

การบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
สำนักงานบัญชีดิจิทัล ในประเทศไทย
**Administration of Digital Accounting Firm Affecting on the Efficiency in
Performance of Digital Accounting Firms in Thailand**

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี และ ดารณี เอื้อชนะจิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Sittichai Subsandee and Daranee Uachanachit
Sripatum University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : subsandee53@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ 4) ศึกษาปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 364 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน ความพร้อมของสำนักงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร และทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 และปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน ความพร้อมของสำนักงาน การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจรและทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัล; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; สำนักงานบัญชีดิจิทัล

* วันที่รับบทความ: 11 กรกฎาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 14 กรกฎาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 15 กรกฎาคม 2564

Received: July 11, 2021; Revised: July 14, 2021; Accepted: July 15, 2021

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the usage success in digital system 2) to study the efficiency in performance 3) to study factors in the administration of digital accounting firm that affected on the usage success in digital system and 4) to study factors in the administration of digital accounting firm that affected on the efficiency in performance. The sample group was 364 accounting offices registered as legal entity with the Department of Business Development. Multi-stage sampling was operated and questionnaire was a tool for data collection. The data analysis was performed by Statistics, Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Multiple Regression Analysis.

The result showed that factors in the administration of digital accounting firm consisted of preparedness of the leader, readiness of the organization, the application of digital technology, all-inclusive customer service, and digital skills of employees affected the success in the usage with the statistical level of significance at 0.01. And factors in the administration of digital accounting firm composed of the application of digital technology, preparedness of the leader, readiness of the organization, all-inclusive customer service and digital skills of employees affected the efficiency in performance of the digital accounting offices with the statistical level of significance at 0.05.

Keywords: Administration of Digital Accounting Firm; Effectiveness in Performance; Digital Accounting Firm

บทนำ

ปรากฏการณ์ "Digital Transformation" กำลังส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจต่างๆ ทั่วโลก โดยปัจจุบันภาครัฐกำลังเร่งส่งเสริมให้ธุรกิจ SMEs แบบดั้งเดิมปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ธุรกิจ SMEs มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีการใช้ระบบออนไลน์หรือ E-Commerce เข้ามาช่วยดำเนินการด้านการตลาดมากขึ้น ซึ่งธุรกิจดังที่กล่าวมาต้องมีการจัดทำบัญชีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยธุรกิจขนาดเล็กในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่มีนักบัญชีประจำสำนักงาน แต่จะใช้บริการของสำนักงานบัญชี เมื่อธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนไปเป็นองค์กรดิจิทัลมากขึ้น สำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิมที่มีการจัดทำบัญชีด้วยกระดาษก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนระบบการจัดทำบัญชีไปสู่การเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลด้วยเช่นเดียวกัน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563 : ออนไลน์) อีกทั้งปัจจุบันยังมีกฎหมาย ข้อบังคับของการจัดทำ การนำเสนอสารสนเทศการบัญชี การภาษีอากร ด้วยระบบออนไลน์ ได้แก่ ระบบ e - Filing ระบบ e-Receipt ระบบ e-Tax Invoice และการที่ระบบงานดิจิทัลในยุคใหม่นี้ ได้กำลังเข้ามาแทนที่ระบบสารสนเทศแบบดั้งเดิม เช่นนี้จึงส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยนักบัญชีต้องมีการเตรียมความพร้อมต้องปรับความรู้ทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องและทักษะดิจิทัลสมัยใหม่เข้าไปประยุกต์ใช้ต่องานที่ปฏิบัติให้มากขึ้น จึงได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อช่วยให้การส่งและรับข้อมูลระหว่างสาขาหรือหน่วยงานที่กระจายแยกกันไปตามภูมิภาคต่าง ๆ นั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และยังสามารถทำให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลดังกล่าวที่ได้รับการอนุมัติ

สามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัทได้ทันทีที่ต้องการ พัทรินทร์ ใจเย็น และ คณะ (2560 : 196 – 207)

