



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี
ของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วรรณวิมล ศรีหิรัญ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ABSTRACT

The research titled "Factors Affecting the Efficiency of the Accounting Information Using of the Executive under the Companies listed on the Stock Exchange of Thailand" is conducted by a survey method. The purpose of this research is to study what factors have an influence on the efficiency of the use of accounting information technology by the company executives in the Stock Exchange of Thailand and to find out that if business entities bring the accounting information technology system to be used, what factors promote effectiveness of the using of accounting information technology utilized by the executives.

This study originates from the concepts, resulting from the researcher having reviewed the writings in both local and international issues. The factors which have an influence on the effectiveness of the use of accounting information technology utilized by the executives in the Stock Exchange of Thailand are categorized into six groups: 1) the user particular qualifications 2) the user participation 3) the organization structure 4) the supports from the executives at high levels 5) the quality of the accounting information technology system 6) the features of the problems. Data collecting is made by sending the questionnaires to the companies which are registered in the Stock Exchange of Thailand.

The findings arising from factor analysis are that the measurement has recategorized the factors into six groups: 1) the factor of the user participation 2) the factor of supports from the executives at high levels 3) the factor of the problem features 4) the factor of the user particular qualifications and the quality of the accounting information technology system 5) the factor of the complexity of systems 6) the factor of the user attitudes. Those six factors are then searched for the relation with the variable of the efficiency of the use of accounting information technology by the company executives in the Stock Exchange of Thailand, by a method of an analysis of regression equation. The result from such analysis shows that the following factors have an influence on the effectiveness of the using of accounting information technology utilized by the executives in the Stock Exchange of Thailand: the factor of the user participation; the factor of supports from the executives at high levels; the factor of the problem features; the factor of the user particular qualifications and the quality of the accounting information technology system. However, for the factor of the user attitudes, it does not have an

influence on the efficiency of the using of accounting information technology utilized by the executives in the Stock Exchange of Thailand.



บทคัดย่อ

โครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อทราบว่าหากองค์กรธุรกิจมีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาใช้แล้วจะมีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร นอกจากนี้เมื่อองค์กรทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การใช้สารสนเทศของผู้บริหารนั้นมีประสิทธิภาพแล้ว คาดว่าจะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการใช้สารสนเทศทางการบัญชีอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การศึกษาครั้งนี้ได้แนวคิดมาจากการทบทวนวรรณกรรมของผู้ทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยจัดกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็น 6 กลุ่ม คือ 1) คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน 2) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน 3) โครงสร้างองค์กร 4) การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง 5) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี 6) ลักษณะของปัญหา ทั้งนี้การเก็บข้อมูลใช้วิธีส่งแบบสอบถามจำนวน 539 ชุด ไปยังบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลของการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) พบว่า ตัววัดจัดกลุ่มปัจจัยใหม่เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) 2) ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง 3) ปัจจัยลักษณะของปัญหา 4) ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี 5) ปัจจัยความซับซ้อนของระบบ 6) ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน เมื่อนำปัจจัยทั้ง 6 มาหาความสัมพันธ์กับตัวแปรประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบ Enter พบว่าปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยลักษณะของปัญหา ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในขณะที่ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารงานด้านบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งบริษัทเหล่านี้มักสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารงานด้านบัญชีได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี และผู้จัดการฝ่ายบัญชี ที่มีความรู้

ความสามารถ และมีประสบการณ์ทำงานสูง โดยเมื่อพิจารณาจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี มีประสบการณ์ทำงานเป็นผู้บริหารด้านงานบัญชีตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และมีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านงานบัญชีและการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีและมั่นคงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งทัศนคติของผู้บริหารนั้น จึงอาจไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร ในด้านสภาพการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีนั้นพบว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรมประเภทวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprises resource planning-ERP) ซึ่งสามารถตอบสนองการใช้งานทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้พบว่าโปรแกรมที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสำหรับองค์กรโดยเฉพาะ และงานวิจัยนี้พบว่าธุรกิจขนาดกลางมักนิยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานบัญชี แต่ไม่นิยมใช้โปรแกรมประเภท ERP และผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี



กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” เสร็จสิ้นสมบูรณ์ได้ด้วยดีนั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นอย่างสูง ที่มีนโยบายส่งเสริมพัฒนางานวิจัยด้วยการสนับสนุนเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัย และขอขอบพระคุณ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติที่ผ่านความเห็นชอบในการดำเนินการตามโครงการวิจัยดังกล่าว

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชารวมทั้งให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จในที่สุด

ผู้วิจัยหวังว่า โครงการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่วงการธุรกิจ วงการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะผู้วิจัยขอมอบให้เป็นคุณงามความดีของพระคุณ บิดามารดา คณาจารย์ทุกท่านและคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยไว้ทุกประการ

วรรณวิมล ศรีหิรัญ

ผู้วิจัย

พ.ศ. 2553

| | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| สารบัญ | |
| บทคัดย่อ | |
| กิตติกรรมประกาศ | |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| 2. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 34 |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | 38 |
| 3. กรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย | |
| กรอบแนวคิดของการวิจัย | 41 |
| สมมติฐานของการวิจัย | 43 |
| 4. วิธีดำเนินงานวิจัย | |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | 48 |
| ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บข้อมูล | 48 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 51 |
| การประเมินความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือ | 52 |
| การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง | 54 |

| | |
|-----------------------------------------------|----|
| การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอ้างอิง | 54 |
| การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยกับตัวแปรตาม | 56 |
| 6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย | |
| สรุปผลการวิจัย | 61 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 61 |
| ประโยชน์ของงานวิจัย | 62 |
| ข้อจำกัดของงานวิจัย | 62 |
| งานวิจัยต่อเนื่อง | 63 |
| ภาคผนวก | 64 |
| บรรณานุกรม | 88 |



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ ผู้บริโภคและผู้ประกอบการ การบริหารงานขององค์กรและกระบวนการทางธุรกิจ กฎกติกากการ แข่งขันทางธุรกิจถูกเปลี่ยนไป ในหลายธุรกิจที่เคยได้เปรียบและคิดว่าองค์กรของตนมี ประวัติศาสตร์ที่ยาวนานมีความมั่นคงในองค์กร และไม่มีวันสิ้นสลายความคิดนั้นต้องเปลี่ยนไป กับกระแสโลกในยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน (Global Economy) ที่เกิดจากนวัตกรรมและเทคโนโลยี สารสนเทศที่ส่งผลต่อรูปแบบการเปลี่ยนแปลงในสังคมดิจิทัล องค์กรที่จะยืนหยัดในกระแสที่ รุนแรงเช่นนี้ได้จะต้องตื่นตัว เพราะโลกเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Base Economy) ที่เน้นการพึ่งพาข้อมูลสารสนเทศความรู้และสติปัญญา ซึ่งเป็นระบบเศรษฐกิจที่มีการ สร้างสรรค์ จัดหา ตัดแปลง ต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมในการขับเคลื่อนและสร้างความเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจแห่งตน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวจากหนังสือ IT'S ALIVE ของ Christopher Meyer ที่ว่า “ท่านจะยอมปรับเปลี่ยนตัวเองหรือท่านจะยอมตายไปกับการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมที่กำลังเกิดขึ้น”

ด้วยวิธีการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมาในอดีตเป็นการพบปะกับลูกค้าแบบเข้าถึงตัวซึ่งเน้นความ พอใจในการให้บริการโดยตรงเป็นหลัก ในปัจจุบันวิธีการนี้ไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพเนื่องจากขอบเขตการค้าขายได้ขยายวงกว้างออกไปอย่างมาก การเข้าถึงตัวลูกค้า กลายเป็นสิ่งที่ไม่สะดวกสำหรับทั้งองค์กรและลูกค้า ข่าวสารเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับทราบได้อย่าง รวดเร็วและถูกต้อง ระบบสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทและเป็นความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องทำ ความเข้าใจและสามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร (Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon, 1998) ประกอบกับปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูง สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจะมีผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของกิจการต่าง ๆ อย่าง รวดเร็ว ทำให้การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องใช้สารสนเทศมากขึ้น สารสนเทศกลายเป็นทรัพยากร อย่างหนึ่งขององค์กรที่จะต้องพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาระบบ สารสนเทศนั้นต้องมีความเข้าใจในโครงสร้างและความสัมพันธ์ของระบบย่อยต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนา และออกแบบระบบสารสนเทศอย่างเหมาะสม

องค์กรต่าง ๆ ต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาการตัดสินใจได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น การเก็บรวบรวมสารสนเทศที่เหมาะสมครบถ้วน และการปรับปรุง สารสนเทศอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สารสนเทศนั้นถูกต้อง ทันสมัย สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขององค์กรได้ดี และผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้นในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายได้

บัญชี คือ ระบบสารสนเทศระบบหนึ่งที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวม ประมวลผลข้อมูลทางการเงิน เพื่อจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีให้กับผู้สนใจข้อมูลทางเศรษฐกิจของกิจการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นลักษณะการนำข้อมูลทางการบัญชีของกิจการมาประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศทางการบัญชีสำหรับผู้บริหารที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของตนเองซึ่งเป็นลักษณะของการใช้สารสนเทศภายในองค์กร หรือนำไปใช้ประโยชน์ภายนอกองค์กรโดยเจ้าหน้าที่ของกิจการ ผู้สนใจลงทุน หน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่สนใจทั่วไป

Joseph W. Wilkinson กล่าวว่า ระบบประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีจะประกอบด้วย กิจกรรมหลักอยู่ 5 ประการ ได้แก่ รวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดการข้อมูล ควบคุมข้อมูล และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และจัดทำสารสนเทศ จากข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะทำการประมวลผลข้อมูลดังกล่าวนั้นออกมาเป็นรายงานทางการเงิน อันเป็นผลผลิตของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งรายงานทางการเงินดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความหมายทางด้านข้อมูลทางการเงินของกิจการให้บุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กรได้ทราบถึงฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานขององค์กร ข้อมูลทางการเงินนอกจากจะได้จากงบการเงินโดยตรงแล้วยังก่อให้เกิดการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารงาน หรือที่เรียกว่าการบัญชีบริหาร ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร ตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารแต่ละระดับ

กิจการโดยทั่วไปมักจะแบ่งบทบาทหน้าที่การบริหารงานของผู้บริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่ตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นเรื่องของการวางแผนระยะยาว กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรและกำหนดนโยบายเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์นั้น ผู้บริหารระดับกลางทำหน้าที่ตัดสินใจทางการวางแผนกลยุทธ์ (Tactical Planning) ซึ่งเป็นความรับผิดชอบที่จะนำเอาวัตถุประสงค์และนโยบายไปดำเนินการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ และสุดท้าย ผู้บริหารระดับล่างทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติการ (Operation Control) ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารในแต่ละระดับตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการบริหารงานเพื่อให้การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารในด้านการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าสารสนเทศทางบัญชีได้เข้ามามีบทบาทกับองค์กรอย่างมาก โดยมีผู้บริหารเป็นผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการขับเคลื่อนกระบวนการทางธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาจกล่าวได้ว่าหากหน่วยงานใดมีสารสนเทศสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพหน่วยงานนั้นสามารถสร้างกลยุทธ์การแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งอื่นที่อยู่ภายใน

อุตสาหกรรมเดียวกันได้ แต่ในขณะที่เดียวกันปัญหาที่พบส่วนใหญ่จากกรณีศึกษา บทความ และข่าว เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพบว่า กิจกรรมบางแห่งมีระบบสารสนเทศทางการบัญชีแล้วแต่ก็ไม่สามารถนำพาธุรกิจของตนไปสู่เป้าหมายได้ จนประสบปัญหาด้านธุรกิจในเวลาต่อมา ซึ่งสอดคล้องกับ Marshall B. Romney และ Paul John Steinbart กล่าวว่า “ในการกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจนั้น บางธุรกิจลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศทางการบัญชีสูง เพื่อนำไปใช้ในการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจ แต่ธุรกิจส่วนใหญ่ก็ไม่ได้ลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากนัก เพราะจะให้ความสำคัญกับกระบวนการตัดสินใจ ที่ต้องอาศัยความเข้าใจของนักบัญชีและผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจมากกว่า” ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร เพื่อจะได้ทราบว่าหากองค์กรธุรกิจมีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาใช้แล้วจะมีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร นอกจากนี้เมื่อองค์กรทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การใช้สารสนเทศของผู้บริหารนั้นมีประสิทธิภาพแล้ว คาดว่าจะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อการใช้สารสนเทศทางการบัญชีอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารงานด้านการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีทั้งหมด 539 บริษัท

นิยามศัพท์เฉพาะ

สารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ข้อมูลทางการเงินที่ถูกเก็บรวบรวมผ่านกระบวนการแปรสภาพให้กลายเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจหรือนำไปใช้งาน ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปของบัญชีการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของกลุ่ม

บุคคลภายนอกองค์กร และบัญชีบริหารซึ่งตอบสนองความต้องการใช้งานของกลุ่มผู้บริหารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร หมายถึง

1) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว ทำให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่ดีขึ้น มีความถูกต้อง และผู้บริหารมีความพึงพอใจมากขึ้น

2) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว ทำให้ผู้บริหารทำงานตามภาระงานด้วยรวดเร็วขึ้น สะดวกขึ้น

3) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือลดต้นทุนการผลิตได้



บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทำให้สามารถจำแนกและประมวลความรู้ที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรมออกได้ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

2.2.2 ความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อองค์กร

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศกับผู้บริหาร

2.2.4 ลักษณะการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และการวัดประสิทธิภาพ

2.2.6 การวัดประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร

2.2.7 แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศและตัวกำหนดต่าง ๆ

2.2.8 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร ซึ่ง

ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านระบบ

สารสนเทศ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้รับการรวบรวมหรือป้อนเข้าสู่ระบบ ซึ่งอาจจะแทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรก่อนจะถูกนำมาจัดการให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งานในอนาคตต่อไป (Laudon & Laudon, 1996) หรือหมายถึง คำอธิบายพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งของ เหตุการณ์ กิจกรรมหรือธุรกรรมซึ่งได้รับการบันทึก จำแนกและเก็บรักษาไว้อย่างไม่เป็นระบบเพื่อที่จะให้ความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งที่แน่ชัด (Turban, et al, 2002) หรือหมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจจะเป็นตัวเลขหรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านทราบความเป็นไปได้หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (สุชาติ กิระนันท์, 2542: 4) หรือหมายถึง คำอธิบายพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งของ เหตุการณ์ กิจกรรม และธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งได้รับการบันทึก จำแนก และจัดเก็บไว้ แต่ยังไม่ได้มีการจัดให้เป็นระบบหรือแปลความหมายอย่างแน่ชัด

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลหรือปรุงแต่งให้มีความหมายและเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ (Laudon & Laudon, 1996: 6) หรือหมายถึง ข้อความรู้ที่ประมวลผลได้จากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับเรื่องนั้นจนได้ข้อสรุปเป็นข้อความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นถึงความรู้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้งาน (สุชาติ กิระนันท์, 2542: 5)

ดังนั้นการได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดีมีประโยชน์ต่อการใช้งาน จึงได้กำหนดคุณลักษณะที่ดีของสารสนเทศให้ครอบคลุมคุณลักษณะด้านเวลา เนื้อหา รูปแบบ และกระบวนการ ซึ่งในแต่ละคุณลักษณะของสารสนเทศจะมีการกำหนดตัวบ่งชี้ไว้ เช่น คุณลักษณะด้านเวลา จะมีตัวบ่งชี้ด้านการตอบสนองที่ทันเวลา (Timeliness) การเป็นปัจจุบัน (Update to date) และระยะเวลาในอดีตหรือปัจจุบันเพื่อใช้ในการพยากรณ์อนาคตได้ สำหรับคุณลักษณะด้านเนื้อหา จะพิจารณาตัวบ่งชี้ทางด้านความถูกต้อง (Accuracy) ความสัมพันธ์กับเนื้อหา (Relevance) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Completeness) และการตรวจสอบได้ (Verification) สำหรับคุณลักษณะด้านรูปแบบ จะพิจารณาตัวบ่งชี้ทางด้านความชัดเจน (Clarity) ระดับของรายละเอียดที่นำเสนอ (Level of Details) รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) สื่อที่ใช้ (Media) ความประหยัด (Economy) และความยืดหยุ่นคล่องตัวของรูปแบบ (Flexibility) สำหรับคุณลักษณะด้านกระบวนการ จะมีตัวบ่งชี้ด้านความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) การมีส่วนร่วม (Participation) และการเชื่อมโยง (Connectivity) (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2554: 12-15)

Laudon & Laudon (1996) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ ไว้ใน 2 มุมมอง คือ มุมมองด้านเทคนิคและมุมมองด้านธุรกิจ ความหมายในด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ หรืออุปกรณ์และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่

รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่ายข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยในด้านการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองที่ซับซ้อนและการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่

การบัญชี คือ ระบบสารสนเทศระบบหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่เก็บรวบรวม บันทึกและจัดเก็บรายการและเหตุการณ์ทางธุรกิจต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานของสิ่งที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีการนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มกระบวนการควบคุมด้านความถูกต้องของข้อมูลที่จัดเก็บไว้ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะนำมาใช้งานได้ทันที

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึง ระบบสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศขององค์กร ที่เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินตราและข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินตรา จากกระบวนการย่อยต่าง ๆ ขององค์กร และสื่อสารข้อมูลหรือสารสนเทศที่รวมรวมได้ไปยังผู้ใช้ทุกคนขององค์กร (Moscove, 2002: 12)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems) หมายถึง ระบบที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลจากฝ่ายขาย ฝ่ายตลาด ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงิน และฝ่ายบุคคล เป็นต้น แล้วบันทึกเข้าสู่ระบบเพื่อทำการประมวลผลและจัดทำสารสนเทศให้กับผู้บริหารเพื่อทำการตัดสินใจ (Romney and Steinbart, 2006: 6-7)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems) หมายถึง ขั้นตอนในการหาข้อมูลและกระบวนการในการจัดหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการวางแผน ควบคุมการดำเนินงานในธุรกิจของตน ระบบสารสนเทศทางการบัญชีอาจมาจากการประมวลผลด้วยมือ การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และการใช้วิธีการประมวลผลทั้งมือและคอมพิวเตอร์ร่วมกัน ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเกี่ยวเนื่องเฉพาะข้อมูลทางการเงินและกระบวนการทางการบัญชี (รสรวรรณ จรัสกุล, 2546: 10)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems) หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน (Financial Data) ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ สำหรับผู้ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศทางการบัญชีอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ บุคคลภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน เจ้าหนี้ หน่วยงานของรัฐบาล และคู่แข่งชั้น เป็นต้น ทั้งนี้กระบวนการแปลงข้อมูลหรือประมวลผลข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีนั้นอาจกระทำด้วยมือหรือใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยก็ได้ ตัวอย่างของสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) ที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ เช่น งบกำไรขาดทุน งบดุล งบกระแสเงินสด เป็นต้น ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้ได้มาจากการประมวลผลรายการค้าต่าง ๆ ของ

กิจการ ดังนั้นรายการค้าแต่ละรายการ เช่น รายการขายสินค้า ซื้อสินค้า ฯลฯ จึงถือว่าเป็น ตัวอย่างของข้อมูล (Data) ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (อุทัยวรรณ จรุงวิภู และสุชาดา สถาวรวงศ์, 2550: 6)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในสมัยเริ่มแรกถูกมองว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศใหญ่ขององค์กร มีหน้าที่ในการบันทึกรายการค้า และนำเสนอข้อมูลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงินตรา เพื่อผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและควบคุม แต่ปัจจุบันระบบสารสนเทศทางการบัญชีขยายวงครอบคลุมไปถึงการจัดเก็บข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินตรา ซึ่งอาจช่วยเพิ่มค่าให้แก่ธุรกิจได้ในภายหลัง ค่าจำกัดความของคำว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี จึงไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่การบัญชีการเงิน แต่รวมถึงการบัญชีบริหาร และไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินตรา แต่รวมถึงข้อมูลใด ๆ ก็ได้ที่สามารถเพิ่มค่าให้แก่กิจการและลูกค้าของกิจการ ซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีหน้าที่หลักดังนี้

1. เก็บรวบรวม บันทึก และจัดเก็บเหตุการณ์ทางธุรกิจ รายการค้า และสรุปผลในงบการเงิน
2. ประมวลผลเหตุการณ์ทางธุรกิจและรายการค้าเหล่านั้น เพื่อนำเสนอสารสนเทศที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีระบบควบคุมที่สามารถปกป้องสินทรัพย์ของกิจการรวมถึงข้อมูล ระบบการควบคุมนี้จะต้องสามารถควบคุมความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และความพร้อมของข้อมูลเมื่อถูกเรียกมาใช้ (availability)

(พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม, 2550: 28)

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ระบบสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศทางการบัญชีหรือสารสนเทศใดก็ตามจะมี ส่วนประกอบดังนี้ (อุทัยวรรณ จรุงวิภู และสุชาดา สถาวรวงศ์, 2550: 6-7)

1. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goals and Objectives) ก่อนที่จะออกแบบระบบสารสนเทศจะต้องทราบเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ว่าต้องการอะไร ทั้งนี้เพื่อจะได้ ออกแบบระบบสารสนเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้ต้องการ

2. ข้อมูลเข้า (Inputs) ข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศก็คือข้อมูล (Data) หรือข้อมูลดิบซึ่งเป็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมไว้ โดยอาจเป็นข้อมูลจากภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ได้ สำหรับข้อมูลเข้าที่สำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ ข้อมูลรายการค้า (Transaction Data) และ รายการที่บันทึกในสมุดรายวัน (Journal Entries) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปัจจุบันนี้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้มีบทบาทกว้างขวางยิ่งขึ้นโดยนำเสนอข้อมูลที่ มีประโยชน์ในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารในด้านต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ด้านการตลาด ด้านการผลิต

เป็นต้น ดังนั้น ข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงอาจเป็นข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ยอดขายสินค้า ราคาขายของกิจการ ราคาขายของกลุ่มแข่งขัน ยอดขายของกลุ่มแข่งขัน เป็นต้น

3. ตัวประมวลผล (Processor) เป็นอุปกรณ์ ที่ใช้ในการแปลงสภาพ แปลงค่า หรือ วิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่มีความหมายมากขึ้นสำหรับผู้ใช้งาน เช่น การคำนวณ การเรียงลำดับ การคิดอัตราร้อยละ การจัดหมวดหมู่ การทำกราฟ เป็นต้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแปลงสภาพจากข้อมูลให้เป็นสารสนเทศนั่นเอง โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจต่าง ๆ มักใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล

4. ข้อมูลออกหรือผลลัพธ์ (Output) ข้อมูลออกของระบบสารสนเทศก็คือสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยอาจจะนำไปใช้ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม หรือใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สารสนเทศที่ได้จะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ เช่น กราฟ ตาราง ข้อความ รูปภาพ เป็นต้น ข้อมูล ออกส่วนใหญ่ของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมักจะ ได้แก่ งบการเงินต่าง ๆ และรายงานเพื่อการจัดการ เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ความรับผิดชอบ รายงานงบแยกอายุหนี้ เป็นต้น

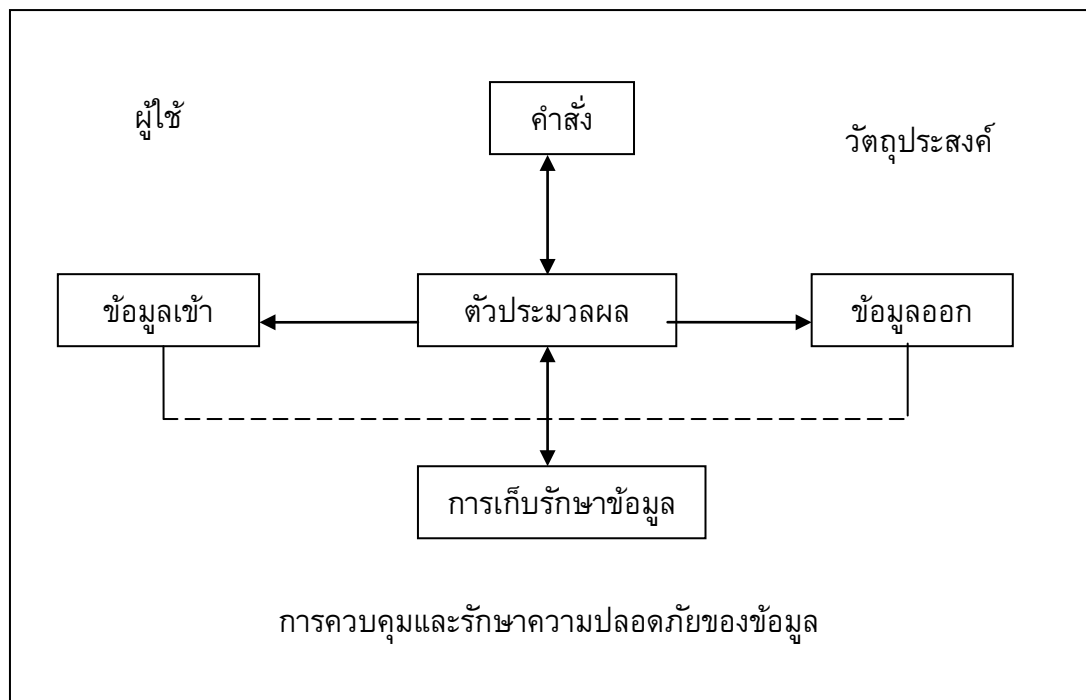
5. การป้อนกลับ (Feedback) ระบบสารสนเทศต้องมีการป้อนกลับผลลัพธ์หรือ สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลไปยังผู้ใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้ประเมินว่าสารสนเทศหรือรายงานที่ได้รับตรงกับความต้องการหรือไม่ หรือต้องการแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติมอะไรหรือไม่ นอกจากนี้เมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ความต้องการของผู้ใช้อาจจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงต้องมีการป้อนกลับจากผู้ใช้งานเพื่อให้สารสนเทศที่ได้ทันเหตุการณ์และทันสมัยสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การเก็บรักษาข้อมูล (Data Storage) จะต้องมีการเก็บรักษาข้อมูลไว้ในระบบ สารสนเทศเพื่อสำหรับนำไปใช้ได้อีกในอนาคต โดยข้อมูลที่เก็บรักษาควรจะต้องมีการปรับปรุงให้ มียอดเป็นปัจจุบัน (Update) อยู่เสมอ

