

**อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์
และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี
และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย**

INFLUENCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM QUALITY QUALITY OF ELECTRONIC
ACCOUNTING SERVICES AND THE QUALITY OF ACCOUNTING INFORMATION THAT AFFECTS
EFFECTIVENESS ACCOUNTING PRACTICES AND GROWTH OF SMEs IN THAILAND

พีรพัฒน์ หมั่นจิตร¹ และ จิตาภรณ์ สินจรรุญศักดิ์

Phiraphat Manjit¹ and Titaporn Sincharoonsak

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Faculty of Accountancy, Sripatum University

E-mail: peerapat2305@gmail.com¹

Received 1 July 2024; Revised 17 July 2024; Accepted 30 April 2025.



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 และพบว่าคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี 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 และทำงานอย่างกลมกลืนโดยการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีคุณภาพดี นอกจากนี้ระบบสารสนเทศบัญชีถูกใช้เพื่อลดความซับซ้อน และเพิ่มความเร็วในการทำงานของระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อให้คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลต่อความพอใจของผู้ใช้ระบบข้อมูลด้านบัญชีที่มีคุณภาพดีขึ้นจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ (Azhar Susanto, 2013) คุณภาพของระบบสามารถวัดได้ใน 3 มิติ (1) ความยืดหยุ่น โปรแกรมที่มีอยู่จะเพิ่มขึ้น หรือลดลงตามความต้องการ (2) ใช้งานง่ายสะดวก ในการใช้งานระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น (3) ความน่าเชื่อถืออำนาจ/ความเสถียรของระบบ ข้อมูลต่อต้านความเสียหาย และข้อผิดพลาด (Delone & McLeon, 2003)

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาจำนวนสถาบันที่พึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ของการจัดทำรายงานยังเพิ่มขึ้น และปัจจุบันบริษัทส่วนใหญ่พึ่งพาเทคโนโลยีในการดำเนินงาน จัดเก็บข้อมูล และนำเสนอข้อมูลดังกล่าวให้กับผู้ใช้ (Ali A. Ghani, 2012) โดยเฉพาะระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (E-accounting) ใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก (Lohman, 2000; Amidu and Abor, 2005) ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ทำงานทั้งแบบด้วยมือ 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 การให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กรอื่นๆ เช่น การผลิตการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หากไม่มีระบบดังกล่าวจะเป็นเรื่องยากสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการกำหนดประสิทธิภาพ การระบุดอกเบี้ยในบัญชีลูกค้า และผู้จัดจำหน่าย สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตขององค์กร ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญในการให้ข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับการบัญชี ดังนั้นในโลกสมัยใหม่จำเป็นที่จะต้องควบคุมข้อมูลทางการเงิน และการตระหนักถึงสถานการณ์ทางการเงินถือเป็นเรื่องสำคัญในทุกด้านระดับ การบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำให้เป็นจริงได้เนื่องจากช่วยให้องค์กรเก็บรักษาข้อมูลในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย รวมทั้งการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้ใช้ (Hamid Reza Vakiliifard & Manoochehr Khorramin, 2015) ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-services) ซึ่งแตกต่างไปจากบริการแบบดั้งเดิม ในแง่ของลักษณะของการบริการ เช่น โครงสร้างค่าใช้จ่ายของการบริการ การจ้างงานในระดับสูง การพัฒนาบริการใหม่ๆ 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 เป็นองค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ วิธีการฐานข้อมูล และเครือข่ายการสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นระบบรวมข้อมูลทางบัญชี จากส่วนประกอบต่างๆ ของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่เชื่อมต่อกัน และทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืน ทำให้การ

บริการรวดเร็วขึ้น ลดต้นทุน และประหยัดเวลาสามารถประมวลผลข้อมูลทางการเงินให้เป็นข้อมูลทางบัญชี ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้ในการตัดสินใจได้ทันเวลา ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจ (Azhar Susanto, 2013, Alameen, 2015, Bagranofet al, 2010, สุนิสา รัตนประยูร, 2559, วรรณ วัฒนมะระ, 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)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

