

**ระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย**
Information Management System of SMEs in Northeastern of Thailand

ชูพงษ์ พันธุ์แดง¹ นิตยา ไหวดี² ศุภิกา ประเสริฐพร³ นภัศวรณ ดาทุมมา⁴ รัชดา ศรีสุระพล⁵ และกนกกร บุญมี⁶
Chupong Pundang¹ Nitaya Waidee² Suphika Prasertporn³ Napassawan Dathumma⁴ Ratchda
Srisurapol⁵ and Kanokon Boonmee⁶

Received: October 31, 2018, Revised: January 6, 2018, Accepted : January 22, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการทดสอบและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 384 ราย ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้โมเดลสมการโครงสร้างวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในโมเดล ผลการวิจัย พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล Chi-square=83.971, df=113, p=0.981, CMIN/DF=0.743, GFI=0.977, AGFI=0.965, CFI=1.000, RMR=0.020 และ RMSEA=0.000 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า องค์ประกอบ เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ประโยชน์ของงานวิจัยนี้ เพื่อการพัฒนาโมเดลระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนาองค์ประกอบสำคัญในการลงทุนและบริหารจัดการธุรกิจ SMEs เพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร
และผลการดำเนินงานของธุรกิจ

^{1,2,3,4,5} อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

^{1,2,3,4,5} Lecturer , Faculty of Business Administration, North Eastern University

⁶ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

⁶ Assistant Professor, Faculty of Business Administration, North Eastern University

Abstract

The purposes of this research was to test and develop a model of structural equation for information management system of SMEs in Northeastern of Thailand. The sample consisted of 384 Business SMEs in the Northeastern of Thailand by using multi-stage sampling technique. The instrument used in this research was questionnaire and structural equation model to find relationship of model elements. The research results showed that the model of structural equation for information management system of SMEs in Northeastern of Thailand was consistent with the empirical data via Chi-square=83.971, df=113, p=0.981, CMIN/DF=0.743, GFI=0.977, AGFI=0.965, CFI=1.000, RMR=0.020 and RMSEA=0.000. The results of hypothesis testing showed that the confirmatory factors of the Information technology, service quality and operation efficiency had positive influences on the business performance. This research benefits for developing the model of information management system of SMEs, and to be able to use the research results as the basis for planning, developing the key elements in investing and managing the SMEs in order to obtain the competitive advantage.

Keywords : Information Technology, Service Quality, Operation Efficiency, Business Performance

1. บทนำ

เศรษฐกิจประเทศไทยได้ขยายตัวในระดับสูงมาอย่างต่อเนื่องในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ธุรกิจ SMEs มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงานและการกระจายรายได้เป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจที่ดี และเป็นหน่วยธุรกิจที่เชื่อมประสานระหว่างเศรษฐกิจระดับมหภาคและจุลภาค ที่สำคัญธุรกิจ SMEs เป็นหน่วยธุรกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศสูงสุดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ต้องมีต้นทุนการผลิตในด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีการผลิตรวมถึงต้นทุนวัตถุดิบที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ นอกจากนี้ ธุรกิจ SMEs ยังทำให้เกิดการพัฒนาไปตามชุมชนในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ซึ่งถือเป็นการกระจายความเจริญสู่ชุมชน จากรายงานล่าสุดของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าประเทศไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 2.9 ล้านรายทั่วประเทศหรือคิดเป็นสัดส่วน 99 เปอร์เซ็นต์ ของวิสาหกิจทั้งหมด ซึ่งทำให้เกิดการจ้างงาน 9.7 ล้านคน สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศถึง 3.4 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.2 ของ GDP ของประเทศ และมีมูลค่าด้านการส่งออกทั้งสิ้นประมาณ 1.59 ล้าน ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2561 : เว็บไซต์) การเติบโตของธุรกิจ SMEs ของไทยในช่วงแรกต้องอาศัยแรงงานที่มีราคาถูกและพึ่งพาตนเองเป็นหลัก ท่ามกลางการแข่งขันที่ยังไม่สูงมากนัก เมื่อมองในเชิงโครงสร้างพบว่า การพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมมีปัญหาระดับนโยบาย เช่น ขาดการกำหนดทิศทางการเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาธุรกิจ ขาดการบริหารจัดการที่เป็นเอกภาพจากหน่วยงานรัฐ ขาดการร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนอย่างจริงจัง ขาดความคิดสร้างสรรค์ การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่เป็นของตัวเอง เพื่อสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับบริษัทหรือองค์กร การแข่งขันในสภาพการณ์ปัจจุบันของธุรกิจ SMEs จำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อความอยู่รอด และภาครัฐได้กำหนดธุรกิจ SMEs เป็นวาระแห่งชาติ โดยออกมาตรการช่วยเหลือเร่งด่วน เพื่อให้ธุรกิจมีความเข้มแข็งและเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สอดคล้องกับมุมมองของนักบริหารสถาบันการเงินที่พร้อมปล่อยสินเชื่อแก่ธุรกิจ SMEs และหลายหน่วยงานพยายามคิดค้นวิธีเพื่อกำหนด

นโยบายให้การประกอบธุรกิจประสบความสำเร็จ เช่น การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีความยืดหยุ่นในการตัดสินใจและสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้อย่างทันท่วงทีที่สร้างความได้เปรียบของการประกอบธุรกิจ มีนวัตกรรมที่เป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมด้วยกระบวนการ ความคิด และลักษณะธุรกิจใหม่ และดีกว่าด้วยการคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศที่ตอบสนองให้เกิดนวัตกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นปัจจัยมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในการบริหารจัดการด้านข้อมูลและการให้บริการลูกค้ามีความสะดวกและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า (Dhaka and Nahar, 2014 : 2191-2194) ที่มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า จะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีความสำคัญกับธุรกิจมากอีกตัวหนึ่งในการสร้างความความสำเร็จ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) และผู้วิจัยจึงใช้การวัดคุณภาพการให้บริการ โดยใช้การวัดด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) (Mittal and Gera, 2012 : 57-73) ที่มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ประกอบด้วย ภายนอกภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน และการเอาใจใส่ เพื่อปรับปรุงและจัดการความคาดหวังและความจงรักภักดีของลูกค้า และจากการทบทวนวรรณกรรมยังพบอีกว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร (Operation Efficiency) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระบบการจัดการลงทุนของธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิด แบบจำลอง 7-S ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) ประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) โครงสร้างของธุรกิจ (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) บุคลากร (Staff) ทักษะความรู้ความสามารถ (Skill) รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) และค่านิยมร่วม (Shared values) (Khan, 2015: 469-479) ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อมุ่งเน้นการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรธุรกิจ และนำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันด้วยผลประกอบการที่ดีของธุรกิจ และผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการวัดดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานของธุรกิจของ (Kaplan and Norton, 1996 : 53-79) ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Finance Performance) ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Performance) ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance) และผลการดำเนินงานด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Performance) (Campbell et al., 2015 : 39-65) ที่มุ่งเน้นศึกษาระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาโมเดลปัจจัยองค์ประกอบในด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และโมเดลสมการโครงสร้างหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ เพื่อทดสอบและพัฒนาโมเดลองค์ประกอบสำคัญของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำการทดสอบและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นการประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตใหม่ ที่ความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ผู้วิจัยใช้แนวคิดจากงานวิจัยของ Olszak and Bartus. (2013 : 367-387) ประกอบด้วย

2.1.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) การที่องค์กรมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพดี มีเทคโนโลยีที่สนับสนุนการจัดเก็บรวบรวมและจัดการข้อมูล (Storage of Technology) คลังข้อมูล (Data Warehouse) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้รวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่งภายในองค์กร และช่วยวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า และระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้เชื่อมโยงเอกสารเพื่อจัดระบบข้อมูลของลูกค้าภายในองค์กร และเอื้อต่อการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า และการตอบสนองความต้องการตามความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย

2.1.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Application) การที่พนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการเรียกใช้ข้อมูล การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลลูกค้า อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความสามารถของลูกค้าในการใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุนการสื่อสารและการให้บริการ (Technology for Communication) ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการของลูกค้าสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ขององค์กรถึงลูกค้ารวดเร็วขึ้น

