

ปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อผลประสิทธิผลการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย
Causal factors, for Accounting data quality, Accounting information system quality, E- services quality, Perceived value of e- accounting, and User satisfaction of e-accounting affecting the efficiency of e-accounting for small and medium enterprises (SMEs) in Thailand

สุกัญญา คลังทอง* สุพิน ฉายศิริไพบูลย์² และอัษฎาวพร โชติพิฤกษ์³

Sukanya Klungthong* Supin chaisiripaibool² and Atcharaporn Chotipurk³

Received : November 7, 2019 Revised : April 7, 2020 Accepted : May 28, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานบัญชีของธุรกิจ (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 800 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรแต่ละตัวมีความสอดคล้องและเหมาะสม โดยที่ (1) คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (2) การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการใช้งานระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ (SMEs) ในประเทศไทย (3) แบบจำลอง (Model) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนี ความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือค่าดัชนี $\chi^2/df = 1.337$, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.021 และ SRMR = 0.021

คำสำคัญ : คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

* นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

* Doctor Student, Doctor of Business Administration, College of management, Sripatum University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

² Assistant Professor, College of management, Sripatum University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

³ Assistant Professor, College of management, Sripatum University

Abstract

The objective of this research is to study was causal, factors. Which Accounting data quality, Accounting information systems quality, E-service quality, Perceived value of e-accounting and User satisfaction of e-accounting affects the efficiency of e-accounting for small and medium-sized businesses (SMEs) in Thailand. The research has designed into a combination method between qualitative and quantitative research. The sample used in this study are executives, accountants, of small and medium-sized businesses in Bangkok area with 800 sample collecting data with a questionnaire was analyze the data using Structural Equation Modeling .The results of the research indicated that variable was consistent and appropriate with (1) Accounting data quality, Accounting information systems quality, E-services quality have a direct positive influence on the perceived value of e-accounting and user satisfaction of e-accounting (2) The perceived value of e-accounting and user satisfaction of e-accounting have a direct positive influence on the efficiency of e-accounting for SMEs in Thailand (3) The Model was consistent with the data and The six harmony indexes that passed the acceptance criteria were index $\chi^2 / df = 1.337$, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.021 and SRMR = 0.021.

Keywords : Accounting data quality, Accounting information systems quality, E- service quality, Perceived value of e-accounting, User satisfaction of e-accounting

1. ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียง เครื่องมือสนับสนุนการทำงานเฉกเช่นที่ผ่านมาอีกต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับชีวิตคนอย่างแท้จริง และจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยในบริบทของประเทศไทย เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถตอบปัญหาความท้าทายที่ประเทศกำลังเผชิญอยู่ หรือเพิ่มโอกาสในการพัฒนา ทางเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) ระบบบัญชีมีหน้าที่ในการวิเคราะห์และตรวจสอบสภาพทางการเงินของบริษัท การจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการคำนวณภาษี การให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กรด้านอื่น ๆ เช่นการผลิต การตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หากไม่มีระบบดังกล่าวจะเป็นเรื่องยากสำหรับธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ในการกำหนดประสิทธิภาพ การระบุดอกคงเหลือในบัญชีลูกค้า ผู้จัดจำหน่าย และคาดการณ์ ผลการดำเนินงานในอนาคตขององค์กร (Stefanou, 2006)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนับเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศ การใช้ข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจสามารถเชื่อมโยงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจได้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในด้านเศรษฐกิจและสังคม การแข่งขันที่สูงขึ้นระหว่างธุรกิจ ผู้บริหารจึงต้องการข้อมูลทางการบัญชีที่ทันสมัย ถูกต้อง และทันเวลา เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับโอกาสและตอบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีการปรับปรุงการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเงินและบัญชี การใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์(E-Accounting) สามารถวัดความเสี่ยงของการดำเนินงานบางอย่างหรือทำนายรายได้ในอนาคตด้วยแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ทางสถิติที่มีความซับซ้อน การจัดเก็บ และลงทะเบียนเอกสารและการจัดเตรียมตารางทางการเงินในสภาพแวดล้อมทางอิเล็กทรอนิกส์และ

การส่งข้อมูลไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งประโยชน์ทั้งหมดเหล่านี้ได้รับการพัฒนาและทดสอบในธุรกิจขนาดใหญ่ และควรขยายไปยังธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วย (Fernando & António, 2013)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย งานวิจัยเน้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากธุรกิจเหล่านี้ มีสัดส่วนการถือครองมากกว่า 90% ของธุรกิจในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2559) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ในการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศทางการบัญชี มาใช้วางแผนในการตัดสินใจทางธุรกิจ และเพื่อประเมินสถานะของการใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ประโยชน์และอุปสรรคของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ในการนำบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (E-accounting) มาใช้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

2.2 ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (E-accounting)

เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นใหม่ในด้านการบัญชี ในระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารต้นฉบับและการบันทึกทางบัญชีมีอยู่ในรูปแบบดิจิทัลแทนรูปแบบกระดาษ แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับในระดับสากล ช่วยประหยัดเวลาและประหยัดพลังงานประหยัดกระดาษและลดค่าใช้จ่ายในองค์กรประเภทใดก็ได้ เป็นเทคโนโลยีขั้นสูงที่นำซอฟต์แวร์ใหม่มาช่วยสำหรับการบันทึกการบัญชี การบัญชีเป็นหนึ่งในหน้าที่ที่สำคัญของทุกองค์กร เป็นภาพสะท้อนของธุรกิจ การบัญชีแบบดั้งเดิมเป็นกระบวนการที่ต้องเสียเวลามากในการทำบัญชีและผลที่ตามมา คือต้องรอการสรุปผลของรายงานประจำปี ซึ่งเป็นการจัดทำบัญชีแบบเดิม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลัง เมื่อเปรียบเทียบกับแนวทางการบัญชีที่ทันสมัย ซึ่งจะได้รับผลลัพธ์ทันทีจากการประมวลผลของคอมพิวเตอร์เพียงครั้งเดียว (Ritu, 2016)

Shradha (2016) ศึกษาปัญหาและความเชื่อมั่นของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของงานด้านบัญชี รายงานงบประมาณ การควบคุมและการตรวจสอบ ซึ่งอาจสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้เป็นอย่างดี การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า ผลกระทบที่สำคัญที่สุดของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์คือ ผลการปฏิบัติงานด้านบัญชี การรายงานและการจัดทำงบประมาณตามลำดับ

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

Davis (1989) ได้พัฒนารูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้ผู้คนยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นความเชื่อที่สำคัญที่สุด โดยทั้ง 2 ปัจจัยจะนำไปสู่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีการนำไปใช้และเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นที่บุคคลเชื่อว่า การใช้ระบบใดระบบหนึ่งโดยเฉพาะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นิยามของการรับรู้ประโยชน์จะขึ้นอยู่กับรูปแบบการคาดการณ์ที่อยู่ภายใต้ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned : TRA)

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นที่บุคคลเชื่อว่า การใช้ระบบโดยเฉพาะไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามมากนัก Long (2010) กล่าวว่า ความเชื่อด้านพฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน นำไปสู่ความตั้งใจในการทำงานของแต่ละบุคคลและพฤติกรรมที่แท้จริง จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อกัน 3 ด้าน ได้แก่ 1. คุณภาพการบริการ 2. คุณภาพของข้อมูล 3. คุณภาพระบบ ทั้ง 3 ด้านนี้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ / การใช้ รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีนี้เป็นต้นแบบของกรอบแนวคิดการวิจัย

การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (Perceived value of e-accounting)

แนวคิดของการรับรู้คุณค่ามีหลายรูปแบบ Dodds และ Monroe นำเสนอรูปแบบแรกซึ่งเป็นรูปแบบที่รู้จักมากที่สุดในปี ค.ศ. 1984 พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้คุณภาพและการรับรู้คุณค่า ดังนั้นผู้บริโภคจึงทำการวิเคราะห์ต้นทุนที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และตัดสินใจซื้อ (Dodds and Monroe, 1985)

การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับรู้ส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการรับรู้เกี่ยวกับความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น ความง่าย การรับรู้ถึงคุณลักษณะหรือผลลัพธ์ ผลจากการผสมผสานระหว่างความเสียสละและผลประโยชน์ คุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การประเมินผลคุณลักษณะของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ การซื้อผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ โดยแลกกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการได้รับประโยชน์ในอนาคต (Tony, 2003) จาก การศึกษา แสดงให้เห็นว่าการสร้างประโยชน์ต่อการรับรู้คุณค่ามีอิทธิพลอย่างมากต่อการใช้ระบบสารสนเทศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (User Satisfaction of e-accounting)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (Morse, 1953)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึก ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ (Shelly, 1975)

จากการทบทวนวรรณกรรมของ Khairul (2003) เรื่องความพึงพอใจในระบบสารสนเทศทางบัญชีและความพึงพอใจในงานของนักบัญชีชาวมาเลเซีย พบว่าความพึงพอใจในงานความปลอดภัยของเครือข่ายโดยมีมาตรการความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ค่าใช้จ่ายในการจัดหา ความสมบูรณ์ของระบบ ความพร้อมใช้งานของ ระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชี การศึกษา ยังแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร

คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี (Accounting data quality)

คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการจัดระเบียบและมีการใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ องค์การจำเป็นต้องมีข้อมูลทางการบัญชีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและสนับสนุนการตัดสินใจ (Krismiaji, 2010)

Moses (2014) ศึกษาเรื่องคุณภาพข้อมูลทางบัญชีและผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มประเทศยูกันดา พบว่า ความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจได้ ความถูกต้อง และทันเวลาเป็นมาตรฐานที่แท้จริงของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี คุณภาพข้อมูลทางบัญชีที่มีประสิทธิภาพ สามารถวัดได้ใน 4 องค์ประกอบ ประกอบไปด้วย 1. มีความถูกต้อง 2. ความครบถ้วนสมบูรณ์ 3. ความทันสมัยเป็นปัจจุบัน 4. เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting information systems quality)

