

รูปแบบการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการดำเนินงานกระบวนการ
ของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต

**Information Technology Management Styles Affecting the Operation of
Accounting Firms in the New Normal Era, Phuket Province**

โสภภาพรณ ไชยพัฒน์

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Sophaphan Chaiyaphat

Ratchaphruek University

E-mail : sopachaipat2@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาระดับการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal 2.เพื่อศึกษาการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อกระบวนการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal และ 3.เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 103 แห่ง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 36- 45 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี ในตำแหน่งพนักงานบัญชี มีระยะเวลาการดำเนินงาน 5-10 ปี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นการจัดการของสำนักงานบัญชี (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.21) และผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีเพื่อเข้าสู่ยุค New Normal (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.32)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อยู่ระหว่าง .532 ถึง .632 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

แนวทางการพัฒนาการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal พบว่า สำนักงานบัญชีมีกระบวนการเรียนรู้ตามรูปแบบของข้อกำหนด ทั้งนี้ในปัจจุบันรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานบัญชีเปลี่ยนเป็นรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการและควรส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและเกิดการเรียนรู้วิธีการพัฒนาใหม่ ๆ ทั้งนี้ระบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีกฎเกณฑ์ที่สามารถรองรับคุณภาพของการประเมินการดำเนินงานที่ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ผ่านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสมัยใหม่

คำสำคัญ : การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ; สำนักงานบัญชี; สำนักงานบัญชีในยุค New normal

Abstracts

This research aims to 1. To study the level of information technology management of accounting firms in Phuket in the New Normal era 2. To study the management of information technology that affects the processes of accounting firms in Phuket in the New Normal era and 3. To study the guidelines The development of information technology management of accounting firms in Phuket in the New Normal era, which is a mixed method research. The study population consisted of 103 accounting firms in Phuket and 8 key informants using statistical statistics. Descriptive Statistic and Inferential Statistics Statistics used for hypothesis testing. By using statistics, multiple regression analysis using a stepwise method. Most of them are female, aged 36–45 years, bachelor's degree. as an accountant The period of operation is 5-10 years.

The results of the analysis of the management opinion of the accounting firm (overall) had a high level of opinion ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.21) and the result of the opinion level analysis of the information technology management process of the accounting firm to enter. The New Normal era (overall) had a high level of opinion ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.32).

Hypothesis testing revealed that the relationship between information technology management and the accounting firm's management process in the New Normal era in Phuket Province showed that there was a moderate to high positive correlation. The correlation coefficient was between .532 and .632 with statistical significance at the .01 level.

For the development of information technology management of accounting firms in Phuket in the New Normal era revealed that accounting firms have a process of yen knowledge according to the form of requirements. Currently, the changing form of the accounting firm has changed to electronic form. Entrepreneurs and should promote the learning process because the current situation has changed and new development methods are learned. The exam is passed through electronics and modern technology.

Keywords: Information Technology Management; Accounting Firm; Accounting Firm in the New Normal Era

บทนำ

จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทั่วโลกกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบันก่อให้เกิดผลกระทบในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมไปถึงวิถีการดำรงชีวิตของคนในสังคมที่เปลี่ยนไปอย่างมาก คำถามสำคัญที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ การดำเนินชีวิตของคนในสังคมหลังพ้นวิกฤตครั้งนี้จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรและประเด็นหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับสังคมใหม่ หรือ **New Normal** ก็คือ ผู้คนจะให้ความสำคัญต่อสุขภาพและความเป็นอยู่มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ภาคธุรกิจและสหกรณ์ก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนจุดยืนทางการตลาดหรือการดำเนินธุรกิจและปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบการเงินและความเสี่ยงทางธุรกิจ ความพร้อมในการรับมือและปรับตัวอย่างรวดเร็วจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการรับมือในที่นี้หมายถึงความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเราสามารถผ่านพ้นวิกฤตโควิด-19 ไปได้แล้ว วิถีใหม่ หรือ **New Normal** ที่เราเรียกขานกันในปี ค.ศ. 2020 ก็จะเป็นเรื่องปกติธรรมดาในอนาคตอันใกล้เพราะมนุษย์คงจะปรับตัวจนเคยชินกับ **New Normal** ได้อย่างไม่ยากนัก ทั้งนี้เรามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ปรับตัวเก่งมาก ดังนั้น ในไม่ช้า **New Normal** ก็จะกลายเป็นวิถีชีวิตปกติรูปแบบหนึ่งเท่านั้นเองและจะเกิดการปรับเปลี่ยนต่อ ๆ ไปข้างหน้าที่เราเรียกว่า **Next Normal**. (จุฑาทิพ อัสสะบำรุงรัตน์, 2563 : ออนไลน์)