2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) การประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Zeithaml and Bitner. (1996 : 31-46) ประกอบด้วย

2.2.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ มีลักษณะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ที่ปรากฏให้เห็น เช่น อาคารของธุรกิจ วัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ที่มีความสะอาด สวยงามและสะอาด

2.2.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาและควรจะถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.3 ความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการอย่างรวดเร็วต่อลูกค้า แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ เห็นลูกค้าที่เข้ารับบริการแล้วพนักงานสอบถามถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ พร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว

2.2.4 การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีจริยธรรมในการให้บริการ และคำนึงถึงความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้าตามมาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับบริการที่ดี

2.2.5 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงจัง เนื่องจากเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าแต่ละราย พร้อมหาแนวทางและกระบวนการที่จะแก้ปัญหา หรือให้บริการที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่แตกต่างกัน ที่การสื่อสารความเข้าใจกับลูกค้าอย่างชัดเจนและถูกต้อง

3. ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร (Operation Efficiency) เป็นการดำเนินงานภายในองค์กร ธุรกิจ โดยมีการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดแบบจำลอง 7-S ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) ประกอบด้วย

3.1 กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหาร ตอบคำถามที่สำคัญ เช่น องค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจขององค์กรควรจะเป็นอะไร และการบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญซึ่งสามารถที่จะกำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้ และเป็น แนวทางที่บุคคลภายในองค์กรจะรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

3.2 โครงสร้างองค์กร (Structure) คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงานโดยมี การรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการจัดระบบระเบียบให้กับ บุคคล เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือลดความขัดแย้งในหน้าที่

3.3 ระบบการปฏิบัติงาน (System) ในการปฏิบัติงานตามแนวทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีแนวทางที่ดีแล้ว การวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรในทุกๆ เรื่อง ทั้งเรื่องระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบการควบคุม ระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ตลอดจนระบบในการจ่ายผลตอบแทน การจัดระบบ การทำงาน (Working System)

3.4 บุคลากร (Staff) ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของนโยบายองค์กรที่เป็นตัวกำหนดทิศทางที่องค์กรจะ ดำเนินไป

3.5 ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถ แยกทักษะออกเป็นสองด้าน คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ และทักษะความถนัดหรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and special talents) นั้น อาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้นๆโดดเด่นกว่าคนอื่น ซึ่งองค์กรคงต้องมุ่งเน้นในการพัฒนาความสามารถทั้ง สองด้านควบคู่กัน

3.6 รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) แบบแผนในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่ สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จ ขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จของ องค์กรและพฤติกรรมของพนักงานทางด้านจรรยาบรรณให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

3.7 ค่านิยมร่วม (Shared values) ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร

4. ผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance) เป็นการวัดผลการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้ของธุรกิจ ผู้วิจัยใช้การวัดดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) ของ Kaplan and Norton. (1996 : 53-79) ประกอบด้วย

4.1 มุมมองการดำเนินงานด้านการเงิน (Finance Performance) เป็นการตอบคำถามว่า “ถ้าองค์กรเราประสบความสำเร็จด้านการเงิน ผลการดำเนินงานทางการเงินควรเป็นอย่างไร” ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ของมุมมองด้านการเงิน เช่น การเติบโตของรายได้ (Revenue Growth) ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) การลดลงของต้นทุนต่อหน่วยผลิต (Cost per Unit) มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (Economic Value Added) เป็นต้น

4.2 มุมมองการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Performance) เป็นการตอบคำถามว่า “เราควรตอบสนองลูกค้าอย่างไร” ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ของมุมมองด้านลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) การเพิ่มลูกค้า (Customer Acquisition) การรักษาลูกค้า (Customer Retention) ส่วนแบ่งการตลาด (Market Share) ความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้า (Customer Profitability)

4.3 มุมมองการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance) เป็นการตอบคำถามว่า “เพื่อตอบสนองความพอใจของผู้ถือหุ้นและลูกค้า องค์กรควรมีกระบวนการที่เป็นเลิศอย่างไรบ้าง” โดยกระบวนการที่สำคัญจะส่งมอบคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และสนองความพึงพอใจของลูกค้า ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ของมุมมองด้านกระบวนการภายใน เช่น คุณภาพ (Quality) การผลิต (Productivity) การจัดส่ง (Logistics) ต้นทุน (Cost) เป็นต้น

4.4 มุมมองการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Performance) เป็นการตอบคำถามว่า “เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร เราจะทำอย่างไรในการรักษาความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา” การเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานในองค์กร จะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร และการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้ จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

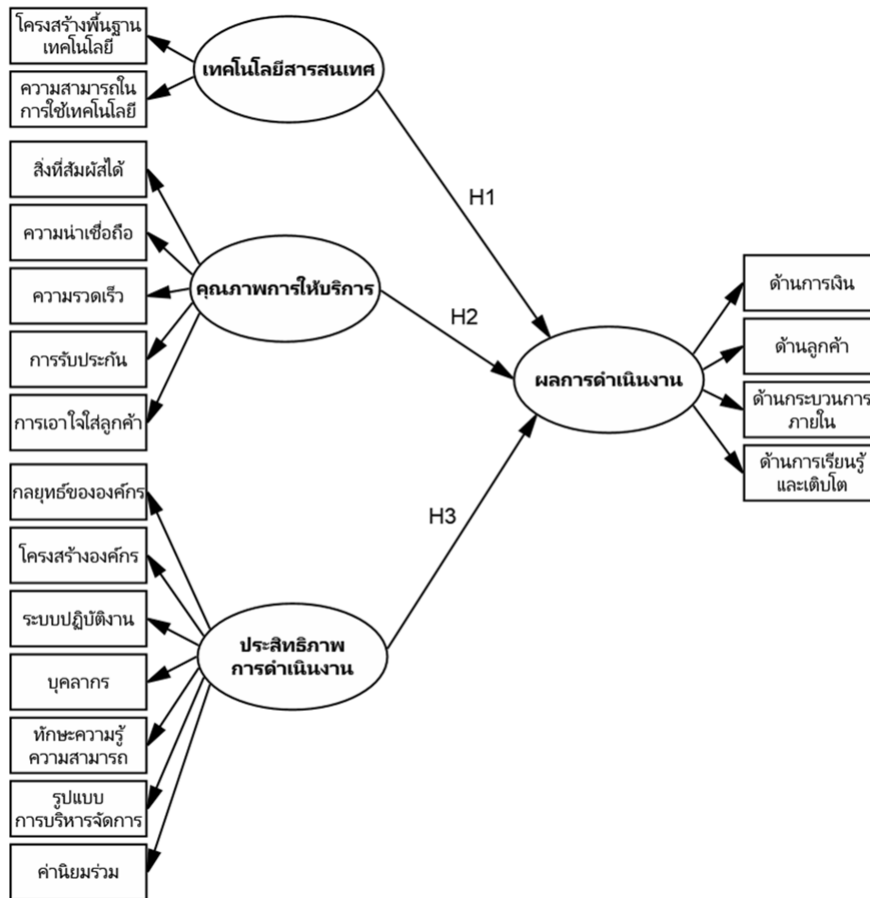
การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยเหตุและผลในระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย 1 (H_1) : เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการลงทุนของธุรกิจ SMEs

สมมติฐานการวิจัย 2 (H_2) : คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการลงทุนของธุรกิจ SMEs

สมมติฐานการวิจัย 3 (H_3) : ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการลงทุนของธุรกิจ SMEs โดยแสดงดังรูปภาพประกอบที่ 1

รูปภาพประกอบที่ 1
โมเดลสมมติฐานระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs



3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 775,776 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2561 : เว็บไซต์) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan. (1970: 608-610) ได้จำนวน 384 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเงื่อนไขในการใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ประเภทพหุตัวแปร ควรกำหนดตัวอย่างประมาณ 15-20 เท่า ของตัวแปรที่ศึกษา (สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณและ รัชนีกุล ภิญญานันต์, 2554: 21-25) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยขั้นที่ 1 เป็นการแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตามการจัดสรรแบบสัดส่วน (Proportional Allocation) ของแต่ละจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งหมด 20 จังหวัด และขั้นที่ 2 เป็นการเลือกตัวแทนของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเป็นการเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555 : 44-45) โดยมีการสุ่มตัวอย่างเป็นช่วงๆ ช่วงละ 20 ตัวอย่าง จากผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs

3.2 การวัดคุณภาพลักษณะของตัวแปร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) เพียงคำตอบเดียวตามข้อมูลความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) เพียงคำตอบเดียวตามข้อมูลความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญในระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 Rating Scales) ประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) จำนวน 4 ข้อ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Application) จำนวน 4 ข้อ 2) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) จำนวน 4 ข้อ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) จำนวน 3 ข้อ ความรวดเร็ว (Responsiveness) จำนวน 5 ข้อ การรับประกัน (Assurance) จำนวน 3 ข้อ และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) จำนวน 4 ข้อ 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร โดยใช้แนวคิดแบบจำลอง 7-S ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) ประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) จำนวน 4 ข้อ โครงสร้างองค์กร (Structure) จำนวน 3 ข้อ ระบบการปฏิบัติงาน (System) จำนวน 4 ข้อ บุคลากร (Staff) จำนวน 4 ข้อ ทักษะความรู้ความสามารถ (Skill) จำนวน 4 ข้อ รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) จำนวน 3 ข้อ และค่านิยมร่วม (Shared values) จำนวน 3 ข้อ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Business Performance) จากกรอบแนวคิด Balance Scorecard (BSC) ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Finance Performance) จำนวน 4 ข้อ ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Performance) จำนวน 5 ข้อ ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance) จำนวน 4 ข้อ และผลการดำเนินงานด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Performance) จำนวน 4 ข้อ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นมาไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ในด้าน เนื้อหา ความหมาย ข้อความ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องรวมทั้งฉบับเป็น 0.98 ซึ่งมีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ($IOC > 0.50$) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2555 : 92) และเหมาะสมครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย

3.3.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยทำการวัดความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Tryout) จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) ของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเป็น 0.971 และเมื่อจำแนกเป็นรายตัวแปรพบว่า

เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่า 0.950 คุณภาพการให้บริการมีค่า 0.972 ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรมีค่า 0.971 และผลการดำเนินงานของธุรกิจมีค่า 0.974 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นได้ค่ามากกว่า 0.80 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2551: 449) และทุกตัวแปรอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ AMOS เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ซึ่งทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงหรือไม่ สามารถระบุทิศทางของความสัมพัทธ์ทางบวกหรือทางลบ และขนาดของความสัมพันธ์มีค่าอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดล

3.4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) โดยการทดสอบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัด (Measurement model) ในแต่ละองค์ประกอบ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้ตรงกับการสร้างความสัมพันธ์ตามทฤษฎีหรือไม่ และเพื่อตรวจสอบโมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Model evaluation) เป็นการประเมินผลความถูกต้องของโมเดล โดยประเมิน 2 ส่วนคือ (1) ประเมินความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Overall model fit measure) และ (2) ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของโมเดล (Component fit measure) (Diamantopoulos and Siguaw, 2000 อ้างถึงใน สุธมาสถ์ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิภา ภิญญานานวัฒน์, 2554: 21-25)

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 384 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 11-15 ปี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และสถานภาพปัจจุบันในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs พบว่า โดยส่วนใหญ่มีการประกอบธุรกิจ SMEs ประเภทธุรกิจการค้า มีจำนวน 237 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.7 จำนวนเงินทุนจดทะเบียนอยู่ในช่วง 10,000,001-50,000,000 บาท มีจำนวน 174 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45.3 จำนวนพนักงานอยู่ในช่วง 26-50 คน มีจำนวน 178 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 46.4 มีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่ในช่วง 2,001-5,000 ราย มีจำนวน 163 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.4 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจนับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งอยู่ในช่วง 11-15 ปี มีจำนวน 186 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 48.4

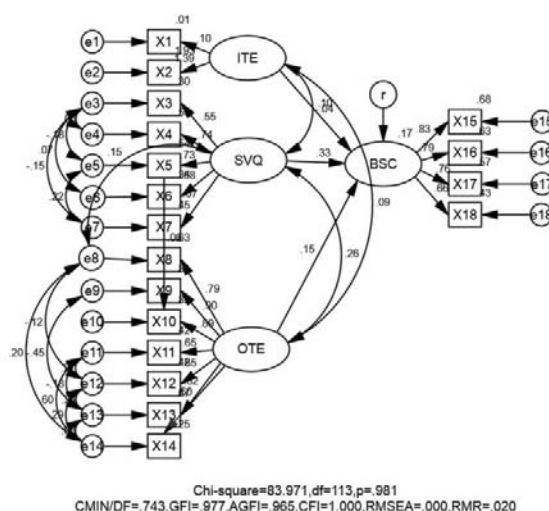
4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยการทำ Correlation matrix เพื่อตรวจสอบปัญหาการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูง (Multicollinearity) ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่เกิน 0.80 ($r < 0.80$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551: 449) หรือไม่ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน 0.80 จึงสามารถวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ (Assessment of model fit) ผลการวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ส่วนใหญ่มีค่าไม่เกิน 0.80 ความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้มีระดับความสัมพันธ์ไม่สูงมากนัก ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดอยู่บนองค์ประกอบร่วมกัน ดังนั้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis) เพื่อทดสอบโมเดลการวิจัยและทดสอบสมมติฐานได้

4.3 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis: SEM) โดยการทดสอบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure: X1) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Application: X2) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles: X3) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability: X4) ความรวดเร็ว (Responsiveness: X5) การรับประกัน (Assurance: X6) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy: X7) กลยุทธ์ (Strategy: X8) โครงสร้าง (Structure: X9) ระบบการปฏิบัติงาน (System: X10) บุคลากร (Staff: X11) ทักษะความรู้ความสามารถ (Skill: X12) รูปแบบการบริหารจัดการ (Style: X13) ค่านิยมร่วม (Shared values: X14) ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Finance Performance: 15) ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer Performance: 16) ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance: 17) และผลการดำเนินงานด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Performance: 18) แสดงดังรูปภาพประกอบที่ 2

รูปภาพประกอบที่ 2
ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ตาราง 1 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
Chi-square	$P \geq 0.05$	0.981	ผ่านเกณฑ์
CMIN/DF	เข้าใกล้ 1	0.743	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.977	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.965	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.020	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 1 พบว่า โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis: SEM) ของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเชิงเหนือของประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม พบว่า การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.981 ; \geq 0.05$) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = 0.977, AGFI = 0.965, CFI = 1.000 ผ่านเกณฑ์ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่า ดัชนี RMR = 0.000 และ RMSEA = 0.020 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ดัชนี CMIN/DF มีค่าเท่ากับ 0.743 ซึ่งเข้าใกล้ 1 ด้วย จึงสรุปได้ว่า โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis: SEM) ของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเชิงเหนือของประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในแต่ละองค์ประกอบภายใน โมเดลสมการโครงสร้างของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs

องค์ประกอบ /ตัวแปร	Factor loading			t	R ²
	B	S.E.	Beta		
ITE					
X1	0.046	0.157	0.011	0.291*	0.103
X2	1.000		0.193		0.139
SVQ					
X3	0.799	0.168	0.303	4.762*	0.550
X4	0.985	0.104	0.550	9.439*	0.742
X5	0.986	0.079	0.540	12.462*	0.735
X6	0.803	0.093	0.341	8.624*	0.584
X7	1.000		0.446		0.667
OTE					
X8	2.027	0.191	0.627	10.590*	0.792
X9	2.514	0.245	0.807	10.247*	0.899