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ระบบข้อมูลด้านบัญชีที่มีคุณภาพสมบูรณ์แบบ เป็นระบบ ข้อมูลด้านบัญชีที่ครบวงจรสำหรับองค์ประกอบทั้งหมดและระบบย่อยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืน ในการผลิตข้อมูลด้านบัญชีที่มีคุณภาพ องค์ประกอบแบบบูรณาการเรียกว่าเป็นองค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ วิธีการ ฐานข้อมูลและเครือข่ายการสื่อสาร (Azhar, 2015)

Delone & McLean (2003) อธิบายว่าคุณภาพของระบบสามารถวัดได้ใน 3 มิติ (1) ความยืดหยุ่น โปรแกรมที่มีอยู่จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงตามความต้องการ (2) ใช้งานง่ายสะดวกในการใช้งานระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้ง่ายขึ้น (3) ความน่าเชื่อถืออำนาจ / ความเสถียรของระบบ ข้อมูลต่อต้านความเสียหาย และข้อผิดพลาด

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ สามารถวัดได้ใน 3 องค์ประกอบ ประกอบไปด้วย ระบบมีความเสถียร มีการบูรณาการ และมีความยืดหยุ่นของระบบ

คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E- service quality)

คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประเมินและการตัดสินใจโดยรวมของลูกค้าเกี่ยวกับ ความเป็นเลิศและคุณภาพของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ในตลาดเสมือนจริง มีลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อถือไว้วางใจ ประสิทธิภาพ การทำงาน / ความสามารถ การเอาใจใส่ ความเป็นส่วนตัว การประกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (Yang, 2001)

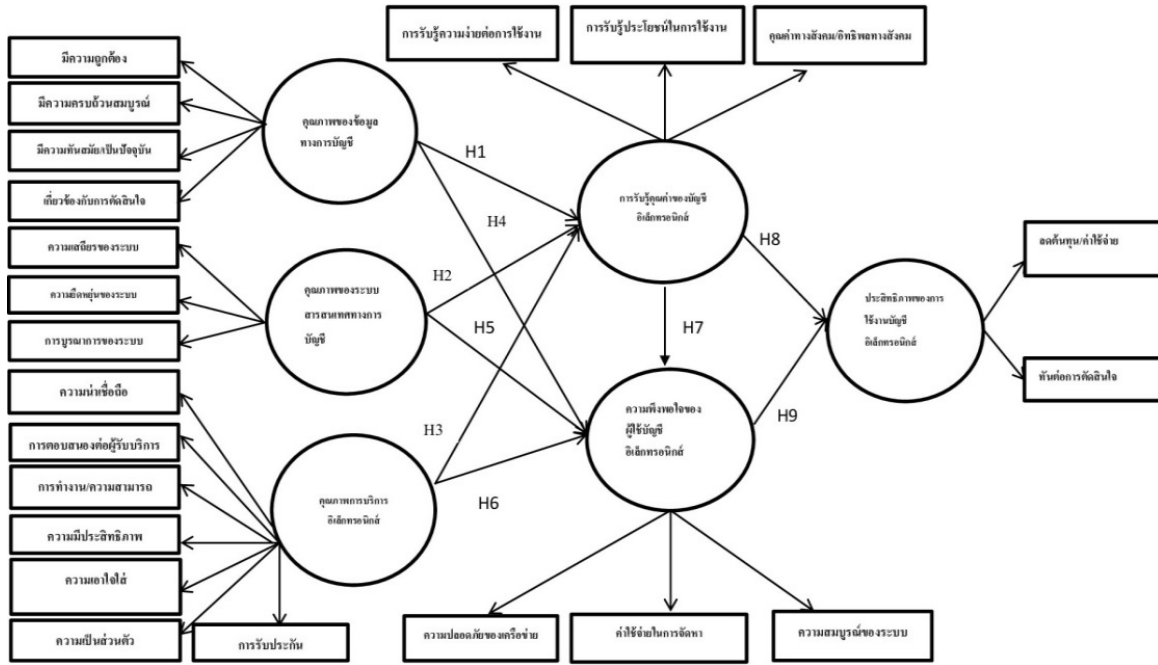
คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงการให้ข้อมูล และการสนับสนุนระบบการขนส่ง (โลจิสติกส์) ของการบริการ การติดตามและการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Rowley, 2006) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการกระทำความพยายามหรือการแสดงที่มีการส่งมอบเป็นสื่อกลางโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการอี - คอมเมิร์ซดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบบริการของการขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต (e-tailing) การสนับสนุนจากลูกค้าและการให้บริการ คำจำกัดความนี้สะท้อนถึงองค์ประกอบหลัก 3 ประการคือ ผู้ให้บริการ, ผู้รับบริการและช่องทางในการให้บริการ (เช่นเทคโนโลยี) (Rowley,2006)

ประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (Efficiency of e - accounting)

ประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผลลัพธ์โดยรวมของข้อมูลทางการบัญชีและการเงิน การกระทำหรือกระบวนการของการปฏิบัติงาน ที่บ่งชี้ถึงสถานะและความสำเร็จในการใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

