

การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูล
ทางการบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมในประเทศไทย

**Analysis about Quality of Electronic Accounting Services, Quality of
Accounting Information, and Growth of Small and Medium
Businesses in Thailand**

พีรพัฒน์ หมั่นจิตร และ ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Phiraphat Manjit and Titaporn Sincharoonsak

Sripatum University, Thailand

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (2) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง และกลุ่มธุรกิจ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ความเจริญเติบโต และคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก และพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง และกลุ่มธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: บัญชีอิเล็กทรอนิกส์; ข้อมูลทางการบัญชี; ความเจริญเติบโต

Abstract

This research aims to (1) examine the level of quality in electronic accounting services, accounting information quality, and the growth of Small and Medium Businesses in Thailand, and (2) compare the average quality of electronic accounting services, accounting data quality, and the growth of Small and Medium Businesses in Thailand, categorized by gender, age, education level, experience, position, and business sector. This is a quantitative study. The sample consists of accountants of Small and Medium Businesses in Thailand, with a sample size of 400 people calculated using Taro Yamane's formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using statistical methods, including percentage, mean, and standard deviation.

Research findings revealed that accountants in medium and small businesses in Thailand have opinions on the quality of accounting information, growth, and the quality of electronic accounting services at a high level. It was also found that gender, age, education level, work experience, position, and business sector showed differing levels of opinion.

Keywords: Electronic Accounting; Accounting Information; Growth

บทนำ

คุณภาพของบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็วทำให้ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับปรุงบริการในระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและความพึงพอใจของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายด้าน เช่น (1) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (2) ด้านการตอบสนองความต้องการ (3) ด้านรูปแบบการทำงาน/ความสามารถของระบบ (4) ด้านความมีประสิทธิภาพของการบริการ (5) ด้านความเอาใจใส่ (6) ด้านความเป็นส่วนตัว (7) ด้านการรับประกัน เป็นต้น (Zhang, 2008: 641) ทำให้เกิดคุณภาพข้อมูลทางบัญชี ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทในการตัดสินใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ครอบคลุม เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลบัญชีที่สร้างขึ้นมีคุณภาพสูง สภาพแวดล้อมทางข้อมูลบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ การควบคุมภายใน และสภาพแวดล้อมการกำกับดูแลภายนอกนั้นมีแนวโน้มที่ซับซ้อนและกว้างขวางมากขึ้น นอกเหนือจากเนื้อหาทางบัญชีแล้ว ข้อมูลสภาพแวดล้อมก็เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกัน การประเมินคุณภาพของข้อมูลทางบัญชีจึงต้องอาศัยเกณฑ์ที่เหมาะสมและมีความครอบคลุม โดยพิจารณาทั้งวิธีการที่ใช้ในการจัดการข้อมูล และวิธีการนำเสนอผลการประเมิน ซึ่งควรจะสามารถสะท้อนถึงความเป็นไปได้และความเพียงพอในการประเมินคุณภาพของข้อมูลบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ส่งผลให้ธุรกิจเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น (Li et al., 2017: 152)

ความเจริญเติบโตของธุรกิจ เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมหลายด้าน และเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหรือ การขยายตัวในหลายมิติ การเติบโตทางธุรกิจไม่ใช่เพียงแค่อุดขายหรือกำไร แต่ยังครอบคลุมถึงหลายปัจจัยที่ บังชี้ถึงการพัฒนาของธุรกิจในภาพรวม (Evans, 1987: 657; Lumpkin & Dess, 1996: 135; Robson & Bennett, 2000: 193; Hashim, Wafa & Sulaiman, 2001: 25; Morrison, Breen & Ali, 2003: 417; Carneiro, 2007: 51) การเจริญเติบโตของธุรกิจประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความได้เปรียบทางการ แข่งขัน ความสามารถในการทำกำไร การขยายส่วนครองตลาด และการเพิ่มมูลค่าอย่างยั่งยืน (Watanasupachok, 2005)