7. คำสั่งและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Instructions and Procedures) ระบบสารสนเทศ จะไม่สามารถประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจได้หากปราศจาก คำสั่งต่าง ๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประมวลผล

8. ผู้ใช้ (Users) หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ โดยอาจจะเป็นผู้ใช้ สารสนเทศที่ได้จากระบบหรือผู้ที่ดูแลรับผิดชอบจัดการระบบหรือควบคุม

9. การควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Control and Security Measures) สารสนเทศที่ได้จากระบบจะต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และผู้ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่จะต้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดีจึงควรต้องมีระบบการควบคุมและ รักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าได้สารสนเทศที่ถูกต้องเชื่อถือได้และผู้ไม่มีอำนาจ หน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศดังกล่าว



ภาพที่ 1 แสดงส่วนประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

2.2.2 ความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อองค์กร

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อองค์กร

1. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการบริการโดยการเพิ่มคุณภาพ การลดต้นทุน หรือการเพิ่มรูปแบบได้ตามต้องการ เช่น ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถวัดการทำงานของเครื่องจักร ดังนั้น ถ้าเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ ฝ่ายปฏิบัติการสามารถสังเกตได้โดยทันที

2. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น บริษัทแห่งหนึ่งในกระบวนการผลิต แนวการประกอบชิ้นส่วน (Assembly Line) ของเครื่องในโรงงานล่าช้า เนื่องจาก ฝ่ายผลิตมีวัตถุดิบไม่เพียงพอ ทั้ง ๆ ที่ในโกดังมีพื้นที่เหลือมากในการจัดเก็บ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถช่วยในการจัดเก็บเกี่ยวกับวัตถุดิบ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเกี่ยวกับปริมาณวัตถุดิบในมือ และการสั่งซื้อวัตถุดิบโดยอัตโนมัติ เมื่อวัตถุดิบคงเหลือในปริมาณที่ต้องการสั่งซื้อ

3. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยในการจัดหาสารสนเทศได้ทันเวลา และเชื่อถือได้เพื่อใช้ในการตัดสินใจ เช่น บริษัทแห่งหนึ่งมีผลิตภัณฑ์กว่า 100 ชนิด ในแต่ละวันจะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับยอดขายของสินค้าแต่ละชนิด สินค้าใดถ้ามียอดขายต่ำ

ผู้บริหารจะทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ซึ่งอาจทำการผลิตต่อโดยทำการปรับปรุงคุณภาพ หรือหยุดทำการผลิต

4. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยทำให้บริษัทได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น บริษัทแห่งหนึ่ง ทำการพัฒนาาระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการแบ่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ระบบจะเก็บข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ของลูกค้าโดยแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานในครั้งต่อไปได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะในข้อมูลพื้นฐานนั้นจะรวบรวมปัญหาต่าง ๆ จากกรณีศึกษาที่ผ่านมาและแนวทางแก้ไข

5. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยปรับปรุงการติดตามสื่อสาร เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีอากรทางบริษัทตรวจสอบจะแจ้งให้ลูกค้าทราบ โดยระบบเครือข่ายทันที

6. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้ ตัวอย่าง เช่น การเก็บข้อมูลทางภาษีอากร เมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับภาษีอากร สามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ (วิชนีพร ทูมนานันท์, 2547: 34)

บทบาทของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อการสร้างมูลค่าขององค์กรธุรกิจ

การออกแบบระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี จะช่วยให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

1. การเพิ่มคุณภาพและลดต้นทุนสินค้า เช่น การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการผลิตของเครื่องจักรแต่ละเครื่องว่า มีปัญหาในระหว่างการผลิตหรือไม่ มีการสูญเสียวัตถุดิบหรือไม่ มีสินค้าที่ต้องนำไปผลิตใหม่หรือไม่ เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วปรับปรุงแก้ไขระบบการผลิต

2. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ระบบการบริหารสินค้าแบบทันเวลาต้องใช้เวลาวัตถุดิบ ปริมาณสินค้าคงเหลือ แผนการผลิต ที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถจัดหาข้อมูลให้กับการบริหารสินค้าแบบทันเวลาได้

3. การพัฒนาการตัดสินใจ โดยการนำเสนอสารสนเทศที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลาให้กับผู้ใช้แต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม

4. การแลกเปลี่ยนความรู้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถช่วยเป็นศูนย์กลางในการบริการข้อมูลต่าง ๆ ภายในธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันให้กับธุรกิจนั้นได้ (Romney and Steinbart, 2006: 12-13)

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศกับผู้บริหาร

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร สำหรับกระบวนการตัดสินใจ ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การเลือกวิธีการแก้ปัญหา การเก็บข้อมูลและการ

แก้ไข้ปัญหา ดังนั้นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารควรเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เชื่อถือได้ ครบถ้วน ทันสมัย เข้าใจได้ และตรวจสอบความถูกต้องได้ (Romney and Steinbart, 2006 : 18)

โดยผู้บริหารคือบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร มีความรับผิดชอบตั้งแต่การวางนโยบาย การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงาน ไปจนกระทั่งการจัดงานฉลองวันสำคัญต่าง ๆ การค้นหาว่าระบบสารสนเทศมีประโยชน์มากเพียงใดต่อผู้บริหาร หรือสารสนเทศลักษณะใดที่ผู้บริหารต้องการ จะต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจงานที่ผู้บริหารทำ และข่าวสารที่ผู้บริหารต้องการใช้ในกระบวนการตัดสินใจสำหรับการทำงาน นอกจากนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการตัดสินใจรวมทั้งสิ่งที่ระบบสารสนเทศสามารถสนับสนุนได้ (Laudon & Laudon, 2002: 38) ทั้งนี้ผู้บริหารจำแนกออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และบริหารระดับล่าง ซึ่งมีรูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

การตัดสินใจที่ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน

การตัดสินใจที่ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนส่วนใหญ่จะเป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและการวางแผนระยะยาวขององค์กร ผู้ที่มีบทบาทหลักในการตัดสินใจในลักษณะนี้คือผู้บริหารระดับสูง (Chief Executive Officer-CEO) ขององค์กร เช่น กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ เป็นต้น เช่น ในระยะเวลาอีก 3-5 ปี ข้างหน้าองค์กรควรมีโรงงานผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นอีกหรือไม่ ถ้าควรเพิ่มจะเพิ่มที่ไหน เมื่อไร จะต้องใช้เงินลงทุนเท่าไร หรือการตัดสินใจว่ากิจการสมควรที่จะพิจารณานำสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาดโลกหรือไม่ ถ้าสมควรจะต้องดำเนินการอย่างไร การตัดสินใจในลักษณะนี้ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย การจัดตั้งโรงงานผลิตแห่งใหม่ การจะขยายตลาดโดยการนำสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาดโลกเป็นการตัดสินใจที่องค์กรพิจารณาถึงความอยู่รอดและโอกาสทางธุรกิจในระยะเวลา 5-10 ปี ข้างหน้า มีขอบเขตที่กว้างขวาง ต้องใช้ทั้งข้อมูลที่เกิดขึ้นในองค์กรและข้อมูลภายนอกองค์กร เป็นการตัดสินใจวางแผนว่าอีก 5-10 ปี ข้างหน้าองค์กรของเราจะอยู่ที่ใด อยู่อย่างไร เป็นการตัดสินใจที่ต้องสอดคล้องกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ของธุรกิจประเภทเดียวกัน สภาพการณ์ต่าง ๆ ของประเทศ และของโลกมีผลกระทบต่อหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กรอย่างทั่วถึง

การตัดสินใจที่มีรูปแบบกึ่งแน่นอน-กึ่งไม่แน่นอน

การตัดสินใจที่มีรูปแบบกึ่งแน่นอน-กึ่งไม่แน่นอนมักเป็นการตัดสินใจเพื่อควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นให้เป็นไปตามแผนระยะเวลา 1-3 ปี ข้างหน้า ผู้ที่มีบทบาทการตัดสินใจในลักษณะนี้ได้แก่ผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรมีนโยบายที่จะนำสินค้าออกสู่ตลาดโลกต้นปีหน้าโดยเริ่มจากการเปิดเว็บไซต์ (web site) ผู้จัดการฝ่ายผลิตสินค้าจะต้องพิจารณาทรัพยากรที่มีอยู่ว่าจะสามารถผลิตสินค้าตามปริมาณที่ประมาณ

การไว้ว่าจะขายได้หรือไม่ ถ้าได้ จะผลิตอะไร เมื่อไร จะต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้างจึงจะสามารถผลิตสินค้าตามคุณภาพที่ต้องการได้ โดยใช้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำที่สุด การตัดสินใจในลักษณะนี้ไม่ได้เกิดขึ้นประจำวัน ประจำสัปดาห์ หรือประจำเดือน แต่มักจะเป็นการวางแผน 1-3 ปี ข้างหน้า มีความเกี่ยวข้องกับเงินลงทุนที่น้อยกว่า การเปิดโรงงานผลิตสินค้าแห่งใหม่ ทรัพยากรที่ใช้ เช่น เงินลงทุนจะน้อยกว่า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานการผลิต ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้มักเป็นข้อมูลภายในองค์กร เช่น ยอดขายปีก่อน ๆ และอาจใช้ข้อมูลจากภายนอกบ้างเพื่อประกอบการตัดสินใจ

การตัดสินใจที่มีรูปแบบที่แน่นอน

การตัดสินใจที่มีรูปแบบที่แน่นอนมักเป็นการตัดสินใจเพื่อให้การดำเนินงานประจำวันในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ที่มีบทบาทในการตัดสินใจในลักษณะนี้ได้แก่ผู้บริหารระดับล่าง เช่น หัวหน้างานต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อเครื่องจักรเครื่องหนึ่งในโรงงานผลิตเกิดขัดข้อง หัวหน้างานจะต้องแจ้งฝ่ายซ่อมบำรุงและจัดสรรพนักงานที่ทำงานกับเครื่องจักรตัวที่มีปัญหาให้ไปทำงานอื่น จนกว่าเครื่องจักรตัวเดิมจะได้รับการซ่อมแซมจนสามารถทำงานได้ตามปกติ หรือหัวหน้าควบคุมสินค้าคงคลังจะต้องตัดสินใจสั่งซื้อวัตถุดิบทุกครั้งที่วัตถุดิบนั้นมีปริมาณเท่ากับหรือต่ำกว่าจุดสั่งซื้อที่กำหนดไว้ การตัดสินใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นเป็นประจำ มีตัวแปรที่ใช้ในการตัดสินใจที่แน่นอน เกี่ยวข้องกับระยะเวลาเป็นวัน เป็นช่วงสัปดาห์ หรือเดือน ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องมีน้อย ผลของการตัดสินใจมักถูกนำเสนอเป็นรายงานประจำวัน ประจำสัปดาห์ หรือ ประจำเดือน เพื่อใช้เป็นหลักฐานของรายการค่าที่เกิดขึ้น (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเยี่ยม, 2550: 11-14)

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศกับผู้บริหาร

ที่มา : Hopwood, AIS 9th Ed. 2004

| ลักษณะสารสนเทศ | ผู้บริหารระดับสูง | ผู้บริหารระดับกลาง | ผู้บริหารระดับล่าง |
|--------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ที่มาของสารสนเทศที่ใช้ | ข้อมูลจากภายนอกองค์กร | ทั้งภายนอกและภายในองค์กร | ข้อมูลจากภายในองค์กร |
| ขอบเขต | ส่งผลกระทบต่อทั้งองค์กร | ส่งผลกระทบต่อแคบลง | ส่งผลกระทบต่อในวงที่แคบที่สุด |
| ระดับความละเอียดปลีกย่อย | ไม่ค่อยละเอียด | ลงรายละเอียดพอสมควร - รายงานการขายแยกตามเขตขายประเภทสินค้า - รายงานการขายเปรียบเทียบกับตัวเลขที่ประมาณการไว้ | ลงรายละเอียดมาก - พนักงานขายแต่ละคนมียอดขายเท่าไร - รายงานการขายเรียงตามเลขที่ ใบสั่งขาย |
| ช่วงเวลา | รายงานประจำปีเปรียบเทียบ 5 ปีเปรียบเทียบกับคู่แข่ง | รายงานประจำเดือน รายงานประจำไตรมาส รายงานประจำปี | รายงานประจำวัน รายงานประจำสัปดาห์ |
| ระดับความทันสมัย | ข้อมูลจะต้องทันสมัยมากเพื่อการตัดสินใจที่ทันกับเหตุการณ์ | ข้อมูลจะต้องทันสมัยมากเพื่อการตัดสินใจที่ทันกับเหตุการณ์ | ไม่ต้องทันสมัยมากใช้เป็นหลักฐานของรายการค้าที่เกิดขึ้นแล้ว |
| ระดับความแม่นยำ | ไม่ต้องแม่นยำมากแต่รวดเร็ว | ไม่ต้องแม่นยำมากแต่รวดเร็ว | สูง เพราะต้องบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นตามจำนวนเงินที่ปรากฏ อยู่ในเอกสารเบื้องต้น |
| ความถี่ในการใช้ | ไม่บ่อย | ไม่บ่อย | บ่อยมาก |

ระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร

ระบบสารสนเทศอาจถูกจำแนกได้หลายวิธี วิธีที่นิยมได้แก่ การจำแนกระบบสารสนเทศตามระดับความซับซ้อนของระบบงาน ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้ (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เริงเอี่ยม, 2550: 19-21)

ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems หรือ TPS) เป็นระบบประมวลผลรายการ ถือเป็นระบบที่ต่ำที่สุด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานระดับปฏิบัติการถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เช่น นำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบันทึกบัญชี ช่วยในการพิมพ์ใบสั่งซื้อ ช่วยออกบิลขายสินค้า ช่วยบันทึกการขายชำระหนี้ ช่วยบันทึกการเบิกจ่ายสินค้าจากคลังสินค้า เป็นต้น ตัวอย่างของระบบประมวลผลรายการหรือ TPS เช่น ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบบัญชีสินค้าคงคลัง และระบบบัญชีเงินเดือน เป็นต้น การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานบัญชีการเงินถือได้ว่าเป็นการทำงานตามระบบ TPS นี้ ดังนั้นจึงอาจถือได้ว่าระบบ TPS นี้เป็นระบบงานย่อย (Subsystems) ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

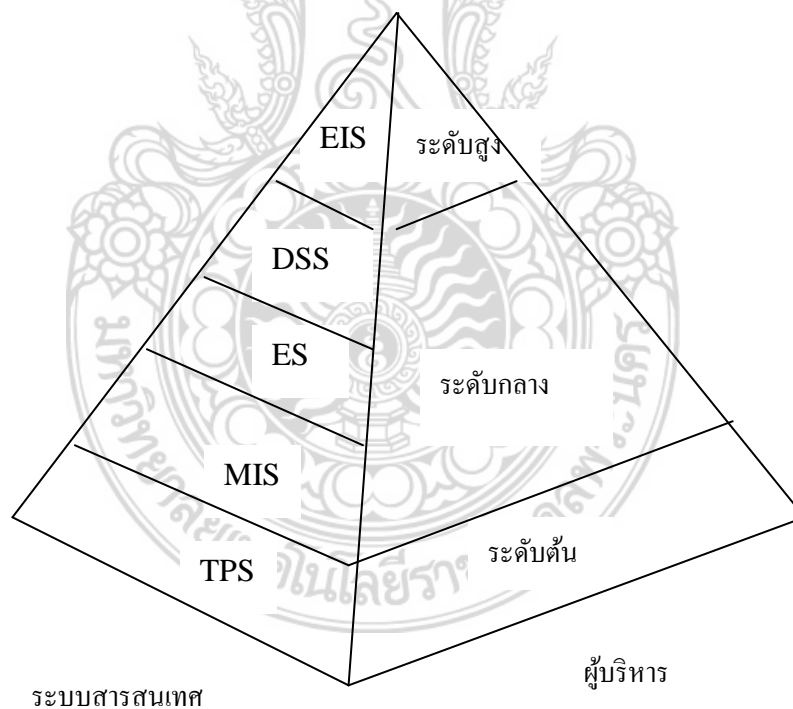
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems หรือ MIS) เป็นระบบที่รวมระบบสารสนเทศหลาย ๆ ระบบซึ่งเป็นระบบงานย่อย ๆ ขององค์กรเข้าไว้ด้วยกัน รายงานหรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ MIS จะมีทั้งสารสนเทศทางการเงิน และสารสนเทศที่มีใช้ทางการเงิน โดยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทั้งในด้านการควบคุมการปฏิบัติการของผู้บริหารระดับต้น และการควบคุมการจัดการของผู้บริหารระดับกลาง นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนให้แก่ผู้บริหารระดับสูงได้ แต่โดยทั่วไประบบ MIS จะมุ่งเน้นนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับกลางมากที่สุด

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems หรือ DSS) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจหรือระบบ DSS เป็นระบบสารสนเทศที่มุ่งเน้นการเสนอข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจแก่ผู้บริหารเช่นเดียวกับระบบ MIS แต่ระบบ DSS จะมุ่งเน้นช่วยในการตัดสินใจเฉพาะกิจเฉพาะด้านและมีความไม่แน่นอนในระดับสูง โดยมีความสามารถจัดทำแบบจำลองการตัดสินใจ (Decision Model) ในการเสนอผลลัพธ์ของทางเลือกต่าง ๆ ว่าถ้าตัดสินใจทำอย่างนี้ผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร เพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นั้น ๆ ระบบ DSS จะใช้ข้อมูลทั้งจากภายในองค์กร (จาก TPS และ MIS) และจากภายนอกองค์กร เช่น ราคาขายของคู่แข่ง ราคาหุ้นสามัญในปัจจุบัน

ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems หรือ ES) ระบบผู้เชี่ยวชาญหรือระบบ ES เป็นระบบสารสนเทศที่บรรจุความรู้และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ โดยเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล (Knowledge Base) เมื่อผู้บริหารจะทำการตัดสินใจในเรื่องใดก็สามารถเรียกใช้ข้อมูล

ความรู้และคำแนะนำจากผู้ช่วยชาวนั้น ๆ จากฐานความรู้ดังกล่าวได้ ระบบผู้เชี่ยวชาญจะช่วยเหลือแนะแนวทางในการตัดสินใจ หรือทำการตัดสินใจให้ ระบบผู้เชี่ยวชาญจึงทำหน้าที่คล้าย ๆ กับผู้เชี่ยวชาญโดยให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่แทนมนุษย์นั่นเอง แต่ต่างกันตรงที่คอมพิวเตอร์จะให้คำแนะนำได้จำกัดเฉพาะเรื่องที่มีการจัดเก็บไว้ในฐานความรู้เท่านั้น

ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems หรือ EIS) ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูงหรือระบบ EIS อาจเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง (Executive Support System หรือ ESS) ระบบ EIS หรือ ESS เป็นระบบที่ออกแบบขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับสูงโดยเฉพาะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบปัจจัยสำคัญ ๆ หรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญทางธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Key Success Factors) ทั้งปัจจัยภายในองค์กรตลอดจนปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องหรืออาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรโดยต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร (อุทัยวรรณ จรุงวิภู และสุชาติดา สถาวรวงศ์, 2550: 16-17)



ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศต่างๆ กับผู้บริหาร

2.2.4 ลักษณะการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

จากสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ เช่น ข้อมูลในการผลิตสินค้า ทำให้สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาต้นทุนค่าคงเหลือ ตลอดจนต้นทุนขายเพื่อทราบถึงผลการดำเนินงานว่ามีผลกำไรหรือขาดทุน และข้อมูลทางการเงิน สามารถนำไปวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อพิเศษ การปิดโรงงานชั่วคราว และการเพิ่มหรือลดสายการผลิต เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารจะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นหลักในการวางแผนในอนาคต หลังจากดำเนินธุรกิจไปชั่วระยะเวลาหนึ่งจะต้องมีการควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงว่า แตกต่างจากแผนงานที่วางไว้อย่างไร รวมทั้งพิจารณาว่า มีส่วนใดบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารยังนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำหรือเป็นการเฉพาะหน้า ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (ดวงมณี โกมารทัต, 2544: 52) อนึ่งการนำข้อมูลบัญชีไปใช้ในการตัดสินใจ คือ การนำตัวเลขทางการเงินหรือข้อมูลบัญชีที่มีประโยชน์ไปใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ (เชาวลีย์ พงษ์ผาติโรจน์, 2539 ; อรุณี อย่างธารา, อรสา วีระประดิษฐ์, ณัฐพร เหล่าธรรมทัศน์ และ วิภาดา ตันติประภา, 2546) โดยผู้บริหารมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลตามนโยบายของกิจการ ของผู้บริหารที่มีความจำเป็นและเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความสามารถเชิงการบริหารของผู้บริหาร สามารถจำแนกได้ 4 หน้าที่งานดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning)
2. การสั่งการ (Directing)
3. การควบคุม (Controlling)
4. การตัดสินใจ (Decision Making)

ดังนั้นการที่ผู้บริหารจะสามารถทำหน้าที่ทางการบริหารดังกล่าวข้างต้นได้อย่างสมบูรณ์จำเป็นต้องมีสารสนเทศที่มีคุณภาพและให้ประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ทางการบริหารได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่า สารสนเทศ (Information) จึงเปรียบเสมือนเป็นเชื้อเพลิงที่ขับเคลื่อนการบริหารให้ดำเนินต่อไปได้ ผู้บริหารคนใดไม่มีสารสนเทศเพื่อการบริหารก็จะขาดพลังที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้

สารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) จึงนับว่าเป็นสารสนเทศประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เมื่อมองถึงหน้าที่ทางการบริหารเราจะพบว่าหน้าที่ทางการบริหารมีการใช้สารสนเทศทางการบัญชีด้วยกันทั้งสิ้น ดังแนวทางต่อไปนี้

1. เพื่อการวางแผน

การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมและการใช้ทรัพยากรของกิจการในอนาคต ในส่วนของการวางแผนการใช้ทรัพยากร เราเรียกว่า “งบประมาณ” ซึ่งโดยปกติแล้วข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้ในการจัดทำงบประมาณจะเป็นข้อมูลทางการบัญชีที่เคยเกิดขึ้นแล้วในอดีตทั้งสิ้น เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้จากการขายสินค้า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นถ้าข้อมูลทางการบัญชีของกิจการถูกจัดเก็บไว้อย่างไม่ถูกต้องหรือมีความบิดเบือน การจัดทำงบประมาณเพื่อการวางแผนเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรของกิจการในอนาคตก็จะเกิดการคลาดเคลื่อนเช่นกัน

2. เพื่อการสั่งการ

ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความจำเป็นที่ต้องการข้อมูลทางการบัญชีเพื่อใช้ในการดำเนินงานในแต่ละวัน เช่น ผู้จัดการบริษัทต้องการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการขายสินค้าในแต่ละวัน หรือต้องการทราบปริมาณสินค้าคงเหลือในแต่ละสัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้มีข้อมูลพื้นฐานในการสั่งการแก่ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะต้องรับผิดชอบนำไปดำเนินการ ดังนั้น ในแนวทางที่เหมาะสมแล้ว แผนกบัญชีจึงต้องมีความพร้อมและความสามารถที่จะนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อความต้องการของผู้บริหาร

3. เพื่อการควบคุม

เมื่อผู้บริหารได้ทำการวางแผนการดำเนินงานโดยการจัดทำงบประมาณแล้วสิ่งที่มีความจำเป็นตามมาก็คือการควบคุม ทั้งนี้เพราะถ้ากิจการมีการวางแผน แต่ขาดการควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด การวางแผนก็ไร้ประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน นักบัญชีเป็นฝ่ายหนึ่งที่ต้องทำหน้าที่ในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของกิจการที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับตัวเลขในแผนงานหรืองบประมาณที่ได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยแสดงในลักษณะรายงานผลการดำเนินงาน (Performance Reports) ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการพิจารณาว่า ผู้บริหารหรือหน่วยงานใดมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพหรือไม่รวมถึงการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อการตัดสินใจ

ข้อมูลทางการบัญชีนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางเลือกและตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะในการตัดสินใจของผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงต้นทุน (Costs) และ

ผลตอบแทน (Benefits) ที่กิจการจะได้รับจากการตัดสินใจนั้น ซึ่ง ข้อมูลที่เกี่ยวกับต้นทุน และผลตอบแทนล้วนแต่เป็นข้อมูลทางการบัญชีทั้งสิ้น เช่น การที่ผู้บริหารต้องการตัดสินใจที่จะกำหนดราคาขายของสินค้าชนิดหนึ่ง จึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับต้นทุนการผลิตสินค้าชนิดนั้น ๆ เป็นต้น (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2544: 4)