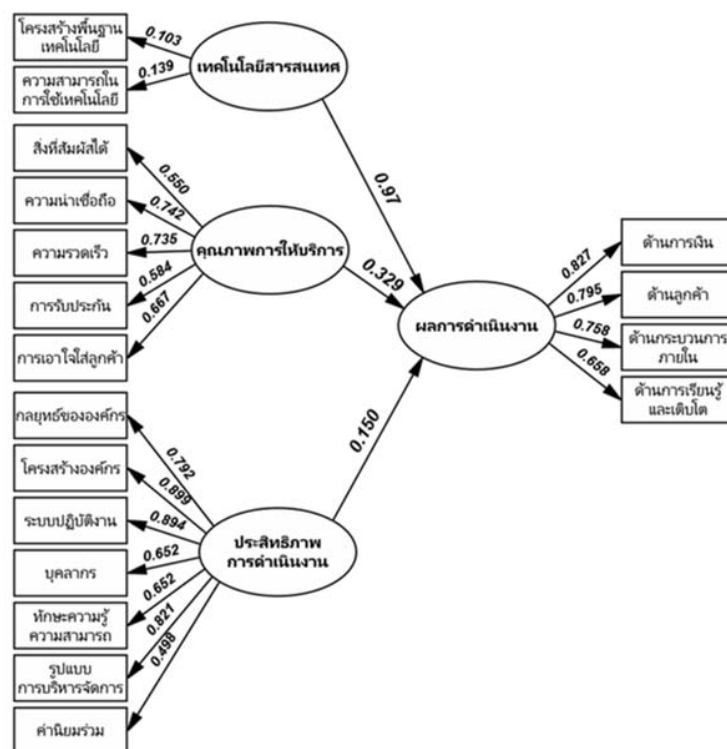
ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในแต่ละองค์ประกอบภายใน โมเดลสมการโครงสร้างของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs (ต่อ)

องค์ประกอบ /ตัวแปร	Factor loading			t	R ²
	B	S.E.	Beta		
X10	2.308	0.224	0.823	10.299*	0.894
X11	1.519	0.114	0.425	13.276*	0.652
X12	1.556	0.150	0.425	10.359*	0.652
X13	2.007	0.202	0.674	9.954*	0.821
X14	1.000		0.248		0.498
BSC					
X15	1.000		0.684		0.827
X16	0.896	0.056	0.632	15.985*	0.795
X17	0.925	0.061	0.575	15.249*	0.758
X18	0.800	0.062	0.433	12.988*	0.658

* p < 0.05

รูปภาพประกอบที่ 3

โมเดลของปัจจัยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย



Chi-square=83.971,df=113,p=.981
CMIN/DF=.743,GFI=.977,AGFI=.965,CFI=1.000,RMSEA=.020,RMR=.020

จากตาราง 2 และรูปภาพประกอบที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ของโมเดลการวัดองค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร และผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบได้ดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัดทั้ง 2 มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.139) มีความผันแปรร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 19.3 และ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Factor loading = 0.103) มีความผันแปรร่วมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

2) คุณภาพการให้บริการ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัดทั้ง 5 มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดความเชื่อถือและไว้วางใจได้มีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.742) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 55.0 รองลงมาได้แก่ ตัวชี้วัดความรวดเร็ว (Factor loading = 0.735) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 54.0 ตัวชี้วัดการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Factor loading = 0.667) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 44.6 ตัวชี้วัดการรับประกัน (Factor loading = 0.584) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 34.1 และตัวชี้วัดสิ่งที่สัมผัสได้ (Factor loading = 0.550) มีความผันแปรร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 30.3 ตามลำดับ

3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบ ของตัวชี้วัดทั้ง 7 มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดโครงสร้างของธุรกิจมีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.899) มีความผันแปรร่วมกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ร้อยละ 80.7 รองลงมาได้แก่ ตัวชี้วัดระบบการปฏิบัติงาน (Factor loading = 0.894) มีความผันแปรร่วมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ร้อยละ 82.3 ตัวชี้วัดรูปแบบการบริหารจัดการ (Factor loading = 0.821) มีความผันแปรร่วมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ร้อยละ 67.4 ตัวชี้วัดกลยุทธ์ของธุรกิจ (Factor loading = 0.792) มีความผันแปรร่วมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ร้อยละ 62.7 ตัวชี้วัดบุคลากร (Factor loading = 0.652) มีความผันแปรร่วมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ร้อยละ 42.5 ตัวชี้วัดรูปแบบการบริหารจัดการ (Factor loading = 0.652) มีความผันแปรร่วมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ร้อยละ 42.5 และตัวชี้วัดค่านิยมร่วม (Factor loading = 0.498) มีความผันแปรร่วมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ร้อยละ 24.8 ตามลำดับ

4) ผลการดำเนินงานของธุรกิจ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัดทั้ง 4 มีค่าเป็นบวก โดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงินมีความสำคัญมากที่สุด (Factor loading = 0.827) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 68.4 รองลงมาได้แก่ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Factor loading = 0.795) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 63.2 ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (Factor loading = 0.758) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 57.5 และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Factor loading = 0.658) มีความผันแปรร่วมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ร้อยละ 43.3 ตามลำดับ

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายในโมเดลสมการโครงสร้าง ของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs

ตัวแปรผล	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ		
		ITB	SVQ	OTE
ผลการดำเนินงานของธุรกิจ (BSC)	DE	0.097*	0.329*	0.150*
	IE	0.000	0.000	0.000
	TE	0.097*	0.329*	0.150*
$R^2 = 0.166$				

*p < 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis: SEM) ได้ดังนี้

$$CRM = 0.097*ITE + 0.329*SVQ + 0.150*OTE ; R^2 = 0.166$$

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมติฐาน	อิทธิพล	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	H1 : เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs	DE = 0.097*	ยอมรับ
2	H2 : คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs	DE = 0.329*	ยอมรับ
3	H3 : ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs	DE = 0.150*	ยอมรับ

จากตาราง 4 สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

4.4.1 ยอมรับสมมติฐานที่ 1 (H_1) คือ เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs แสดงว่า เมื่อธุรกิจ SMEs มีเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง ย่อมทำให้ระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Olszak & Bartus. (2013 : 367-387) ที่พบว่า การออกแบบและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการจัดการความซับซ้อนในโลกสื่อสารสังคม ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นตัวช่วยในการจัดการและปรับเปลี่ยนข้อมูลและกิจกรรมที่แตกต่างกันกับผู้รับบริการ ซึ่งด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ธุรกิจต้องมีเทคโนโลยีที่ดี ทันสมัยในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการจัดการข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลในการให้บริการกับลูกค้า และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับการใช้งานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ช่องทางของข่าวสารในการแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.4.2 ยอมรับสมมติฐานที่ 2 (H_2) คือ คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs แสดงว่า เมื่อธุรกิจ SMEs มีคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านกายภาพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้า ในระดับสูง ย่อมทำให้ระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mittal and Gera. (2012 : 57-73) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านกายภาพ โดยมุ่งเน้นสภาพแวดล้อมโดยรวมที่มีความเหมาะสม ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจที่พนักงานต้องมี ลักษณะบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าที่เข้ารับบริการ ด้านความรวดเร็วที่พนักงานต้องให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าและตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้า ด้านการรับประกันที่ธุรกิจต้องให้บริการลูกค้าด้วยหลักจริยธรรม และการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าที่ธุรกิจต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจนถูกต้อง

4.4.3 ยอมรับสมมติฐานที่ 3 (H_3) คือ การดำเนินงานภายในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs แสดงว่า เมื่อธุรกิจ SMEs มีประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะความรู้ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมในระดับสูง ย่อมทำให้ระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khan. (2015 : 469-479) ที่พบว่า องค์กรธุรกิจที่จะดำเนินการได้อย่างยั่งยืนต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กรธุรกิจ และมีการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านกลยุทธ์ขององค์กร ที่ต้องมีเป้าหมายและพันธกิจที่สอดคล้องกัน และต้องมีการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านโครงสร้างขององค์กรธุรกิจเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนทำให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านระบบการปฏิบัติงานนั้นควรมีระบบปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าที่ดีและเหมาะสม และต้องมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านบุคลากรขององค์กรต้องมีความพร้อมในการให้บริการกับลูกค้าและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณ ด้านทักษะความรู้ความสามารถต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ต้องมีความสอดคล้องชัดเจนและเป็นหนึ่งเดียวกัน และด้านค่านิยมร่วมที่องค์กรธุรกิจควรมีบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน ทำให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเข้มแข็ง

5. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการศึกษาถึงองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs เช่น องค์ประกอบด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลของธุรกิจ SMEs องค์ประกอบที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs เป็นต้น

5.1.2 ควรมีการเปรียบเทียบระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs แต่ละภาคของประเทศ หรือกำหนดกลุ่มตัวอย่างของธุรกิจ SMEs ทั้งประเทศเพื่อวิจัยในภาพรวม

5.1.3 ควรมีการนำโมเดลและองค์ประกอบที่ได้ไปทำการวิจัยซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างอื่นเพื่อตรวจสอบโมเดลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไปและอาจจะนำตัวแปรที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ไปทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างของธุรกิจขนาดใหญ่ภายในประเทศและต่างประเทศได้

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ควรมีการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากต่อบุคคลและองค์กร โดยผู้บริหารมีส่วนในการรับผิดชอบด้านการวางแผน การจัดการ การสั่งการ และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการติดตั้งเครื่องมือและถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้ระบบให้สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงาน และการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่กลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ควรมีการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งสัมผัสได้ด้านกายภาพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับธุรกิจในการสร้างความความสำเร็จในการบริหารลูกค้าและการบริการที่ดีตรงกับความต้องการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและการรักษาสถานลูกค้าที่มีความภักดีต่อธุรกิจจำเป็นต้องรักษาคุณภาพการให้บริการที่เป็นตัวเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าต่อการรับรู้การดำเนินงานของธุรกิจ

5.2.3 ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรด้านกลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะความรู้ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วม โดยการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในของธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งและมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืน เนื่องจากจะทำให้เราได้รู้สภาพความเป็นจริงว่า ธุรกิจที่เปิดดำเนินการมีสมรรถนะอย่างไร แล้วยังเป็นการตรวจสอบการดำเนินการตามแผนที่กำหนดนั้นเป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้หรือไม่ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการทดสอบและพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า โมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และองค์ประกอบสำคัญของระบบการจัดการสารสนเทศของการลงทุนธุรกิจ SMEs ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ด้านกายภาพ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะความรู้ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วม ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับองค์ประกอบดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจและนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2555). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกมาส อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2561) . *บทบาทการส่งเสริมธุรกิจ SMEs สู้อยู่ 4.0*. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2561 จาก <http://sme.go.th/th/index.php/component/search/cms.php?modulekey=118>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2561) . *สถิติการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ*. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2561 จาก <http://www.sme.go.th/th/index.php? 22-8-61> The Office of SMEs Promotion (OSMEP)
- Campbell, D., Datar, S. M., Kuip, S. L. and Narayanan, V. G. (2015). Testing Strategy with Multiple Performance Measures: Evidence from a Balanced Scorecard at Store24. *Journal of Management Accounting Research*, 27(2) : 39-65.
- Dhaka, V. P. and Nahar, P. (2014). A Review : Benefits and Critical Factors of Customer Relationship Management. *International Journal of Advanced Networking and Applications*. 6(1) : 2191-2194.
- Kaplan, R. S., and Norton, D. P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. *California Management Review*, 39(1) : 53-79.
- Khan, M. K. (2015). Factors Essential for Longevity Among Dow Jones Index Organizations : QCA Analysis. *The Journal of Developing Areas*, 49(6) : 469-479.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 : 608-610.
- Mittal, S. and Gera, R. (1012). Relationship Between Service Quality Dimensions and Behavioral Intentions: An Sem Study of Public Sector Retail Banking Customers in India. *Journal of Services Research*, 12(2) : 57-73.
- Olszak, C. and Bartus, T. (2013). Multi-Agent Framework for Social Customer Relationship Management Systems. *Issues in Informing Science and Information Technology*, 10 : 367-387.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., and Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2) : 31-46.

**ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงาน
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**

**Effects of Efficiency of Accounting Information System on Firm Performance
of Thai- Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand**

เยาวนุช รักสงฆ์*

Yaowanuch Raksong²

Received: November 5,2018, Revised: December 10,2018, Accepted : January 8,2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 213 ราย โดยตัวแปรอิสระในงานวิจัย คือ ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความทันต่อเวลา และ ด้านความเข้าใจได้ และตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยผลการดำเนินงานด้านการเงิน และ ด้านที่ไม่ใช่การเงิน

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง และด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ในขณะที่ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความทันต่อเวลา และด้านความเข้าใจได้ มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน นอกจากนี้ ยังพบว่า ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความถูกต้อง และด้านความเข้าใจได้ มีผลกระทบเชิงบวกกับ ผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน ซึ่งบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของธุรกิจต่อไป

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงาน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

* อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* Lecturer ,Faculty of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University

Abstract

This research aimed to examine the effects of efficiency of accounting information system on firm performance of listed companies in the Stock Exchange of Thailand. The research was conducted by using questionnaires as research instruments for collecting data from 213 accounting executives of Thai- Listed Companies. The efficiency of accounting information system was set as independent variables, including, Accuracy, Completeness, Timeliness, and Understandability. The dependent variable is firm performance, which included financial and non-financial perspective.

The results found that the efficiency of accounting information system in aspects of accuracy and completeness had positive effect on overall firm performance of the Thai-listed companies. The efficiency of accounting information system in aspects of accuracy, completeness, timeliness, and understandability had positive effect on firm performance in aspects to financial perspective of Thai-listed companies. The efficiency of accounting information system in aspects of accuracy and understandability had positive effect on firm performance in aspects to non-financial perspective. The Thai-listed companies and other related organization can apply this research for improving the accounting information system efficiency in order to increase business performance in the future.

Keyword: Accounting Information System, Efficiency, Performance, Thai-listed Company

1. บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องโดยเฉพาะสถานการณ์ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีผลทำให้ภาคธุรกิจต้องเผชิญกับแข่งขันที่รุนแรงทางธุรกิจ ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ธุรกิจต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (Marcus, 2015) โดยปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันแก่ธุรกิจในปัจจุบัน คือ การนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ โดยเฉพาะระบบสารสนเทศทางธุรกิจ ซึ่งเป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ โดยถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้องค์การสามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติงานจนถึงระดับบริหาร โดยระบบสารสนเทศทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตัดสินใจของผู้บริหาร และผลการดำเนินงานของธุรกิจด้วย (Konthong and Ussahawanichakit, 2010)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System : AIS) เป็นระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อรวบรวม จัดเก็บ จัดระบบ ประมวลผล และนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศทางบัญชีและการเงิน ที่ช่วยในการตัดสินใจแก่ผู้ใช้สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นระบบที่ทำงานบนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบกิจกรรมทางการบัญชีและเชื่อมโยงกับทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและรายงานทางการเงิน (Sajady et al, 2008) ซึ่งในอดีตงานทางด้านบัญชีจะมุ่งเน้นงานเชิงเอกสารซึ่งอาจจะต้องใช้เวลามาก และทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย แต่ในปัจจุบันที่ระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินและการตัดสินใจทางธุรกิจ ทำให้ภาคธุรกิจจำนวนมากมีการนำระบบสารสนเทศทาง

การบัญชีมาใช้ในองค์กร (Thapayom and Ussahawanitchakit, 2015) เนื่องจาก ระบบสารสนเทศทางการบัญชี จะสามารถลดระยะเวลาและเพิ่มความถูกต้องใน การทำงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานได้ (Bebeselea, 2014)

ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Effects of Efficiency of Accounting Information System) หมายถึง ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการรวบรวม จัดระบบ และนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังรวมถึงความสามารถในการออกแบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถให้ข้อมูลและรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวม การวิเคราะห์ การรายงานข้อมูลทางการเงินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะต้องครอบคลุมรายการค้าทั้งหมดที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีเพื่อให้รายงานทางการเงินเกิดความครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเวลาและเชื่อถือได้ (อุเทน เลานาทา, 2559) โดยประสิทธิภาพ การรายงานทางการเงินที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจาก รายงานทางการเงินที่ดี ถูกต้อง และเหมาะสม จะทำให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินสถานการณ์ทางธุรกิจได้อย่างถูกต้องและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Suryanto, 2016 และ Wright, 2016) โดยในงานวิจัยนี้ ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถวัดได้จากคุณภาพของรายงานทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วยด้านความถูกต้อง (Accuracy) ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) ด้านความทันต่อเวลา (Timeliness) และด้านความเข้าใจได้ (Understandability) (Malekinejad, 2016)