การทบทวนวรรณกรรม

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโต

Shraddha Verma (2016) ได้ศึกษาพบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของงานด้านบัญชี รายงานงบประมาณ การควบคุมและการตรวจสอบ ซึ่งอาจสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กร ได้เป็นอย่างดี ระบบอาจให้การสนับสนุนที่ดีขึ้นสำหรับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shamsudeen Ladan, Shagari Akilah Abdullah and Rafeah Mat Saat (2016) ได้ศึกษาถึง อิทธิพลของคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพข้อมูลส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ใน ไนจีเรียซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jingjun, Benbasat และ Cenfetelli (2013) ได้สำรวจผลกระทบของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูล ในการนำเว็บไซต์ไปใช้ โดยใช้แบบจำลอง 3Q (แบบบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีของ Wixom และ Todd's) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพข้อมูลและคุณภาพบริการในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลองความสำเร็จระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ นามบุรี (2561) พบว่า การสร้างประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ต้องสร้างบุคลากรทางด้านการบัญชีออกสู่ตลาด เป็นโอกาสในการสร้างงานที่ขาดแคลน ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและทำให้เห็นภาพถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าต่อธุรกิจ หากนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ จะช่วยสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตของธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโต

Siamak Nejadhosseini (2013) ได้ศึกษาพบว่า การใช้ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในด้านประสิทธิภาพทางการเงิน จะเน้นเรื่องความน่าเชื่อถือของการรายงานทางการเงินข้อเสนอแนะที่ทันเวลา เพื่อการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของบริษัท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammed Amidu (2011) ได้ศึกษาพบว่า บริษัท ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมบัญชีเพื่อสร้างข้อมูลทางการเงินเพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการ ให้เพียงพอในการเก็บ ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการได้ทันทั่วทั้งในแง่ของการทำงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เกือบทั้งหมดใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานของลูกหนี้เช่นเดียวกับบัญชีเจ้าหนี้การจัดการสินค้าคงคลัง บัญชีเงินเดือน, การจัดการสินทรัพย์ถาวร, การตรวจสอบธนาคารและการจัดการเงินสด ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เกือบทั้งหมดมักจะมีคามพึงพอใจกับการทำงานของซอฟต์แวร์บัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burgin Cevdet censoz (2013) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อคุณค่าของลูกค้า: การศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวใน ประเทศในตุรกี เพื่อศึกษาขนาดคุณภาพบริการของเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ตแก่นักท่องเที่ยวในประเทศตุรกี และเพื่อวัด 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 ประสิทธิผล การรักษาความปลอดภัย / การประกัน ความสามารถในการตอบสนอง ความ สะดวกสบาย ประสิทธิภาพด้านต้นทุน การจัดการปัญหาและการชดเชย เป็นตัวบ่งชี้ความสำคัญใน การรับรู้มูลค่าของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Emel Kursunluoglu Yarimoglu (2014) วิจัยเกี่ยวกับการทบทวนการวัดคุณภาพการ ให้บริการและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้พบว่า คุณภาพบริการระดับชาติ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการและสร้างความได้เปรียบใน การแข่งขัน เพื่อเป็นการพัฒนาในอนาคต

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโต

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า Moses Bukanya (2014) ศึกษาเรื่องคุณภาพข้อมูลทางบัญชีและผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มประเทศยูกันดา พบว่า ความเกี่ยวข้อง ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจได้ ความถูกต้อง 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) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพ ข้อมูลและคุณภาพบริการในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลอง ความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ นามบุรี (2561) พบว่า การสร้างประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ต้องสร้างบุคลากรทางด้านบัญชีออกสู่ตลาด เป็นโอกาสในการสร้างงานที่ขาดแคลน ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและทำให้เห็นภาพถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าต่อธุรกิจ หากนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ จะสามารถนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการแก้ไข และเตรียมพร้อมหรือกำหนดกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในตลาดปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพงานบริการบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่เป็นนิติบุคคลในประเทศไทย จำนวน 733,334 ราย (บทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมปี 2563 โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)) ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scales) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้กับธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรปราการที่ไม่ได้ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ราย เพื่อนำมาตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าความเที่ยง

ของแบบสอบถามจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค รวมทั้งฉบับ ซึ่งได้เท่ากับ 0.97 เกินเกณฑ์ 0.70 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมประเภทนิติบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางออนไลน์ เพื่อตอบแบบสอบถามการวิจัย โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ครบถ้วนตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (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 R² = 0.761, SE_{est} = 0.208, F = 423.565

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 1 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.761 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 76 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ คือ คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มี

อิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง 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, Adjusted R² = 0.556, SE_{est} = 0.333, F = 167.482

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 2 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.556 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 56 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ คือ คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านคุณภาพงานบริการบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ 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, Adjusted R² = 0.771, SE_{est} = 0.203, F = 193.159

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 3 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.771 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 77 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย นอกจากนี้ด้านรูปแบบ การทำงาน/ความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง 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	-9.225	0.000**
4 ความมีประสิทธิภาพของการบริการ	-0.474	9.720	0.000**
5 ความเอาใจใส่	0.509	10.196	0.000**
6 ความเป็นส่วนตัว	0.458	8.954	0.000**
7 การรับประกัน	0.437		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 คือ 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 R² = 0.633, SE_{est} = 0.257, F = 173.416