ธุรกิจสำนักงานบัญชี ถือเป็นธุรกิจการให้บริการดั้งเดิมที่มีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กที่ไม่มีนักบัญชีประจำสำนักงาน อีกทั้งการประกอบการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น สิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการกำหนดแผนการดำเนินงาน การควบคุม และยังสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจต่อไป (ธนวรรณ แฉ่งขำโณม, 2562 : 43) ดังที่ (ธนัชฐา ชิวพัฒน์พันธุ์, 2558 : 141 – 152) กล่าวว่า การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจ และข้อมูลทางบัญชีจะสะท้อนภาพความจริงของธุรกิจได้ถูกต้องตรงความเป็นจริงมากที่สุด เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคลากร หรือ หน่วยงาน หรือ องค์กรที่ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หรือ สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทและความสำคัญ เพราะการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารนั้น หากเกิดความผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ ดังนั้น กล่าวได้ว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และ สำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากธุรกิจใดมีบุคลากรด้านการบัญชีที่มีความรู้ความสามารถย่อมส่งผลให้การดำเนินงานธุรกิจนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ธนัชฐา ชิวพัฒน์พันธุ์, 2558 : 141 – 152)

นอกจากนี้แล้ว ศิระ อินทรภักตร์ชัย (2559 : ออนไลน์) ยังได้ให้ความเห็นว่า ความก้าวหน้าทางดิจิทัลจะส่งผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีและวิธีการทำบัญชี หลังจากการนำเทคโนโลยีระบบคลาวด์ ระบบอัตโนมัติ และระบบการเรียนรู้ของคอมพิวเตอร์ มาช่วยในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากงานของผู้ทำบัญชีจะถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งคาดการณ์ได้ว่ากระบวนการทำบัญชีและการใช้ข้อมูลทางบัญชีจะเปลี่ยนแปลงไปแม้ว่าหลักการบัญชียังคงเหมือนเดิม ในปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ได้มีนโยบายและแผนงานที่จะส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้เตรียมความพร้อมทั้งในเรื่ององค์ความรู้และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีให้พร้อมรับกับระบบเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมให้สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถเข้าถึงนวัตกรรมทางด้านการบัญชีและการบริหารจัดการตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting Firm) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความเป็นมืออาชีพ และมีธรรมาภิบาลและตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาและเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชีให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพและการพัฒนาของเทคโนโลยี

ดังนั้น จากความสำคัญของวิชาชีพการบัญชีที่มีต่อการประกอบธุรกิจ และจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมทั้งจากการสนับสนุนและส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจ

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีเพื่อก้าวสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลในประเทศไทย โดยมีขอบเขตของงานวิจัยคือศึกษาจากผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานบัญชีดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานบัญชีดิจิทัล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ระเบียบวิธีวิจัย