จากแนวคิด ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน ประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลทางการบัญชีให้มีคุณภาพ มากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างความมั่นคงและความเจริญเติบโตของธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และ ความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง และกลุ่มธุรกิจ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บ รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูล ทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่เป็นนิติบุคคลในประเทศไทย จำนวน 733,334 ราย (บทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจ ขนาดกลาง และขนาดย่อมปี 2563 โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)) ผู้วิจัยใช้ กลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 3 คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี
- ตอนที่ 4 ความเจริญเติบโต

ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1987) ดังนี้

ความคิดเห็น	อยู่ในระดับมากที่สุด	5 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ระดับมาก	4 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ในระดับปานกลาง	3 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ในระดับน้อย	2 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ในระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้กับธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรปราการที่ไม่ได้ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ราย เพื่อนำมาตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค รวมทั้งฉบับ ซึ่งได้เท่ากับ 0.97 เกินเกณฑ์ 0.70 ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมประเภทนิติบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางออนไลน์ เพื่อตอบแบบสอบถามการวิจัย โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ครบถ้วนตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัย สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
1. คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี	4.32	0.52	มาก
2. ความเจริญเติบโต	4.24	0.59	มาก
3. คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์	4.22	0.57	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ความเจริญเติบโต และคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญของตัวแปร ได้ดังนี้ อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี (ค่าเฉลี่ย = 4.32) รองลงมาคือ ความเจริญเติบโต (ค่าเฉลี่ย = 4.24) อันดับสุดท้ายคือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย = 4.22)

2. เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง และกลุ่มธุรกิจ

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง และกลุ่มธุรกิจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์	คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี	ความเจริญเติบโต
เพศ			
ชาย	4.36	4.40	4.19
หญิง	4.16	4.29	4.27
อายุ			
น้อยกว่า 30 ปี	4.22	4.32	4.20
มากกว่า 30 - 35 ปี	4.31	4.44	4.47
มากกว่า 35 - 40 ปี	4.38	4.45	4.38
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	3.93	4.02	3.90
ระดับการศึกษา			
ปริญญาตรี	4.18	4.30	4.23
ปริญญาโท	4.38	4.38	4.27
ปริญญาเอก	4.34	4.43	4.28
ประสบการณ์ทำงาน			
น้อยกว่า 1 ปี	4.63	4.84	4.79
1 - 5 ปี	4.00	4.08	4.07

มากกว่า 5 - 10 ปี	4.34	4.40	4.33
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4.28	4.40	4.14
ตำแหน่ง			
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	4.33	4.42	4.24
พนักงานบัญชี	4.18	4.27	4.25
กลุ่มธุรกิจ			
ภาคการผลิต	4.24	4.33	4.28
ภาคการเกษตร	4.08	4.28	3.94
ภาคการค้า	4.22	4.31	4.23
ภาคการบริการ	4.23	4.33	4.25

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีและความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง และกลุ่มธุรกิจ ได้ดังนี้

เพศ

พบว่า เพศชายมีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่าเพศหญิง และพบว่า เพศหญิงมีความเห็นด้วยกับความเจริญเติบโตมากกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามเพศ พบว่า ในเพศชาย อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.36 และอันดับสุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.19 ในเพศหญิง อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.27 และอันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.16

อายุ

พบว่า อายุ มากกว่า 35 – 40 ปี มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่า อายุ มากกว่า 30 - 35 ปี , อายุ น้อยกว่า 30 ปี และอายุ มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป และพบว่า อายุ มากกว่า 30 - 35 ปี มีความเห็นด้วยกับความเจริญเติบโต มากกว่า อายุ มากกว่า 35 – 40 ปี, น้อยกว่า 30 ปี และอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามอายุ พบว่า ในอายุ น้อยกว่า 30 ปี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.22 และอันดับสุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.20 ในอายุ มากกว่า 30 - 35 ปี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.47 อันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.31 ในอายุ มากกว่า 35 – 40 ปี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.38 และในอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.93 อันดับสุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 3.90