Alameen (2015) ได้ศึกษาการออกแบบและพัฒนาบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศ ชูแดน ซึ่งรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ได้กลายเป็นจุดสนใจที่นิยมของรัฐบาล ในหลายประเทศรอบโลก มากขึ้น และรัฐบาลทั่วโลกได้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตและการสื่อสาร เช่น ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการลด ต้นทุน ทันท่วงทีการตัดสินใจ การปรับปรุงบริการ การประหยัดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในภาคสาธารณะ

ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในโครงสร้าง สังคม ค่านิยม วัฒนธรรม และวิถีของการ ดำเนินธุรกิจ โดยใช้ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการทำงานประจำวัน จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดโดยมีตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อสมมติฐาน การวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 2: คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 3: คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 4: คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 5: คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 6: คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 7: การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 8: การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ

สมมติฐานข้อที่ 9: ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทั้งสิ้นจำนวน 519,118 ราย จำแนกเป็นธุรกิจขนาดกลาง จำนวน 154,536 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.77 จากยอดรวมทั้งหมด และธุรกิจขนาดย่อม จำนวน 364,582 รายคิดเป็น ร้อยละ 70.23 (ณ วันที่ 25 มกราคม 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 836 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thump) ตามข้อเสนอของ Schumacker & Lomax (1996) และ Hair et al. (1998) (Schumacker & Lomax, 1996., Hair et al., 1998 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลอง จำนวน 22 ตัวแปร และ 88 คำถาม ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย $10 \times 22 = 220$ ถึง $20 \times 22 = 440$ ซึ่งผลจากการคำนวณดังกล่าวเป็นจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับ เป็น $440 + (440 \times 0.9) = 836$ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, ก) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลและเพื่อให้ได้ ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนน่าเชื่อถือมากขึ้น จากกรณีความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดการเก็บตัวอย่างเพิ่มขึ้นจากขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้อีกคิดเป็นร้อยละ 90 ดังนั้น จำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 836 คน โดยเก็บตัวอย่างจากกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้าจำนวน 140 คน กิจกรรมทางการเงินและการประกันภัยจำนวน 270 คน ที่พักแรมและบริการด้านอาหารจำนวน 96 คน การผลิตจำนวน 50 คน การขายส่งและขายปลีกจำนวน 130 คน ด้านสุขภาพและความงามจำนวน 150 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรแฝงภายนอก ประกอบด้วย

1. คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี (Accounting Information Quality) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชี (Accuracy) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทางการบัญชี (Completeness) ความทันสมัยเป็นปัจจุบันของข้อมูล (Modern/Real time) และความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Decision) โดยศึกษา มาจากงานวิจัยของ Hicks (1993), Maurice(1994), Mcleod (2007), Hall (2011), Azhar Susanto (2013), Bukenya (2014) Maurice (1994)n Mcleod (2007),Hall (2011) Gelinias et al. (2012), Bukenya (2014), Kaye Morris (2017) มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 17 ข้อ

2. คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System quality) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความเสถียรของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (System stability) ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Integration) และ การบูรณาการของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Flexibility) โดยศึกษา มาจากงานวิจัยของ Pitt et al.(1995), Delone & McLeon (2003), Sadera et al. (2004), Wixom and Todd,(2005), Heidmann (2008), Zaied (2012),,Azhar Susanto(2013) มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 11 ข้อ

3. คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service quality) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความน่าเชื่อถือในการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) รูปแบบการทำงาน/ความสามารถของระบบ (Functionality) ความมีประสิทธิภาพของการบริการ (Efficiency) ความเอาใจใส่ (Empathy) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) และการรับประกัน (Assurance) โดยศึกษา มาจากงานวิจัยของ Pitt et al., (1995), Yoo and Donthu (2001) Zeithaml et al.,(2002), Santos (2003), Parasuraman (2005), Bauer et al., (2006), Park et al., (2007), Liu et al.,(2010) ,Bilge baykal (2016) มีข้อคำถามทั้งหมด 31 ข้อ

ตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย

1. การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (Perceived Value of e – accounting) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้คุณค่าทางสังคม/อิทธิพลทางสังคม (Social Value/Social influence) ซึ่งได้ศึกษา มาจากงานวิจัยของ Davis (1989), Sheth et al.,(1991),Wixom and Todd (2005),Hwibowo (2008), Zahra (2009), Sheth et al.,(1991), Sanchez et al., (2006), Ibrahim et al.,(2013),Hong et al.,(2014) Rahim et al.,(2016) มีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (User Satisfaction of e - accounting) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security) ราคา/ค่าใช้จ่ายในการจัดหา (Expense that relate to supply) และความสมบูรณ์ของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (Fulfillment) โดยศึกษา มาจากงานวิจัยของ Wasti (1996), Collins (1999), Yoo and Donthu (2001),Barnes and Vidgen (2002), Loiacono et al., (2002), Zeithaml et al.,(2002), Sahay and Gupta (2003), Habibur Rahman Lili Han (2011), Yi-Hui Liang(2012) มีข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

3. ประสิทธิภาพของการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (Efficiency of e - accounting) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ลดต้นทุน/ค่าใช้จ่าย (cost) และทันต่อการตัดสินใจ (Timely decisions) โดยศึกษา มาจากงานวิจัยของ Huber(1990), Chenhall (2003),Nzomo Samuel (2011), Augustine M, Maurine K, Jian Z (2014), Taiwo, J.N., Agwu M. Edwin(2016) มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) รูปแบบมาตรวัดเป็น Five-point Likert - Type Scale Ranging โดยมีค่า 5 ระดับ และศึกษาการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และการทบทวนวรรณกรรม รวมข้อคำถาม 88 ข้อ ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วยนักวิชาการด้านการบัญชี 3 ท่าน นักบัญชีวิชาชีพ 3 ท่าน นักสถิติ 2 ท่าน และนักวิชาการด้านการสื่อสาร 1 ท่าน ผลการวิเคราะห์ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด พบว่า ข้อคำถามทั้งหมดมีค่าดัชนี ความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6-1 ค่าดัชนีความสอดคล้องรวม 0.90 และทดสอบหาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความเชื่อมั่น หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α) เท่ากับ 0.973 โดยสามารถจำแนกแต่ละ ตัวแปรได้ ดังนี้ คุณภาพข้อมูลทางการเงิน เท่ากับ 0.911 คุณภาพระบบสารสนเทศ

ทางการบัญชี เท่ากับ 0.874 คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 0.960 การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 0.867 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 0.907 ประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 0.873 ซึ่งทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) จึงถือได้ว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบรายบุคคล (Individual depth interview) ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง สัมภาษณ์ พนักงานบัญชี และ บุคคลที่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 5 คน ในประเด็นเรื่องเกี่ยวกับ ปัจจัยเชิงสาเหตุทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาวิเคราะห์สำหรับเป็นต้นแบบโครงสร้างตัวแปรเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามในการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

3. การสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้บริหารธุรกิจพนักงานบัญชี และนักวิชาการ จำนวน 5 คน มีประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ตัวแปร และตัวบ่งชี้ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย อย่างไรบ้าง

ประเด็นที่ 2 ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าอิทธิพล ของตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิด การวิจัย อย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ ยืนยันแบบจำลองที่ค้นพบว่ามีเหมาะสมความสอดคล้องอย่างไร และนำมาใช้ร่วมในการอภิปรายผล

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบรายบุคคล (Individual depth interview) เป็นการสนทนา โดยการให้โอกาสกับผู้สนทนาทั้งสองฝ่าย ได้สื่อสารแบบสองทาง เพื่อสำรวจทัศนคติ และความคิดเห็นของ ผู้บริหารธุรกิจ พนักงานบัญชี และ บุคคลที่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 5 คน เพื่อนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกยืนยันตัวแปรและปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาว่า มีความเหมาะสมและสอดคล้องในบริบทประเทศไทยอย่างไร และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์สำหรับเป็นต้นแบบโครงสร้างตัวแปรเพื่อสร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม ในการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองและแบบออนไลน์ จากผู้บริหาร พนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม - พฤษภาคม 2562 จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 836 ฉบับ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนรวมทั้งสิ้น 820 ฉบับ เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ของข้อมูล พบว่า แบบสอบถามที่ตอบครบถ้วน และสมบูรณ์สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 800 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.56 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับ และเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามแรกในแบบสอบถาม คือ ท่านใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานหรือไม่ หากท่านไม่ใช้ จะไม่สามารถตอบคำถามข้อต่อไป

3. ดำเนินการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ราย ประกอบด้วย ผู้บริหารธุรกิจ พนักงานบัญชี และนักวิชาการ โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณในแบบสอบถาม มาสรุปเป็นแบบจำลองทางสถิติ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบจำลองที่ได้ และนำบทสนทนาวิเคราะห์โดยใช้วิธี Content Analysis เพื่อจัดระบบและยืนยันแบบจำลองที่ค้นพบ

4.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติที่เป็นสถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานด้วยการประเมินแบบจำลองการวัดเพื่อตรวจสอบความเที่ยงของตัวแปรและการตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นและแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งประกอบด้วยดัชนีค่า Chi-Square, (c^2/df), CFI, GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและขนาดธุรกิจ

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	177	22.13
	หญิง	623	77.87
รวม		800	100.00
ระดับการศึกษา	มัธยมปลาย/ปวช.	180	22.50
	อนุปริญญา/ปวส.	212	26.50
	ปริญญาตรี	383	47.87
	ปริญญาโท	24	3.00
	ปริญญาเอก	1	0.13
รวม		800	100.00
ขนาดของธุรกิจ	ขนาดกลาง (ME)	494	61.75
	ขนาดย่อม (SE)	306	38.25
รวม		800	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 623 คน คิดเป็นร้อยละ 77.87 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 22.13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 รองลงมาคือ ระดับศึกษานอนปริญญา/ปวส. จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ระดับศึกษามัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และระดับการศึกษา ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลาง (ME) จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ ธุรกิจขนาดย่อม (SE) จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25

