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ต้องสร้างบุคลากรทางด้านการบัญชีออกสู่ตลาด เป็นโอกาสในการสร้างงานที่ขาดแคลน ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและทำให้เห็นภาพถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าต่อธุรกิจ หากนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ จะช่วยสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตของธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

2. อิทธิพลของคุณภาพงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siamak Nejadhosseini (2013) ได้ศึกษาพบว่า การใช้ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในด้านประสิทธิภาพทางการเงิน จะเน้นเรื่องความน่าเชื่อถือของการรายงานทางการเงินข้อเสนอแนะที่ทันเวลา เพื่อการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของบริษัท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammed Amidu (2011) ได้ศึกษาพบว่า บริษัทส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมบัญชีเพื่อสร้างข้อมูลทางการเงิน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการ ให้เพียงพอในการเก็บ ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการได้ทันทั่วทั้งในแง่ของการทำงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เกือบทั้งหมดใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานของลูกหนี้เช่นเดียวกับบัญชีเจ้าหนี้การจัดการสินค้าคงคลัง บัญชีเงินเดือน, การจัดการสินทรัพย์ถาวร, การตรวจสอบธนาคารและการจัดการเงินสด ทำให้ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เกือบทั้งหมดมักจะมีคามพึงพอใจกับการทำงานของซอฟต์แวร์บัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burcin Cevdet censoz (2013) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อคุณค่าของลูกค้า: การศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวใน ประเทศในตุรกี เพื่อศึกษาขนาดคุณภาพบริการของเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ตแก่นักท่องเที่ยวในประเทศตุรกีและเพื่อวัด ความสัมพันธ์ของมิติข้อมูลเหล่านี้กับคุณภาพของบริการทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงความผูกพันของมูลค่าที่รับรู้ด้วยคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประชากรที่ศึกษา การศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ดี และเป็นประโยชน์ระหว่างคุณภาพของบริการ และคุณค่าที่ได้รับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vijay M. KUMBIAR (2011) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้าในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-BANKING) ของธนาคารอินเดีย ได้ศึกษาและประเมิน ปัจจัยสำคัญ (เช่นคุณภาพการให้บริการ การรับรู้ตราสินค้าและการรับรู้มูลค่า) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการตั้งค่าบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยนี้ยังศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ในการรับรู้ตราสินค้า การรับรู้มูลค่า และความพึงพอใจในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อ