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Listed company) เป็นบริษัทจดทะเบียนเป็น บริษัทมหาชนจำกัด ที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ให้สามารถออกและเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชน และได้รับอนุมัติจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เข้า เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตามขนาดของทุนจดทะเบียนชำระแล้ว โดยบริษัทเหล่านี้ จะให้ความสำคัญกับการแสดงข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อจูงใจนักลงทุน ซึ่งงานวิจัยในอดีตพบว่าข้อมูลทางการเงินที่ดีจะมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์และการตัดสินใจลงทุน (Cheng et al., 2005 และ Berger, 2011) ดังนั้น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จึงได้มีการนำเอาระบบสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และคุณภาพรายงานทางการเงิน โดยในอดีต ได้มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในตลาดทุนไว้บ้าง โดยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับมูลค่าหุ้น โดยใช้ข้อมูลทฤษฎีภูมิ เช่น Lam et al. (2013), Omokhudu and Ibadin., (2015) ที่เน้นการศึกษาความสัมพันธ์ของมูลค่าของกิจการและสารสนเทศทางบัญชี นอกจากนี้ Arunruangsirilert (2017) ได้ศึกษาผลกระทบของสารสนเทศทางการบัญชีบริหารต่อมูลค่ากิจการข้อมูลของบริษัทในดัชนี SET100 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์มูลค่ากิจการผ่าน Tobin's Q ซึ่งจะสังเกตได้ว่า งานในอดีตนั้นยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ผลกระทบและความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงาน ทั้งๆ ที่ประสิทธิภาพของระบบระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจของผู้บริหาร และส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของกิจการ

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและวางแผนการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชีให้สอดคล้องกับธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี และผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

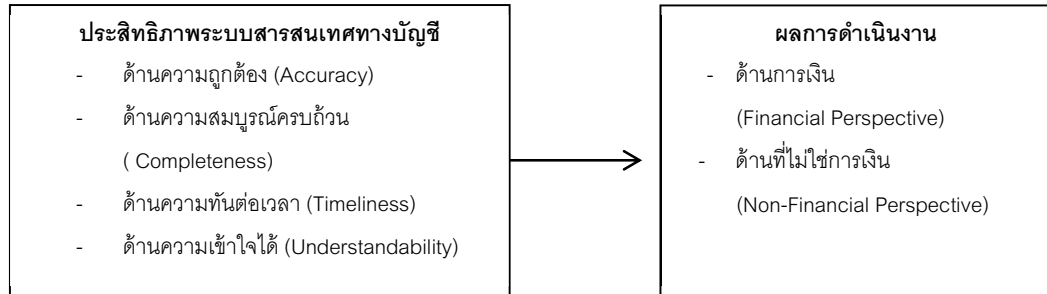
งานวิจัยในอดีตได้มีการศึกษาถึงความสำคัญและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยส่วนใหญ่เป็นการวัดประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านคุณภาพของรายงานทางการเงินที่ได้จากการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เช่น Malekinejad (2016) กล่าวถึงประสิทธิภาพรายงานทางการเงินว่า การวัดผลประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินจะทำให้ทราบถึงคุณภาพในการจัดทำรายงานการเงิน ซึ่งมักจะวัดประเมินจากความรวดเร็วหรือทันต่อเวลา นอกจากนี้ยังสามารถวัดประเมินจากความถูกต้องและครบถ้วนของรายงานทางการเงินและบัญชี (Angeloni, 2016) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชี เป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีคุณลักษณะถูกต้อง น่าเชื่อถือได้ ครบถ้วน และทันเวลา นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และเน้นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เช่น งานวิจัยของ ปัทมาวดี ดวงดาร (2558) ที่ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการ

การศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ มักมีแนวทางการวัดสองแนวทาง คือ ผลการดำเนินงานที่เป็นด้านการเงิน ซึ่งมักจะดูจากผลตอบแทนจากการลงทุน นอกจากนี้ยังพิจารณาที่ยอดขายกำไร ในขณะที่อีกด้านหนึ่งคือการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงินเป็นการประเมินที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานทางธุรกิจ นอกเหนือจากด้านการเงิน เช่น ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบริหารภายใน และด้านการพัฒนาบุคลากร (Oluwafemi et. al., 2014) ซึ่งงานวิจัยในอดีตหลายงานพบว่าประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีและคุณภาพของรายงานทางการเงินมีผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหาร และผลการดำเนินงาน (Beyer et. al. 2010) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Elbanna, et. al. (2013) ที่พบว่าคุณภาพของรายงานทางการเงินนอกจากจะสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแล้ว ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจแก่นักลงทุนซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานด้วย นอกจากนี้ดัลฤดี ไต้เวชศาสตร์ และ วิจิต อุ๋ฮัน (2560) ได้ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยเน้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย การรายงานที่ตรงต่อเวลา การรายงานที่ถูกต้องแม่นยำ การรายงานที่โปร่งใส ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ในการศึกษาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์จากแนวคิดลักษณะที่ดีของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน ของ Malekinejad (2016) โดยมีกรอบวิจัยดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลกรอบประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับผลการดำเนินงาน



ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการรวบรวม จัดระบบ และนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย

- ด้านความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีควรมีความถูกต้องแม่นยำสูง หรือถ้ามีความคลาดเคลื่อน (errors) ปนอยู่บ้าง ก็ควรมีขนาดของความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด
- ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) หมายถึง ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากระบบสารสนเทศทางการบัญชี จะต้องเป็นข้อมูลที่ให้ข้อเท็จจริง (facts) หรือข่าวสาร (information) ที่ครบถ้วนทุกด้านทุกประการ มิใช่ขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไปทำให้นำไปใช้การไม่ได้
- ด้านความทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ทันสมัย (up to date) และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ถ้าผลิตข้อมูลออกมาช้า ก็ไม่มีคุณค่าถึงแม้จะเป็นข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ
- ด้านความเข้าใจได้ (Understandability) หมายถึง ข้อมูลในงบการเงินที่ได้จะต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งควรเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้งบการเงินเข้าใจได้โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าผู้ใช้งบการเงินมีความรู้ ตามควรเกี่ยวกับธุรกิจ กิจกรรมเชิงเศรษฐกิจและการบัญชี

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์จากการทำงานขององค์กรที่เป็นไปตามเป้าหมายและจุดประสงค์ขององค์กร และยังมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยในงานวิจัยนี้จะแบ่งเป็น 2 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านที่ไม่ใช่การเงิน

- ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นการวัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น การเพิ่มรายได้, ประสิทธิภาพในการผลิตที่มีต้นทุนต่ำและมีการสูญเสียระหว่างผลิตน้อย, การหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ
- ด้านที่ไม่ใช่การเงิน (Non-Financial Perspective) เป็นการวัดผลการดำเนินงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน ได้แก่ การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน การประสานงานภายในองค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์องค์กร และการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความทันต่อเวลาและ ด้านความเข้าใจได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม

2. ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความทันต่อเวลาและ ด้านความเข้าใจได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน

3. ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความทันต่อเวลาและ ด้านความเข้าใจได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน

4. วิธีการดำเนินงานวิจัย

4.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample Population)

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 551 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561) โดยใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารฝ่ายบัญชีหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจด้านการเงินและบัญชีของบริษัท

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดในลักษณะ Likert Scale 5 ระดับ ในการวัดประสิทธิภาพของสารสนเทศทางการบัญชีและผลการดำเนินงาน โดยกำหนดให้ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด จนถึง 5 = เห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนสำหรับการแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51–5.00 เป็นระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51–4.50 เป็นระดับที่เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.01–3.50 เป็นระดับที่เห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51–3.00 เป็นระดับที่เห็นด้วยค่อนข้างน้อย ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51–2.50 เป็นระดับที่เห็นด้วยน้อย และค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.50 เป็นระดับที่เห็นด้วยน้อยที่สุด

เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้สร้างขึ้นตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้บริหารฝ่ายบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลการดำเนินงาน

4.3 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 551 ชุด ไปยังบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและปรากฏว่ามีแบบสอบถามถูกส่งกลับคืนจำนวน 11 ชุด เนื่องจากมีการย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ซึ่งทำให้มีจำนวนแบบสอบถามที่ส่งถึงผู้รับจำนวน 540 ชุด และเมื่อครบกำหนด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา จำนวน 213 ชุด ซึ่งถือว่ามีอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.44 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, และ Day (2001) ที่กล่าวว่า การส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีและผลการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในขณะที่การทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานใช้การวิเคราะห์

สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares Regression)

4.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการ ทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย และได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้ โดย การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าระหว่าง 0.667 – 0.962 และตัวแปรผลการดำเนินงานมีค่าระหว่าง 0.739 – 0.878 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et al (2006) ซึ่งแนะนำว่าค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อไม่ควรต่ำกว่า 0.40 จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ยังได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการประเมินจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยจากการทดสอบพบว่าตัวแปรประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าความเชื่อมั่น อยู่ระหว่าง 0.898 – 0.964 และตัวแปรผลการดำเนินงาน มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.801 – 0.899 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ที่กล่าวไว้ว่าความน่าเชื่อถือตามทฤษฎีของ Cronbach alpha ซึ่งแนะนำว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.00 และเพศหญิง ร้อยละ 47.00 เมื่อพิจารณาถึงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง อายุ 40 – 45 ปี (ร้อยละ 42.41) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชี ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 62.12) รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 22.22) สำหรับประสบการณ์การทำงานด้านบัญชีพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี 11 -15 ปี (ร้อยละ 31.13) สำหรับตำแหน่งงานในปัจจุบันพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี (ร้อยละ 44.20) รองลงมา ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (ร้อยละ 37.41) นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 50,000 – 75,000 บาท (ร้อยละ 31.59)

5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีและผลการดำเนินงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายบัญชีเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี จากตาราง 1 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วนมากที่สุด โดยมีระดับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความถูกต้อง (Accuracy) ($\bar{x} = 4.36$) ด้านความเข้าใจได้ (Understandability) ($\bar{x} = 4.28$) และ ด้านความทันต่อ เวลา (Timeliness) ($\bar{x} = 3.73$)

จากผลข้างต้นจะพบว่าผู้บริหารฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน มากที่สุดเนื่องจากความสมบูรณ์ครบถ้วนของบัญชีมีผลสำคัญต่อความการตัดสินใจของผู้บริหาร เนื่องจาก การตัดสินใจทางธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และเชื่อถือได้ หากสารสนเทศทางการบัญชีขององค์กรมีข้อผิดพลาดก็จะส่งผลทำให้การตัดสินใจเกิดความผิดพลาดได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Wright (2016) และ Kardan et al., (2016) ที่กล่าวว่า ระบบบัญชีที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจะสามารถสร้างรายงานทางการเงินที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและเกิดผลที่ดีต่อองค์กร

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี		$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านความถูกต้อง (ACC)	4.36	0.66	มาก
2	ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COM)	4.53	0.78	มากที่สุด
3	ด้านความทันต่อเวลา (TIM)	3.73	0.82	มาก
4.	ด้านความเข้าใจได้ (UND)	4.28	0.86	มาก
โดยรวม		4.20	0.79	มาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายบัญชีเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 3.77$) และด้านที่ไม่ใช่การเงิน ($\bar{x} = 3.70$) ซึ่งจากผลข้างต้นจะเห็นว่าผู้บริหารฝ่ายบัญชีให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานทั้งสองด้าน ทั้งด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงินมาก เนื่องจากผลการดำเนินงานทั้งสองด้าน เป็นเครื่องชี้วัดถึงความสำเร็จและความสามารถในการทำงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pun and White (2005) พบว่า การวัดผลการดำเนินงานเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารองค์กร ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญทั้งในด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน เช่น กระบวนการภายใน และด้านลูกค้า เป็นต้น

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน (PER)		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านการเงิน (FIN)	3.77	1.07	มาก
2.	ด้านที่ไม่ใช่การเงิน (NOF)	3.70	1.12	มาก
โดยรวม		3.73	1.09	มาก

ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานในการศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานในครั้งนี้ได้เริ่มจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละคู่ ก่อนที่จะนำตัวแปรไปทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ระหว่าง -0.150 – 0.740 ซึ่งอาจจะเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบปัญหา Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า มีค่า VIFs มีค่า ระหว่าง 1.108 – 1.959 ซึ่งทุกค่ามีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่มีผลทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 1995)

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ตัวแปรประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงาน

ตัวแปร	PER	FIN	NON	ACC	COM	TIM	UND	VIFs
$\bar{x}$	3.73	3.77	3.73	4.36	4.53	3.73	4.28	
S.D.	1.09	1.07	1.12	0.66	0.78	0.82	0.86	
PER	-	0.361*	-0.662*	-0.150*	-0.322*	0.337*	0.121*	1.191
FIN		-	0.363*	0.135*	0.111*	0.067	0.047	1.959
NON			-	0.634**	0.029	0.740*	-0.062	1.785
ACC				-	0.226*	0.198*	-0.005	1.206
COM					-	0.384*	0.198*	1.435
TIM						-	0.323*	1.142
UND							-	1.108

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงาน

งานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงาน โดยในงานวิจัยนี้ได้ทดสอบผลการดำเนินงานเป็น 3 แบบ คือ ผลการดำเนินงานโดยรวม ผลการดำเนินงานด้านการเงิน และผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน

ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานโดยรวม

ผลจากการวิเคราะห์ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ในตาราง 4 พบว่า ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง (ACC) และด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COM) มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงานโดยรวม ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความทันต่อเวลา และ(TIM) ด้านความเข้าใจได้ (UND) มีผลกระทบต่อ ผลการดำเนินงานโดยรวม ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ตาราง 4 ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานโดยรวม

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ ทางการบัญชี	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.197	0.363	3.294	0.001*
ด้านความถูกต้อง (ACC)	0.222	0.072	0.085	0.002*
ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COM)	0.330	0.093	3.551	0.000*
ด้านความทันต่อ เวลา (TIM)	0.140	0.081	1.726	0.086**
ด้านความเข้าใจได้ (UND)	0.152	0.081	1.183	0.062**
F = 10.572 p = 0.000 AdjR ² = 0.411				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน

ในตาราง 5 พบว่า ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีทุกด้านประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง (ACC) ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COM) ด้านความทันต่อเวลา (TIM) และด้านความเข้าใจได้ (UND) มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 5 ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ ทางการบัญชี	ผลการดำเนินงานด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.700	0.778	3.468	0.001*
ด้านความถูกต้อง (ACC)	0.343	0.130	2.640	0.009*
ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COM)	0.458	0.115	3.981	0.000*
ด้านความทันต่อ เวลา (TIM)	0.325	0.116	2.804	0.005*
ด้านความเข้าใจได้ (UND)	0.101	0.335	0.738	0.034*
F = 4.737 p = 0.000 AdjR ² = 0.589				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน

ผลจากการวิเคราะห์ผลกระทบประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน ในตารางที่ 6 พบว่า ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง (ACC) และด้านความเข้าใจได้ (UND) มี ผลกระทบต่อผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้าน