ในทางกลับกันเทคโนโลยีนวัตกรรมด้านการบัญชี ในเศรษฐกิจยุคดิจิทัลส่งผลกระทบต่อสำนักงานบัญชี ซึ่งมีทั้งกฎหมาย ข้อบังคับของการจัดทำบัญชี การจัดทำกรนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชี การภาษีอากร ด้วยระบบออนไลน์ ได้แก่ ระบบ e- Filing ระบบ e-Receipt ระบบ e- Tax Invoice เป็นต้น ระบบงานดิจิทัลยุคใหม่เหล่านี้เข้ามาแทนที่ระบบสารสนเทศระบบเก่าที่ทำด้วยมือของพนักงาน (**Manual**) ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีเพื่อการก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงระบบไรกระดาก จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมต้องปรับความรู้ทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องและทักษะดิจิทัลสมัยใหม่เข้าไปประยุกต์ใช้ต่อการทำงานที่ปฏิบัติให้มากขึ้น (พัชรินทร์ ใจเย็น, 2560 : 196-207) ในด้านการปรับตัวของนักบัญชีที่ไม่ทันต่อยุคสมัย นักบัญชีต้องตระหนักถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันกิจการทั้งหลายต่างก็ใช้โปรแกรมสารสนเทศทางธุรกิจซึ่งมีระบบย่อยทางด้านบัญชีเป็นส่วนประกอบในการทำบัญชี เป็นผลมาจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สื่อบันทึกข้อมูลที่มีราคาถูกลง หน่วยประมวลผลกลางของคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วสูงขึ้นหรือระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่รองรับหน่วยความจำได้มากขึ้น เป็นต้น

เทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงฝ่ายบัญชีบริหารมีดังนี้

เทคโนโลยี	บทบาท
Advanced Data Analytics	- เพิ่มความสามารถในการคาดการณ์และจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์จากสถานการณ์ที่วิเคราะห์และประเมินไว้ - ให้ข้อมูลดีขึ้นและเร็วขึ้นไปยังผู้มีส่วนได้เสีย และนักลงทุน - เพิ่มความสามารถในการประเมินผลของกิจการโดยการนำข้อมูลทางการเงินและไม่ใช้การเงินมาใช้ในการวิเคราะห์
Robotic Process Automation	- ลดต้นทุนอย่างมีสาระสำคัญโดยการทำการอัตโนมัติสำหรับรายการหลัก - เพิ่มความสม่ำเสมอ ควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ - เพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาด - รวบรวมข้อมูลจากต่างระบบและนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันที
Cloud and SaaS	- ลดต้นทุนกิจการจะจ่ายก็ต่อเมื่อมีการใช้ - ให้ความยืดหยุ่นมากขึ้นในเรื่องการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้และเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการ - การกู้คืนระบบทำได้ดีขึ้น เนื่องจากการทำสำรองข้อมูลและความจุสามารถเข้าถึงที่ใดก็ได้
Artificial Intelligence (AI)	- สามารถปรับปรุงกลยุทธ์เชิงลึกโดยวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงช่วยให้ธุรกิจในการหาสัญญาณและรูปแบบในข้อมูลขนาดใหญ่ - ปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงจากการระบุรูปแบบในข้อมูลขนาดใหญ่ว่ามีข้อบ่งชี้เรื่องการทุจริต

ภาพที่ 1 เทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงฝ่ายบัญชีบริหาร

ที่มา: CGMA Competency Framework. (2019)

นักบัญชีต้องใช้เทคโนโลยีมากขึ้น แม้เราจะรู้อยู่แล้วเทคโนโลยีนั้นสามารถ disrupt หรือเปลี่ยนแปลงโลกได้ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บังคับให้ต้องปรับตัวอย่างกะทันหันทำให้ผู้ประกอบการต้องพยายามดิ้นรน ปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจเพื่อให้อยู่รอดโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย นักบัญชีเองก็จำเป็นต้องปรับตัวไปพร้อม ๆ กับผู้ประกอบการเช่นกัน New Normal ที่คาดว่าจะจะเป็นความปกติใหม่ของนักบัญชี ได้แก่ (พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เจริญเยี่ยม, 2554 : 25).