ระดับการศึกษา

พบว่า ระดับการศึกษา ปริญญาโท มีความเห็นด้วยกับ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า ปริญญาตรี และปริญญาเอก ระดับการศึกษา ปริญญาเอก มีความเห็นด้วยกับ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโต มากกว่า ปริญญาตรี และปริญญาโท

เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในระดับการศึกษา ปริญญาตรี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.23 และอันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.18 ในระดับการศึกษา ปริญญาโท อันดับ 1 คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.27 และในระดับการศึกษา ปริญญาเอก อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.34 และอันดับสุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.28

ประสบการณ์ทำงาน

พบว่า ประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโต มากกว่า ประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี, ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 - 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ในประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 1 ปี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.79 และ

อันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.63 ในประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.07 และ อันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.00 ในประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 - 10 ปี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.34 และอันดับสุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.33 ในประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.28 และอันดับสุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.14

ตำแหน่ง

พบว่า ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่า พนักงานบัญชี ตำแหน่ง พนักงานบัญชี มีความเห็นด้วยกับ ความเจริญเติบโต มากกว่า ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.33 และอันดับสุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.24 ในตำแหน่ง พนักงานบัญชี อันดับ 1 คือ คุณภาพ ข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.25 และอันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.18

กลุ่มธุรกิจ

พบว่า กลุ่มธุรกิจ ภาคการผลิต มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความ เจริญเติบโต มากกว่า ภาคการเกษตร ภาคการค้า และภาคการบริการ กลุ่มธุรกิจ ภาคการผลิต และภาค การบริการ มีความเห็นด้วยกับ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่า ภาคการเกษตร ภาคการค้า

เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามกลุ่มธุรกิจ พบว่า ในกลุ่มธุรกิจ ภาคการผลิต อันดับ 1 คือ คุณภาพ ข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.28 และอันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.24 กลุ่มธุรกิจ ภาคการเกษตร อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูล ทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.08 และอันดับ สุดท้าย คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 3.94 กลุ่มธุรกิจ ภาคการค้า อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.23 และอันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.22 กลุ่มธุรกิจ ภาคการบริการ อันดับ 1 คือ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา คือ ความเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย 4.25 และอันดับสุดท้าย คือ คุณภาพงานบริการบัญชี อิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.23