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 5 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.633 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 63 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย นอกจากนี้ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย และด้านความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง 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 R² = 0.691, SE_{est} = 0.278, F = 223.809

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการทดสอบจากตาราง 6 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.691 แสดงว่า อิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมใน

ประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 69 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย นอกจากนี้ ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี อิทธิพลเชิงลบต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย และด้านความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล ไม่มีอิทธิพลต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

1. อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และด้านการบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี 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 และคุณภาพข้อมูลในการนำเว็บไซต์ไปใช้ โดยใช้แบบจำลอง 3Q (แบบบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีของ Wixom และ Todd's) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพ ข้อมูลและคุณภาพบริการในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลองความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ นามบุรี (2561) พบว่า การสร้างประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ต้องสร้างบุคลากรทางด้านการบัญชีออกสู่ตลาด เป็นโอกาสในการสร้างงานที่ขาดแคลน ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและทำให้เห็นภาพถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าต่อธุรกิจ หากนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ จะช่วยสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตของธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

2. อิทธิพลของคุณภาพงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความมีประสิทธิภาพของการ

บริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการรับประกัน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siamak Nejadosseini (2013) ได้ศึกษาพบว่าการใช้ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในด้านประสิทธิภาพทางการเงิน จะเน้นเรื่องความน่าเชื่อถือของการรายงานทางการเงินข้อเสนอแนะที่ทันเวลา เพื่อการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานและอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของบริษัท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammed Amidu (2011) ได้ศึกษาพบว่า บริษัทส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมบัญชีเพื่อสร้างข้อมูลทางการเงิน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการ ให้เพียงพอในการเก็บ ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการได้ทันทั่วทั้งในแง่ของการทำงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เกือบทั้งหมดใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานของลูกค้าเช่นเดียวกับบัญชีเจ้าหน้าที่การจัดการสินค้าคงคลัง บัญชีเงินเดือน, การจัดการสินทรัพย์ถาวร, การตรวจสอบธนาคารและการจัดการเงินสด ทำให้ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เกือบทั้งหมดมักจะมีคามพึงพอใจกับการทำงานของซอฟต์แวร์บัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Burgin 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 ส่งผลต่อความเชื่อมั่น การปฏิบัติตามประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การรักษาความปลอดภัย / การประกัน ความสามารถในการตอบสนอง ความ สะดวกสบาย ประสิทธิภาพด้านต้นทุน การจัดการปัญหาและการชดเชย เป็นตัวบ่งชี้ความสำคัญใน การรับรู้มูลค่าของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Emel Kursunluoglu Yarimoglu (2014) วิจัยเกี่ยวกับการทบทวนการวัดคุณภาพการ ให้บริการและการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้พบว่า คุณภาพบริการระดับชาติ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการและสร้างความได้เปรียบใน การแข่งขัน เพื่อเป็นการพัฒนาในอนาคต และสอดคล้องกับงานของ Park et al. (2007) มิติของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้: ใช้งานง่ายซึ่งรวมถึงการทำงานและการเข้าถึงเว็บไซต์ และเป็นรายการที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อความเต็มใจที่ จะซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ตและตามด้วยข้อมูล / เนื้อหาที่รวมถึงข้อมูลที่อัปเดตและเชื่อถือได้ การ ตอบสนองซึ่งรวมถึงการแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา การปฏิบัติตามข้อกำหนด ที่มีความถูกต้องของการเรียกเก็บเงินการสั่งซื้อการทำธุรกรรมออนไลน์และ

สัญญาบริการ ความปลอดภัย / 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) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพ ข้อมูลและคุณภาพบริการในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลอง ความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ali และ Younes (2013) ได้ตรวจสอบผลกระทบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรทั้งทางตรง และทางอ้อม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gong Jing (2013) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์ถึงผลกระทบของ คุณภาพบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในประเทศจีน ผลการวิจัยของเขาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพการ ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการธนาคารทาง อิเล็กทรอนิกส์ ebanking) ในประเทศจีนอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีอย่างมากกับธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ในบริบทของประเทศจีน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen, Tsai, Hsu & Lee (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพ บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความคุ้มค่าและความภักดีที่ได้รับจากลูกค้าออนไลน์ทำให้เกิดมิติ ข้อมูลหลัก 3 มิติจากมิตีย่อยต่างๆ มิติเหล่านี้ถูกพิจารณาว่าเป็นคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (ความ สะดวกในการใช้ การตอบสนอง คุณภาพข้อมูล) คุณภาพสิ่งแวดล้อม (ภาพลักษณ์, ความสำคัญ) และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (การตระหนักถึงคำสั่งความน่าเชื่อถือและผลประโยชน์ทางอารมณ์) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vazifehdust, Ameleh, Esmaeilpour & Khadang (2014) ดำเนินการศึกษา ในอิหร่าน ใน ภาคธนาคารและกำหนดขนาดของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยความง่ายในการใช้งาน การ ออกแบบเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นส่วนตัว และการตอบสนอง

3. อิทธิพลของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moses Bukunya (2014) ศึกษาเรื่องคุณภาพข้อมูลทางบัญชีและผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มประเทศ ยูกันดา พบว่า ความเกี่ยวข้อง ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจได้ความถูกต้อง และทันเวลา เป็นมาตรการที่แท้จริงของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shamsudeen Ladan, Shagari Akilah Abdullah and Rafeah Mat Saat (2016) ศึกษาถึง อิทธิพลของคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพข้อมูลส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ใน ไนจีเรียซึ่งจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jingjun,

Benbasat และ Cenfetelli (2013) ได้สำรวจผลกระทบของคุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อมูลในการนำเว็บไซต์ไปใช้ โดยใช้แบบจำลอง 3Q (แบบบูรณาการ การใช้เทคโนโลยีของ Wixom และ Todd's) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลต่อคุณภาพ ข้อมูลและคุณภาพบริการในบริบทของบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ตรงกันข้ามกับแบบจำลอง ความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ นามบุรี (2561) พบว่า การสร้างประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ต้องสร้างบุคลากรทางด้านการบัญชีออกสู่ตลาด เป็นโอกาสในการสร้างงานที่ขาดแคลน ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและทำให้เห็นภาพถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าต่อธุรกิจ หากนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ จะสามารถนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการแก้ไข และเตรียมพร้อมหรือกำหนดกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในตลาดปัจจุบัน นอกจากนี้ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโต และด้านความทันสมัย/เป็นปัจจุบันของข้อมูล ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งย้อนแย้งกับผลการศึกษาค้นคว้าที่พบว่า 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 ภาคธุรกิจ และสถาบันการศึกษา สามารถการนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพบัญชีเป็นส่วนรวม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย หรือเพิ่มตัวแปร เพื่อให้มีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีต่อ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย โดย ได้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อยืนยันผลของงานวิจัยเชิงปริมาณ หรืออาจสังเคราะห์ ตัวแปรขึ้นใหม่ และได้ข้อเสนอแนะในประเด็นอื่นๆ ที่สำคัญนอกเหนือจากข้อคำถามจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

References

- 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.
- Abdallah, 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.
- Carneiro, A. (2007). What is required for growth? *Business Strategy Series*, 8(1), 51–57.
- Eofficeservice. (2022). CryptBot e-Management™. Retrieved October 29, 2022, from http://www.eofficeservice.com/module_m5.asp
- Evans, D. S. (1987). Tests of alternative theories of firm growth. *Journal of Political Economy*, 95(4), 657–674.
- 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.
- Kedwichit, T. (2018). Entrepreneurial factors, government support, management system effectiveness, and competition affecting the success of e-commerce businesses. *Yala Rajabhat University Journal*, 13(1), January–April.
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. (1996). Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Review*, 21(1), 135–172.
- Morrison, A., Breen, J., & Ali, S. (2003). Small business growth: Intention, ability, and opportunity. *Journal of Small Business Management*, 41(4), 417–425.
- Namburi, N. (2018). An efficiency model of accounting information use affecting competitive advantage of SMEs in the three southern border provinces. Retrieved from <https://so03.tci-haijo.org/index.php/JMSNPRU/article/view/166065/120098>
- Ogan, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior* (4th ed.). Boston: R.R. Donnelley & Sons.

- Rattanaprayoon, S. (2016). Enhancing accounting efficiency and effectiveness using accounting software of village and urban community funds in Chiang Khong District Municipality, Chiang Rai Province. Master's thesis in Accounting, Rajabhat University Chiang Rai.
- Watanamara, W. (2007). Factors influencing the adoption of accounting information systems and packaged software. Independent study for the Master of Accounting, Chiang Mai University.
- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85–102.
- Yodyot, W. (2015). The effectiveness of accounting information systems on the performance of listed companies in the Stock Exchange of Thailand. *Journal of Research and Wisdom*, 12(2), October 2014 – March 2015.