ความสมบูรณ์ครบถ้วน (COM) และ ด้านความทันต่อเวลา (TIM) ไม่ส่งผลกระทบต่อ ผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 6 ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ ทางการบัญชี	ผลการดำเนินงาน ด้านที่ไม่ใช่การเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.939	0.338	5.743	0.000*
ด้านความถูกต้อง (ACC)	0.611	0.090	6.780	0.000*
ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COM)	0.111	0.081	1.372	0.171
ด้านความทันต่อ เวลา (TIM))	0.059	0.081	0.724	0.470
ด้านความเข้าใจได้ (UND))	0.304	0.080	.0787	0.000*
F = 18.266 p = 0.000 AdjR ² = 0.510				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความถูกต้อง มีผลกระทบทางบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ผลการดำเนินงานด้านการเงิน และ ผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน เนื่องจาก ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง จะทำให้ได้รายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ ปราศจากข้อผิดพลาด ซึ่งจะส่งผลให้การตัดสินใจทางธุรกิจของผู้บริหารถูกต้องและเป็นผลดีต่อกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับ Bishop (2017) ที่พบว่า ความถูกต้องครบถ้วนของรายงานทางการเงินและไม่มีข้อผิดพลาดสามารถบ่งชี้ถึงคุณภาพของรายงานทางการเงิน และจะเป็นผลดีต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยรวม และ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน เนื่องจาก ความสมบูรณ์ครบถ้วนของรายงานทางบัญชีและการเงินมีส่วนสำคัญต่อความการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยเฉพาะการตัดสินใจด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammed, Rashid และ Tahir, (2014) ที่พบว่า ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการรายงานทางการเงิน ขึ้นอยู่กับการทำงานที่มีประสิทธิภาพและต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรได้ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความทันต่อเวลา มีต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bebeselea, (2014) ที่พบว่าประสิทธิภาพระบบสารสนเทศจะสามารถทำให้อัตราระยะเวลาในการทำงานให้สั้นลง ประหยัดต้นทุน และการยกระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความเข้าใจได้ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน เนื่องจากข้อมูลทางการเงินที่สามารถให้ผู้เข้าใจได้ จะสามารถช่วยในการตัดสินใจได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ Socea (2012) ที่กล่าวว่า ข้อมูลทางการเงินและรายงานทางการเงินจะต้องไม่ซับซ้อนและสามารถเข้าใจได้ง่ายจะทำให้ผู้ใช้ตัดสินใจทางการเงินได้อย่างถูกต้อง

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ในมุมมองของผู้บริหารฝ่ายบัญชี ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องอื่น เช่น นักลงทุน หรือ ผู้บริหาร เป็นต้น เนื่องจาก ผู้มีส่วนได้เสีย และ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีไม่ได้มีแค่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี แต่ยังมีบุคคลอื่น ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น การวิเคราะห์หลากหลายมุมมอง จะทำให้งานวิจัยมีความน่าสนใจมากขึ้น

6.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชีให้มีประสิทธิภาพ
2. นักลงทุน สามารถใช้ข้อมูลการวิจัยในการตัดสินใจลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

7. สรุป

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี จะทำให้ได้รายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ และจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจากรายงานทางการเงินที่ดี ถูกต้องและเหมาะสม จะทำให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินสถานการณ์ทางธุรกิจได้อย่างถูกต้องและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชี จำนวน 213 ชุด ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางบัญชี ด้านความถูกต้อง และด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน มีผลกระทบเชิงบวกกับ ผลการดำเนินงานโดยรวม ในขณะที่ ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางบัญชี ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความทันต่อเวลา และ ด้านความเข้าใจได้ มีผลกระทบเชิงบวกกับ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน นอกจากนี้ ยังพบว่า ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านความถูกต้อง และ ด้านความเข้าใจได้ มีผลกระทบเชิงบวกกับ ผลการดำเนินงานด้านที่ไม่ใช่การเงิน

เอกสารอ้างอิง

- ปัทมาวดี ดวงดาราร. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 4 (1) : 9 – 20
- ดลฤดี ได้เวชศาสตร์ และ วิจิต ภู่อ้น (2560). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย, วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 11 (2) 137 - 158
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). ข้อมูลบริษัท/หลักทรัพย์. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2561, จาก<https://www.set.or.th/set/todaynews.do?language=th&country=TH>
- วรรณวิมล ศรีหิรัญ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

- อุเทน เลาน้ำพา. (2559). ผลกระทบของประสิทธิภาพของการออกแบบระบบบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานและความสำเร็จของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย, *วารสารราชชมงคลล้านนา*, 4(2) : 91 – 100
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son
- Angeloni, S. (2016). Cautiousness on convergence of accounting standards across countries. *Corporate Communications: An International Journal*, 21(2) : 246-267.
- Arunruangsirilert, T (2017). Does management accounting information affect firm value? Evidence from the Stock Exchange of Thailand. *Journal of Accounting Profession*, 13(40): 42 - 55
- Bebeselea, M. (2014). Accounting Information and Its Users. A Study of the Supply and Demand of Accounting Information in Romania. *Economics, Management, & Financial Markets*, 9(4) : 150-157.
- Berger,G.R. (2011) Challenges and opportunities in disclosure research—A discussion of ‘the financial reporting environment: Review of the recent literature. *Journal of Accounting and Economics*, 51(1-2) : 204-218
- Beyer,A, Cohen, D.A., Lys, T.Z. & Walther,B.R. (2010) The financial reporting environment: Review of the recent literature *Journal of Accounting and Economics*, 50(2-3) : 296-343
- Bishop, W. A. (2017). Addressing The Challenge Of Strategic Alignment Faced By Small And Medium-Sized Entities During The Selection Of Accounting Software Packages. *The International Business & Economics Research Journal (Online)*: Littleton, 16(1), 31-54.
- Cheng et al., (2005). The Value Relevance of Earnings and Book Value Under and Purchase Accounting, *Advance in Accounting*, 21 : 25 – 59
- Elbanna, Child, & Dayan .(2013). A model of antecedents and consequences of intuition in strategic decision-making: Evidence from Egypt. *Long Range Planning*. 46 : 149-176
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Uppersaddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Kardan, B., Salehi, M., & Abdollahi, R. (2016). The relationship between the outside financing and the quality of financial reporting: evidence from Iran. *Journal of Asia Business Studies: Bingley*, 10(1), 20-40.
- Konthong, K., Ussahawanitchakit, P. (2010). AIS competency, accounting outcomes, and firm performance: An empirical study of Thai-listed firms. *Journal of International Management Studies*, 10(3): 43-67
- Lam, K. C. K., Sami, H., & Zhou, H. (2013). Changes in the value relevance of accounting information over time: Evidence from the emerging market of China. *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, 9(2): 123–135. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jcae.2013.06.001>

- Malekinejad, R. (2016). The effectiveness of financial statement in management decision making. *International Journal of Accounting Research*. 2(11), 91 – 95.
- Marcus, M. L. (2015). Accessing vs Sourcing Knowledge: A Comparative Study of R&D Internationalization Between Emerging and Advanced Economy Firms. *Journal of International Business Studies*, 46(1) : 63-86.
- Mohammed, A. A., Rashid, B. B., & Tahir, S. B. (2014). Customer Relationship Management (CRM) Technology and Organization Performance: Is Marketing Capability a Missing Link? An Empirical Study in the Malaysian Hotel Industry. *Asian Social Science*, 1(10), 197-121.
- Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory. New York : McGraw-Hill.
- Oluwafemi, A.S, Israel, A. N., Simeon, A.O., & Olawale, O. (2014.) Risk management and financial performance of banks in Nigeria. *European Journal of Business and Management*. 6 (31):336 - 342
- Omokhudu, O. O., & Ibadin, P. O. (2015). The value relevance of accounting information: evidence from Nigeria. *Accounting and Finance Research*, 4(3), 20–30. doi: <https://doi.org/10.5430/afr.v4n3p20>
- Pun and White (2005). A performance measurement paradigm for integrating strategy formulation: A review of systems and frameworks. *International Journal of Management Reviews* .7(1): 49-71
- Sajady H, Dastgir M, Nejad HH (2008) Evaluation of the effectiveness of accounting information systems. *International Journal of Information Science and Management* 6: 49-59
- Socea, A. (2012). Managerial Decision-Making and Financial Accounting Information. *Procidia- Social and behavior Science*, 58 47 -55.
- Suryanto, T. (2016). Audit Delay and Its Implication for Fraudulent Financial Reporting: A Study of Companies Listed in the Indonesian Stock Exchange. *European Research Studies Journal*, 19(1) : 18-31
- Thapayom, A. & Ussahawanitchakit, P. (2015). Accounting information system excellence and goal achievement: evidence from information and communication technology businesses in Thailand. *The Business and Management Review*, 7(1) : 309-321
- Wright, K. L. T. (2016). *Financial summary*. Annual Report, 3-18, Retrieved from <http://nyassembly.gov/comm/Housing/2016Annual/index.pdf>