1. การใช้เทคโนโลยีคลาวด์ในการทำงานร่วมกันจากคนละสถานที่ เช่น โปรแกรมบัญชีออนไลน์ ระบบบริหารจัดการเอกสารแบบออนไลน์ โปรแกรมคำนวณภาษีออนไลน์ โปรแกรมเงินเดือนออนไลน์สำหรับทำรายการจ่ายเงินเดือนและบริหารข้อมูลพนักงาน

2.Virtual technology เช่น การใช้ video conference หรือการประชุมผ่านวิดีโอ แทนการนัดพบเจอลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการหันมาขายของออนไลน์มากยิ่งขึ้น รายการทางบัญชีอาจจะซับซ้อนขึ้น รายการประเภทเงินสดมีน้อยลงและมีปริมาณ transaction ผ่านบัญชีมากขึ้น

3.ต้องเรียนรู้เรื่อง Big Data เพื่อวิเคราะห์หรือหาประโยชน์จากข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่เรียนรู้เครื่องมือใหม่ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานระยะไกลง่ายและสะดวกขึ้น เช่น การเชื่อมต่อ API ระหว่างโปรแกรมบัญชีกับร้านค้าออนไลน์อัตโนมัติ หรือการใช้โปรแกรมสร้างลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

4.หันมาใช้ระบบส่งเอกสารทางออนไลน์ เช่น การใช้ระบบ E-Tax Invoice หรือระบบการทำใบกำกับภาษี โดยลงลายมือชื่อทางดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) แล้วส่งให้กับลูกค้าทางอีเมล เพื่อลดต้นทุนทั้งเวลาในการถือเอกสารเองและค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารให้กับลูกค้า

5.ทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และนำมาปรับใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับนักบัญชี โดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักงานบัญชีที่มีเทคโนโลยีรองรับจะทำงานร่วมกับลูกค้าได้ราบรื่นกว่าสำนักงานบัญชีที่ไม่มีเทคโนโลยีรองรับ เพราะพวกเขาไม่ต้องเสียเวลาและพลังงานมาติดตั้ง ปรับใช้ และเรียนรู้ ในเวลาที่จำกัดเช่นนี้

ทั้งนี้จังหวัดภูเก็ตยังเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และมีการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ภายใต้การควบคุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุก ๆ ภาคส่วน แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีในจังหวัดยังมีการตระหนักและการควบคุมถึงความปลอดภัยของนักบัญชีและสำนักงานบัญชีเป็นอันดับแรก โดยมีการสร้างกระบวนการรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบสารสนเทศในด้านการงานที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยมีการถ่ายทอดผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ให้นักบัญชีและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีบางกลุ่ม บางคนที่ต้องการการถ่ายทอดที่เข้มข้นหรือการเรียนรู้ที่เพิ่มเติมมากขึ้นในการพัฒนาตนเอง

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ สามารถทำให้ผู้ประกอบการในปัจจุบันการดำเนินชีวิตภายใต้ความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักบัญชีและสำนักงานบัญชีที่ต้องมีการปรับตัวในด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถพัฒนาสำนักงานบัญชียกระดับไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากการใช้ระบบสารสนเทศในการติดต่อประสานงานแทนการพบเจอหรือการประชุมในยุคปัจจุบันเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีพึงปฏิบัติ ซึ่งการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี และด้านงบประมาณ ในด้านปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ และปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ เพื่อส่งผลต่อกระบวนการจัดการเพื่อเข้าสู่ยุค New Normal ของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย กระบวนการเรียนรู้ การบวนการถ่ายทอด กระบวนการจัดการ (ปัจจัยนำเข้า กระบวนการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยนำออก) และประโยชน์ที่ได้จากการเตรียมความพร้อม ซึ่งจากที่กล่าวมา