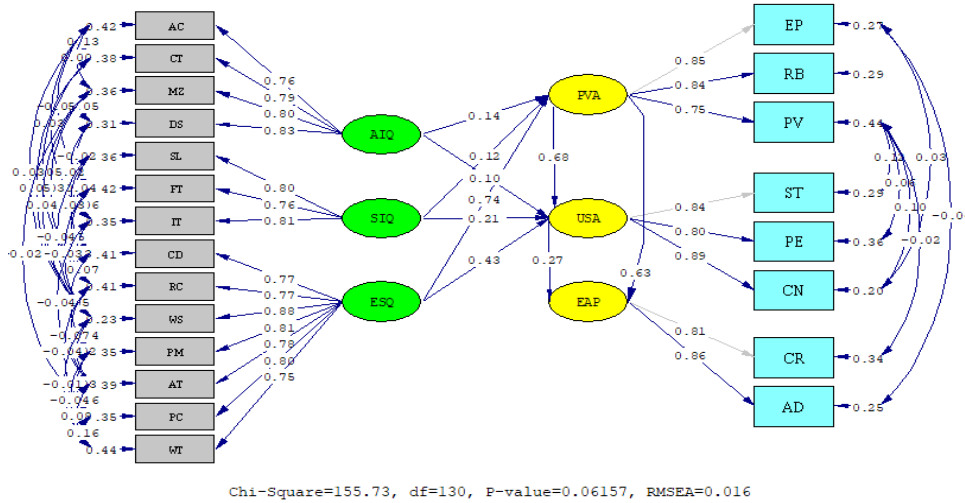
5.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit)

โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, (χ^2/df , CFI, GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR) ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบจำลองครั้งแรก พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจาก ค่า $\chi^2 = 1027.52$, $df = 197$, $p\text{-value} = 0.000$, $CFI = 0.99$, $GFI = 0.90$, $AGFI = 0.87$, $RMSEA = 0.073$ และ $SRMR = 0.030$ ซึ่งค่าสถิติที่สำคัญบางตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Joreskog & Sorbom, 1996) ผู้วิจัยจึงได้ ดำเนินการปรับแบบจำลองความสัมพันธ์ (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ ในแบบจำลองด้วยค่าดัชนีปรับแบบจำลองความสัมพันธ์ (Model Modification Indices: MI) จากนั้น ปรับพารามิเตอร์ โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น ให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่า มีการปรับแก้แบบจำลอง จำนวน 69 เส้น ซึ่งในการปรับแบบจำลอง มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น คือ χ^2 ลดลงจาก 1027.52 เป็น 155.73 และค่า RMSEA ก็ลดลงเช่นเดียวกัน จาก 0.073 เป็น 0.016 แสดงให้เห็นว่าการปรับแก้แบบจำลองเพื่อให้ความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีการดังกล่าวได้ผลค่อนข้างดี และไม่เป็นการแก้ไขแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยดังแสดงในตาราง 2 และภาพประกอบที่ 2

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลอง

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2 / df (155.73/130)	< 2.00	1.198	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.98	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.97	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.016	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.015	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลอง พบว่า แบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือค่าดัชนี $\chi^2/df = 1.198$, $CFI = 1.00$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.97$, $RMSEA = 0.016$ และ $SRMR = 0.015$ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพ 3



ภาพประกอบ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองโดยรวม

5.3 ผลการวิเคราะห์หือทธิพลของตัวแปร ปัจจัยเชิงสาเหตุทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีคุณภาพระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของการใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์หือทธิพลของตัวแปร

ปัจจัยเหตุ	AIQ			AISQ			ESQ			PVA			USA		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ปัจจัยผล	0.14*	-	0.14*	0.12*	-	0.12*	0.74**	-	0.74**	-	-	-	-	-	-
PVA	(0.07)	-	(0.07)	(0.09)	-	(0.09)	(0.07)	-	(0.07)	-	-	-	-	-	-
	2.01	-	2.01	2.34	-	2.34	10.16	-	10.16	-	-	-	-	-	-
USA	0.10*	0.09*	0.19**	0.21*	0.08*	0.29*	0.43**	0.50**	0.93**	0.68**	-	0.68**	-	-	-
	(0.07)	(0.05)	(0.08)	(0.10)	(0.06)	(0.11)	(0.10)	(0.08)	(0.09)	(0.09)	-	(0.09)	-	-	-
EAP	-	0.11*	0.11*	-	0.10*	0.10*	-	0.72**	0.72**	0.63**	0.18**	0.81**	0.27**	-	0.27**
	-	(0.06)	(0.06)	-	(0.07)	(0.07)	-	(0.07)	(0.07)	(0.07)	(0.05)	(0.05)	(0.07)	-	(0.07)
	-	1.99	1.99	-	2.16	2.16	-	10.82	10.82	8.75	3.98	16.43	3.86	-	3.86

ค่าสถิติ ไค-สแควร์ = 155.73, df = 130, p = 0.06157, GFI = 0.98, AGFI = 0.97, RMR = 0.005, RMSEA = 0.016