ความเชื่อมั่น การปฏิบัติตามประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัย / การประกัน ความสามารถในการตอบสนอง ความ สะดวกสบาย ประสิทธิภาพด้านต้นทุน การจัดการปัญหาและการชดเชย เป็นตัวบ่งชี้ความสำคัญใน การรับรู้มูลค่าของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Emel Kursunluoglu Yarimoglu (2014) วิจัยเกี่ยวกับการทบทวนการวัดคุณภาพการ ให้บริการและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้พบว่า คุณภาพบริการระดับชาติ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ และสร้างความได้เปรียบใน การแข่งขัน เพื่อเป็นการพัฒนาในอนาคต และสอดคล้องกับงานของ Park et al. (2007) มิติของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้: ใช้งานง่ายซึ่งรวมถึงการทำงานและการเข้าถึงเว็บไซต์ และเป็นรายการที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อความเต็มใจที่จะซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ตและตามด้วยข้อมูล / เนื้อหาที่รวมถึงข้อมูลที่อัปเดตและเชื่อถือได้ การ ตอบสนองซึ่งรวมถึงการแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา การปฏิบัติตามข้อกำหนด ที่มีความถูกต้องของการเรียกเก็บเงินการสั่งซื้อการทำธุรกรรมออนไลน์และสัญญาบริการ ความ ปลอดภัย / ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อ ประสิทธิภาพ ความพร้อมใช้งานของระบบความเป็นส่วนตัว / ความ ปลอดภัย การชดเชย ความเป็นตัวตน ความสนุกสนานและชื่อเสียง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jingjun, Benbasat และ Cenfetelli (2013) ได้สำรวจผลกระทบของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล ในการนำเว็บไซต์ไปใช้ โดยใช้แบบจำลอง 3Q (แบบบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีของ Wixom และ Todd's, 2005) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพ ข้อมูลและคุณภาพบริการ ในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลอง ความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ali และ Younes (2013) ได้ตรวจสอบผลกระทบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรทั้งทางตรง และทางอ้อม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hong Jing (2013) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์ถึงผลกระทบของคุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในประเทศจีน ผลการวิจัยของเขาแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของระบบและคุณภาพการ ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ebanking) ในประเทศจีนอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีอย่างมากกับธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ในบริบทของประเทศจีน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen, Tsai, Hsu & Lee (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพ บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความคุ้มค่าและความภักดีที่ได้รับจากลูกค้าออนไลน์ทำให้เกิดมิติ ข้อมูลหลัก 3 มิติจากมิติน้อยต่างๆ มิติเหล่านี้ถูกพิจารณาว่าเป็นคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (ความ สะดวกในการใช้ การตอบสนอง คุณภาพข้อมูล) คุณภาพสิ่งแวดล้อม (ภาพลักษณ์, ความสำคัญ) และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (การตระหนักถึงคำสั่งความน่าเชื่อถือและผลประโยชน์ทางอารมณ์) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vazifehdust, Ameleh, Esmaeilpour & Khadang (2014) ดำเนินการศึกษาในอิหร่าน ใน ภาคธนาคารและกำหนดขนาดของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยความง่ายในการใช้งาน การ ออกแบบเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว และการตอบสนอง และสอดคล้องกับ Kaynama and Black (2000) ได้พัฒนามาตราส่วนซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตคือขอบเขตที่เว็บไซต์อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าการจัดซื้อและการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรินทร์ เกตุวิจิต (2561) พบว่าความสำเร็จของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องสามารถรองรับกับการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ด้านรูปแบบ การทำงาน/ความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านรูปแบบการทำงาน/ความสามารถของระบบ ด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเจริญเติบโต โดยที่การตอบสนองความต้องการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งย้อนแย้งกับผลการศึกษา

ครั้งนี้พบว่า คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านรูปแบบ การทำงาน/ความสามารถของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

3. อิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moses Bukunya (2014) ศึกษาเรื่องคุณภาพข้อมูลทางบัญชีและผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มประเทศยูกันดา พบว่า ความเกี่ยวข้อง ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจได้ความถูกต้อง และทันเวลา เป็นมาตรการที่แท้จริงของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shamsudeen Ladan, Shagari Akilah Abdullah and Rafeah Mat Saat (2016) ศึกษาถึง อิทธิพลของคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพข้อมูลส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ใน ไนจีเรียซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jingjun, Benbasat และ Cenfetelli (2013) ได้สำรวจผลกระทบของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล ในการนำเว็บไซต์ไปใช้ โดยใช้แบบจำลอง 3Q (แบบบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีของ Wixom และ Todd's, 2005) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพ ข้อมูลและคุณภาพบริการในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลอง ความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ นามบุรี (2561) พบว่า การสร้างประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ต้องสร้างบุคลากรทางด้านการบัญชีออกสู่ตลาด เป็นโอกาสในการสร้างงานที่ขาดแคลน ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และทำให้เห็นภาพถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าต่อธุรกิจ หากนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ จะสามารถนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการแก้ไข และเตรียมพร้อมหรือกำหนดกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในตลาดปัจจุบัน นอกจากนี้ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโต และด้านความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า ด้านความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพิจารณาคัดเลือกระบบสารสนเทศทางการบัญชี หรืองานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ และลักษณะงาน

1.2 ผู้บริหารของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถนำข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วนไปใช้เพื่อการตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้

1.3 หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการคัดเลือกระบบสารสนเทศทางการบัญชี และงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ และลักษณะงาน

1.4 หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ภาครัฐกิจ และสถาบันการศึกษา สามารถการนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพบัญชีเป็นส่วนรวม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย หรือเพิ่มเติมแปร เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย โดย ได้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อยืนยันผลของงานวิจัยเชิงปริมาณ หรืออาจสังเคราะห์ตัวแปรขึ้นใหม่ และได้ข้อเสนอแนะในประเด็นอื่น ๆ ที่สำคัญนอกเหนือจากข้อคำถามจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