ประโยชน์ที่ผู้บริหารได้รับจากสารสนเทศทางการบัญชี

เมื่อผู้บริหารทำการวางแผนเป้าหมาย (Goals) ขององค์กรในอนาคตแล้ว สารสนเทศจากระบบสารสนเทศทางการบัญชี จะเข้ามาช่วยผู้บริหารให้ดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (สุปราณี ศุกระเศรณี และคณะ, 2546: 15)

1. ใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ (Strategies) ในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในขณะนั้น อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์ที่วางไว้สมควรถูกทบทวนและปรับเปลี่ยน ถ้าสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงไป
2. ใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อทำการแปลงกลยุทธ์ให้เป็นวิธีการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่างๆ (Actions)
3. ใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อทำการวางแผนการปฏิบัติงาน (Action Plans) และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับจากแผนงานดังกล่าว (Expected Outcomes) ในทางปฏิบัติ การวางแผนจะกระทำใน 2 ลักษณะควบคู่กันไปด้วย
 - 3.1 การวางแผนระยะสั้น (Short-Term Plan) มีระยะเวลา 1 ปี หรือ 1 รอบการดำเนินการปกติ (Operating Cycle) ดังนั้นเนื้อหาจึงเน้นกิจกรรมปกติที่เกิดขึ้นเป็นประจำ
 - 3.2 การวางแผนระยะยาว (Long-Term Plan) มีระยะเวลา 4-5 ปีขึ้นไปหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวงจรชีวิตของธุรกิจ (Business Life Cycle) ดังนั้นเนื้อหาจึงเน้นกิจกรรมที่จะทำให้องค์กรมีศักยภาพมากขึ้น (Competitive) เจริญเติบโตขึ้น (Growth) และเกิดมูลค่าเพิ่ม (Value Added)
4. ใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการสื่อสาร (Communicating) ให้สมาชิกทุกคนได้ทราบทิศทางขององค์กร วิธีการปฏิบัติงาน ความคาดหวังจากองค์กร และใช้ในการประสานงาน (Coordinating) ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรด้วย

5. ใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการควบคุม (Controlling) และสั่งการ (Directing) สำหรับงานประจำวัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้
6. ผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Making Decision) ในระหว่างการดำเนินงาน
7. ใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluating System) ที่เหมาะสมและยุติธรรม

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และการวัดประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ตามทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก (Classical organization theory) หรือ ทฤษฎีดั้งเดิม (Traditional viewpoint) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพคือประสิทธิผล หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดจึงเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)

ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ชีรตยา คี นันท์ (2537: 12) ได้แบ่งความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ 3 ประเภทคือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (input cost or a locative efficiency) หมายถึงการใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร หรือทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

วนิดา ลิ้มจิตสมบุรณ์ (2536: 48) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Peterson and Plowman ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของประสิทธิภาพ มี 5 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณของงาน รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกำหนดและสภาวะการณ์ด้วย
4. วิธีการ (method) ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ต้องการ
5. ค่าใช้จ่าย (cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

รุ่ง แก้วแดง (2540: 15) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า คือ ความเร็ว ซึ่งหมายถึงการลดต้นทุน รวมถึง การประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และคน

Nahavande and Malekzaded (อ้างถึงใน พัชรสุตา โรจน์ทองคำ, 2546:

21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง วิธีการในการผลิตสินค้าหรือบริการให้เกิดความประหยัด คุ่มค่าที่ต่ำ และใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด

กันตยา เพิ่มผล (2541: 2) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

ศุภรัชต์ โชติกัญญาณ (2548: 14) กล่าวถึง ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าว่า ประกอบด้วย ความสั้น ง่าย สะดวก รวดเร็ว การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

สมโภช จัตุพร (2543: 11) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน (performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีแสดงว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในทางตรงข้าม หากการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

จิรุตม์ รัตนศรีบัลล์ (2543: 21) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพกับคุณภาพเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กัน มองในเชิงคุณภาพ คือ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความปลอดภัย ประสิทธิภาพและความต่อเนื่อง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนของการจัดบริการคุณภาพ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจะทำให้ต้นทุนลดลง เนื่องจากสามารถบริการได้ตรงตามความต้องการ ทำให้กระบวนการผลิตมีมาตรฐาน ไร้ข้อผิดพลาด ไม่เกิดของเหลือทิ้ง (waste) หรือการทำซ้ำ (rework)

มัลลิกา ตันสอน (2544: หน้า 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การทำงานให้ได้ผลลัพธ์ (outputs) โดยการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (inputs) ให้คุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะทำให้ความสำคัญกับวิธีการหรือกระบวนการในการทำงาน

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วมีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

การประเมินและวัดผลประสิทธิภาพ

รุ่ง แก้วแดง (2540: 196-197) กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าเป็นการได้ผลสูงสุดและความรวดเร็ว ในส่วนของความรวดเร็วคือ เวลาสั้น ขั้นตอนน้อย และไม่สลับซับซ้อน ซึ่งได้ถือว่าเป็นตัวชี้วัด (indicators) ในส่วนของประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย ,2542: 22) กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพว่า ในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือบางอย่างประกอบกัน ดังนั้นประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากร ทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
3. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ (output) เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

สรุปการวัดผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็เพื่อที่จะศึกษาระบบการทำงานนำไปปรับปรุงพัฒนางาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น การวัดประสิทธิภาพสามารถมองได้ในแง่ของค่าใช้จ่าย กระบวนการบริหารและผลลัพธ์ใน ประสิทธิภาพ ในแง่ของค่าใช้จ่าย อาจวัดได้จากการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่า ประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้จากความรวดเร็ว การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีและประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์วัดได้จากความพึงพอใจจากการรับบริการและคุณภาพของงาน

2.2.6 การวัดประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร

ตามที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีในเรื่องของการวัดประสิทธิภาพข้างต้นแล้วนั้น สรุปการวัดประสิทธิภาพ นิยมวัดจาก 3 แง่มุม ได้แก่

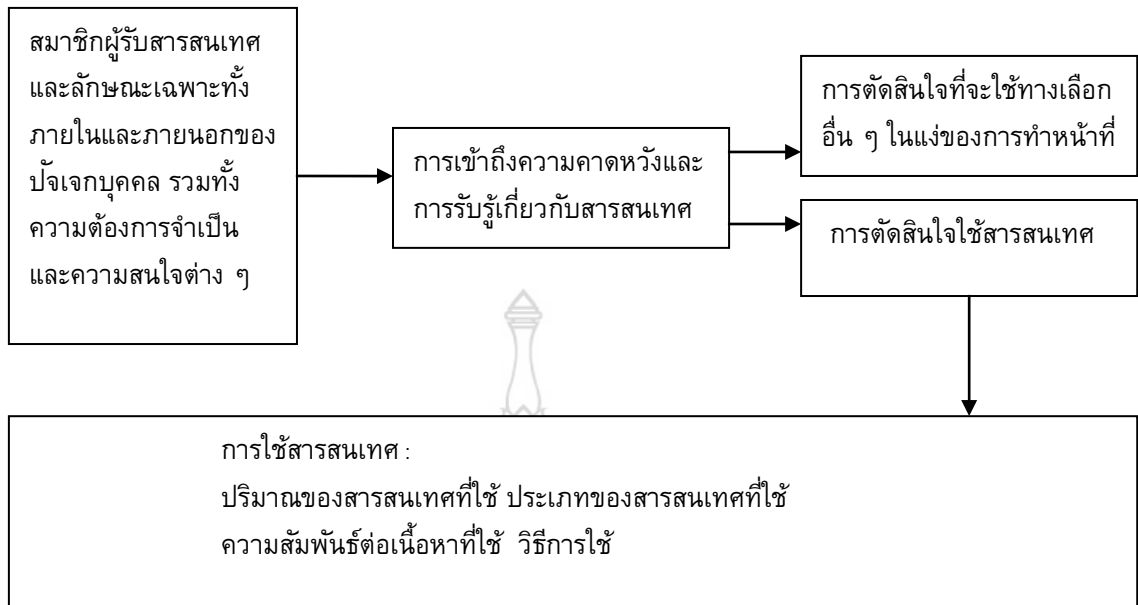
1. ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) วัดได้จากคุณภาพของงาน ความพึงพอใจจากการรับบริการ ความสัมฤทธิ์ผลของงาน
2. ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) วัดได้จาก การทำงานด้วยความรวดเร็ว การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย (Input Cost or locative efficiency) วัดได้จากการใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า

โดยงานวิจัยนี้ จะวัดประสิทธิภาพจาก 3 แ่งมุมของการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร ตามหน้าทำงานของผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย 4 หน้าทำงาน ได้แก่

1. การวางแผน (Planning)
2. การสั่งการ (Directing)
3. การควบคุม (Controlling)
4. การตัดสินใจ (Decision Making) (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2544: 4)

2.2.7 แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศและตัวกำหนดต่าง ๆ

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ การใช้สารสนเทศจะถูกกำหนดโดยความต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลเป็นสำคัญ ในแบบจำลองนี้ ความต้องการจำเป็น เป็นเพียงปัจจัยอันหนึ่งที่น่าไปสู่การใช้ประโยชน์



ภาพที่ 3 แสดงแนวความคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศและตัวกำหนดต่าง ๆ
(Klapper, J.T. ,1987)

ลักษณะต่าง ๆ ของปัจเจกบุคคล ความคาดหวัง การรับรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ จะนำไปสู่การตัดสินใจของปัจเจกบุคคลว่า จะใช้หรือไม่ใช้เนื้อหาของสารสนเทศตลอดจนใช้สารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพหรือไม่

ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะต่าง ๆ ของปัจเจกบุคคลซึ่งในที่นี้คือพฤติกรรมพื้นฐานเฉพาะบุคคล เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ(Ability) บุคลิกภาพ(Personality) การเรียนรู้ (Learning) สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2.2.8 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

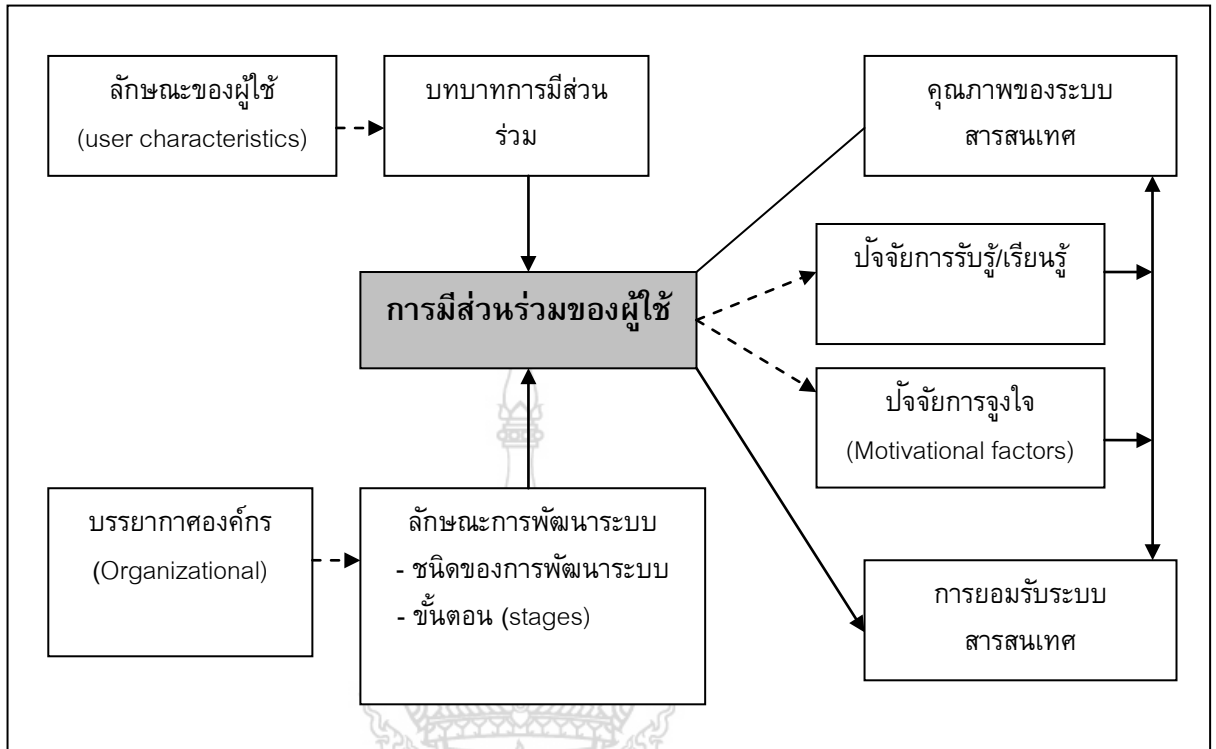
White and Reifer (1986) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศออก เป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร และปัจจัยของระบบสารสนเทศ ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้ด้วยคือ

1 ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน (User Characteristics) การศึกษาของ Yoon และคณะ(1995)เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) พบว่าคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานที่สำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้นประกอบด้วยทัศนคติของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ ความคาดหวังของ

ผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ และความรู้ความสามารถของผู้ใช้งาน ในการวัดทัศนคติของผู้ใช้งานนิยมวัดด้วยระดับความสนใจและคุณประโยชน์ที่ได้รับ สำหรับความคาดหวังของผู้ใช้งาน จะเป็นการวัดความต้องการก่อนการใช้งาน และความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานนั้น นิยมพิจารณาจากการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านระบบสารสนเทศ ระดับความสามารถทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานที่สามารถพึ่งพิงตนเองได้ในงานร่วมกันระบบสารสนเทศได้ โดยที่ Essex & Magal (1998) ได้แบ่งระดับความสามารถนี้ออกเป็น การทำงานกับระบบสารสนเทศได้ การพึ่งพิงศูนย์สารสนเทศ (Information Center Interdependence) ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการพัฒนาระบบเองของผู้ใช้งาน

1.2 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (User Involvement) จากการศึกษา ผลงานวิจัยในอดีต พบว่าการมีส่วนร่วมในระบบสารสนเทศของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศโดยเฉพาะทางด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Delone, 1988; Allingham & O'Corner, 1992 ; McKeen, 1994; Yoon et al, 1995; Choe, 1996; McKeen, 1997; Palanisamy & Sushil, 2001) ในขณะที่ Steinbart & Accola (1994) ก็พบว่าการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานนั้นเพิ่มมากขึ้นตามความซับซ้อนของงานหรือระบบที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงกำหนดระดับของการมีส่วนร่วมไว้ คือ การร่วมริเริ่มระบบ การร่วมวางวัตถุประสงค์ของระบบ การร่วมกำหนดความต้องการ การร่วมตรวจสอบความถูกต้องของความต้องการ การร่วมกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูล การร่วมกำหนดการไหลหรือเคลื่อนไหวของงาน (Workflow) การร่วมพัฒนาข้อมูลนำเข้า (Input) การร่วมพัฒนาข้อมูลส่งออก (Output) และการร่วมกำหนดการใช้งานและการเข้าถึงระบบ



ภาพที่ 4 แสดงโมเดลการมีส่วนร่วมของผู้ใช้

2. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย

2.1 โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการของสมาชิกในองค์กร โครงสร้างองค์กรจะแสดงถึงการแบ่งภาระหน้าที่ให้แก่สมาชิก รวมถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อสั่งการ รายงาน และการควบคุม (อัมพร ชำรงลักษณ์, 2551: 57) ในส่วนโครงสร้างองค์กร ริชาร์ด ดาฟท์ (Richard Daft) ให้นิยามความหมายของโครงสร้างองค์กรว่า จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ (Daft, 2001: 34) คือ

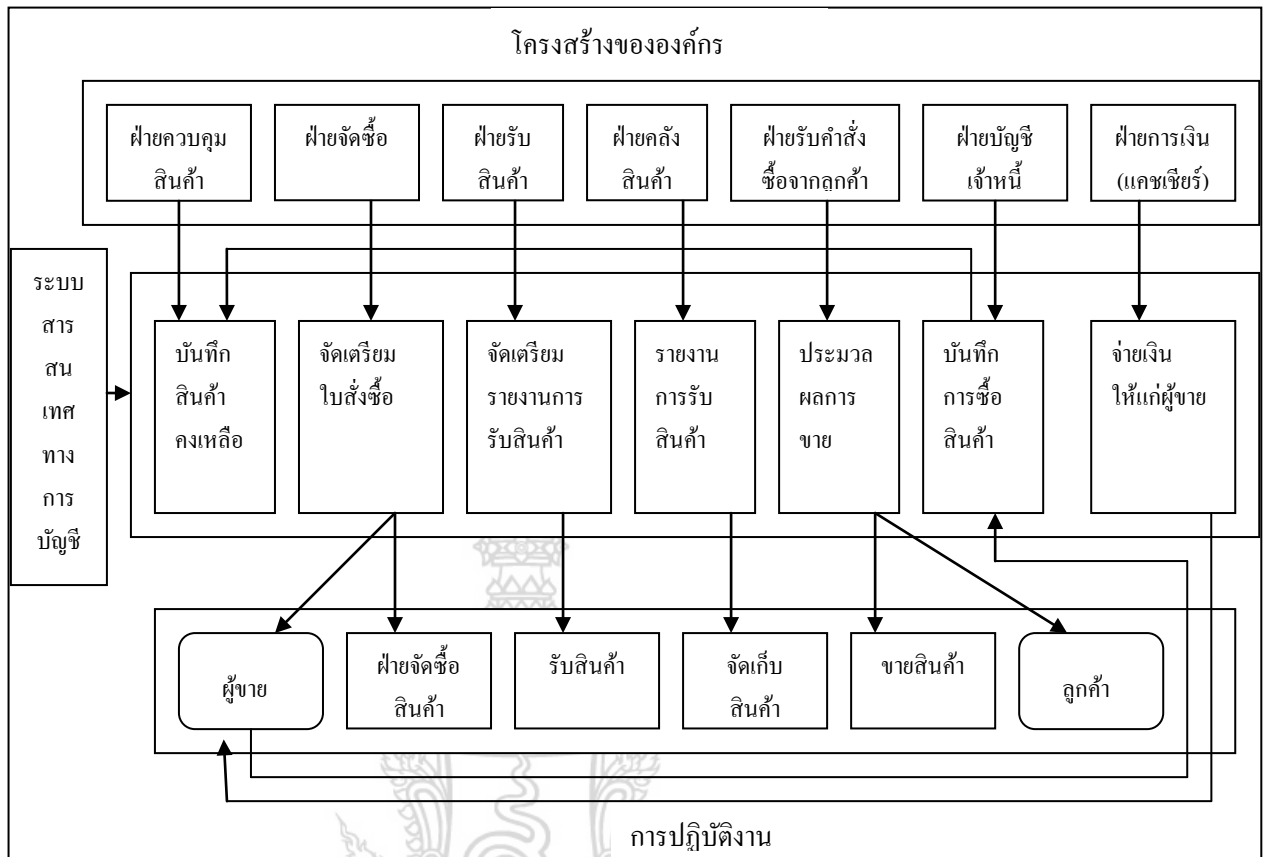
1. โครงสร้างองค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์การรายงานอย่างเป็นทางการ รวมถึงจำนวนระดับชั้นการบังคับบัญชา (Hierarchical Levels) จำนวนขนาดช่วงการควบคุม (Span of Control) ของทั้งผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา
2. แสดงให้เห็นถึงการจัดกลุ่มบุคคลออกตามแผนงาน และระบบการปฏิบัติงานขององค์กร
3. หมายความครอบคลุมถึงการออกแบบระบบต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อประกันให้

เกิดประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารการประสานงานและการบูรณาการ (Integration) ความพยายามของบุคคล และกลุ่มบุคคลข้ามแผนกทั่วทั้งองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการจัดองค์กรกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

โครงสร้างการจัดองค์กรจะมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระบบสารสนเทศและส่วนประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งความสัมพันธ์ที่สำคัญหลาย ๆ อย่างที่เกิดขึ้นจะถูกทำความเข้าใจโดยผู้พัฒนาระบบ ดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างการจัดองค์กรเป็นตัวกำหนดว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารไหลไปทิศทางใดบ้างและควรที่จะสร้างข้อมูลอะไรขึ้นมาบ้าง โดยอาศัยระบบสารสนเทศทางการบัญชีและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นสำคัญ ปกติข้อมูลก็จะไปตามทิศทางของสายบังคับบัญชาซึ่งจะไปสู่มือผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ตามความรับผิดชอบในหน้าที่งาน
2. โครงสร้างการจัดองค์กรกำหนดการไหลของข้อมูลให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่อยู่ในระดับเดียวกันสำหรับข้อมูลรายการค้าในกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศทางการบัญชีซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของขั้นตอนและการทำงานได้กับระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้ดังภาพที่ 5 โดยความสัมพันธ์ของภาพจะเกี่ยวกับการจัดซื้อสินค้าและการจ่ายชำระเงินโดยจะชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการจัดองค์กรกับโครงสร้างของระบบสารสนเทศทางการบัญชี
3. การมีโครงสร้างการจัดองค์กรที่มีรูปแบบเป็นทางการซึ่งจะมีผลต่อการกำหนดระบบสารสนเทศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่เสมอ



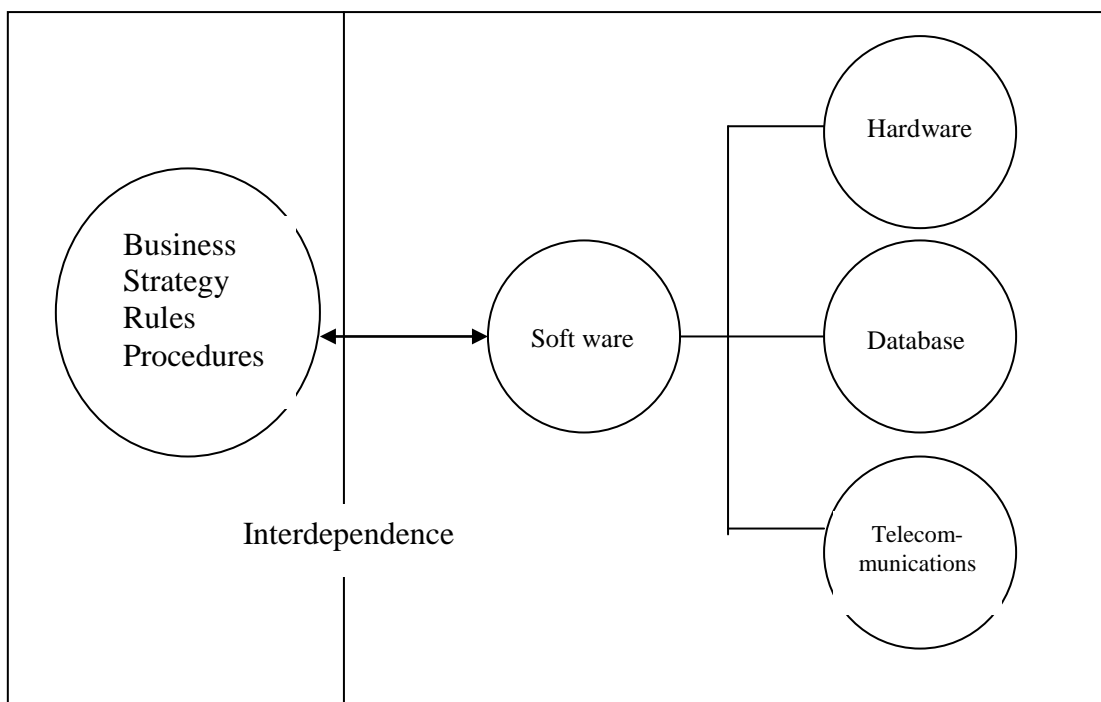
**ภาพที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการจัดองค์กร
ระบบสารสนเทศทางการบัญชีและระบบปฏิบัติงาน**

ระบบปฏิบัติงานขององค์กรธุรกิจ คือ ระบบการเก็บรวบรวมกระบวนการทางกายภาพหลักซึ่งกระบวนการทางธุรกิจนี้จะอยู่ในรูปแบบของห่วงโซ่ โดยทรัพยากรผ่านเข้าสู่กระบวนการเพื่อทำการเปลี่ยนทรัพยากรให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์และ/หรือการบริการ ซึ่งจะกระทำโดยตัวองค์กรธุรกิจเอง เนื่องจากแต่ละกระบวนการหลักจะทำการเพิ่มมูลค่าให้กับผลลัพธ์ที่ได้ ดังนั้นการรวบรวมกระบวนการดังกล่าวสามารถเรียกว่า ห่วงโซ่มูลค่าหรือห่วงโซ่เพิ่มค่า (Value Chain)

ในส่วนของระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะมีความสัมพันธ์กับระบบปฏิบัติงานประการแรกระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบติดตามตรวจสอบ (Monitors) และบันทึก (Records) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ผู้จัดการสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นได้ง่ายและง่ายต่อการดูแลทรัพยากรที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างทันเวลาประการที่สอง ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยให้การรายงานผลการปฏิบัติงานที่มีการกระทำต่อระบบปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและทันต่อการปรับปรุงระบบได้อย่างทันท่วงที

ยกตัวอย่างเช่น ระบบสารสนเทศทางการบัญชีทำการสร้างคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการและรายงานผลการส่งสินค้าของผู้ขายได้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลการศึกษาของ Grant (2003) เกี่ยวกับปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยศึกษาจากลักษณะของธุรกิจ โครงสร้างขององค์กร กลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์ทางระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กรและความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม

Laudon (2002) อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับระบบสารสนเทศว่านับวันจะเพิ่มมากขึ้น ด้านหนึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์ขององค์กร (Business Strategy) กฎระเบียบ (Rules) และกระบวนการทำงาน (Procedures) ส่วนอีกด้านหนึ่งประกอบด้วยซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ฐานข้อมูล (Database) และระบบสื่อสารข้อมูล (Telecommunications) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในส่วนใดส่วนหนึ่งมักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในส่วนอื่นด้วยเสมอ ความสัมพันธ์ระหว่างกันนี้ นับวันจะยิ่งทวีความสำคัญยิ่งขึ้น เมื่อมีการวางแผนสำหรับการจัดการในอนาคตของกิจการในทุก ๆ ด้าน กิจการจำเป็นต้องกำหนดหน้าที่การทำงานของระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกันไปด้วย เพื่อผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น ความสัมพันธ์ดังกล่าว อาจอธิบายได้ว่าระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรบางแห่งในปัจจุบันสามารถดำเนินธุรกิจได้ก็เพราะมีระบบสารสนเทศที่ดี เช่น ธนาคารต่าง ๆ ถ้าระบบสารสนเทศหยุดทำงาน ธนาคารนั้นก็จะต้องหยุดทำงานในทันที องค์กรประกอบที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ พนักงาน โครงสร้างและระเบียบปฏิบัติงาน นโยบาย และขนบธรรมเนียม โดยองค์กรแบบเป็นทางการจะมีโครงสร้างที่แบ่งเป็นหลายระดับและมีผู้เชี่ยวชาญหลายประเภท ซึ่งเป็นการแบ่งพนักงานออกเป็นหลายกลุ่มตามหน้าที่การงานอย่างชัดเจน Laudon ได้แสดงภาพความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสารสนเทศดังกล่าว แสดงได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสารสนเทศ

สมยศ นาวิการ (2544: 125) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใด ๆ ขององค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรค
2. โครงสร้าง (structure) ขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (system) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) ของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยมร่วม (shared value) ของคนในองค์กร

2.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

จากการที่ ชาร์ล บี. วาง (wang Charles B.,1994) ได้รวบรวมประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการบริหารองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งแต่ระดับสูงสุดขององค์กร ทั้งฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ซึ่งขาด

ความรู้ความเข้าใจพื้นฐาน และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแท้จริงมักก่อให้เกิดปัญหาให้แก่องค์กรตามมา โดยที่ผู้บริหารจะเป็นผู้ที่ขับเคลื่อนให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยให้การสนับสนุนด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ผู้บริหารควรมีทัศนคติและให้ความสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศ และสารสนเทศที่ได้จากระบบอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- 2) ผู้บริหารควรมีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) ผู้บริหารควรใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงกลยุทธ์
- 5) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6) ผู้บริหารควรกำหนดขอบเขตความร่วมมือและปรับปรุงโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

และจากการศึกษาผลงานวิจัยในอดีต พบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารสูงสุดถือเป็นตัวแปรสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้มี การจัดระดับของการสนับสนุนจากผู้บริหารไว้ คือ ความเข้าใจบทบาท การร่วมกระตุ้นพนักงาน การสนับสนุนด้านทรัพยากรและความสนใจของผู้ใช้งานขั้นสุดท้าย (Allingham & O'Corner, 1993; Yoon et al, 1995; Choe, 1996; Essex & Magal, 1998)

3. ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

3.1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นการศึกษาความสามารถของระบบสารสนเทศที่จะต้องสนองต่อผู้ใช้งานใน 2 ด้าน คือ ผลลัพธ์ของสารสนเทศที่แสดงออกมา และการตอบสนองของระบบสารสนเทศต่อผู้ใช้งาน (Doll & Torkzadeh, 1988; Yoon et al, 1995; Essex & Magal, 1998)

- ผลลัพธ์ของสารสนเทศที่แสดงออกมา ได้แก่ เนื้อหา ความถูกต้อง รูปแบบ
- การตอบสนองของระบบสารสนเทศต่อผู้ใช้งาน ได้แก่ การทันเวลา ความง่ายในการใช้งานของระบบ

โดยงานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารมิใช่ผู้ปฏิบัติการใช้ระบบสารสนเทศโดยตรง แต่เป็นผู้ใช้ผลลัพธ์ของสารสนเทศที่แสดงออกมา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจใช้เฉพาะตัววัดด้านแรกของคุณภาพของระบบสารสนเทศ อันได้แก่ ผลลัพธ์ที่แสดงออกมา โดยพิจารณาจากคุณภาพของสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ (อุทัยวรรณ จรุงวิภู, 2550: 23-

สารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีค่า (Value) ต่อการตัดสินใจเพราะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทำให้สามารถคาดการณ์ถึงสิ่งต่างๆ ในอนาคตได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น และช่วยลดความไม่แน่นอน (Uncertainty) ให้แก่ผู้ที่ทำการตัดสินใจ โดยทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สารสนเทศจะมีประโยชน์หรือมีค่าต่อผู้ใช้น้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศนั้น ๆ สารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีลักษณะที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) สารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ กล่าวคือจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ใช้จะต้องตัดสินใจ เพราะหากมีสารสนเทศอยู่มากมายแต่ปรากฏว่าไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะตัดสินใจก็ย่อมไม่มีประโยชน์หรือมีค่าต่อผู้ใช้

2. ถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy) สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ เพราะการตัดสินใจขององค์กรจะต้องอาศัยสารสนเทศ ดังนั้นหากสารสนเทศขององค์กรขาดความถูกต้องหรือมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรให้มีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วย แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้องร้อยเปอร์เซ็นต์โดยไม่มีผิดพลาดคลาดเคลื่อนเลยเพราะการจัดหาสารสนเทศที่ถูกต้องร้อยเปอร์เซ็นต์นั้นในบางครั้งอาจจะไม่คุ้มกับเงินหรือเวลาที่เสียไป หรือไม่คุ้มกับประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งนี้เนื่องจากการตัดสินใจบางครั้งอาจไม่มีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่มีความถูกต้องถึงร้อยเปอร์เซ็นต์

3. สมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) กล่าวคือ จะต้องมีการค้นหาสารสนเทศที่สำคัญครบถ้วนเพียงพอในทุกด้านที่จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การมีสารสนเทศที่สมบูรณ์ครบถ้วนจะช่วยให้การตัดสินใจขององค์กรมีความถูกต้องมากขึ้น การขาดสารสนเทศที่สำคัญในบางด้านอาจมีผลทำให้การตัดสินใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้

4. ทันเวลา (Timeliness) นอกจากสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้และสมบูรณ์ครบถ้วนเพียงพอที่จะใช้ในการตัดสินใจแล้ว สารสนเทศจะต้องได้รับมาทันเวลาต่อความต้องการของผู้ใช้อีกด้วย เพราะมิฉะนั้นแล้วสารสนเทศนั้นจะไม่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจแต่อย่างใด

5. แสดงเป็นจำนวนได้ (Quantifiability) สารสนเทศจะมีคุณภาพมากขึ้นหากสารสนเทศนั้นแสดงออกมาในรูปของจำนวนหรือปริมาณหรือตัวเลข ตัวอย่างเช่น “ระดับความพอใจของลูกค้าเป็น 4.5 จากคะแนน 5” ย่อมเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์หรือมีคุณภาพมากกว่าสารสนเทศที่บอกว่า “ลูกค้ามีความพอใจมาก” เป็นต้น

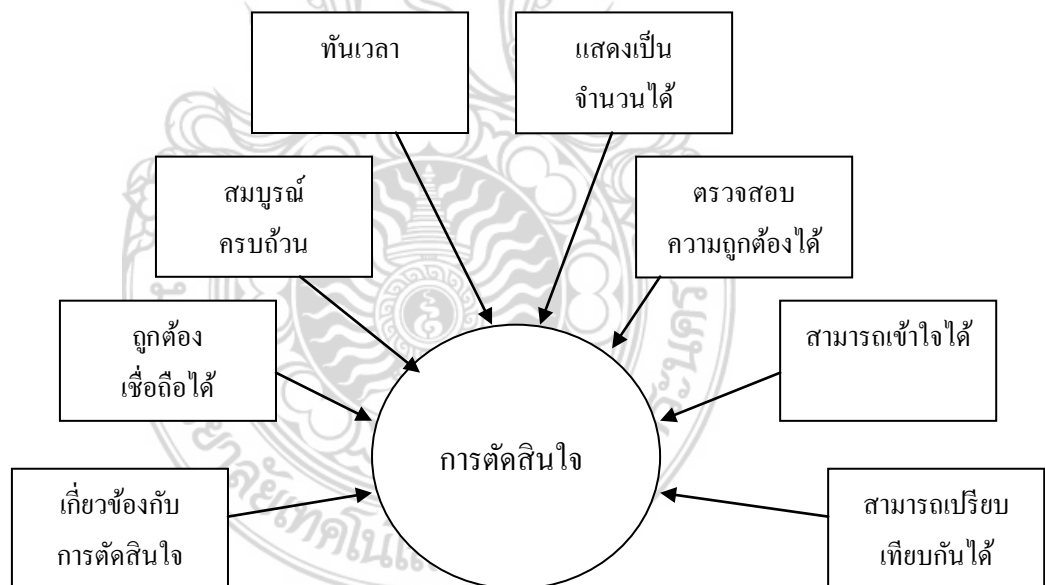
6. ตรวจสอบความถูกต้องได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีควรจะตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องได้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ เพราะในบางกรณีผู้ใช้อาจมีความ

สงสัยในสารสนเทศที่ได้รับมาว่าเหตุใดจึงมีค่าที่สูงหรือต่ำกว่าที่ควรจะเป็นก็อาจต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ

7. สามารถเข้าใจได้ (Understandability) สารสนเทศที่ดีควรจะต้องแสดงอยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ เพราะหากผู้ใช้ไม่เข้าใจสารสนเทศนั้นสารสนเทศดังกล่าวย่อมไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้แต่อย่างใด

8. สามารถเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) สารสนเทศที่ดีควรจะต้องจัดอยู่ในรูปแบบเดียวกันที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ผู้ใช้สามารถทราบถึงผลต่างหรือข้อแตกต่างระหว่างสารสนเทศต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะมีประโยชน์แก่ผู้ใช้ในการตัดสินใจได้มากขึ้น เช่น ในกรณีของงบการเงิน ผู้ใช้งบการเงินควรต้องสามารถเปรียบเทียบงบการเงินของกิจการในรอบระยะเวลาต่าง ๆ ได้ เพื่อจะได้สามารถคาดคะเนถึงแนวโน้มของฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการนั้น นอกจากนี้ผู้ใช้งบการเงินยังควรต้องสามารถเปรียบเทียบงบการเงินของกิจการกับงบการเงินของกิจการอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันได้อีกด้วย ทั้งนี้เพื่อจะได้สามารถวิเคราะห์ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของกิจการได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น

ลักษณะของสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจ (Useful Information) สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 แสดงถึงลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ

(อุทัยวรรณ จรุงวิภู และ สุชาดา สถาวรวงศ์, 2550)

3.2 ลักษณะของปัญหา (Problem Characteristics) ในการรับรู้ปัญหาหรือผลกระทบของปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากของระบบสารสนเทศหรือความซับซ้อนของงาน

สามารถทำได้ใน 2 ลักษณะคือ การพิจารณาตามระดับการบริหารหรือตามการใช้งาน (McKeen et al, 1994) และการพิจารณาตามความซับซ้อนของปัญหา (Yoon et al, 1995)

- การพิจารณาตามระดับการบริหารและสายงานที่รับผิดชอบ เช่น ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานที่ทำงานด้านโปรแกรม พนักงานที่ไม่ได้ทำงานด้านโปรแกรม หรือแบ่งกลุ่มตามการใช้งาน

- การพิจารณาตามความซับซ้อนของปัญหา เช่น ความถี่ของปัญหาที่พบ ขนาดหรือจำนวนงาน ตัวแปรนำเข้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interdependent Variable) ความต้องการผู้เชี่ยวชาญความไม่แน่นอนของข้อมูลนำเข้า (Uncertainty) ความไม่มีเสถียรภาพ (Instability) ความต้องการใช้แรงงาน (Labor Intensive) ปัญหาที่ไม่เป็นโครงสร้าง (Unstructured Problem)

โดยงานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้บริหารงานด้านบัญชี ซึ่งนับว่าสอดคล้องกับแนวทางที่วัดผลด้านแรกได้แก่ สายงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นในการวัดตัวแปรอิสระนั้นผู้วิจัยจึงสนใจใช้เฉพาะตัววัดด้านความซับซ้อนของปัญหา โดยพิจารณาจากความถี่ของปัญหาที่พบ ขนาดหรือจำนวนงานตัวแปรนำเข้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความต้องการผู้เชี่ยวชาญ ความไม่แน่นอนของข้อมูลนำเข้า ปัญหาที่ไม่เป็นโครงสร้าง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Moors และ Yuen (2001) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับ กลยุทธ์ โครงสร้างความเป็นผู้นำ และรูปแบบที่ใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารสนเทศจากระบบบัญชีบริหาร โดยใช้ตัวแบบวงจรชีวิตองค์กรของ Miller และ Friesen โดยมีสมมติฐานในการทดสอบข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ จากบริษัทอุตสาหกรรมเสื้อผ้าและรองเท้า จากผลการศึกษาพบว่าการตระหนักถึงการสื่อสารสนเทศจากระบบบัญชีบริหารสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะการปฏิบัติงานขององค์กรและวงจรชีวิตขององค์กรในแต่ละระยะนอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าเหตุใด ระบบบัญชีบริหาร สามารถช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาที่ดีขึ้น และการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปทิศทางใด ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าการเติบโตเพิ่มขึ้นขององค์กรมาจากการตระหนักถึงการสื่อสารสนเทศจากระบบบัญชีบริหาร การเติบโตขององค์กรในแต่ละระยะมาจากการเลือกเทคนิคทางการบัญชีบริหารในการบริหารงานซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร โดยเทคนิคต่าง ๆ นั้นสามารถอธิบายได้จากระบบบัญชีบริหาร

Choe (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศทางการบัญชีบริหาร การเรียนรู้ขององค์กร และ ผลการดำเนินงานด้านการผลิต การศึกษาครั้งนี้ศึกษาใน

มุมมองของการเรียนรู้อองค์กร ประเภทของสารสนเทศทางบัญชีบริหารที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมให้บรรลุประสิทธิภาพในการผลิต จากการศึกษาได้มีการสำรวจถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรม การใช้สารสนเทศจากบัญชีบริหาร เช่น สารสนเทศเพื่อการวางแผนและการควบคุม และสารสนเทศในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นตัวเงิน และผลการดำเนินงานด้านการผลิตพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการใช้สารสนเทศทางการบัญชีบริหารกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิต

ศิริพร หทัยพันธลักษณ์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศทางการบัญชีบริหาร การเรียนรู้อองค์กร และผลการดำเนินงานด้านการผลิตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่าเทคโนโลยีทางการผลิตที่ก้าวหน้า และกลยุทธ์ด้านการผลิตมีความสัมพันธ์กับปริมาณการใช้สารสนเทศทางการบัญชีบริหารไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีสาระสำคัญ และปริมาณการใช้สารสนเทศทางการบัญชีบริหารกับผลการดำเนินงานทางด้านการผลิตก็มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันเช่นเดียวกัน เมื่อทดสอบต่อไปถึงการเป็นสื่อกลางของสารสนเทศทางการบัญชีบริหารแล้วพบว่าปริมาณการใช้สารสนเทศทางการบัญชีบริหารเป็นสื่อกลางระหว่างความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีการผลิตที่ก้าวหน้า และผลการดำเนินงานด้านการผลิต เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ของการใช้กลยุทธ์ด้านการผลิตและผลการดำเนินงานด้านการผลิต แสดงให้เห็นว่าสารสนเทศทางการบัญชีบริหาร ไม่ว่าจะป็นสารสนเทศในการวางแผนและควบคุม และสารสนเทศที่วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินมีความสำคัญในการช่วยให้องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีและกลยุทธ์ในการผลิตได้ดีมากยิ่งขึ้น อันส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านการผลิตที่ดีมากยิ่งขึ้นด้วย นอกจากนี้การวิจัยนี้ยังมีการศึกษาถึงผลกระทบของการเรียนรู้อองค์กร โดยผลการวิจัยพบว่าการใช้สารสนเทศทางการบัญชีบริหาร โดยเฉพาะสารสนเทศในการวางแผนและควบคุมร่วมกับการเรียนรู้อองค์กรโดยองค์กรควรมีสั่งสนับสนุนการเรียนรู้อองค์กรอันได้แก่ การโต้ตอบและติดต่อสื่อสารกัน และการหมุนเวียนงาน และประสบการณ์ในการทำงานเข้ามาช่วยสนับสนุนจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดการพัฒนาผลการดำเนินงานด้านการผลิตมากขึ้น

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าการใช้กลยุทธ์ด้านการผลิต และวิธีปฏิบัติทางการบัญชีบริหารที่ก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กัน อธิบายได้ว่าเมื่อองค์กรมีการใช้กลยุทธ์ด้านการผลิตมากขึ้น ก็มีความจำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติทางบัญชีที่ก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย นั่นหมายถึงต้องมีการใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพิ่มขึ้นด้วยนั่นเอง แสดงให้เห็นว่าสารสนเทศทางการบัญชีเป็นสิ่งสนับสนุนการดำเนินการขององค์กร ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้บริหารได้ ดังนั้นการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้

วารสารณ์ เหลืองวิสัย (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สารสนเทศทางการบัญชีบริหารกับผลการดำเนินงานขององค์กร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สารสนเทศทางการบัญชีบริหารที่ได้จากการประยุกต์ใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารจำนวน 14 เทคนิค กับผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศทางการบัญชีบริหารจากเทคนิคต้นทุนกระบวนการ/ต้นทุนช่วง การจัดทำงบประมาณ การวิเคราะห์ผลต่างต้นทุนมาตรฐาน การวิเคราะห์งบการเงิน การกำหนดราคาโอนระหว่างส่วนงาน การจัดทำรายงานต้นทุนคุณภาพ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุน ปริมาณ กำไร ทำให้ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มดีขึ้น

ดังนั้นจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าสารสนเทศทางการบัญชีส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในเชิงบวก นั้นหมายถึงสารสนเทศทางการบัญชีมีความสำคัญในการเป็นเครื่องมือช่วยผู้บริหารในด้านการวางแผน การควบคุม การสั่งการ และการตัดสินใจ ตามบทบาทภาระหน้าที่ของผู้บริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปาริฉัตร นามเมือง(2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กร ในมุมมองของผู้บริหารสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำระบบสารสนเทศไปใช้ คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และความพร้อมของเทคโนโลยีของผู้ใช้ แปรผันตามกันกับความสำเร็จ โดยวัดความสำเร็จด้านปริมาณการใช้งาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

จากการทบทวนผลงานวิจัยในอดีต สามารถรวบรวมปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศได้ดังนี้



ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ

| ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ | ลักษณะของผู้ใช้งาน | การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน | ความสามารถของผู้ออกแบบ | ขนาดขององค์กร | การสนับสนุนของผู้บริหาร | ระยะเวลาพัฒนาของ IS | ผลกระทบต่องาน | คุณภาพของ IS | ระบบสนับสนุน | การฝึกอบรม | ความซับซ้อนของระบบ | ความซับซ้อนของงาน | ลักษณะของปัญหา |
|-----------------------------------|--------------------|---------------------------|------------------------|---------------|-------------------------|---------------------|---------------|--------------|--------------|------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Igbaria & Wornley (1992) | X | | | | | | | | | | | | |
| McKeen et al (1194) | | X | | | | | | | | | X | X | |
| Mirani & King (1994) | | | | | | X | X | | X | | | | |
| Steinbart & Accola (1994) | | X | | | | | | | X | | | | |
| Yong (1994) | | X | | | | | | | X | | | | |
| Yoon et al, (1995) | X | X | X | | X | | X | X | X | X | | | X |
| Choe (1996) | | X | X | X | X | X | | | X | | | | |
| McKeen & Guimaraed (1997) | | X | | | | | | | | | X | X | |
| Essex & Magal (1998) | X | | X | | X | | | X | X | | | | |
| Allingham & O'Conner(2001) | X | X | | | X | | | | X | | | | |
| Palanisamy & Sushil (2001) | | X | | | | | | | | | | | |
| Weiyin et al (2001-2002) | X | | | | | | | X | | | | | |
| Somers et al (2003) | X | | | | | | | | | | | | |

ที่มา: รวบรวมโดยคณะผู้วิจัย

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศที่พบมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน รองลงมาคือ ลักษณะของผู้ใช้งาน การสนับสนุนของผู้บริหาร ระบบสนับสนุน การฝึกอบรม ความสามารถของผู้ออกแบบ คุณภาพของ IS ผลกระทบต่องาน ความซับซ้อนของระบบ ความซับซ้อนของงาน ระยะเวลาพัฒนาของ IS ลักษณะของปัญหา และขนาดขององค์กร ตามลำดับ

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรตาม “ประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร” กับตัวแปรอิสระที่กำหนดตัวแปรตามตั้งนั้น จากตารางที่ 2 และการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงนำปัจจัยเฉพาะ ปัจจัยด้าน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ลักษณะของผู้ใช้งาน การสนับสนุนของผู้บริหาร โครงสร้างองค์กร คุณภาพของระบบ และลักษณะของปัญหา มาศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ อาจไม่สัมพันธ์กับการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร แต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบสารสนเทศในแง่ของผู้ใช้ระบบ เช่น การฝึกอบรม ความสามารถของผู้ออกแบบ ความซับซ้อนของระบบงาน โดยที่ผู้บริหารมิได้เป็นผู้ปฏิบัติการใช้ระบบโดยตรง แต่เป็นผู้ใช้ผลลัพธ์จากระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงไม่นำปัจจัยเหล่านั้นเข้ามาศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ

2.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนผลงานวิจัยในอดีต ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมี 3 ด้าน 6 ปัจจัย ได้แก่

ด้านที่ 1 ตัวแปรด้านบุคคล

1. ลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ซึ่งจะวัดผลใน 3 ด้าน (Yoon et al.1995; Essex and Magal, 1998)

- ทศนคติของผู้ใช้
 - ความสนใจและคุณประโยชน์ที่ได้รับ
- ความคาดหวัง ของผู้ใช้
 - ความต้องการก่อนใช้งาน
- ความรู้ความสามารถของผู้ใช้
 - การศึกษาและประสบการณ์ทำงานด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี

2. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน เป็นการแบ่งระดับของการมีส่วนร่วม (Degree of Involvement) ซึ่งจะวัดผลใน 9 ด้าน (Steinbart and Accola, 1994)

- การร่วมริเริ่มระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- การร่วมวางวัตถุประสงค์
- การร่วมกำหนดความต้องการ
- การร่วมตรวจสอบความถูกต้อง
- การร่วมกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูล
- การร่วมกำหนดการไหลของงาน
- การร่วมพัฒนาข้อมูลส่งออก

- การร่วมพัฒนาข้อมูลนำเข้า

ด้านที่ 2 ตัวแปรด้านองค์กร

3. การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะวัดผลใน 5 ด้าน (Yoon et al,1995 and Choe, 1996)

- ความเข้าใจในบทบาท
- การร่วมกระตุ้นพนักงาน
- การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร
- ความสนใจผู้ใช้งานขั้นสุดท้าย

4. โครงสร้างองค์กร ซึ่งจะวัดผลใน 4 ด้าน (Choe, 1996)

- ระดับชั้น สายการบังคับบัญชา
- การแบ่งฝ่ายงาน แผนกงาน
- การรายงานอย่างเป็นทางการ
- การออกแบบระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร

ด้านที่ 3 ตัวแปรด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี

5. คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งจะวัดผลใน 8 ด้าน (อุทัยวรรณ จรุงวิภู และสุชาดา สถาวรวงศ์, 2550)

- เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance)
- ถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy)
- สมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)
- ทันเวลา (Timeliness)
- แสดงเป็นจำนวนได้ (Quantifiability)
- ตรวจสอบความถูกต้องได้ (Verifiability)
- สามารถเข้าใจได้ (Understandability)
- สามารถเปรียบเทียบกันได้ (Comparability)

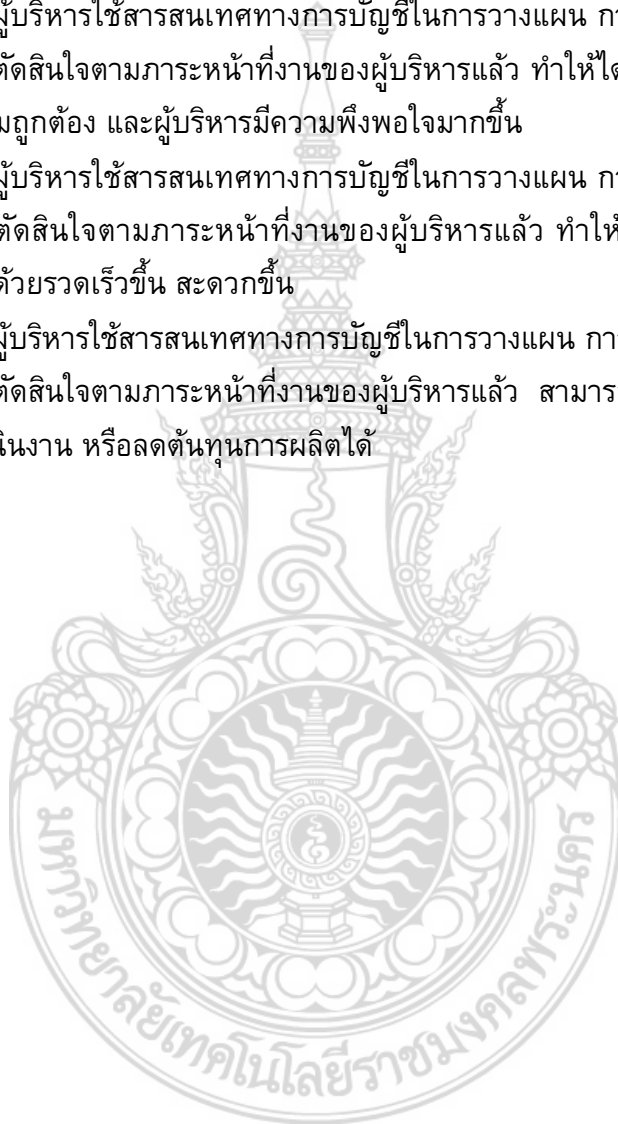
6. ลักษณะของปัญหา ซึ่งจะวัดผลใน 4 ด้าน (Yoon et al,1995)