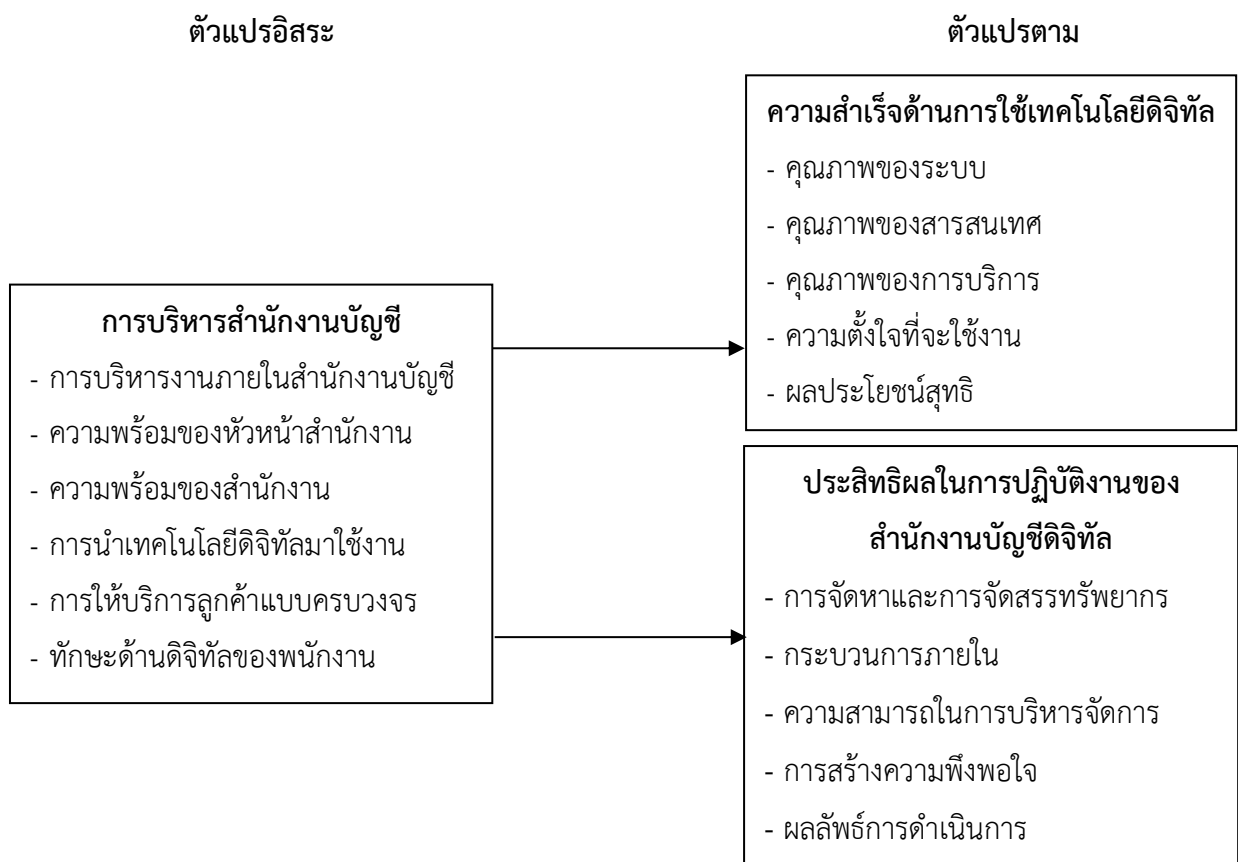
การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 364 ชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ตอน โดยส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชี ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบประเมินค่าหรือมาตราส่วน (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตาม Likert scale และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ใกล้เคียงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค อยู่ระหว่าง 0.949 – 0.982 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่น สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	.951
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย	.949
ความสำเร็จด้านการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้	.982

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัวกับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 364 ตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์การวิจัยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1. คุณภาพของระบบ	4.30	0.595	มากที่สุด
2. คุณภาพของสารสนเทศ	4.32	0.595	มากที่สุด
3. คุณภาพของการบริการ	4.17	0.737	มากที่สุด
4. ความตั้งใจที่จะใช้งาน	4.31	0.627	มากที่สุด
5. ผลประโยชน์สุทธิ	4.29	0.590	มากที่สุด
รวม	4.28	0.628	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพของสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}=4.32$) รองลงมาคือ ความตั้งใจที่จะใช้งาน ($\bar{x}=4.31$) และ คุณภาพของการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.17$)

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล	$\bar{x}$	S.D.	การแปลความ
1. การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร	4.26	0.636	มากที่สุด
2. กระบวนการภายในของสำนักงาน	4.29	0.671	มากที่สุด
3. ความสามารถในการบริหารจัดการ	4.41	0.725	มากที่สุด
4. การสร้างความพึงพอใจ	4.70	0.533	มากที่สุด
5. ผลลัพธ์การดำเนินการ	4.48	0.691	มากที่สุด
รวม	4.43	0.651	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสร้างความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.70$) รองลงมาคือผลลัพธ์การดำเนินการ ($\bar{x} = 4.48$) และการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.26$)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่พยากรณ์ความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวแปร	b	S.E.b	Beta	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	-.160	.096	-	-1.666	.097
การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน	.316	.028	.350	11.209	.000
ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน	.137	.029	.144	4.785	.000
การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร	.206	.032	.186	6.458	.000
ความพร้อมของสำนักงาน	.244	.030	.264	8.021	.000
ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน	.121	.026	.141	4.586	.000
R = 0.940 R ² = 0.883 R ² _{adj} = 0.881 F = 540.541 p = 0.000					