เอกสารอ้างอิง

- ธีรินทร์ เกตุวิชิต. (2561). ปัจจัยของผู้ประกอบการ การสนับสนุนของภาครัฐ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบ และการแข่งขันที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 13(1), 151-159.
- นันทรัตน์ นามบุรี. (2561). ตัวแบบประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ SMEs ในเขตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2), 201-218.
- วรรณ วัฒนมะระ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี และโปรแกรมสำเร็จรูป (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนิสา รัตนประยูร. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตเทศบาล อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- Akinci, S., Buyukkeskin, T., Eroglu, A., & Erdogan, B. G. (2009). The effect of humic acid on nutrient composition in broad bean (*Vicia faba* L.) roots. *Notulae Scientia Biologicae*, 1(1), 81–87.
- Abdalrahman, A. E. M. (2015). Design and implementation of electronic accounting system for Sudan e-government. *International Journal of Computer Science and Information Technology Research*, 3(2), 1093–1103.
- Amidu, M., & Abor, J. (2006). Determinants of dividend payout ratios in Ghana. *The Journal of Risk Finance*, 7(2), 136–145.

- Azhar, S. (2015). What factors influence the quality of accounting information. *International Journal of Applied Business and Economic Research (IJABER)*, 13, 3995–4014. Retrieved May 5, 2018, from <https://pdfs.semanticscholar.org/edeb/50a7960fff498ff893c3e2d14bc13676c7c5.pdf>
- Bejjar, M. A., & Boujelbene, Y. (2013). The impact of information systems on user performance: An exploratory study. *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, 3(2), 1–10.
- Cetinsöz, B. C. (2013). The effect of destination image on destination loyalty: An application in Alanya. *European Journal of Business and Management*, 5(13), 124–136.
- Carneiro, A. (2007). What is required for growth? *Business Strategy Series*, 8(1), 51–57.
- Chen, M. H., Tsai, K. M., Hsu, Y. C., & Lee, K. Y. (2013). E-service quality impact on online customer's perceived value and loyalty. *China-USA Business Review*, 12(5), n.p.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.
- Evans, D. S. (1987). Tests of alternative theories of firm growth. *Journal of Political Economy*, 95(4), 657–674.
- Fernando, B., & António, T. (2013). Accounting information system: Tradition and future directions. *Procedia Technology*, 9, 536–546.
- Vakilifard, H. R., & Khorramin, M. (2015). A review of e-accounting. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(S1), 1824–1829.
- Hashim, K. M., Wafa, A. S., & Sulaiman, M. (2001). Performance of SMEs in the Malaysian manufacturing sector. In *Asian Small and Medium Enterprise: Challenges in the 21st Century*. England: Wisdom House.
- Jiang, H. (2013). The tourist satisfaction research of service quality of cruise ports: A case of Wusongkou Cruise Port in Shanghai, China. *Business and Management Research*, 2(4), 12–18.
- Xu, J. D., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context. *MIS Quarterly*, 37(3), 777–794.
- Kaynama, S. A., & Black, C. I. (2000). A proposal to assess the service quality of online travel agencies: An exploratory study. *Journal of Professional Services Marketing*, 21(1), 63–88.
- Shagari, L., Abdullah, A., & Mat Saat, R. (2017). Accounting information systems effectiveness: Evidence from the Nigerian banking sector. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 12, 309–335.
- Amidu, M., Coffie, W., & Acquah, P. (2019). Transfer pricing, earning management and tax avoidance of firms in Ghana. *Journal of Financial Crime*, 26(1), 235–259.



- Morrison, A., Breen, J., & Ali, S. (2003). Small business growth: Intention, ability, and opportunity. *Journal of Small Business Management*, 41(4), 417–425.
- Bukenya, M. (2014). Quality of accounting information and financial performance of Uganda's public sector. *American Journal of Research Communication*, 2(5), 183–203.
- Park, D. H., Lee, J., & Han, I. (2007). The effect of online consumer reviews on consumer purchasing intention: The moderating role of involvement. *International Journal of Electronic Commerce*, 11(4), 125–148.
- Soudani, S. N. (2012). The usefulness of an accounting information system for effective organization performance. *International Journal of Economics and Finance*, 4(5), 136–145.