ตัวแปร	AC	CT	MZ	DS	SL	FT	IT	CD	RC	WS	PM	AT	PC	WT	EP
ความเที่ยง	0.58	0.62	0.64	0.69	0.64	0.58	0.65	0.59	0.59	0.77	0.65	0.61	0.65	0.56	0.73
ตัวแปร	RB	PV	ST	PE	CN	CR	AD								
ความเที่ยง	0.71	0.56	0.71	0.64	0.80	0.66	0.75								
สมการ															
โครงสร้างของ	PVA	USA	EAP												
ตัวแปร															
R Square	0.84	0.72	0.64												

หมายเหตุ * p < 0.05 ** p < 0.01

จากตาราง 3 สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพของข้อมูลทางการบัญชี (AIQ) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AISQ) คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (PVA) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.14, 0.12, และ 0.74 ตามลำดับ คุณภาพของข้อมูลทางการบัญชี (AIQ) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AISQ) คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (USA) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.10, 0.21 และ 0.43 ตามลำดับ คุณภาพของข้อมูลทางการบัญชี (AIQ) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AISQ) และคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (USA) ผ่านการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (PVA) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.09, 0.08 และ 0.50 การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (PVA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (EAP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.63 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (USA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (EAP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.27 คุณภาพของข้อมูลทางการบัญชี (AIQ) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AISQ) คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ESQ) และการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (PVA) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (EAP) ผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (USA) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.11, 0.10, 0.72 และ 0.18 ตามลำดับ

5.4 การดำเนินการวิจัยแบบกลุ่ม (Focus Group) พบว่า กรอบแนวคิดการวิจัยสามารถนำมาใช้ได้จริงกับบริบทประเทศไทย และตัวแปรแต่ละตัวมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในประเทศไทย

6. สรุปและอภิปรายผล

6.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1-9 ตาม ที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของข้อมูลทางบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี เป็นสิ่งสำคัญ เมื่อพนักงานบัญชีรับรู้ถึงคุณค่าของการใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์และเกิดความพึงพอใจในการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จะทำให้เกิดประสิทธิภาพของการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aradhana Relhan (2013) พบว่า บริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างข้อมูลทางการเงิน มีแนวโน้มที่จะลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมีพื้นที่เพียงพอในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลเพื่อตัดสินใจในการบริหารจัดการได้ทันทั่วถึง และงานวิจัยของ Shraddha Verma (2016) พบว่าการใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของงานด้านบัญชี รายงานงบประมาณ การควบคุมและการตรวจสอบ ซึ่งอาจสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้เป็นอย่างดี

6.2 อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เป็นไป ตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 – 6 ตามที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อิทธิพลของปัจจัยทางด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทางการบัญชี ที่ผู้บริหาร และพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ต้องการนั้น ต้องเป็นข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เพื่อนำข้อมูลทางการบัญชีมาใช้ในการสรุปผลและการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moses (2014) พบว่า ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจได้ ความถูกต้อง และทันเวลา เป็นมาตรฐานที่แท้จริงของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และงานวิจัยของ ฐิติกันต์ สุริยะสาร (2559) พบว่า การประยุกต์ใช้ข้อมูลทางการบัญชีบริหารที่มีคุณภาพ จะส่งผลต่อการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการดำเนินงาน และระบบสารสนเทศทางการบัญชี ที่ผู้บริหารพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ต้องการนั้น ต้องมีความเสถียร มีความยืดหยุ่นและมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวนุช รักสงฆ์ (2562) พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความถูกต้อง ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ ด้านความทันเวลา และด้านความเข้าใจได้ มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการเงิน ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี จะทำให้ได้รายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ และงานวิจัยของ ณัฐนิชา ฉัตรสุวรรณ และคณะ (2560) พบว่าการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยรวม ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจแก่ผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการวางแผน การบริหารเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพ การได้รับการบริการจากผู้ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้วยความรวดเร็ว สามารถ Update Version ได้ตามที่ผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ร้องขอ มีบริการ การบันทึกประวัติการใช้งาน สามารถเรียกดูประวัติ ย้อนหลังได้ มีบริการ การทำงานบนระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงสาขา สามารถควบคุมโดยสำนักงานใหญ่ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีบริการ ด้านข้อมูลทางการบัญชีแบบ Real Time ทุกสถานที่ ให้แก่ ผู้ใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่ผู้บริหาร และพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยให้ความสำคัญ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- (1) ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำบัญชีด้วยบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เพราะนอกจากจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของงานด้านบัญชี รายงานงบประมาณ การควบคุมและการตรวจสอบแล้ว อาจสะท้อนถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้เป็นอย่างดี
- (2) ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ ควรนำบัญชีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและลดขั้นตอนการทำงานด้านบัญชี สะดวกต่อการจัดเก็บเอกสาร และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสำนักงานขององค์กร
- (3) ภาครัฐควรมีการส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจหรือผู้ประกอบการ นำบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ หรือ กรมสรรพากร ได้พัฒนาขึ้นสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มาใช้ให้มากขึ้น เพื่อให้ได้รับประโยชน์ซึ่งกันและกัน เช่น การส่งงบการเงิน และการจัดเก็บภาษี