- ขนาดหรือจำนวนงาน
- ตัวแปรนำเข้าที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน
- ความต้องการผู้เชี่ยวชาญ
- ปัญหาที่ไม่เป็นโครงสร้าง

ตัวแปรตาม คือ ผลชี้วัดความมีประสิทธิภาพในการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสรุปการวัดประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารโดยจะวัดประสิทธิภาพจาก 3 แง่มุมในหน้าที่งานของผู้บริหาร ได้แก่

- 1) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว ทำให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่ดีขึ้น มีความถูกต้อง และผู้บริหารมีความพึงพอใจมากขึ้น
- 2) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว ทำให้ผู้บริหารทำงานตามภาระงานด้วยรวดเร็วขึ้น สะดวกขึ้น
- 3) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือลดต้นทุนการผลิตได้



บทที่ 3

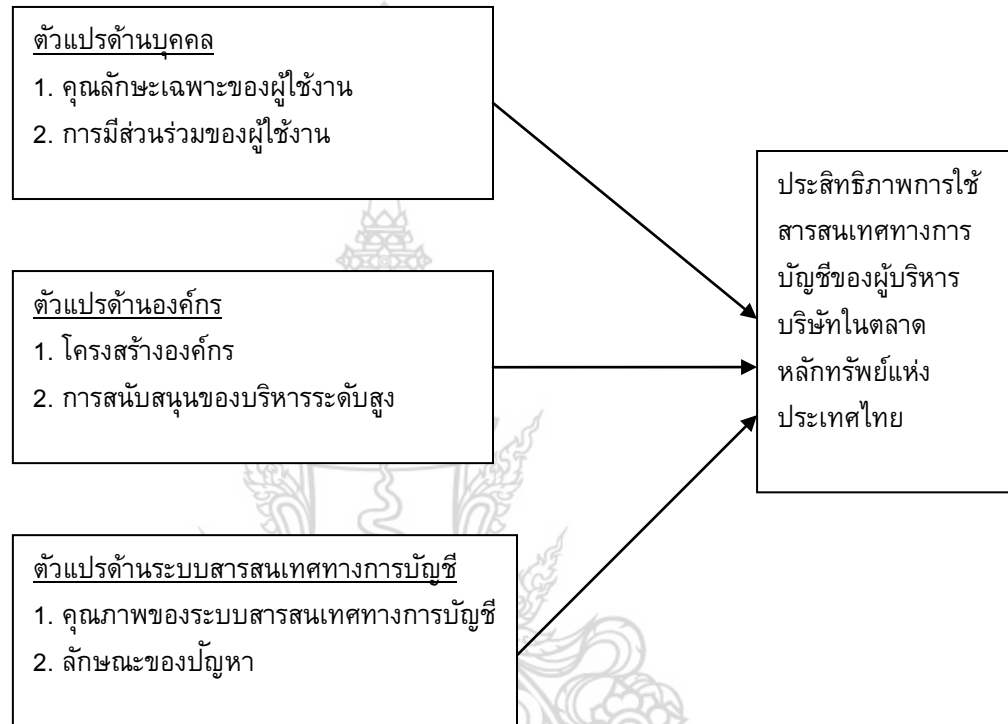
กรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

จากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสร้างเป็นรูปแบบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังแผนภาพที่ 8 จากแผนภาพแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 3 ด้าน 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน โครงสร้างขององค์การ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง คุณภาพของระบบสารสนเทศ และลักษณะของปัญหา



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



**แผนภาพที่ 8 : รูปแบบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี
ของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**

คำจำกัดความ

คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ และความคาดหวังที่มีต่อระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารที่เป็นผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชี

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน หมายถึง การที่ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชีได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการริเริ่มวางระบบสารสนเทศทางการบัญชี กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดความต้องการ การกำหนดรูปแบบของสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศทางการบัญชี

โครงสร้างองค์กร หมายถึง ระดับชั้น สายการบังคับบัญชา การแบ่งฝ่ายงาน และช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ตลอดจนระบบงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง หมายถึง การที่ผู้บริหารในระดับสูงเห็นไปกว่า ผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรนั้น ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของสารสนเทศทางการบัญชี และให้การสนับสนุนกระบวนการเกิดขึ้นของสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ สนับสนุนด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร การฝึกอบรม และสร้างเสริมแรงจูงใจให้แก่บุคลากร เป็นต้น

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณลักษณะ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ถูกต้องเชื่อถือได้ ครบถ้วน ทันเวลา แสดงเป็นจำนวนได้ ตรวจสอบได้ เข้าใจได้ และสามารถเปรียบเทียบได้

ลักษณะของปัญหา หมายถึง ลักษณะความยากง่ายของปัญหา ความยุ่งยากความซับซ้อนของงาน จำนวนงาน ความไม่แน่นอนของข้อมูลนำเข้า ปัญหาที่ไม่มีโครงสร้างในการตัดสินใจ และปัญหาที่ไม่มีรูปแบบการตัดสินใจที่แน่นอน

ประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายถึง

- 1) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว ทำให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่ดีขึ้น มีความถูกต้อง และผู้บริหารมีความพึงพอใจมากขึ้น
- 2) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว ทำให้ผู้บริหารทำงานตามภาระงานด้วยรวดเร็วขึ้น สะดวกขึ้น
- 3) เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจตามภาระหน้าที่งานของผู้บริหารแล้ว สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือลดต้นทุนการผลิตได้

สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานกับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

สารสนเทศทางการบัญชีที่ได้มาจากการประมวลผลของระบบสารสนเทศนั้นจะมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้นเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งมักขึ้นอยู่กับผู้ที่นำสารสนเทศนั้นไปใช้ เพราะความสามารถของผู้ใช้ในเรื่องของเชาว์ปัญญา ความรู้ความสามารถเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคล ความสามารถหมายถึง ความชำนาญที่มีอยู่ ส่วนเชาว์ปัญญาได้แก่ แนวโน้ม หรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ในแต่ละคน มนุษย์มีความสามารถและเชาว์ปัญญาแตกต่างกัน มีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาด้วยตนเอง

และสะสมประสบการณ์เป็นทุนทรัพย์ส่วนตัวต่างกัน จึงทำให้ความสามารถในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย และจากการศึกษาของ Yoon และคณะ พบว่าคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน (User Characteristics) ที่สำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้นประกอบด้วย ทักษะคติของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ ความคาดหวังของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ และความรู้ความสามารถของผู้ใช้งาน จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานกับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

ลักษณะของสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี คุณลักษณะหนึ่งคือ ต้องเป็นสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้ในที่นี้คือผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานของผู้บริหารอันได้แก่ การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีจึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ ซึ่งหากผู้บริหารเข้าไปมีส่วนร่วมในการออกแบบและวางระบบสารสนเทศทางการบัญชีย่อมส่งผลให้สารสนเทศที่ได้รับนั้นตรงกับความต้องการใช้งานของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารควรเข้าไปมีส่วนร่วมตั้งแต่การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมของกิจการและกิจกรรมภายใน เช่น การค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญของกิจการ เป็นต้น การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ ระบุว่าผู้บริหารจะต้องทำการตัดสินใจอะไรบ้าง และวิเคราะห์การตัดสินใจแต่ละเรื่องในรูปของความต้องการสารสนเทศ หลังจากได้มีการกำหนดความต้องการสารสนเทศแล้ว จะมีการพิจารณาว่าจะต้องมีรายงานอะไรบ้าง พิจารณาฐานข้อมูล วิธีการประมวลผล และข้อมูลเข้า ความต้องการเหล่านี้จะนำไปพิจารณาความต้องการอุปกรณ์ของระบบและความต้องการทรัพยากรอื่นของระบบ (อุทัยวรรณ จรุงวิภู และสุชาติ สดาวรรณ, 2550) ดังนั้นจะพบว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมในการออกแบบและวางระบบของผู้ใช้นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพตลอดจนสารสนเทศที่ได้จากระบบนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในทุกส่วนงาน จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 : การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย

การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง กับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูง เช่น ประธานบริษัท กรรมการผู้จัดการ เป็นต้น เป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ รวมถึงวางแผนกลยุทธ์และแผนระยะยาวขององค์กร ซึ่งหากผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญของสารสนเทศทางการบัญชีและสนับสนุนงานด้านระบบ

สารสนเทศทางการบัญชีอย่างเต็มที่แล้ว ผู้บริหารระดับกลาง ระดับล่างก็จะให้การสนับสนุน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันนำมาสู่การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร และกระบวนการส่งผลถึงพนักงานผู้ปฏิบัติเกิดทัศนคติที่ดีต่องานระบบสารสนเทศทางการบัญชี (ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษภภาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย, 2549: 30) เมื่อบุคลากรทุกระดับเข้าใจ บทบาทของตนเอง ระบบสามารถสร้างสรรค์สารสนเทศที่มีคุณภาพให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งผู้บริหาร สามารถนำสารสนเทศไปใช้ในภาระหน้าที่งานของผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 : การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย

โครงสร้างองค์กรกับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

โครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการของสมาชิกในองค์กร โครงสร้างองค์กรจะแสดงถึงการแบ่งภาระหน้าที่ให้แก่สมาชิก รวมถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ช่องทางในการติดต่อสั่งการ รายงาน และการควบคุม ซึ่ง โครงสร้างขององค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) ความซับซ้อนทางโครงสร้าง (Complexity) ในแง่ของการแบ่งหน้าที่ตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจะมีผลต่อจำนวนลำดับขั้นของการบังคับบัญชาการกระจายหน่วยงานตามแนวนอน (horizontal differentiation) ตาม แนวตั้ง (Vertical differentiation) หรือตามภูมิภาค (geographical หรือ spatial differentiations) 2) ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ (Formalization) หมายถึง มาตรฐาน ระเบียบ กฎข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีมากหรือน้อยตามแต่ลักษณะของ องค์กร และ 3) การรวมอำนาจ (Centralization) เป็นการพิจารณาถึงจุดที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ บางครั้งอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะรวมอยู่ที่ตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเท่านั้น แล้วจึงสั่งการลงมาตามสายการบังคับบัญชา อันถือเป็นการรวมอำนาจการตัดสินใจ ในทาง ตรงกันข้ามเรื่องบางเรื่องได้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ลดหลั่นกันลงมาให้กับบุคคลระดับล่าง ตัดสินใจแทนได้ เรียกว่า เป็นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (อัมพร ชำรงลักษณะ, 2551: 14) ดังนั้นเมื่อโครงสร้างองค์กรมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะองค์กรและการบริหาร ก็ ย่อมเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การใช้นวัตกรรมสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารเกิดประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นจึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 4 : โครงสร้างองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย

คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

ในอดีตการบริหารธุรกิจจะประสบผลสำเร็จหรือไม่จะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเป็นสำคัญ กล่าวคือถ้าคนใดสามารถวางแผนได้ดี ก็จะทำให้การบริหารกิจการนั้นสัมฤทธิ์ผลได้ แต่ในปัจจุบันเมื่อธุรกิจมีการแข่งขันมากขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว คุณภาพของการบริหารและความมั่งคั่งขององค์กรนั้นจึงขึ้นอยู่กับระบบมากกว่าตัวบุคคล ดังนั้นการบริหารสมัยใหม่จะให้ความสำคัญกับระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศมากขึ้น เพราะหากกิจการใดมีระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีกว่าก็จะทำให้สามารถให้ข้อมูลในการตัดสินใจที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งจะส่งผลให้กิจการนั้นสามารถอยู่รอดได้ ภายใต้ภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง (อุทัยวรรณ จรุงวิภู และสุชาติดา สถาวรวงศ์, 2550: 22) ดังนั้นระบบสารสนเทศทางการบัญชี จึงทำหน้าที่เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการให้ข้อมูล สำหรับใช้ในกระบวนการตัดสินใจ ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การเลือกวิธีการแก้ปัญหา การเก็บข้อมูล และการแก้ไขปัญหา ซึ่งในการตัดสินใจของผู้บริหารนั้นต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ครบถ้วน ทันเวลา เข้าใจได้ และตรวจสอบความถูกต้องได้ ดังนั้นหากระบบสารสนเทศทางการบัญชีไม่สามารถผลิตสารสนเทศที่มีลักษณะเชิงคุณภาพเหล่านี้ให้กับผู้บริหารได้ นั้นย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารต่อภาระงานด้านต่าง ๆ (Romney, 1997: 48) อันนำมาสู่การดำเนินงานที่ห่างไกลเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 : คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย

ลักษณะของปัญหากับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

ผู้บริหารทุกระดับมีโอกาสที่จะเผชิญกับปัญหาที่ต้องตัดสินใจทุกประเภททั้งประเภทมีโครงสร้าง ไม่มีโครงสร้าง และกึ่งมีโครงสร้าง อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่าระดับวางแผนกลยุทธ์ สำหรับผู้บริหารระดับสูง มักจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจประเภทที่ไม่มีโครงสร้างมากที่สุด ส่วนระดับควบคุมการจัดการสำหรับผู้บริหารระดับกลาง มักจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจประเภทกึ่งมีโครงสร้าง ในขณะที่ระดับควบคุมการปฏิบัติการสำหรับผู้บริหารระดับต้น มักจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้ตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับสูงด้านงานบัญชีขององค์กร อันได้แก่ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี โดยเมื่อพิจารณาภาพรวมของทั้งโครงสร้างองค์กรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์นั้น นับว่าผู้อำนวยการบัญชีเป็นผู้บริหารระดับกลางของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารหน่วยงานหรือฝ่ายของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดเอาไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ นำเอานโยบายของผู้บริหารระดับสูง

มาปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ เวลาส่วนใหญ่ของผู้บริหารระดับกลางจะใช้ในการควบคุมการจัดการ (Management Control) และการวางแผนกลยุทธ์ (Tactical) ผู้บริหารระดับกลางจึงต้องการสารสนเทศที่จะมาช่วยในการควบคุม โดยต้องการรายงานที่มีการเปรียบเทียบระหว่างงบประมาณที่วางไว้ (Budget) กับผลงานที่เกิดขึ้นจริง (Actual) เพื่อจะดูว่ามีผลต่างหรือสิ่งผิดปกติหรือไม่ หากพบว่ามีผลต่างที่ไม่เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ซึ่งเป็นผลต่างที่ไม่น่าพอใจก็จะได้พิจารณาวิเคราะห์หาสาเหตุของผลต่างนั้นและหาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป ดังนั้นลักษณะปัญหาที่ผู้บริหารระดับกลางต้องพิจารณาตัดสินใจนั้นมีทั้งแบบมีรูปแบบการตัดสินใจที่แน่นอนแล้ว กับแบบไม่มีรูปแบบในการตัดสินใจที่แน่นอน ซึ่งต้องใช้ทั้งสารสนเทศในปัจจุบัน อดีต และอนาคต ผนวกกับความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หากปัญหาที่ผู้บริหารประสบนั้นเป็นปัญหาที่มีลักษณะพื้นฐานทั่วไป ผู้บริหารสามารถใช้รูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ตัดสินใจได้ทันที แต่หากผู้บริหารประสบปัญหาที่มีลักษณะซับซ้อน ไม่มีโครงสร้างในการตัดสินใจช่วย นั้นย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาดังกล่าว

สมมติฐานที่ 6 : ลักษณะของปัญหาส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศไทย



บทที่ 4

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS For Windows

4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง โครงสร้างองค์กร คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และ ลักษณะของปัญหา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บข้อมูล

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ผู้บริหารระดับกลางของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดในส่วนงานด้านการบัญชี มีจำนวนทั้งสิ้น 539 บริษัท โดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้แบ่งออกเป็น 27 หมวดธุรกิจ ดังนี้ (ข้อมูล ณ 2 มีนาคม 2553)

- 1) กระดาษและวัสดุการพิมพ์
- 2) การท่องเที่ยวและสันทนาการ
- 3) การแพทย์
- 4) ขนส่งและโลจิสติกส์
- 5) ของใช้ในครัวเรือนและสำนักงาน
- 6) ของใช้ส่วนตัวและเวชภัณฑ์
- 7) เงินทุนและหลักทรัพย์
- 8) ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
- 9) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 10) ธนาคาร
- 11) ธุรกิจการเกษตร

- 12) ธุรกิจขนาดกลาง
- 13) บรรจุกัมภ์
- 14) บริการเฉพาะกิจ
- 15) ประกันภัยและประกันชีวิต
- 16) ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์
- 17) พลังงานและสาธารณูปโภค
- 18) พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
- 19) พาณิชยกรรม
- 20) แฟชั่น
- 21) ยานยนต์
- 22) วัสดุก่อสร้าง
- 23) สื่อและสิ่งพิมพ์
- 24) เหมืองแร่
- 25) อาหารและเครื่องดื่ม
- 26) วัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักร
- 27) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์
- 28) อื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลางของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานด้านการบัญชี ซึ่งได้แก่ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี หรือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

ขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Sampling โดยประชากรทั้งหมด 539 บริษัท แบ่งตามอุตสาหกรรมได้ทั้งหมด 27 หมวดธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดโดยใช้สูตรการคำนวณหาตัวอย่างประชากรของยามานะ (Yamany, 1973) ด้วยความเชื่อมั่น 95% หรือยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ซึ่งเมื่อแทนค่าในสูตรจะต้องใช้ตัวอย่างทั้งหมด 235 บริษัท ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างทั้งหมด 250 บริษัท

$$\text{ขนาดตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}{1 + (\text{จำนวนประชากรทั้งหมด} * \text{ขอบเขตของความผิดพลาด}^2)}$$

*หมายเหตุ จำนวนประชากรทั้งหมดเท่ากับ 539 บริษัท

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Quota Sampling โดยกำหนดจำนวนบริษัทที่จะเก็บข้อมูลจากแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling โดยใช้วิธีการจับฉลากเพื่อให้ได้บริษัทที่เป็นตัวแทนในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| หมวดธุรกิจ | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|--------------------------------|---------|---------------|
| กระดาษและวัสดุการพิมพ์ | 2 | 1 |
| การท่องเที่ยวและสหนาการ | 14 | 6 |
| การแพทย์ | 13 | 6 |
| ขนส่งและโลจิสติกส์ | 15 | 7 |
| ของใช้ในครัวเรือนและสำนักงาน | 11 | 5 |
| ของใช้ส่วนตัวและเวชภัณฑ์ | 6 | 3 |
| เงินทุนและหลักทรัพย์ | 32 | 15 |
| ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ | 11 | 6 |
| เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | 27 | 12 |
| ธนาคาร | 12 | 6 |
| ธุรกิจการเกษตร | 18 | 8 |
| ธุรกิจขนาดกลาง | 60 | 28 |
| บรรจุภัณฑ์ | 13 | 6 |
| บริการเฉพาะกิจ | 3 | 2 |
| ประกันภัยและประกันชีวิต | 17 | 7 |
| ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ | 12 | 5 |
| พลังงานและสาธารณูปโภค | 25 | 12 |
| พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ | 61 | 27 |
| พาณิชย์ | 14 | 7 |
| แฟชั่น | 24 | 11 |
| ยานยนต์ | 20 | 9 |

| หมวดธุรกิจ | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|-----------------------------------|---------|---------------|
| วัสดุก่อสร้าง | 31 | 14 |
| สื่อและสิ่งพิมพ์ | 24 | 12 |
| วัสดุอุตสาหกรรมและ เครื่องจักร | 23 | 11 |
| เหมืองแร่ | 2 | 1 |
| อาหารและเครื่องดื่ม | 23 | 11 |
| กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ | 26 | 12 |
| รวม | 539 | 250 |

แบบสอบถามจะถูกจัดส่งไปยังผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี หรือผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบงานด้านบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ตามรายชื่อบริษัทที่สุ่มตัวอย่างได้จากขั้นตอนที่ 4

ทั้งนี้เนื่องจากอัตราการตอบกลับแบบสอบถามมีน้อย งานวิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับประชากรที่เหลือทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 289 บริษัท ซึ่งเท่ากับว่างานวิจัยนี้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมดจำนวน 539 บริษัท

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้รวบรวมจากเอกสารงานวิจัยและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย โดยหลังจากจัดทำแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วแบบสอบถามดังกล่าวถูกนำไปทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pre-test) เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนจัดส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่คัดเลือกในกลุ่มตัวอย่างข้างต้น

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ จึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ และปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา จึงแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวกที่ 1)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน คำถามในส่วนนี้มี 6 ข้อ และ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ หุนจดทะเบียน ลักษณะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คำถามในส่วนนี้มี 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ โดยกำหนดเป็นคำถามที่จะสะท้อนถึงตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศ

ทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ใช้งาน การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง โครงสร้างองค์กร คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และลักษณะของปัญหา ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีทั้งหมดจำนวน 33 ข้อ ดังนี้

| ปัจจัย | จำนวนข้อ คำถาม | ข้อคำถาม ที่ |
|----------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) | 6 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) | 5 | 7, 8, 9, 10, 11 |
| โครงสร้างองค์กร | 4 | 12, 13, 14, 15 |
| การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | 4 | 16, 17, 18, 19 |
| คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี | 7 | 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 |
| ลักษณะของปัญหา | 5 | 29, 30, 31, 32, 33 |

การตอบคำถามเป็นการเลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ หรือมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นการวัดข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรอิสระ การตอบคำถามเป็นการเลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ หรือมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีทั้งหมดจำนวน 7 ข้อ

4.4 การประเมินความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือ

แบบสอบถามดังกล่าวข้างต้นถูกจัดส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับความครอบคลุมของเนื้อหา ลำดับของคำถาม ความเข้าใจในคำถามและความง่ายต่อการตอบคำถามในแบบสอบถามก่อนนำออกใช้จริง หลังจากแก้ไขแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น

4.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่

ส่วนที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics Analysis) หนึ่งงานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการจัดกลุ่มปัจจัยคือ คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน, การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน, การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง, โครงสร้างองค์กร, คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และลักษณะของปัญหา ทั้งนี้เพื่อพิจารณาว่าในแต่ละปัจจัยประกอบด้วยตัววัดใดบ้างซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

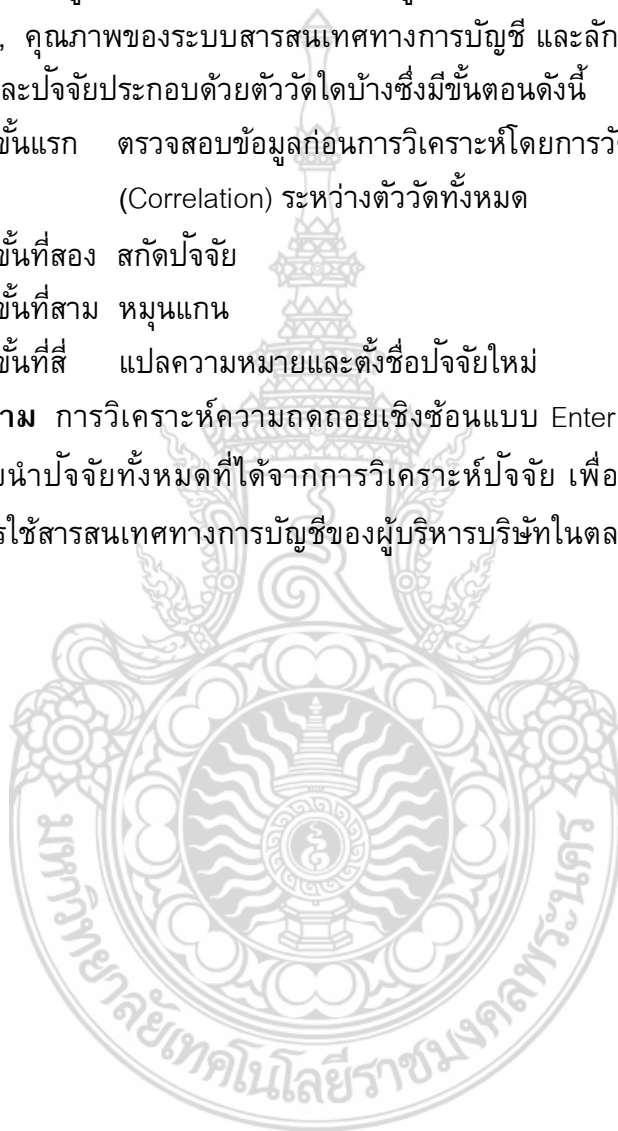
ขั้นแรก ตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โดยการวัดค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัววัดทั้งหมด