p-value <.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลต่อความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .940 อธิบายความแปรปรวนได้ 88.30 % ($R^2 = 0.883$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้สูงสุดคือ ตัวแปรการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน ($Beta = .350$) รองลงมาคือความพร้อมของสำนักงาน ($Beta = .264$) การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร ($Beta = .186$) ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน ($Beta = .144$) และทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน ($Beta = .141$) ตามลำดับ

จากข้อมูลที่น่าเสนอผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นสมการในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

ความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล = $-.160 + .316$ (การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน) + $.137$ (ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน) + $.206$ (การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร) + $.244$ (ความพร้อมของสำนักงาน) + $.121$ (ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน)

สรุปได้ว่า ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน ความพร้อมของสำนักงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร และทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานส่งผลต่อความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่พยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ตัวแปร	b	S.E.b	Beta	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	0.682	.182	-	3.756	.000
การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน	.553	.053	.546	10.410	.000
ความพร้อมของสำนักงาน	.358	.057	.346	6.246	.000
การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร	-.283	.060	-.228	-4.715	.000
ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน	.298	.054	.278	5.517	.000
ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน	-.104	.050	-.107	-2.078	.038
R = 0.818 R ² = 0.670 R ² _{adj} = 0.665 F = 145.292 p = 0.000					

p-value <.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานร้อยละ 67.00 (R² = 0.670) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .818 โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้สูงสุด คือ ตัวแปรนำเทคโนโลยีมาใช้งาน (Beta = .546) รองลงมาคือ ตัวแปรความพร้อมของสำนักงาน (Beta = .346) ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน (Beta = .278) การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร (Beta = -.228) และ ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน (Beta = -.107) ตามลำดับ

จากข้อมูลที่น่าเสนอผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นสมการในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน = .682 + .553 (การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน) + .358 (ความพร้อมของสำนักงาน) - .283 (การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร) + .298 (ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน) - .104 (ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงาน)

สรุปได้ว่า ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน ความพร้อมของสำนักงาน การให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร และทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลต่อผลสำเร็จด้านการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ได้ร้อยละ 88.30 ($R^2 = 0.883$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เป็นไปตามสมมติฐาน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า ปัจจัยต่าง ๆ นั้นไม่ว่าจะเป็น ด้านการบริหารงานภายในสำนักงานบัญชี ความพร้อมของหัวหน้า ความพร้อมของสำนักงานบัญชี สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งสิ้น เพราะเมื่อการบริหารภายในสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุดความพร้อมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลก็มีความพร้อมด้วยเช่นกัน ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จด้านการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานบัญชีโดยเฉพาะด้านความพึงพอใจของผู้ใช้นั่นเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lee และ Yu (2012 : 2486–2500) พบว่า คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ และ คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศุภกฤษ บุญจันทร์ (2562 : 23-36) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านประหยัดเวลา ด้านการประหยัดการใช้วัสดุอุปกรณ์ ด้านความต้องการในการพัฒนางาน และเทคโนโลยีดิจิทัลทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้แล้วยังมีความสอดคล้องกับ จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2554 : 58 – 77) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย” พบว่า ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพ ความรู้ทักษะในงานบัญชี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถทางการสื่อสาร การจัดองค์กรสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กรและภาพลักษณ์องค์กร สำหรับปัจจัยที่นำมาพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 4 ปัจจัยคือ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี การจัดองค์กร และภาพลักษณ์องค์กร โดยปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ 42.4%

2. ปัจจัยการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยร้อยละ 67.00 ($R^2 = 0.670$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่าเมื่อสำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการด้านปัจจัยต่าง ๆ ย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านบัญชีในที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของศุภกฤษ บุญจันทร์ (2562 : 23-36) พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในขณะที่ผลการวิจัยของจารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2554 : 58 – 77) พบว่า สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีองค์กร ลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชี การจัดองค์กร และภาพลักษณ์องค์กร โดยปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ 42.4% ส่วน ผลการวิจัยของ อริยา สรศักดิ์ (2562 : 87) พบว่า โปรแกรมบัญชีและโปรแกรมทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความประหยัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hou (2012 : 560–573) พบว่า (1) การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (2) การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน และ (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lee และ Yu (2012 : 2486–2500) พบว่า (1) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ และ (2) คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

3. ความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า ในส่วนของคุณภาพของระบบ นั้น สำนักงานบัญชีใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความปลอดภัยซึ่งบุคคลทั่วไปไม่สามารถเข้าใช้ข้อมูลได้และยังเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลและอุปกรณ์ที่มีความเสถียรครบถ้วนสมบูรณ์ มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อริยา สรศักดิ์ (2562 : 87) พบว่า การเข้าใจเครื่องมือดิจิทัลในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลทางบัญชี เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี

คุณภาพของสารสนเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากว่าเทคโนโลยีดิจิทัลและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในสำนักงานบัญชี ช่วยให้การประมวลผลข้อมูลสารสนเทศทางบัญชีได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และยังช่วยให้สารสนเทศที่วิเคราะห์มีความถูกต้องและแม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือ การดำเนินงานด้านบัญชีจึงมีประสิทธิผลในที่สุด ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศุภกฤษ บุญจันทร์ (2562 : 23-36) พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของสมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ของอัจฉราภรณ์ ทเวซาร

และคณะ (2561 : 267-278) พบว่า 1) สมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ ด้านบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงิน กระบวนการภายใน 2) สมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ ด้านความเชื่อมโยงภายในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร พบว่า

คุณภาพของการบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า สำนักงานบัญชีมีระบบการบำรุงรักษาโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และมีการ UP date โปรแกรมและอุปกรณ์ที่ใช้ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดคุณภาพของการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสอดคล้องกับ ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2559 : 51-66) ซึ่งพบว่าการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี และยังตรงกับผลการวิจัยของ ธารรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561 : 87) ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากว่าสำนักงานบัญชีมีระบบป้องกันและแก้ไขปัญหาหากโปรแกรมหรืออุปกรณ์ที่ใช้มีปัญหา เช่น มีการ Back up ข้อมูลอยู่เป็นประจำ หรือสามารถหาอุปกรณ์อื่นมาทดแทนอย่างทันเวลา และพนักงานยังมีความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีดิจิทัลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโปรแกรมประยุกต์ภายในสำนักงานบัญชีที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้และลูกค้าได้ตามที่คาดหวัง สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของศุภกฤษ บุญจันทร์ (2562 : 23-36) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านประหยัดเวลา ด้านการประหยัดการใช้วัสดุอุปกรณ์ ด้านความต้องการในการพัฒนางาน และเทคโนโลยีดิจิทัลทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในขณะที่ผลการวิจัยของ จิรัชยา นครชัย (2553 : 23) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์” พบว่า ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ รับ - ส่ง การจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บ การสูญหายของเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสาร และลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะช่วยลดความซับซ้อนขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบเดิมเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชันทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ

ซึ่งเป็นไปได้ว่าสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ ผลประโยชน์สุทธิของสำนักงานบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและทำให้พนักงานบัญชีมีความพึงพอใจต่อระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัล รวมถึงโปรแกรมประยุกต์ภายในสำนักงานบัญชี ที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานตามที่คาดหวัง และ ยังตอบสนองต่อการปฏิบัติงานด้านการส่งข้อมูลสารสนเทศทางบัญชีไปยังลูกค้าได้ตามที่คาดหวังด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hou (2012 : 560–573) พบว่า การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ การใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉราภรณ์ ทะซาร และคณะ (2561 : 267-278) วิจัยเรื่อง “ผลกระทบของสมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ ด้านบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดสามารถจำแนกได้แต่ละด้านดังนี้

การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานบัญชีต้องจัดหาอุปกรณ์ดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ทางบัญชีที่สนับสนุนการทำบัญชีการเงิน และการบัญชีเพื่อการบริหาร และจัดหาโปรแกรมสนับสนุนงานด้านการบัญชีการเงิน รวมทั้งจัดหาโปรแกรมสนับสนุนงานด้านการบัญชีเพื่อการบริหาร เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจกล่าวได้ว่าเป็นการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเพราะบทบาทของนักบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัทธรินทร์ ใจเย็น และ คณะ (2560 : 196 – 207) พบว่า นักบัญชียังต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาบทบาทหน้าที่ตนเองจากการเป็นเพียงผู้ทำบัญชี สู่การเป็นผู้ควบคุมดูแลและใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศให้มากที่สุด

กระบวนการภายในของสำนักงานบัญชี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากว่าสำนักงานบัญชีมีการจัดวางระบบโครงข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถรองรับการรับส่งข้อมูลสารสนเทศทางบัญชีภายในสำนักงานที่มีประสิทธิภาพที่สามารถรองรับการรับส่งข้อมูลทางบัญชีที่มีปริมาณมาก มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดระบบการทำงานภายในสำนักงานอย่างจริงจัง เนื่องจากเห็นประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรียา ปานปรุง (2561 : 694-703) พบว่า การคิดวิเคราะห์และการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังตรงกับผลการวิจัยของ ศุภกฤษ บุญจันทร์ (2562 : 23-36) พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชี ส่วน

ความสามารถในการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า สำนักงานบัญชีมีระบบจัดเก็บสารสนเทศที่ปลอดภัยและเป็นสัดส่วนนั่นเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rubin (2000) พบว่า นักบัญชีที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่มีการวางแผนในการทำงานสิ่งต่าง ๆ ล่วงหน้า และเป็นผู้ที่เข้าใจและจัดลำดับงานได้อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับ ญัตติธรรมณ ศรีสุข (2560 : 56) ศึกษาเกี่ยวกับ “สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร” พบว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านความรู้และทักษะทางด้านบัญชี มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการทำและนำเสนอข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านความรู้และทักษะด้านบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ ในมิติด้านจริยธรรมในวิชาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การสร้างควมพึงพอใจของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจากการที่สำนักงานบัญชีให้คำแนะนำด้านการบัญชีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการด้วยความซื่อสัตย์และสุภาพ รวมถึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และให้บริการด้วยระบบและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยนั่นเอง และโดยเฉพาะการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์นั้นก็ยังคงเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมบูรณ์ กุมาร และ จิตินันท์ กุมาร (2557 : 122 – 137) พบว่า เจ้าของหรือผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดีต่อนักบัญชีที่มีในปัจจุบันคือ การมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.00 ขึ้นไป การมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเกี่ยวกับการพิมพ์งาน การรักษามัคคีและทำงานกันเป็นทีมมากที่สุด ขณะที่ต่อนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษีอากร ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการพิมพ์งานและเกี่ยวกับตารางคำนวณได้ และการสามารถใช้ ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษในทักษะการพูดมากที่สุด ขณะที่ด้านคุณธรรม จริยธรรม เจ้าของหรือผู้บริหารของสถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการนักบัญชีที่มีความซื่อสัตย์สุจริตสอดคล้องกับ ผลการวิเคราะห์ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่มีความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเป็นคุณสมบัติที่นักบัญชีที่ต้องการสูงสุด ซึ่งตรงกันกับ Carnegie & Edwards (2001 : 87) พบว่า การปฏิบัติทางวิชาชีพบัญชีในออสเตรเลียนั้น มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ต้องปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อทางวิชาชีพบัญชี นักบัญชีต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพบัญชี ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด และถูกต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความเที่ยงธรรมและสุจริตต่อวิชาชีพที่ปฏิบัติ เพื่อส่งผลให้เกิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อไปและการดำเนินการดังกล่าวจึงสามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการได้นั่นเอง