7.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรทำการ Exploratory Descriptive Study โดยนำกรอบแนวคิดแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุนี้ไปใช้ศึกษาในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทยที่นอกเหนือจาก เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ที่ค้นพบว่ายังคงเหมือนหรือแตกต่างกันไปจากกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่

(2) ควรศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยเช่น ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย สภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎระเบียบของทางราชการ (Official rules and regulations) ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

8. ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้บริหารธุรกิจ พนักงานบัญชี และผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 800 ราย เท่านั้น ดังนั้นผู้ที่ไม่นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้จะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดดังกล่าวนี้ด้วย

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) จากวรรณกรรมต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้ได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัย และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อนำมาใช้ศึกษาแบบจำลองอิทธิพลที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย ดังนั้นผู้ที่นำกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ไปประยุกต์ใช้ จะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดดังกล่าวนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559) *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพมหานคร. กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549) *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริกานต์ สุริยะสาร. (2559). ผลกระทบของการประยุกต์ใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 8(2) : 127-140
- ณัฐนิชา ฉัตรสุวรรณ, ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์ และชจิต ก้อนทอง. (2560). ผลกระทบของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(1) : 135-144
- เยาวนุช รักสงษ์ (2562) ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(2) : 200-213
- นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) *โมเดลลิสเรล. สถิติวิเคราะห์สำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2559). กระทรวงอุตสาหกรรม .รายงาน สถานการณ์ SMEs ประจำปี 2559. ค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2561 จาก www.sme.go.th
- Alameen Eltoun mohamed abdalrahman.(2015). Design and Implementation of Electronic Accounting system for Sudan E-government. *International Journal of Computer Science and Information Technology Research* ISSN 2348-120X (online), 3(2) : 1093-1103
- Aradhana, R. (2013) E - Accounting Practices of SMEs in India, *International Journal of Technical Research(I-JTR)*, 2(1) : 1-10
- Azhar, S. (2015). what factors influence the quality of accounting information. *Bandung. Lingga Jaya. Ijaber*, 13, 3995-4014 Retrieved May 5, 2018, From <https://pdfs.semanticscholar.org/edeb/50a7960fff498ff893c3e2d14bc13676c7c5.pdf>.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340. Retrieved November 26, 2017, from Emerald database.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*. 19(4) : 9-30
- Dodds, W.B. and Monroe, K.B. (1985). The Effect of Brand and Price Information on Subjective Product Evaluations. in *NA - Advances in Consumer Research Volume 12*(eds). Retrieved March 18, 2018, from Emerald database.
- Fernando, B., António, T. (2013). *Accounting Information System : Tradition and Future Directions*. *Procedia Technology* 9 (2013) 536 – 546
- Joreskog, K.G., & Sorbom, D. (1996). *LISREL8 User's reference Guide*. SSI.
- Khairul, A. A.(2003). *Accounting Information System Satisfaction and Job Satisfaction Among Malaysian Accountants*. Paper presented at the Pacific Asia Conference on Information Systems, 10-13 July 2003, Adelaide, South Australia. from Emerald database.
- Krismiaji. (2010). *Accounting Information System*. (Issue 3) Yogyakarta, YKPN College of Management Retrieved October 5, 2017, from Google Scholar database.
- Long Li. (2010). *A Critical Review of Technology Acceptance Literature*. Retrieved March, 30, 2018, from http://swdsi.org/swdsi2010/SW2010_Preceedings/papers/PA104.pdf.
- Morse, N.C. (1953). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan. Retrieved October 5, 2017, from www.worldcat.org.
- Moses, b. (2014). Quality of Accounting Information and Financial Performance of Uganda's Public Sector *American Journal of Research Communication* ISSN: 2325-4076.
- Ritu, Toshniwal. (2016). E-accounting: the necessity of modern business. Paper presented at the International conference on Science, Technology and Management. *India International center, New Delhi*.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. *Journal of Internet Research*, 16(3) : 339 – 359 Retrieved October 5, 2018, from EBCSO database.

- Shradha Verma. (2016). *E - Accounting Problem and Prospects*. Retrieved January 5, 2018, from <https://security.recreation.hol.es/e-accounting-problems-propects/>.
- Shelley, Maynard W.(1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden, Hutchison.
Retrieved January 5, 2018, from www.worldcat.org.
- Stefanou, C. (2006). The Complexity and the Research Area of AIS, *Journal of Enterprise Information Management*, 19(1) : 9-12.
- Tony, W.. (2003). Conceptualising 'Value for the Customer': An Attritional, Structural and Dispositional Analysis. *Journal of Academy of Marketing Science Review, The Nottingham Trent University*. 12,1- 42 Retrieved October 5, 2017, from <http://www.amsreview.org/articles/woodall12-2003.pdf>.
- Yang, Z. (2001). *Customer perceptions of service quality in internet based electronic commerce*. Proceedings of the 30 th EMAC Conference, Bergen, 8-11.