ขั้นที่สอง สกัดปัจจัย

ขั้นที่สาม หมุนแกน

ขั้นที่สี่ แปลความหมายและตั้งชื่อปัจจัยใหม่

ส่วนที่สาม การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนแบบ Enter (Multiple Regression Analysis) โดยนำปัจจัยทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะเป็นการรายงานผลการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติและความเชื่อถือได้ของตัวแปรในงานวิจัย ซึ่งการทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัยทำโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Descriptive Statistic Analysis)

ผลการทดสอบทางสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 91 ชุด พบว่าข้อมูลมีการกระจายในลักษณะปกติ (รายละเอียดดังภาคผนวกที่ 4) สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 67% มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี 39.60% สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท 53.8% สาขาวิชาการบัญชี 64% โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี 26.4% มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปี 19.8% บริษัทที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นอุตสาหกรรมพัฒนาสังหาริมทรัพย์ และอุตสาหกรรมยานยนต์ 7.7% รองลงมาคืออุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท 44% โดยบริษัทเหล่านั้นมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ 100% และนำมาใช้กับส่วนงานทั้งองค์กร 41.8% โดยส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม SAP และ ORACLE ในอัตรา 15.4% เท่ากัน ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 49.5% (ภาคผนวกที่ 2)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics Analysis)

งานวิจัยนี้จัดกลุ่มปัจจัยโดยใช้สถิติแบบการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และจากการตรวจสอบข้อมูลในขั้นแรกโดยการวัดค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัววัดทั้งหมด พบว่าตัววัดที่ใช้วัดตัวแปรเดียวกันส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เกินกว่า 0.30 (Barbara and Linda, 1996) (รายละเอียดดังภาคผนวกที่ 8) และขั้นที่สองทำการสกัดปัจจัยแบบ Principle Component Analysis โดยหมุนแกนด้วยวิธี Varimax เพื่อเปลี่ยนตำแหน่งของข้อมูลตัววัดให้สัมพันธ์กับปัจจัย ซึ่งหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกปัจจัย คือ ต้องมีค่า Eigen Value มากกว่า 1 และตัววัดในแต่ละ

ปัจจัยจะต้องมีค่า Factor Loading มากกว่า 0.50 (Hair,2538) นอกจากนี้ค่าการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแต่ละปัจจัยให้ค่า Reliability หรือค่า Cronbach's Alpha จะต้องมีความมากกว่า 0.5

ผลของการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ทำให้จัดตัววัดจาก 33 ตัว (รายละเอียดตั้งภาคผนวกที่ 6) คงเหลือตัววัดทั้งสิ้น 24 ตัว (รายละเอียดตั้งภาคผนวกที่ 7) กล่าวคือตัววัดในแต่ละปัจจัยที่ถูกตัดออกเนื่องมาจากตัววัดนั้นมีค่า Factor Loading น้อยกว่า 0.5 และตัววัดบางตัวเป็นตัววัดที่แสดงถึงปัจจัยซึ่งมีแค่เพียง 1 คำถาม ซึ่งไม่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยถูกตัดออกจากการวิเคราะห์สถิติในขั้นต่อไป

จากการวิเคราะห์ตัววัดที่คงเหลืออยู่ 24 ตัว ดังกล่าวส่งผลให้ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน 2) ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง 3) ปัจจัยลักษณะของปัญหา 4) ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี 5) ปัจจัยความซับซ้อนของระบบ 6) ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมด (Total Variance Explained) คิดเป็นร้อยละ 70.193 และปัจจัยทั้ง 6 มีค่า Eigen Value มากกว่า 1 โดยมีค่า 6.412 3.536 2.324 1.935 1.457 และ 1.181 ตามลำดับ

งานวิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha และจากการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ของแต่ละตัววัดที่ประกอบกันในปัจจัยนั้นให้ค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.5 เท่ากับ 0.895 , 0.888, 0.791, 0.770, 0.173 และ 0.574 ตามลำดับของปัจจัยข้างต้น (ภาคผนวกที่ 7) ซึ่งถือว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาของปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยลักษณะของปัญหา ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) มีความเชื่อถือได้ ส่วนตัวแปรในปัจจัยความซับซ้อนของระบบมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างน้อย จึงพิจารณาตัดออก ดังนั้นคงเหลือปัจจัยเพื่อหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามจำนวน 5 ปัจจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยกับตัวแปรตามด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis)

เมื่อนำปัจจัยทั้ง 5 ข้างต้นมาหาความสัมพันธ์กับตัวแปรประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) แบบ Enter ค่าสถิติจากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระกำหนดตัวแปรตามหรือประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญ $p = .05$ ($F_{5,85} = 11.177$) (ดังตารางที่ 3) เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดแต่ละตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ตัวแปรการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ตัวแปรลักษณะของปัญหา และตัวแปรคุณลักษณะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p = 0.00$ (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 : Regression model

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|--------|---------|
| Regression | 6.649 | 5 | 1.330 | 11.177 | .000(a) |
| Residual | 10.112 | 85 | .119 | | |
| Total | 16.761 | 90 | | | |

* $p < 0.05$

ตารางที่ 4 : Coefficients

| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 4.013 | .036 | | 110.974 | .000 |
| การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) | .078 | .036 | .181 | 2.149 | .034 |
| การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | .159 | .036 | .368 | 4.369 | .000 |
| ลักษณะของปัญหา | .145 | .036 | .337 | 3.998 | .000 |
| คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี | .143 | .036 | .332 | 3.935 | .000 |
| ทัศนคติของผู้ใช้งาน | .031 | .036 | .071 | .842 | .402 |

*p < 0.05

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน

ตัวแปรการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้อีสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ระดับ $p = 0.034$ ซึ่งสอดคล้องตามผลงานการวิจัยของ Delone(1988), Allingham & O'Corner(1992), McKeen(1994), Yoon et al(1995), Choe(1996), McKeen(1997) และ Palanisamy and Sushil(2001) ซึ่งพบว่าหากผู้ใช้งานในระบบสารสนเทศมีบทบาทในการมีส่วนร่วมริเริ่มระบบ ร่วมวางวัตถุประสงค์ของระบบ ร่วมกำหนดความต้องการ ร่วมตรวจสอบความถูกต้องของความต้องการ ร่วมกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูล ร่วมกำหนดการไหลของงาน ร่วมพัฒนาข้อมูลนำเข้า ร่วมพัฒนาข้อมูลส่งออก และร่วมกำหนดการใช้งานและการเข้าถึงระบบ ย่อมเกิดการรับรู้ การเรียนรู้ การจูงใจแก่ผู้ใช้ระบบ และส่งผลให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับระบบสารสนเทศ อันนำมาซึ่งการใช้อีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้ใช้หมายถึงผู้บริหารงานบัญชี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้อีสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

ตัวแปรการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ระดับ $p = 0.000$ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Allingham and O'Corner (1993), Yoon et al (1995), Choe (1996) และ Essex and Magal (1998) ที่ว่าผู้บริหารระดับสูงที่สุดถือเป็นตัวแปรสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ อันประกอบด้วย ความเข้าใจบทบาท การร่วมกระตุ้นพนักงาน การสนับสนุนด้านทรัพยากร และความสนใจ ใส่ใจกับผลงานขั้นสุดท้าย ซึ่งเมื่อผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายให้ความสนใจสนับสนุนระบบสารสนเทศทางการบัญชี ย่อมทำให้ผู้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเกิดความตื่นตัว เกิดขวัญกำลังใจ และตระหนักถึงความสำคัญของงานและกระบวนการที่ตนเองรับผิดชอบ อันนำมาสู่ประสิทธิภาพในการใช้สารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ลักษณะของปัญหา

ตัวแปรลักษณะของปัญหาส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ระดับ $p = 0.000$ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yoon, 1995 ที่ว่าปัญหาที่ไม่เป็นโครงสร้าง ความถี่ ขนาดของปัญหา และตัวแปรที่นำเข้ามาความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศ ซึ่งผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีถือว่าเป็นผู้บริหารระดับกลางในบริษัทมหาชน โดยที่พลพฐ ปวีรณ และสุภาพร เริงเยี่ยม ได้กล่าวไว้ว่าผู้บริหารระดับกลางจะมีรูปแบบการตัดสินใจแบบกึ่งแน่นอนกึ่งไม่แน่นอน มักเป็นการตัดสินใจเพื่อควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นให้เป็นไปตามแผน เช่น องค์กรมีนโยบายที่จะนำสินค้าออกสู่ตลาดโลกต้นปีหน้าโดยเริ่มจากการเปิดเว็บไซต์ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีต้องพิจารณาทรัพยากรที่มีอยู่ว่าจะสามารถขยายฐานการผลิตเพิ่มได้หรือไม่ หาแหล่งทุนจากที่ใด สภาพคล่องปัจจุบันฐานะการเงินของบริษัท การตัดสินใจในลักษณะนี้ไม่ได้เกิดขึ้นประจำวัน มักจะเป็นการวางแผนล่วงหน้าหนึ่งถึงสามปี หรือบางครั้งผู้บริหารอาจต้องตัดสินใจกับปัญหาที่ไม่โครงสร้าง หรือปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนแบบปัจจุบันทันที ซึ่งความยากง่าย ความซับซ้อน ความใหม่ของปัญหาย่อมส่งผลต่อคุณภาพของการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม และสั่งการของผู้บริหาร โดยสอดคล้องกับแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอว่าลักษณะของปัญหาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใด ๆ ขององค์กร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ความซับซ้อนของปัญหาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศ

ตัวแปรคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ระดับ $p = 0.000$ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yoon, 1995 ซึ่งพบว่าคุณลักษณะของผู้ใช้งานที่สำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้นประกอบด้วยทัศนคติของผู้ใช้งาน ความคาดหวังของผู้ใช้งาน และความรู้ความสามารถของผู้ใช้งาน ซึ่งในขั้นของการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) พบว่าคุณลักษณะทัศนคติของผู้ใช้งานถูกนำไปตั้งเป็นปัจจัยใหม่ซึ่งคงเหลือคุณลักษณะความคาดหวัง และคุณลักษณะความรู้ความสามารถของผู้ใช้อยู่ในปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งานและคุณภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่ง Yoon พบว่าเมื่อผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความคาดหวังต่อระบบ มักแสดงออกมาในรูปความต้องการก่อนการใช้งานหรือก่อนมีระบบนั้น ๆ ส่วนความรู้ความสามารถนั้น มาจากการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถด้านระบบสารสนเทศ ดังนั้นหากผู้บริหารมีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีความรู้ด้านการบัญชี มีประสบการณ์ด้านงานบัญชีและการบริหารงาน ประกอบกับการมีระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพ สามารถให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ถูกต้องเชื่อถือได้ สมบูรณ์ครบถ้วน ทันเวลา แสดงเป็นจำนวนได้ ตรวจสอบความถูกต้องได้ และสามารถเปรียบเทียบกันได้ ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร)

ตัวแปรทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Yoon และคณะ (1995) ที่กล่าวว่าทัศนคติของผู้ใช้งานมีผลต่อผลสำเร็จในการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) อาจอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารงานด้านบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งบริษัทเหล่านี้มักสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารงานด้านบัญชีอันได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี และผู้จัดการฝ่ายบัญชี ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ทำงานสูง โดยเมื่อพิจารณาจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับสูงด้านงานบัญชี คือผู้จัดการฝ่ายบัญชี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี มีประสบการณ์ทำงานเป็นผู้บริหารด้านงานบัญชี 10 ปี และมีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านงานบัญชีและการใช้สารสนเทศทางการบัญชีเป็นอย่างดี ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีและ

มั่นคงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งทัศนคติของผู้บริหารนั้น จึงอาจไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร โดยเพื่อพิจารณาแนวคิดของ Baron และ Byrne , 1987 ที่ว่าทัศนคติหมายถึง กลุ่มของความรู้สึกที่มั่นคง ความเชื่อ ความโน้มเอียงของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะบุคคลจะแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ (เรืองศักดิ์ พร้อมเพรียงชัย, 2540) ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพร้อมทั้งด้านคุณวุฒิและวิวุฒิ หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีสูง ย่อมตระหนักถึงประโยชน์ของสารสนเทศทางการบัญชีเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี มั่นคง และไม่หวั่นไหว ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

โครงสร้างองค์การ

ตัวแปรโครงสร้างองค์การถูกขจัดจากการวิเคราะห์สถิติในขั้นการวิเคราะห์ปัจจัย เนื่องจากค่า Factor Loading น้อยกว่า 0.5 นอกจากนี้ตัววัดบางตัวของโครงสร้างองค์การกลายเป็นสมาชิกของปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ตัวแปรโครงสร้างองค์การในแบบสอบถาม ยังไม่สามารถวัดค่าตัวแปรโครงสร้างองค์การได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นโครงสร้างองค์การจึงอาจไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ความซับซ้อนของระบบ

ตัวแปรความซับซ้อนของระบบถูกพิจารณาตัดออกในขั้นการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ เนื่องจากค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ของแต่ละตัววัดที่ประกอบกันในปัจจัยนั้นให้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.173 ซึ่งถือว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีความเชื่อถือได้ค่อนข้างน้อยจึงพิจารณาตัดออก ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าตัววัดแต่ละตัวที่ประกอบกันในปัจจัยความซับซ้อนของระบบในแบบสอบถามยังไม่สามารถวัดค่าตัวแปรความซับซ้อนของระบบได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นความซับซ้อนของระบบจึงอาจไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การหาความสัมพันธ์ของข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลจากการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลประชากรศาสตร์ด้วยตารางไขว้ (Crossbabs) แสดงในภาคผนวกที่ 9 ตารางที่ 1-3 มีดังนี้

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรม SAP และ ORACLE ในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ซึ่งโปรแกรมทั้งสองนี้เป็นโปรแกรมประเภทวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprises resource planning-ERP) แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่มักนิยมใช้โปรแกรม ERP ตอบสนองการใช้งานทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้พบว่าร้อยละ 51.60 ใช้โปรแกรมอื่น ๆ ซึ่งพัฒนาขึ้นในองค์กรภายในองค์กร และพบว่าธุรกิจประเภทของใช้ในครัวเรือนและสำนักงาน ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ ธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และธุรกิจธนาคาร ธุรกิจการเกษตร มีการใช้ทั้งโปรแกรมเฉพาะงานด้านบัญชี และโปรแกรมประเภท ERP และในงานวิจัยนี้พบว่าธุรกิจขนาดกลางใช้โปรแกรมเฉพาะงานบัญชีเท่านั้น

ผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.44 ซึ่งจากงานวิจัยนี้พบว่าผู้ใช้โปรแกรมประเภท ERP จะมีระดับความพึงพอใจในช่วงปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 27.47 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ใช้โปรแกรมเฉพาะงานด้านบัญชีมีระดับความพึงพอใจในช่วง น้อย ปานกลาง และมาก โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 8.79 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้โปรแกรมกับงานบัญชีและด้านอื่น ๆ แต่ไม่ได้ใช้ทั้งองค์กร มีระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมอยู่ทุกระดับ ตั้งแต่ น้อยที่สุด จนถึง มากที่สุด โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 20.88 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชีส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.32 ซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการใช้อยู่ทุกช่วงระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด จนถึงมากที่สุด ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีอยู่ในช่วง ปานกลาง มาก และมากที่สุด ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.15 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ระบบสารสนเทศ และการเงิน การธนาคาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีอยู่ในระดับมาก และสาขาวิชาการตลาด สถิติ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ และคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 6

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลจากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยลักษณะของปัญหา ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในขณะที่ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้ใช้งานหมายถึงผู้บริหารงานด้านบัญชี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หนึ่งตัวแปรโครงสร้างองค์การถูกขจัดจากการวิเคราะห์สถิติในขั้นการวิเคราะห์ปัจจัย และตัววัดบางตัวของโครงสร้างองค์การกลายเป็นสมาชิกของปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ตัวแปรโครงสร้างองค์การในแบบสอบถาม ยังไม่สามารถวัดค่าตัวแปรโครงสร้างองค์การได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ตัวแปรความซับซ้อนของระบบถูกพิจารณาตัดออกในขั้นการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ เนื่องจากค่าความเที่ยงของเครื่องมือของแต่ละตัววัดที่ประกอบกันในปัจจัยนั้นให้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.173 ซึ่งถือว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีความเชื่อถือได้ค่อนข้างน้อยจึงพิจารณาตัดออก ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าตัววัดแต่ละตัวที่ประกอบกันในปัจจัยความซับซ้อนของระบบในแบบสอบถามยังไม่สามารถวัดค่าตัวแปรความซับซ้อนของระบบได้อย่างเหมาะสม จึงอาจทำให้ปัจจัยโครงสร้างองค์การ และปัจจัยความซับซ้อนของระบบไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ผลจากการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลประชากรศาสตร์ด้วยตารางไขว้ (Crossbabs) พบว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรม SAP และ ORACLE ซึ่งโปรแกรมทั้งสองนี้เป็นโปรแกรมประเภทวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprises resource planning-ERP) แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่มักนิยมใช้โปรแกรม ERP ตอบสนองการใช้งานทั่วทั้งองค์กร และพบว่าส่วนใหญ่จะพัฒนาโปรแกรมขึ้นใช้เองภายในองค์กร และพบว่าผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีส่วนใหญ่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นผู้มีความรู้ความ

เข้าใจและตระหนักถึงบทบาทความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร (Stakeholders)

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ตทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลของการวิจัยได้ดังนี้

จากการที่ตัวแปรทัศนคติของผู้ใช้งานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ตทางการบัญชีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยที่นิยามของงานวิจัยนี้ ผู้ใช้งานหมายถึงผู้บริหารงานด้านบัญชี จึงอาจอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารงานด้านบัญชี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งบริษัทเหล่านี้มักสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารงานด้านบัญชีอันได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี และผู้จัดการฝ่ายบัญชี ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ทำงานสูง โดยเมื่อพิจารณาจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับสูงด้านงานบัญชี คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี มีประสบการณ์ทำงานเป็นผู้บริหารด้านงานบัญชี 10 ปี ขึ้นไป และมีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านงานบัญชีและการใช้อินเทอร์เน็ตทางการบัญชีเป็นอย่างดี ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีและมั่นคงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งทัศนคติของผู้บริหารนั้น จึงอาจไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ตทางการบัญชีของผู้บริหาร โดยเพื่อพิจารณาแนวคิดของ Baron และ Byrne , 1987 ที่ว่าทัศนคติหมายถึง กลุ่มของความรู้สึกที่มั่นคง ความเชื่อ ความโน้มเอียงของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ ทัศนคติหมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะบุคคลจะแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ (เรื่องศักดิ์ พร้อมเพรียงชัย, 2540) ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพร้อมทั้งด้านคุณวุฒิและวัยวุฒิ หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีสูง ย่อมตระหนักถึงประโยชน์ของสารสนเทศทางการบัญชีเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดี มั่นคง และไม่หวั่นไหว ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ตทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประโยชน์ของงานวิจัย

ผลของการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ลักษณะของปัญหา และ คุณลักษณะของผู้ใช้งานและคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้นผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างและสนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร ช่วยทำให้แต่ละองค์กรที่มีเครื่องมืออยู่แล้ว สามารถใช้เครื่องมือที่ตนเองมีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือ องค์กรต่างๆ ที่มีระบบสารสนเทศทางการบัญชีแล้ว เมื่อต้องการให้สารสนเทศที่ได้จากระบบถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สามารถพิจารณากำหนดปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยมีข้อจำกัดดังนี้ ข้อจำกัดแรกคือ งานวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลในส่วนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า มีขนาดของอุตสาหกรรมใหญ่ทุนจดทะเบียนสูง มีข้อมูลทางบัญชีมาก มีระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นรูปแบบกว่าบริษัทที่ไม่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งอาจส่งผลให้ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารแตกต่างกัน ผลของการวิจัยจึงมีอาจนำไปใช้กับบริษัทนอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้

งานวิจัยต่อเนื่อง

ผลจากงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงงานวิจัยต่อเนื่องดังนี้

ประการแรก สำหรับผู้สนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร สามารถทำวิจัยโดยขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมจากบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัททั่วไปที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

นอกจากนี้อาจเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารงานด้านบัญชี เป็นผู้บริหารงานอื่นภายในองค์กรที่ใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารงาน เช่น ผู้อำนวยการฝ่ายผลิต ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด เป็นต้น เพื่อทราบถึงผลการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีในมุมมองของผู้บริหารงานส่วนงานอื่นนอกเหนือจากผู้บริหารงานด้านบัญชี ซึ่งอาจได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกัน เนื่องจากบริหารแต่ละส่วนงานต่างมีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และทัศนคติแตกต่างกัน

ประการที่สอง ผู้สนใจอาจทำการศึกษาว่า เมื่อผู้บริหารใช้สารสนเทศทางการบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว องค์กรจะได้รับประโยชน์อย่างไร อาจเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานขององค์กร .



ภาคผนวก





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร
ของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี

ส่วนที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

ความหมาย

“ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems)”

หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงินให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ ซึ่งสารสนเทศทางการบัญชีที่ได้จากระบบ เช่นงบกำไรขาดทุน งบดุล งบกระแสเงินสด เป็นต้น

“ประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร (Efficiency of the Accounting Information Using of the Executive)”

หมายถึง การใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารเพื่อการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ทันท่วงที และความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

“การตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาแบบที่ไม่มีโครงสร้าง (Un-structured Problem)”

หมายถึง การตัดสินใจในเรื่องสำคัญซึ่งมักจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ไม่มีวิธีการแก้ไขที่แน่นอน การตัดสินใจลักษณะนี้ไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การวางแผนระยะยาวขององค์กร การจัดตั้งโรงงานผลิตแห่งใหม่ การตัดสินใจว่ากิจการสมควรจะนำสินค้าออกสู่ตลาดโลกหรือไม่ เป็นต้น

“ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems- DSS)”

หมายถึง ระบบสารสนเทศที่มุ่งเน้นการเสนอข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเฉพาะกิจสำหรับปัญหาที่มีความไม่แน่นอนระดับสูง โดยมีความสามารถจัดทำแบบจำลองการตัดสินใจ (Decision Model) ในการนำเสนอผลลัพธ์ของทางเลือกต่าง ๆ ว่าถ้าตัดสินใจทำอย่างนี้ ผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างหน้าหมายเลขข้อ หรือกรอกข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุปัจจุบัน

- 1) 21-30 ปี 3) 41-50 ปี
 2) 31-40 ปี 4) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 4) สูงกว่าปริญญาโท

4. สาขาวิชาที่สำเร็จศึกษา.....