ผลลัพธ์การดำเนินการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจากการสำนักงานบัญชีมีลูกค้าที่ช่วยแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการกับสำนักงานบัญชีอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีกำไรและรายได้เฉลี่ยของสำนักงานบัญชีในแต่ละปีประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนค่าเฉลี่ยด้านความซื่อสัตย์อยู่ในระดับมากที่สุดนั้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของจริยธรรมวิชาชีพบัญชี และในการประชุมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารควรปลูกฝังและย้ำเตือนให้พนักงานบัญชีตระหนักในเรื่องของความซื่อสัตย์ด้วยเช่นกัน

2. สำนักงานบัญชีควรปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสำนักงานบัญชียังควรปรับปรุงโปรแกรมสารสนเทศทางการบัญชีให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

3. ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรดำเนินการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในด้านสมรรถนะที่สำคัญของนักบัญชีในยุคดิจิทัล
2. ควรทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการถึงคุณลักษณะหรือสมรรถนะของนักบัญชีที่ผู้ประกอบการในยุคไทยแลนด์ 4.0 ต้องการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). กรมพัฒนาฯ มอบรางวัลสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น (Best Digital Accounting Firm Award 2020) ยกระดับสำนักงานบัญชีคุณภาพ สู่การเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2564. แหล่งที่มา: https://www.dbd.go.th/news_view.php?id=469418521.
- จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. (2554). ปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการในประเทศไทย. *วารสารวิชาชีพบัญชี*. 8 (21), 58–77.
- จิรัชยา นครชัย. (2553). *ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

- ณัฐธรมณ ศรีสุข. (2560). สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร. *เอกสารนำเสนอในที่ประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติครั้งที่ 7 “มหาวิทยาลัยเพื่อรับใช้สังคม...พลังขับเคลื่อนประเทศสู่ยุค 4.0”*. 4 กรกฎาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธนวรรณ แฉ่งขำโฉม. (2562). *ตัวแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*. ปรินญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธนัชฐา ชิวพัฒน์พันธุ์. (2558). สมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชี. *RMUTT Global Business and Economics Review*. 10 (2), 141–152.
- ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). *ความสำเร็จในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2559). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 14 (1), 51–66.
- พัชรินทร์ ใจเย็น และ คณะ. (2560). นักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*. 3 (1), 196–207.
- วริยา ปานปรุง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีต่อคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2018”. 9 มีนาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิระ อินทรกาธชัย. (2559). PwC เผยมาตรฐานบัญชีฉบับใหม่-ความก้าวหน้าทางดิจิทัลกระทบธุรกิจไทยแนะเตรียมรับมือให้พร้อม. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://positioningmag.com/1109467>.
- ศุภกฤษ บุญจันทร์. (2562). *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบูรณ์ กุมาร และ จิตินันท์ กุมาร. (2557). คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดน่าน. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 6 (12), 122–137.
- อริยา สรศักดิ์. (2562). *สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี*. สารนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- อัจฉราภรณ์ ทะซาร และคณะ. (2561). ผลกระทบของสมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 5 (2), 267-278.
- Carnegie & Edwards. (2001). *The construction of the professional accountant: the case of the Incorporated Institute of Accountants, Victoria (1886)*. Accounting, Organizations and Society
- Hou. C. K. (2012). Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence systems: An empirical study of Taiwan's electronics industry. *International Journal of Information Management*, 32 (6), 560–573.
- Lee, P. H., & Yu, P. L. H. (2012). Mixtures of weighted distance–based models for ranking data with applications in political studies. *Computational Statistics and Data Analysis*, 56, 2486–2500.