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ความเจริญเติบโต และคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ Long & McMellon (2004: 78) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดผลเพื่อประเมินคุณภาพของบริการออนไลน์ที่รับรู้ พวกเขาได้ทำการศึกษาเพื่อประเมินการตีความของลูกค้ำที่ซื้อสินค้าออนไลน์เกี่ยวกับบริการต่างๆ พวกเขาได้กำหนดคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการออนไลน์ ข้อและสรุปผลการศึกษาโดยมุ่งเน้นไปที่การมีตัวตน (หลักฐานทางกายภาพในการบริการ) การประกัน (ความ ใ้วางใจและความเชื่อมั่น) ความน่าเชื่อถือ (ประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้) กระบวนการจัดซื้อ การตอบสนอง และสอดคล้องกับ Swaid & Wigand (2009: 13) ได้พยายามพัฒนาระดับคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้องและสรุปผลการศึกษา ของพวกเขาโดยพิจารณา 6 มิติ 1.คุณภาพข้อมูล 2.การใช้งานเว็บไซต์ 3.ความน่าเชื่อถือ 4. การตอบสนอง 5.การประกัน และ6.การปรับเปลี่ยนในแบบของผู้ใช้) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dabholkar et al. (1996: 3) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับมิติของคุณภาพของบริการ โดยมุ่งเน้นที่การ ออกแบบเว็บไซต์และแย้งว่ามีมิติข้อมูลคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ 7 มิติสามารถแสดงให้เห็นได้ ว่าเป็นพารามิเตอร์พื้นฐานในการตัดสินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือ, ส่งมอบความสะดวกในการใช้งานความเพลิดเพลินและการควบคุม ในทำนองเดียวกัน Perdue (2001: 21) พบว่า คุณภาพโดยรวมของเว็บไซต์ของริสอร์ทอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านความเร็วและคุณภาพของ การเข้าถึงความสะดวกในการนำทางและความน่าสนใจของเว็บไซต์ Yoo & Donthu (2001: 14) และสอดคล้องกับ Barnes & Vidgen (2002: 114) ได้พัฒนา WebQual 4.0 เพื่อประเมินการรับรู้คุณภาพการ ให้บริการของร้านหนังสือออนไลน์เช่น Amazon, BOL และ IBS ในสหราชอาณาจักรและพบว่ามี 3 มิติและ 5 มิติสำหรับการวัดคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์ การใช้งาน การใช้งาน และการออกแบบเป็นมิติข้อมูลย่อย) ลักษณะความสะดวกในการใช้งานง่าย คุณภาพข้อมูล ข้อมูล เป็นมิติข้อมูลย่อย) ความถูกต้องรูปแบบและความเกี่ยวข้องของข้อมูล คุณภาพการบริการ (ความ วางใจและความใส่ใจเป็นมิติข้อมูลย่อย) การทำธุรกรรม / การรักษาความปลอดภัยข้อมูล การ จัดส่งสินค้า การกำหนดค่าส่วนบุคคล และการสื่อสารกับเว็บไซต์ และสอดคล้องกับ Parasuraman et al. (2005: 213) เสนอเครื่องมือวัดการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) และเครื่องมือการประเมินคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ERecS-QUAL) เพื่อวัดคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้าง กระบวนการ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองให้ประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ฤกษ์รัตน์ (2561: 60) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม เช่น กิจการสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลงได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามแผนที่วางไว้ กิจการมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังจากมีการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ กิจการสามารถลดต้นทุนในสัดส่วนที่ไม่จำเป็นหรือปรับเปลี่ยนการบริหารด้านการผลิตได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กิจการสามารถลดความซ้ำซ้อนหรือการกระทำที่เปล่าประโยชน์ ส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน

2. เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง และกลุ่มธุรกิจ พบว่า เพศชายมีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่าเพศหญิง และพบว่า เพศหญิงมีความเห็นด้วยกับความเจริญเติบโตมากกว่าเพศชาย อายุ มากกว่า 35 – 40 ปี มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่า อายุ มากกว่า 30 - 35 ปี , อายุ น้อยกว่า 30 ปี และอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป และพบว่า อายุ มากกว่า 30 - 35 ปี มีความเห็นด้วยกับความเจริญเติบโต มากกว่า อายุ มากกว่า 35 – 40 ปี, น้อยกว่า 30 ปี และอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาโท มีความเห็นด้วยกับ คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า ปริญญาตรี และปริญญาเอก ระดับการศึกษา ปริญญาเอก มีความเห็นด้วยกับ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโต มากกว่า ปริญญาตรี และปริญญาโท ประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโต มากกว่า ประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี, ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 - 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่า พนักงานบัญชี ตำแหน่ง พนักงานบัญชี มีความเห็นด้วยกับความเจริญเติบโต มากกว่า ผู้จัดการฝ่ายบัญชี กลุ่มธุรกิจ ภาคการผลิต มีความเห็นด้วยกับคุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความเจริญเติบโต มากกว่า ภาคการเกษตร ภาคการค้า และภาคการบริการ กลุ่มธุรกิจ ภาคการผลิต และภาคการบริการ มีความเห็นด้วยกับ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี มากกว่า ภาคการเกษตรภาคการค้า ซึ่งสอดคล้องกับ Aradhana (2013: 10) พบว่าเกือบทุกกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ผู้สำเร็จการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลทางบัญชี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สอดคล้องกับ ชูติมา คล่องประทีปผล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนในประเทศไทย พบว่า ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ ได้แก่ ความยากในการปรับปรุงให้เข้ากับลักษณะของธุรกิจ วิธีการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน รายงานที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการ พนักงานขาดทักษะในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี การ

บริการหลังการขายจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ และขาดระบบการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Badloe (2011) ได้ศึกษาพบว่า คุณภาพบัญชีจะดีขึ้น ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะมากขึ้น และการมุ่งเน้นไปที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น ธรรมชาติของบัญชีเป็นเหตุให้ต้องมีการคุ้มครองผู้ลงทุนที่ดีขึ้น เพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานการบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhai & Wang (2016: 251) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลการบัญชี และการเลือกลงทุนในด้านเงินทุน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพข้อมูลทางบัญชีสามารถเพิ่มทางเลือกในการลงทุนที่เหมาะสมซึ่งจะเสริมและเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับนักวิจัยหลายคน ทั้งจีนและต่างประเทศได้สำรวจบทบาทของคุณภาพข้อมูลการบัญชีและความโปร่งใสของข้อมูลในด้านประสิทธิภาพของตลาด และสามารถนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในด้านต่างๆ ทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการใช้บริการงานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

1.2 หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกบริการงานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ และลักษณะงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงตัวแปรในด้านอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย หรือเพิ่มตัวแปร เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์คุณภาพงานบริการบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และความเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยได้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารอ้างอิง

- ชุติมา คล่องประทีปผล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชี มหาวิทยาลัยมหิดล. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิจิตรา อุทัยรัตน์. (2561). ผลกระทบของการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. *สุทธิปริทัศน์*. 32 (102), 60-77.
- Aradhana, R. (2013). E-accounting practices of SMEs in India. *International Journal of Technical Research (IJTR)*. 2 (1), 1-10.
- Badloe, S. (2011). *The quality of accounting information: A case of the Netherlands (Master's thesis)*. Erasmus University Rotterdam, Erasmus School of Economics.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). Assessing e-commerce quality with WebQual: An evaluation of the usability, information quality, and interaction quality of Internet bookstores. *Journal of Electronic Commerce Research*. 3, 114-127.
- Carneiro, A. (2007). What is required for growth?. *Business Strategy Series*. 8 (1), 51-57.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 24 (1), 3-16. <https://doi.org/10.1007/BF02893933>
- 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 (pp. 1-25)*. England: Wisdom House.
- Long, M., & McMellon, C. (2004). Exploring the determinants of retail service quality on the Internet. *Journal of Services Marketing*. 18 (1), 78-90.
- 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.
- Li, M., Ning, X., Li, M., & Xu, Y. (2017). An approach to the evaluation of the quality of accounting information based on relative entropy in fuzzy linguistic environments. *Entropy*. 19 (4), 152.
- Likert, R. (1987). *New patterns of management*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*. 7 (3), 213-234.
- Perdue, R. R. (2001). Internet site evaluations: The influence of behavioral experience, existing images, and selected website characteristics. *Journal of Travel and Tourism Marketing*. 11, 21-38.
- Robson, P. J. A., & Bennett, R. J. (2000). SME growth: The relationship with business advice and external collaboration. *Small Business Economics*. 15 (1), 193-208.
- Swaid, S. I., & Wigand, R. T. (2009). Measuring the quality of e-service: Scale development and initial validation. *Journal of Electronic Commerce Research*. 10 (1), 13-28.

- Watanasupachok, T. (2005). *Strategic management and competition*. Bangkok, Thailand: Chulalongkorn University Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Yoo, B., & Donthu, N. (2001). Developing and validating a multidimensional consumer-based brand equity scale. *Journal of Business Research*. 52 (1), 1-14.
- Zhang, T. (2008). Environmental performance in China's agricultural sector: A case study in corn production. *Applied Economics Letters*. 15 (8), 641-645.
- Zhai, J., & Wang, Y. (2016). Accounting information quality, governance efficiency and capital investment choice. *China Journal of Accounting Research*. 9 (4), 251-320.