5. ตำแหน่งปัจจุบัน

- 1) ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี 2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
 3) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี 4) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี
 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี

7. องค์กรของท่านประกอบธุรกิจในหมวดธุรกิจใด

- 1) กระดาษและวัสดุการพิมพ์ 2) การท่องเที่ยวและสันทนาการ
 3) การแพทย์ 4) ขนส่งและโลจิสติกส์
 5) ของใช้ในครัวเรือนและสำนักงาน 6) ของใช้ส่วนตัวและเวชภัณฑ์
 7) เงินทุนและหลักทรัพย์ 8) ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
 9) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 10) ธนาคาร
 11) ธุรกิจการเกษตร 12) ธุรกิจขนาดกลาง
 13) บรรจภัณฑ์ 14) บริการเฉพาะกิจ
 15) ประกันภัยและประกันชีวิต 16) ปีโตรเคมีและเคมีภัณฑ์
 17) พลังงานและสาธารณูปโภค 18) พัฒนาอสังหาริมทรัพย์
 19) พาณิชย 20) แพชั่น
 21) ยานยนต์ 22) วัสดุก่อสร้าง
 23) สื่อและสิ่งพิมพ์ 24) เหมืองแร่
 25) อาหารและเครื่องดื่ม 26) วัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักร
 27) กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 28) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. องค์กรของท่านมีทุนจดทะเบียนอยู่ในช่วงใด

- 1) ตั้งแต่ 5 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท
- 2) มากกว่า 100 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท
- 3) มากกว่า 500 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท
- 4) มากกว่า 1,000 ล้านบาท

9. บริษัทของท่านมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในงานบัญชีหรือไม่

- 1) มีการนำมาใช้ 2) ไม่มีการนำมาใช้ (กรุณาข้ามไปตอบส่วนที่ 2)

10. บริษัทของท่านใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีกับส่วนงานใดบ้าง

- 1) เฉพาะงานทางด้านบัญชี 2) ใช้ทั้งองค์กร (ERP)
- 3) ใช้กับงานด้านบัญชีและงานด้านอื่น ๆ แต่ไม่ได้ใช้ทั้งองค์กร

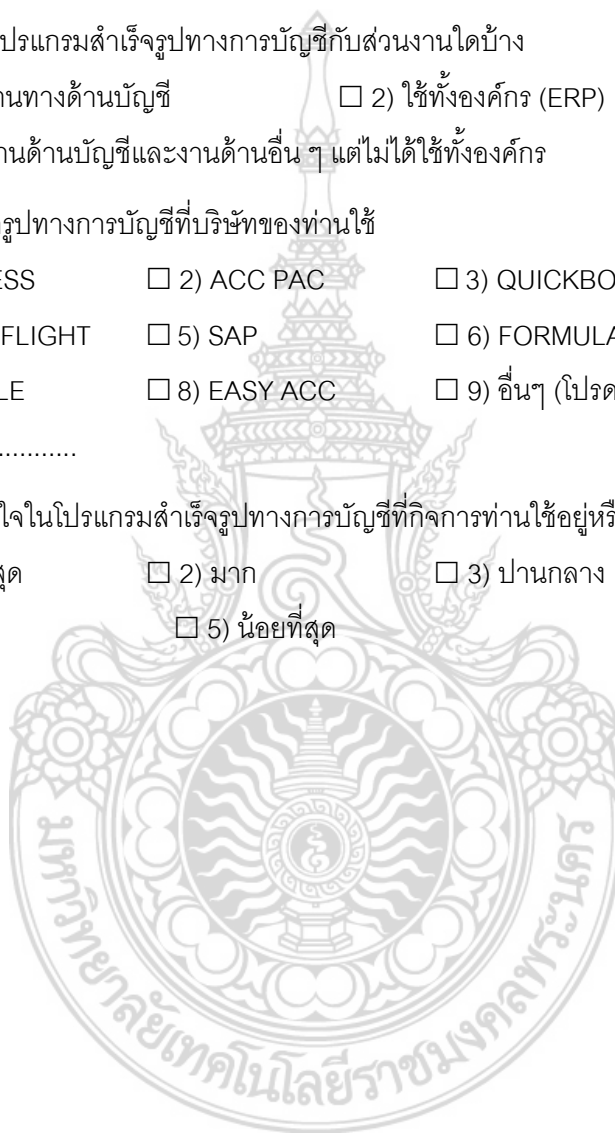
11. ชื่อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่บริษัทของท่านใช้

- 1) EXPRESS 2) ACC PAC 3) QUICKBOOK
- 4) AUTO FLIGHT 5) SAP 6) FORMULA
- 7) ORACLE 8) EASY ACC 9) อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

12. ท่านมีความพึงพอใจในโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่กิจการท่านใช้อยู่หรือไม่

- 1) มากที่สุด 2) มาก 3) ปานกลาง
- 4) น้อย 5) น้อยที่สุด



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชี
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| รายละเอียด | ระดับคะแนน | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|---------|------|------------|--|
| | (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด) | | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| <p>คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร)</p> <p>1. ท่านมีความสนใจในระบบสารสนเทศทางการบัญชี</p> <p>2. สารสนเทศทางการบัญชีมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานของท่านดีขึ้น</p> <p>3. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้</p> <p>4. ท่านมีประสบการณ์ทำงานด้านงานบัญชีมาก่อน จนเกิดความรู้ความเชี่ยวชาญ</p> <p>5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางการบัญชีเพื่อการบริหารงาน</p> <p>6. ท่านต้องการพัฒนารูปแบบการใช้ข้อมูลทางบัญชีด้วยตัวท่านเอง เช่น ระบบรายงาน เป็นต้น</p> | | | | | | |
| <p>การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน(ผู้บริหาร)</p> <p>7. ท่านมีส่วนร่วมในการริเริ่มวางระบบสารสนเทศทางการบัญชี</p> <p>8. ท่านมีส่วนร่วมในขั้นตอนการกำหนดความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชี เช่น รูปแบบของรายงานที่ต้องการ เป็นต้น</p> <p>9. ท่านมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลที่สำคัญเข้าไปในระบบ เช่น การตรวจสอบความถูกต้อง และทดสอบข้อมูล การเลือกวิธีที่เหมาะสมต่อการใช้งาน เป็นต้น</p> <p>10. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้า และแหล่งที่มาของข้อมูล หรือร่วมกำหนดการไหลหรือเคลื่อนไหวของงาน</p> <p>11. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดระบบการควบคุมการใช้งาน เช่น การเข้าถึงข้อมูล และกำหนดผู้ใช้งาน</p> | | | | | | |
| <p>โครงสร้างองค์กร</p> <p>12. โครงสร้างองค์กรของท่านเป็นตัวกำหนดว่าข้อมูลสารสนเทศไหลไปทิศทางใดบ้าง</p> <p>13. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะไหลไปตามทิศทางของสายการบังคับบัญชาตามความรับผิดชอบในหน้าที่งาน</p> | | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับคะแนน | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|---------|------|------------|--|
| | (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด) | | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| <p align="center">โครงสร้างองค์กร (ต่อ)</p> <p>14. ในการปฏิบัติงาน ท่านติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานตามโครงสร้างองค์กร</p> <p>15. ระบบงานในองค์กรมีส่วนช่วยให้ท่านได้รับสารสนเทศทางการบัญชีที่ถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลา</p> | | | | | | |
| <p align="center">การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง</p> <p>16. ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี</p> <p>17. ผู้บริหารสื่อสารให้พนักงานเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพได้</p> <p>18. ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนทรัพยากร เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร สำหรับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี</p> <p>19. ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น</p> | | | | | | |
| <p align="center">คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี</p> <p>20. สารสนเทศทางการบัญชีที่ท่านได้รับตรงกับความต้องการใช้งาน</p> <p>21. ท่านคิดว่าสารสนเทศที่ท่านใช้มีความถูกต้องระดับใด</p> <p>22. หากท่านได้รับสารสนเทศทางการบัญชีที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกด้าน จะทำให้การตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>23. ท่านเห็นว่าสารสนเทศทางการบัญชีจะมีประโยชน์มากขึ้นหากสามารถแสดงออกมาในรูปของจำนวนได้ เช่น “ปีนี้มียอดขายสูงกว่าปีก่อน 80%” แทนการรายงานว่า “ปีนี้มียอดขายสูงกว่าปีก่อนมาก”</p> <p>24. ท่านคิดว่าการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งไม่จำเป็น</p> <p>25. ท่านต้องทำความเข้าใจกับสารสนเทศทางการบัญชีที่ท่านได้รับมาก่อนเสมอ จึงจะนำไปประกอบการตัดสินใจหรือใช้งานใด ๆ</p> | | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับคะแนน | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|---------|------|------------|--|
| | (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด) | | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (ต่อ) 26. หากสารสนเทศทางการบัญชีแสดงอยู่ในรูปแบบที่เปรียบเทียบกันได้ เช่น ผลการดำเนินงานของปีนี้กับปีที่ผ่านมา หรือ กำไรส่วนเกินของธุรกิจ ท่านกับคู่แข่ง จะทำให้ท่านได้รับประโยชน์ เพื่อนำไป ประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น | | | | | | |
| 27. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความยุ่งยากซับซ้อนเป็นปัญหาแก่ผู้ใช้ | | | | | | |
| 28. ท่านคิดว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสามารถช่วยพนักงานบัญชีในการทำงาน และเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ได้ อย่างสะดวก | | | | | | |
| ลักษณะของปัญหา 29. การใช้ข้อมูลทางการบัญชีอย่างเดียวไม่เพียงพอหากปัญหาที่ท่านพบเป็นปัญหาที่มีผลกระทบกว้าง เช่น การตัดสินใจว่าจะยกเลิกส่วนงานผลิต เป็นต้น 30. การตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ (Strategies) ขององค์กรนั้น จำเป็นต้องใช้ข้อมูลภายนอกร่วมด้วยกับการใช้สารสนเทศทางการบัญชี เช่น นโยบายรัฐบาล คู่แข่งขัน สภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น 31. ท่านมักประสบปัญหาการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาแบบที่ไม่มีโครงสร้าง 32. ท่านต้องการระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 33. ท่านต้องตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาแบบไม่มีโครงสร้างอยู่บ่อยครั้ง | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| รายละเอียด | ระดับคะแนน | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|---------|------|------------|---------------|
| | (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด) | | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร | | | | | | |
| 1. สารสนเทศทางการบัญชีที่ท่านใช้มีความถูกต้อง | ถูกต้อง | | | | | ไม่ถูกต้อง |
| 2. สารสนเทศทางการบัญชีช่วยท่านให้วางแผนงานได้ดีขึ้น | ดี | | | | | ไม่ดี |
| 3. เมื่อท่านตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยนำสารสนเทศทางการบัญชีเป็นเครื่องมือช่วย ท่านมักพึงพอใจกับผลลัพธ์ที่ได้ | พอใจ | | | | | ไม่พอใจ |
| 4. การสั่งการใด ๆ ท่านจะรู้สึกมั่นใจมากขึ้นเมื่อมีสารสนเทศทางการบัญชีเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจนั้น | มั่นใจ | | | | | ไม่มั่นใจ |
| 5. สารสนเทศทางการบัญชีช่วยลดระยะเวลาในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจของท่าน | ลดระยะเวลา | | | | | ไม่ลดระยะเวลา |
| 6. สารสนเทศทางการบัญชีช่วยลดต้นทุนในการปฏิบัติงานได้ | ลดต้นทุน | | | | | ไม่ลดต้นทุน |
| 7. ท่านคิดว่าสารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับให้ประโยชน์คุ้มค่างับต้นทุนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้สารสนเทศนั้น | คุ้มค่า | | | | | ไม่คุ้มค่า |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวกที่ 2

เปอร์เซ็นต์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

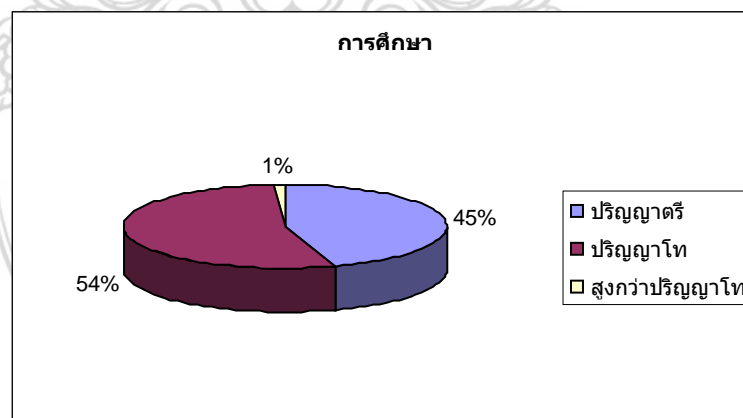
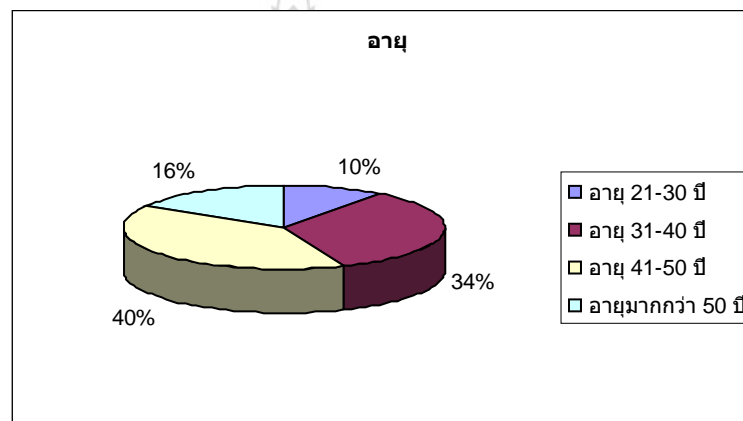
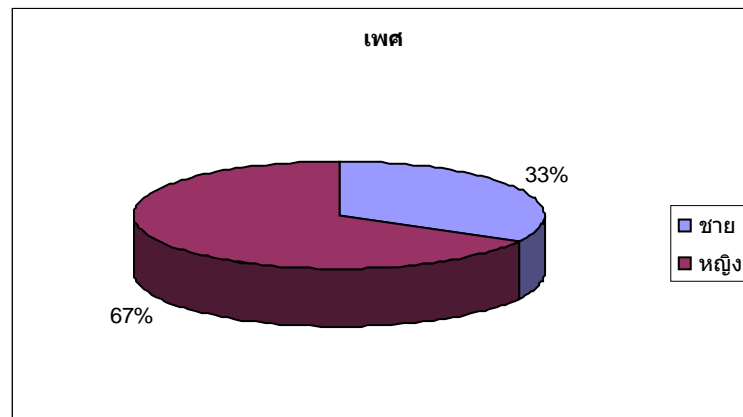
| รายการ | ร้อยละ |
|---------------------------------------------|--------|
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม | |
| เพศ | |
| ชาย | 33 |
| หญิง | 67 |
| อายุ | |
| 21-30 ปี | 9.9 |
| 31-40 ปี | 34.1 |
| 41-50 ปี | 39.6 |
| 50 ปีขึ้นไป | 16.5 |
| ระดับการศึกษา | |
| ปริญญาตรี | 45.1 |
| ปริญญาโท | 53.8 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 1.1 |
| สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา | |
| สาขาการบัญชี | 64 |
| บริหารธุรกิจ | 22 |
| วิศวกรรม | 4 |
| ระบบสารสนเทศ | 3 |
| การเงินการธนาคาร | 2 |
| การตลาด | 1 |
| สถิติ | 1 |
| เศรษฐศาสตร์ | 1 |
| นิติศาสตร์ | 1 |
| คอมพิวเตอร์ | 1 |

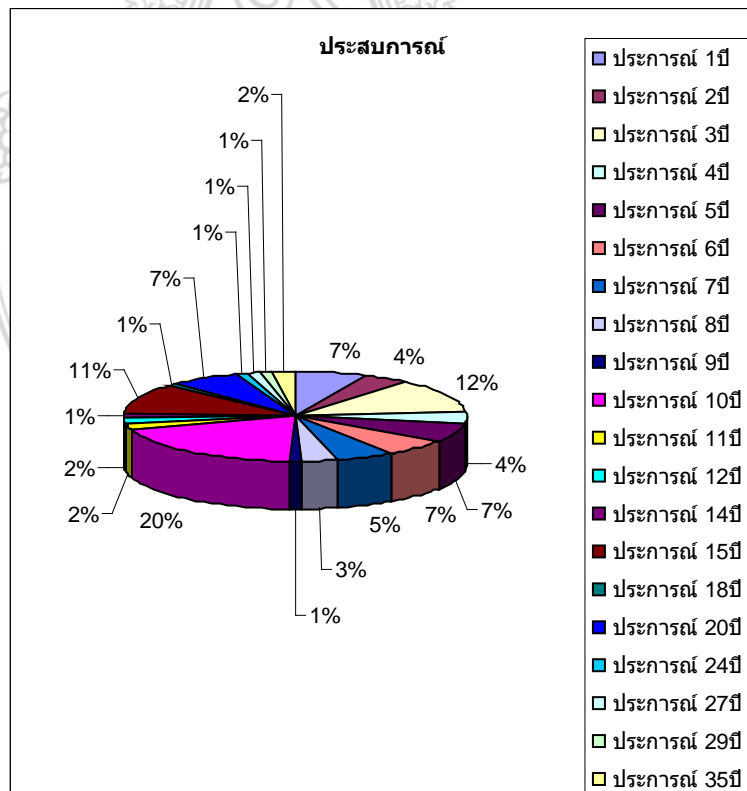
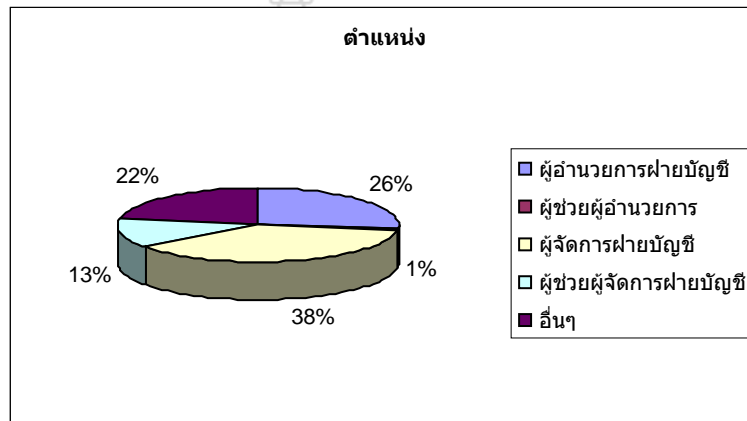
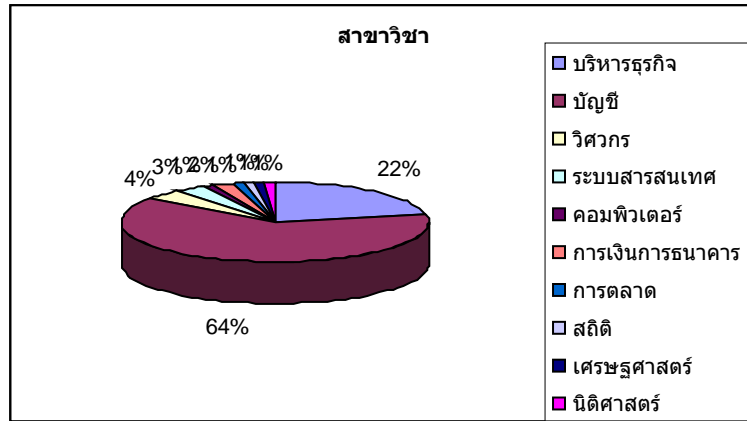
| รายการ | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ตำแหน่งงานปัจจุบัน | |
| ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี | 26.4 |
| ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี | 1.1 |
| ผู้จัดการฝ่ายบัญชี | 37.4 |
| ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี | 13.2 |
| ตำแหน่งงานอื่น เช่น เจ้าหน้าที่อาวุโส, ผู้จัดการกองทุนรวม, senior Managers, IT Specialist และ chief financial | 22 |
| ประสบการณ์การทำงาน | |
| 1 ปี | 6.6 |
| 2 ปี | 4.4 |
| 3 ปี | 12.1 |
| 4 ปี | 4.4 |
| 5 ปี | 6.6 |
| 6 ปี | 6.6 |
| 7 ปี | 5.5 |
| 8 ปี | 3.3 |
| 9 ปี | 1.1 |
| 10 ปี | 19.8 |
| 11 ปี | 2.2 |
| 12 ปี | 2.2 |
| 14 ปี | 1.1 |
| 15 ปี | 11 |
| 18 ปี | 1.1 |
| 20 ปี | 6.6 |
| 24 ปี | 1.1 |
| 27 ปี | 1.1 |
| 29 ปี | 1.1 |
| 35 ปี | 2.2 |

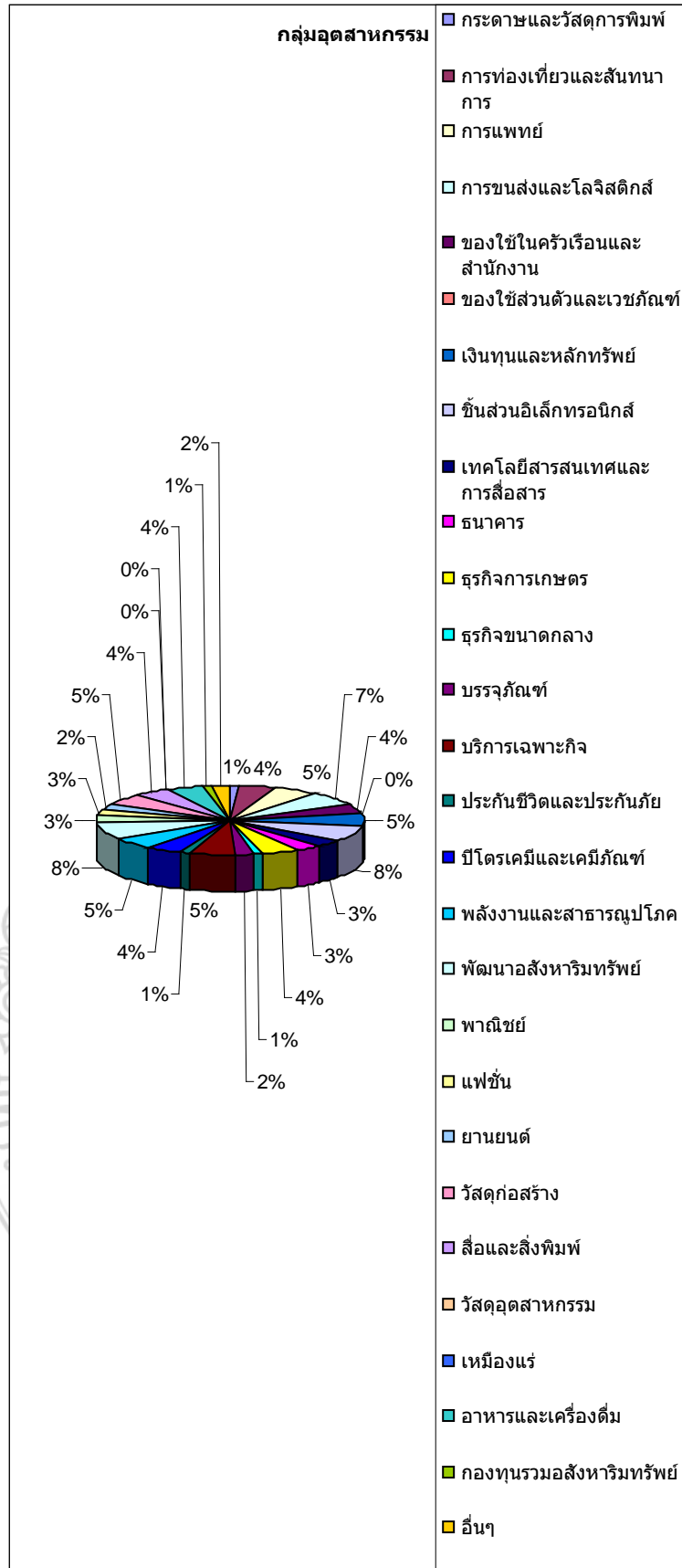
| รายการ | ร้อยละ |
|-------------------------------------------|--------|
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ | |
| กลุ่มอุตสาหกรรม | |
| กระดาษและวัสดุการพิมพ์ | 1.1 |
| การท่องเที่ยวและสันทนาการ | 3.3 |
| การแพทย์ | 5.5 |
| ขนส่งและโลจิสติกส์ | 6.6 |
| ของใช้ในครัวเรือนและสำนักงาน | 3.3 |
| ของใช้ส่วนตัวและเวชภัณฑ์ | 5 |
| เงินทุนและหลักทรัพย์ | 4.4 |
| ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ | 6.6 |
| เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | 3.3 |
| ธนาคาร | 3.3 |
| ธุรกิจการเกษตร | 4.4 |
| ธุรกิจขนาดกลาง | 1.1 |
| บรรจุภัณฑ์ | 2.2 |
| บริการเฉพาะกิจ | 3.3 |
| ประกันภัยและประกันชีวิต | 1.1 |
| ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ | 5.5 |
| พลังงานและสาธารณูปโภค | 4.3 |
| พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ | 7.7 |
| พาณิชย์ | 1.1 |
| แฟชั่น | 2.2 |
| ยานยนต์ | 7.7 |
| วัสดุก่อสร้าง | 2.2 |
| สื่อและสิ่งพิมพ์ | 4.4 |
| วัสดุอุตสาหกรรมและเครื่องจักร | 2.2 |
| เหมืองแร่ | 1.1 |
| อาหารและเครื่องดื่ม | 4.4 |
| กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ | 2.7 |

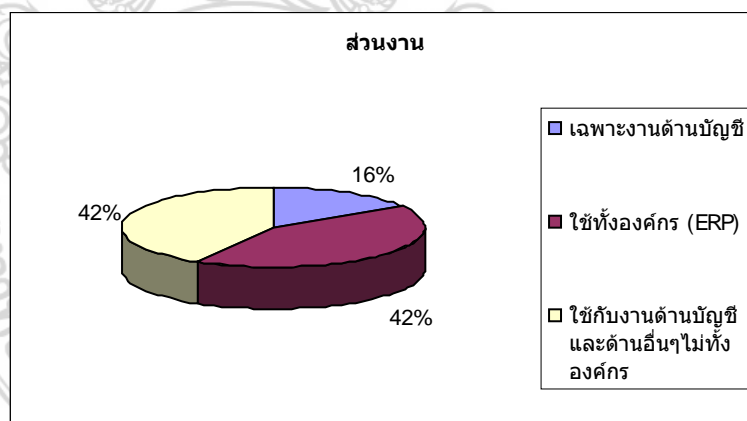
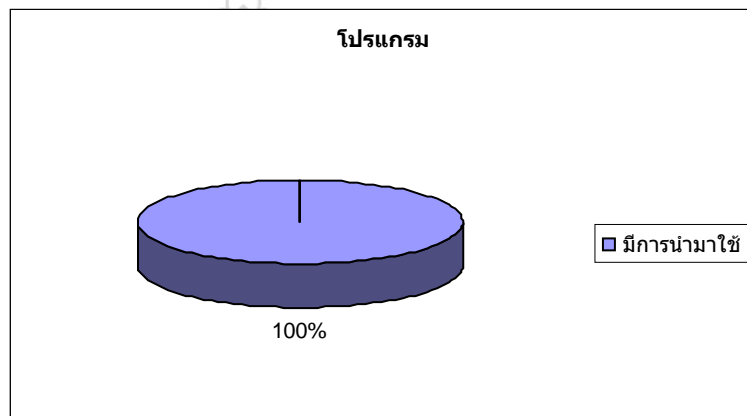
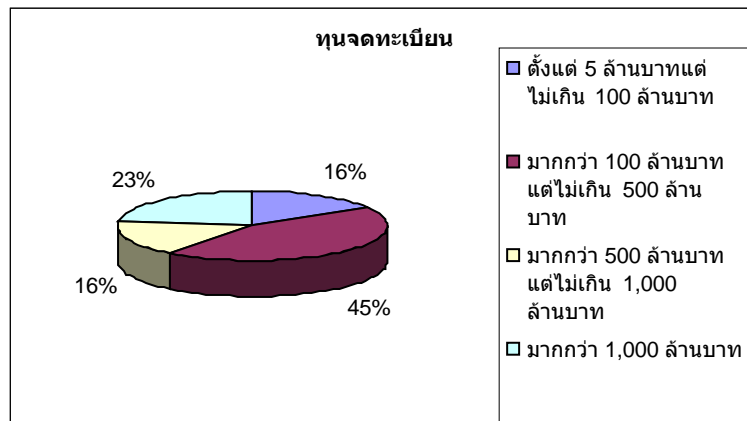
| รายการ | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| ทุนจดทะเบียน | |
| ตั้งแต่ 5 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท | 16.5 |
| มากกว่า 100 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท | 44 |
| มากกว่า 500 ล้านบาท แต่เกิน 1,000 ล้านบาท | 16.5 |
| มากกว่า 1,000 ล้านบาทขึ้นไป | 23.1 |
| การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ | |
| นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ | 100 |
| การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้กับส่วนงาน | |
| ใช้เฉพาะส่วนงานบัญชี | 16.5 |
| ใช้ทั้งองค์กร | 41.8 |
| ใช้กับงานบัญชี และงานด้านอื่น แต่ไม่ได้ใช้ทั้งองค์กร | 41.8 |
| โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ | |
| EXPRESS | 8.8 |
| ACC PAC | 1.1 |
| QUICKBOOK | 1.1 |
| AUTO FLIGHT | 4.4 |
| SAP | 15.4 |
| FORMULA | 2.2 |
| ORACLE | 15.4 |
| โปรแกรมอื่น ๆ เช่น SSB BUSINESS PLUS SOFTWARE HOUSE WINSPEED | 51.6 |
| ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมของบริษัท | |
| พึงพอใจมากที่สุด | 4.4 |
| พึงพอใจมาก | 49.5 |
| พึงพอใจระดับปานกลาง | 42.5 |
| พึงพอใจระดับน้อย | 2.2 |
| พึงพอใจระดับน้อยที่สุด | 1.1 |

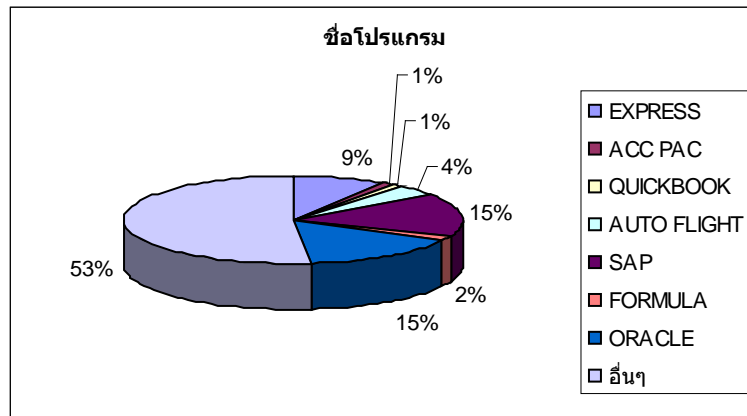
ภาคผนวกที่ 3 ลักษณะของประชากรศาสตร์











ภาคผนวกที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

Total Variance Explained

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 6.412 | 26.716 | 26.716 | 6.412 | 26.716 | 26.716 | 4.198 | 17.493 | 17.493 |
| 2 | 3.536 | 14.734 | 41.450 | 3.536 | 14.734 | 41.450 | 3.740 | 15.584 | 33.077 |
| 3 | 2.324 | 9.685 | 51.135 | 2.324 | 9.685 | 51.135 | 3.062 | 12.758 | 45.835 |
| 4 | 1.935 | 8.065 | 59.200 | 1.935 | 8.065 | 59.200 | 2.192 | 9.132 | 54.967 |
| 5 | 1.457 | 6.072 | 65.272 | 1.457 | 6.072 | 65.272 | 1.902 | 7.924 | 62.891 |
| 6 | 1.181 | 4.921 | 70.193 | 1.181 | 4.921 | 70.193 | 1.753 | 7.302 | 70.193 |
| 7 | .880 | 3.667 | 73.861 | | | | | | |
| 8 | .792 | 3.298 | 77.159 | | | | | | |
| 9 | .739 | 3.079 | 80.237 | | | | | | |
| 10 | .639 | 2.662 | 82.899 | | | | | | |
| 11 | .557 | 2.320 | 85.219 | | | | | | |
| 12 | .475 | 1.979 | 87.199 | | | | | | |
| 13 | .416 | 1.732 | 88.930 | | | | | | |
| 14 | .407 | 1.694 | 90.624 | | | | | | |
| 15 | .368 | 1.533 | 92.157 | | | | | | |
| 16 | .321 | 1.338 | 93.496 | | | | | | |
| 17 | .290 | 1.208 | 94.703 | | | | | | |
| 18 | .275 | 1.147 | 95.850 | | | | | | |
| 19 | .242 | 1.008 | 96.859 | | | | | | |
| 20 | .210 | .874 | 97.733 | | | | | | |
| 21 | .157 | .653 | 98.386 | | | | | | |
| 22 | .145 | .605 | 98.991 | | | | | | |
| 23 | .130 | .544 | 99.535 | | | | | | |
| 24 | .112 | .465 | 100.000 | | | | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| มีส่วนร่วมของผู้ใช้8 | .668 | -.551 | -.156 | -.022 | -.164 | .060 |
| คุณลักษณะของผู้ใช้5 | .653 | -.199 | .035 | -.092 | .388 | -.350 |
| คุณลักษณะของผู้ใช้3 | .630 | -.272 | .010 | .109 | .115 | .246 |
| คุณลักษณะของผู้ใช้4 | .628 | -.290 | -.037 | -.237 | .413 | -.245 |
| มีส่วนร่วมของผู้ใช้7 | .626 | -.477 | -.269 | .082 | .056 | .092 |
| มีส่วนร่วมของผู้ใช้10 | .620 | -.516 | -.218 | .138 | -.271 | .091 |
| คุณภาพของระบบ22 | .613 | .254 | .305 | -.142 | .013 | -.314 |
| มีส่วนร่วมของผู้ใช้9 | .596 | -.432 | -.133 | -.042 | -.264 | .091 |
| คุณภาพของระบบ21 | .587 | .244 | -.033 | -.150 | -.118 | -.491 |
| คุณภาพของระบบ23 | .584 | .130 | .580 | -.024 | -.016 | -.128 |
| มีส่วนร่วมของผู้ใช้11 | .582 | -.479 | -.247 | .110 | -.397 | -.039 |
| โครงสร้างองค์กร15 | .571 | .362 | -.237 | -.179 | -.100 | .018 |
| คุณภาพของระบบ26 | .566 | .167 | .465 | .262 | -.079 | -.040 |
| คุณลักษณะของผู้ใช้2 | .442 | .098 | .252 | -.023 | .419 | .289 |
| การสนับสนุนของผู้บริหาร17 | .459 | .662 | -.389 | .141 | .050 | -.058 |
| การสนับสนุนของผู้บริหาร18 | .399 | .628 | -.490 | -.064 | -.041 | .202 |
| การสนับสนุนของผู้บริหาร16 | .428 | .627 | -.235 | -.057 | .057 | .144 |
| การสนับสนุนของผู้บริหาร19 | .492 | .602 | -.398 | .094 | -.006 | .101 |
| ลักษณะของปัญหา29 | .261 | .172 | .556 | .258 | -.322 | .258 |
| ลักษณะของปัญหา30 | .511 | .240 | .514 | .304 | -.071 | -.016 |
| ลักษณะของปัญหา31 | -.050 | .144 | -.018 | .832 | .013 | -.017 |
| ลักษณะของปัญหา33 | .006 | -.018 | -.194 | .783 | .139 | -.214 |
| คุณภาพของระบบ28 | .296 | .286 | .316 | -.415 | -.349 | .242 |
| ลักษณะของปัญหา1 | .399 | -.194 | .121 | .023 | .572 | .469 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 6 components extracted.

ภาคผนวกที่ 5 ตัววัดที่ถูกขจัดจากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

| ลำดับที่ | คำถาม ที่ | ตัววัด |
|-----------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) | | |
| 1 | 6 | ท่านต้องการพัฒนารูปแบบการใช้ข้อมูลทางบัญชีด้วยตัวท่านเอง เช่น ระบบรายงาน เป็นต้น |
| โครงสร้างองค์กร | | |
| 2 | 12 | โครงสร้างองค์กรของท่านเป็นตัวกำหนดว่าข้อมูลสารสนเทศไหลไปทิศทางใดบ้าง |
| 3 | 13 | ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะไหลไปตามทิศทางของสายการบังคับบัญชาตามความรับผิดชอบในหน้าที่งาน |
| 4 | 14 | ในการปฏิบัติงาน ท่านติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานตามโครงสร้างองค์กร |
| คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี | | |
| 5 | 20 | สารสนเทศทางการบัญชีที่ท่านได้รับตรงกับความต้องการใช้งาน |
| 6 | 24 | ท่านคิดว่าการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งไม่จำเป็น |
| 7 | 25 | ท่านต้องทำความเข้าใจกับสารสนเทศทางการบัญชีที่ท่านได้รับมาก่อนเสมอ จึงจะนำไปประกอบการตัดสินใจหรือใช้งานใด ๆ |
| 8 | 27 | ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความยุ่งยากซับซ้อนเป็นปัญหาแก่ผู้ใช้ |
| ลักษณะของปัญหา | | |
| 9 | 32 | ท่านต้องการระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ |

| ตัววัด | Component | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | ปัจจัยที่ 1 | ปัจจัยที่ 2 | ปัจจัยที่ 3 | ปัจจัยที่ 4 | ปัจจัยที่ 5 | ปัจจัยที่ 6 |
| ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบข้อมูลนำเข้า และแหล่งที่มาของข้อมูล หรือร่วมกำหนดการไหลหรือเคลื่อนไหวของงาน(10) | .885 | .029 | .082 | .053 | .060 | .041 |
| ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดระบบการควบคุมการใช้งาน เช่น การเข้าถึงข้อมูล และกำหนดผู้ใช้งาน(11) | .873 | .043 | .079 | .085 | .043 | -.148 |
| ท่านมีส่วนร่วมในขั้นตอนการกำหนดความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศทางการบัญชี เช่น รูปแบบของรายงานที่ต้องการ เป็นต้น(8) | .863 | -.012 | .066 | .190 | -.071 | .127 |
| ท่านมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลที่สำคัญเข้าไปในระบบ เช่น การตรวจสอบความถูกต้อง และทดสอบข้อมูล การเลือกวิธีที่เหมาะสมต่อการใช้งาน เป็นต้น (9) | .775 | .039 | .108 | .093 | -.121 | .041 |
| ท่านมีส่วนร่วมในการริเริ่มวางระบบสารสนเทศทางการบัญชี (7) | .760 | .073 | -.055 | .204 | .089 | .274 |
| ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ (3) | .553 | .100 | .209 | .113 | .036 | .428 |
| ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนทรัพยากร เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และบุคลากร สำหรับระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี (18) | .037 | .910 | -.041 | -.055 | -.057 | .045 |
| ผู้บริหารสื่อสารให้พนักงานเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพได้ (17) | -.026 | .869 | .093 | .158 | .189 | -.009 |

| | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|-------|-------|------|
| ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น(19) | .070 | .868 | .092 | .042 | .098 | .055 |
| ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบงานสารสนเทศทางการบัญชี(16) | -.064 | .781 | .139 | .057 | -.065 | .131 |
| ระบบงานในองค์กรมีส่วนช่วยให้ท่านได้รับสารสนเทศทางการบัญชีที่ถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลา(15) | .219 | .645 | .141 | .191 | -.188 | .007 |
| การตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ (Strategies) ขององค์กรนั้นจำเป็นต้องใช้ข้อมูลภายนอกร่วมด้วยกับการใช้สารสนเทศทางการบัญชี เช่น นโยบายรัฐบาล คู่แข่งขัน สภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น(30) | .059 | .134 | .779 | .133 | .137 | .127 |
| การใช้ข้อมูลทางการบัญชีอย่างเดียวไม่เพียงพอหากปัญหาที่ท่านพบเป็นปัญหาที่มีผลกระทบกว้าง เช่น การตัดสินใจว่าจะยกเลิกส่วนงานผลิต เป็นต้น(29) | .057 | -.001 | .753 | -.267 | -.016 | .048 |
| หากสารสนเทศทางการบัญชีแสดงอยู่ในรูปแบบที่เปรียบเทียบกันได้ เช่น ผลการดำเนินงานของปีนี้กับปีที่ผ่านมา หรือ กำไรส่วนเกินของธุรกิจท่านกับคู่แข่งจะทำให้ท่านได้รับประโยชน์ เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น(26) | .149 | .128 | .737 | .183 | .110 | .122 |
| ท่านเห็นว่าสารสนเทศทางการบัญชีจะมีประโยชน์มากขึ้นหากสามารถแสดงออกมาในรูปของจำนวนได้ เช่น “ปีนี้มียอดขายสูงกว่าปีก่อน 80%” แทนการ | .091 | .042 | .726 | .366 | -.143 | .141 |

| | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|
| รายงานข่าว “ปีนี้มียอดขายสูง กว่าปีก่อนมาก” (23) | | | | | | |
| ท่านมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางการ บัญชีเพื่อการบริหารงาน(5) | .323 | .067 | .110 | .739 | .040 | .283 |
| ท่านมีประสบการณ์ทำงานด้าน งานบัญชีมาก่อน จนเกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ(4) | .378 | .041 | -.023 | .698 | -.095 | .354 |
| ท่านคิดว่าสารสนเทศที่ท่านใช้มี ความถูกต้องระดับใด(21) | .183 | .398 | .274 | .586 | -.085 | -.255 |
| หากท่านได้รับสารสนเทศ ทางการบัญชีที่ครบถ้วน สมบูรณ์ทุกด้านจะทำให้การ ตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ มี ประสิทธิภาพมากขึ้น(22) | .069 | .263 | .516 | .537 | -.155 | .004 |
| ท่านต้องตัดสินใจเพื่อแก้ไข ปัญหาแบบไม่มีโครงสร้างอยู่ บ่อยครั้ง(33) | .062 | .040 | .012 | .015 | .843 | -.039 |
| ท่านมักประสบปัญหาการ ตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาแบบที่ ไม่มีโครงสร้าง(31) | -.051 | .073 | .220 | -.223 | .781 | -.023 |
| ท่านคิดว่าโปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีสามารถช่วย พนักงานบัญชีในการทำงาน และเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ได้ อย่างสะดวก(28) | .030 | .232 | .441 | -.102 | -.600 | -.029 |
| ท่านมีความสนใจในระบบ สารสนเทศทางการบัญชี(1) | .190 | .010 | .064 | .069 | -.001 | .845 |
| สารสนเทศทางการบัญชีมีส่วน ช่วยให้การดำเนินงานของท่าน ดีขึ้น(2) | .022 | .159 | .288 | .160 | -.069 | .624 |
| Eigen Value | 6.412 | 3.536 | 2.324 | 1.935 | 1.457 | 1.181 |
| Variance | 26.716 | 14.734 | 9.685 | 8.065 | 6.072 | 4.921 |
| Cronbach alpha | .895 | .888 | .791 | .770 | .173 | .574 |

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations

ภาคผนวกที่ 7 : ตาราง Correlations Matrix

| ข้อ คำถาม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 15 | 16 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 1.000 | | | | | | | | | | | |
| 2 | .409 | 1.000 | | | | | | | | | | |
| 3 | .383 | .281 | 1.000 | | | | | | | | | |
| 4 | .370 | .232 | .436 | 1.000 | | | | | | | | |
| 5 | .339 | .274 | .353 | .754 | 1.000 | | | | | | | |
| 7 | .352 | .149 | .614 | .535 | .405 | 1.000 | | | | | | |
| 8 | .255 | .147 | .511 | .539 | .494 | .631 | 1.000 | | | | | |
| 9 | .180 | .176 | .327 | .372 | .353 | .490 | .746 | 1.000 | | | | |
| 10 | .265 | .167 | .462 | .297 | .336 | .664 | .698 | .656 | 1.000 | | | |
| 11 | .099 | .009 | .425 | .315 | .333 | .590 | .699 | .582 | .797 | 1.000 | | |
| 15 | .094 | .163 | .250 | .242 | .247 | .247 | .311 | .200 | .170 | .156 | 1.000 | |
| 16 | .079 | .248 | .074 | .127 | .204 | -.009 | .014 | .073 | -.030 | .011 | .453 | 1.000 |
| 17 | .052 | .131 | .123 | .107 | .176 | .082 | -.025 | .015 | .041 | .045 | .546 | .612 |
| 18 | .027 | .152 | .094 | .091 | .060 | .076 | .035 | .056 | .036 | .068 | .521 | .660 |
| 19 | .089 | .182 | .152 | .083 | .121 | .162 | .025 | .126 | .125 | .112 | .457 | .602 |
| 21 | -.043 | .210 | .190 | .332 | .374 | .233 | .181 | .160 | .278 | .309 | .454 | .287 |
| 22 | .120 | .275 | .279 | .355 | .421 | .140 | .176 | .206 | .180 | .148 | .337 | .299 |
| 23 | .231 | .362 | .249 | .312 | .367 | .126 | .217 | .254 | .182 | .148 | .230 | .137 |
| 26 | .149 | .337 | .372 | .176 | .300 | .189 | .262 | .190 | .149 | .180 | .264 | .200 |
| 28 | -.027 | .135 | .151 | .053 | .041 | -.042 | .071 | .121 | -.004 | .007 | .241 | .282 |
| 29 | .104 | .134 | .093 | -.021 | .019 | -.043 | .056 | .067 | .079 | .092 | .103 | .116 |
| 30 | .210 | .274 | .249 | .126 | .219 | .118 | .121 | .152 | .149 | .120 | .195 | .238 |
| 31 | -.054 | -.086 | .086 | -.203 | -.049 | -.019 | -.096 | -.181 | -.028 | -.035 | -.057 | .029 |
| 33 | -.034 | .016 | -.010 | -.052 | .024 | .065 | .009 | .057 | .104 | .070 | -.134 | .007 |

| ข้อ คำถาม | 17 | 18 | 19 | 21 | 22 | 23 | 26 | 28 | 29 | 30 | 31 | 33 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 1.000 | | | | | | | | | | | |
| 18 | .717 | 1.000 | | | | | | | | | | |
| 19 | .773 | .768 | 1.000 | | | | | | | | | |
| 21 | .461 | .286 | .343 | 1.000 | | | | | | | | |
| 22 | .280 | .219 | .327 | .485 | 1.000 | | | | | | | |
| 23 | .135 | .031 | .189 | .363 | .576 | 1.000 | | | | | | |
| 26 | .240 | .086 | .185 | .338 | .434 | .550 | 1.000 | | | | | |
| 28 | .065 | .248 | .158 | .184 | .337 | .377 | .250 | 1.000 | | | | |
| 29 | .052 | .017 | .026 | .073 | .194 | .360 | .416 | .274 | 1.000 | | | |
| 30 | .253 | .056 | .266 | .306 | .453 | .585 | .551 | .160 | .530 | 1.000 | | |
| 31 | .171 | .041 | .066 | -.126 | -.096 | -.042 | .187 | -.189 | .200 | .121 | 1.000 | |
| 33 | .120 | .003 | .128 | -.058 | -.064 | -.062 | .063 | -.341 | -.056 | .095 | .549 | 1.000 |

บรรณานุกรม

- กชกร เฉลิมกาญจนนา. 2549. การสำรวจทัศนคติของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ช่วยงานวิเคราะห์และนำเสนอเทคนิคด้านการบัญชีบริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 28(กรกฎาคม-กันยายน): 1-19.
- เกรียงศักดิ์ ผาติบัณฑิต และคณะ. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดนิส แมคเคเวล และสเวน วินดาหล. 2537. แบบจำลองการสื่อสาร. แปลโดยสวิต ยมาภัย และรวีวรรณ ประกอบผล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค. 2549. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ท็อป นันทพร ลิขิตไพบุลย์ศิลป์ และคณะ. 2545. ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประนอม คำผา.(11 กรกฎาคม 2548).ศึกษาสภาพการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีของบริษัทใน จ.อุบลราชธานี ข่าวสด:32
- พลพฐ ปิยวรรณและสุภาพร เข็งเอี่ยม. 2551. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน.
- พิชาญ ฤชเศรษฐ์ , พัชรินทร์ วรรณธนาสิน และศิริพร พรวิริยกุล. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของอุตสาหกรรมการผลิต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณยา เขยสุวรรณ. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม.

ศิริพร หทัยพันธลักษณ์. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศทางการบัญชีบริหาร การเรียนรู้ขององค์กร และผลการดำเนินงานด้านการผลิตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Alingham, P. and O'Conner, M. 1992. MIS Success: Why does it vary among User? , **Journal of Information Technology.** 7, 160-168.

Arnold, V. 1995. Discussion of an Experimental Evaluation of Measurements of Information System Effectiveness. **Journal of Information Systems.**9 : 2.

Bailey, J.E. and Pearson, S.W. 1983. Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. **Management Science.**29: 530-546.

Baroudi, J.J. and Orlikowski, W.J. 1998. A Short-Term Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Note on Use. **Journal of Management Information Systems.** 4 : 44-59.

Benard, R. and Satir, A. 1993. User Satisfaction with EISS. **Information Systems Management.** 10: 4.

Breu, K., Hemingway, C.J., Strathen, M. and Bridger, D. 2001. Workforce Agility: the new Employee Strategy for the Knowledge Economy. **Journal of Information Technology.** 17: 21-31

Choe, J.M. 1996. The Relationships among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors and Evolution Level of Information Systems. **Journal of Management Information Systems.** 12: 4.

David Kaplan and others. 1998. Assessing Data Quality in Information. **Communications of the ACM.** 41: 72-78.

Day, D.L. (2002) . Behavioral Effects of Attitudes toward Constraint In CASE: The Impact of Development Task and Project Phase. **Information Systems Journal.** 10: 151-163.

Delone, W.H. and Mclean, E.R. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. **Information Systems Research.** 3: 60-95.

- Effy Oz. 2002. **Management Information Systems**. 3rd edition. Boston: Course Technology. Thomson Learning.
- Elliott, R.H. and Tevavichulada, S. 1999. Computer Literacy and Human Resource Management: A Public/Private Sector Comparison. **Public Personnel Management**.28: 2.
- Essex, P.A. and Magal, S.R. 1998. Determinants of Information Center Success. **Journal of Management Information Systems**.15: 2
- Evans,G.E. and Costa, B.A. 2003. Outcome-Based Systems Evaluation to Assess Information Technology Impact Using ARIMA Methods. **Communications of the Association for Information Systems**. 11: 660-677
- Gelinas Ulric J.2004, Sutton Steve G. and Hunton. **Accounting Information Systems**. 6th ed. Cincinnati Ohio: Thomson South Western.
- Hollander, Anita S., and Denna. Eric L. **Accounting Information Technology and Business Solutions**' 2 nd Edition. New York: McGraw-Hill, 2000.
- Hongjiang Xu. 1990. **Managing Accounting Information Quality: an AUSTRALIAN study**. Department of Information Systems University of Southern Queensland Australia.
- James, A. Hall. **Accounting Information Systems**. 8th edition. Cincinnati, Ohio: South Western, 2003.
- Laudon, Kenneth C., and Laudon, Jane P. 2002.**Management Information Systems**: Prentice Hall,Inc.
- Lee, S.M. and Kim, Y.R. 1995. An Empirical Study of the Relationships among End-User Information System Acceptance, Training and Effectiveness. **Journal of Management Information Systems**. 12: 2.
- Mckeen, J.D. and Guimaraes, T. 1997. Successful Strategies for User Participation in System Development. **Journal of Management Information Systems**. 14: 2.
- Mckinney, V., Kanghyun Y. and Fatemeh M.Z. 2002. The Measurement of Wet-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. **Information Systems Research**. 13: 296-315.

- Mirani, R. and King, W.R. 1994. Impacts of End-User and Information Center Characteristics on End-User Computing Support. **Journal of Management Information Systems**. 11.
- Moscove, Stephen A.; Simkin, Mark G.; and Bagranoff, Nancy A. 2002. **Core Concepts of Accounting Information Systems**. 8th edition. New York: John Wiley & Sons.
- Rai, A. Lang, S.s. and Welker, R.B.2020. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis . **Information Systems Research**.13: 50-69.
- Raymond Papp. 2007. **The Efficacy of Information Systems Journals**. 2005: 586-588.
- Romney, Marshall B.and Romney Steinbart, Paul John.2002. **Accounting Information System**. 9th ed. Upper Saddle River.Nwe Jersey: Prentice Hall.
- Romney, Marshall B.and Romney Steinbart, Paul John.2006. **Accounting Information System**. Syystems. New Jursy NJ: Pearson & Prentice Hall, Inc.
- Seddon, P. and Yip, S. 1992. An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measure for Use with Ledger Accounting Software. **Journal of Information Systems**. 6: 1.
- Weiyin H., Thong, J.Y.L., Wai-Man, w. and Kar-Yan T. (2001-2002). Determinants of User Acceptance of Digital Libraies: An Empirical Examination of Individual Differences and System Characteristics. **Journal of Management Information Systems**. 18: 97-124.
- Wilkinson, Joseph W., and other. Accounting Information Systems. 4th edition. New York: John Wiley & Sons, 2000.
- Yoon, Y., and Guimaraes, T, 1995. Assessing Expert Systems Impact on Users' Jobs. **Journal of Management Information Systems**. 12.
- Yoon, Y., Guimaraes, T. and O'neai, Q. 1995. Ex;loring the Factors Associated with Expert Systems Success. **MIS Quarterly**. 19: 1.
- Young, R.M. 1994. Discussion of the Effects of Explanation Type and User Involvement on Learning from and satisfaction with Expert Systems. **Journal of Information Systems**. 8: 1.