ผู้วิจัยจึงสามารถต่อยอดและเพิ่มศักยภาพในการศึกษาครั้งได้อย่างมีคุณภาพให้เกิดการยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal
2. เพื่อศึกษาการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อกระบวนการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 103 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563 : 63) และกลุ่มตัวอย่าง ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดเต็มจำนวนจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวน 103 คน จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและพื้นที่ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ที่นำมาใช้ในการศึกษาวิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านบัญชีไม่น้อยกว่า 7 ปีและอยู่ในจังหวัดภูเก็ต และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวน 8 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นข้อคำถาม

การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบการใช้ภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence : IOC) (สุริมล ติรกานันท์, 2543 : 52) โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence index) ระหว่างข้อคำถามกับ

เนื้อหาในประเด็นที่ต้องการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คนทำการพิจารณาลงความเห็นการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่า IOC ถ้าแบบสอบถามข้อใดมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .05 – 1.00 จะคัดเลือกข้อคำถามนั้นไว้ แต่แบบสอบถามข้อใดมีค่า IOC อยู่ต่ำกว่า 0.50 จะนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออกซึ่งมีค่า $IOC = 0.883$

2. ผู้วิจัยนำเครื่องมือในการวิจัยที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด และนำผลที่ได้หาค่าความเที่ยงตรง (reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) วิธีการของครอนบาคค่าซึ่งมีค่า Try out = 0.817

การตรวจสอบเครื่องมือของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการทดสอบสามเส้าของการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเวลา และด้านเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล เบื้องต้นผู้วิจัยลงสำรวจพื้นที่วิจัยและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลและลงมือเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปถึงรูปแบบการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ 1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาคุณภาพแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (ครอนบาค) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตและนำเสนอในรูปแบบตาราง และ 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี แบบขั้นตอน (Stepwise)

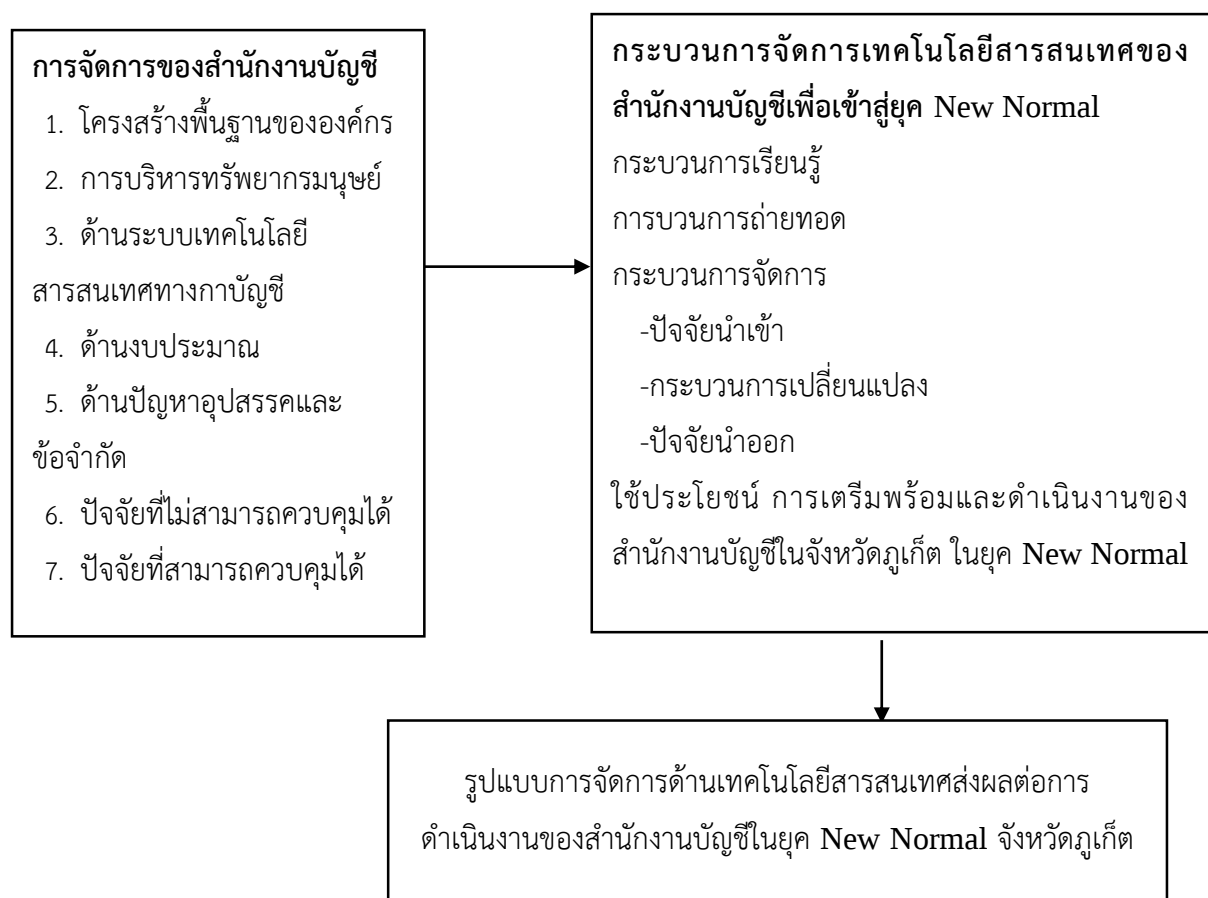
การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจัดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียง มาแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ พิจารณาว่าข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์เพียงพอหรือไม่และหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

2. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุปให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนที่สามารถตอบคำถามได้จึงเขียน บรรยายเพื่อเสนองานต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษา เรื่อง รูปแบบการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต ซึ่งศึกษาจากนักวิชาการในด้านการจัดการและกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชี ได้แก่ นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค (2549 : 63) และ ศรัณย์ ชูเกียรติ และ สุชาติ สถาวรวงศ์, (2549 : 5) ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ในการศึกษาจากกรอบแนวความคิดในการศึกษาดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36– 45 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี ในตำแหน่งพนักงานบัญชี มีระยะเวลาการดำเนินงาน 5-10 ปี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นการจัดการของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นการจัดการของสำนักงานบัญชี (โดยรวม)

ความคิดเห็นการจัดการของสำนักงานบัญชี (โดยรวม)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับ
โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร	3.79	0.69	มาก	4
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.80	0.70	มาก	3
ด้านงบประมาณ	3.82	0.64	มาก	2
ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้	3.73	0.74	มาก	5
ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้	3.91	0.64	มาก	1
รวม	3.82	0.21	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นการจัดการของสำนักงานบัญชี (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.64) รองลงมา ด้านงบประมาณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.64) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.70) โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.69) และ ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีเพื่อเข้าสู่ยุค New Normal

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีเพื่อเข้าสู่ยุค New Normal (โดยรวม)

กระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน บัญชีเพื่อเข้าสู่ยุค New Normal (โดยรวม)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับ
กระบวนการเรียนรู้	3.49	0.64	มาก	5
กระบวนการถ่ายทอด	3.69	0.74	มาก	3
ปัจจัยนำเข้า	3.76	0.75	มาก	2
กระบวนการเปลี่ยนแปลง	4.15	0.52	มาก	1
ปัจจัยนำออก	3.62	0.66	มาก	4
รวม	3.74	0.32	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีเพื่อเข้าสู่ยุค New Normal (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ กระบวนการเปลี่ยนแปลง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.52) รองลงมา ปัจจัยนำเข้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.75) กระบวนการถ่ายทอด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.74) ปัจจัยนำออก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.66) และกระบวนการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ตโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบตัวแปรการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี แบบขั้นตอน (Stepwise) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 ตัว ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต และ

นำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เชิงเส้นตรงและสร้างสมการทำนายพยากรณ์ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ กระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต จากตัวแปรอิสระ 5 ตัว

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	Ms	F	Sig.
Regression	13.482	3	2.711	46.881	.000*
Residual	19.972	99	.0086		
Total	27.515	103			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า มีตัวแปรอิสระในปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหลังจากวิเคราะห์ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเป็นแบบลำดับขั้นตอน (Stepwise Method) ตัวแปร Y ที่เข้าไปในรูปแบบถดถอยพหุคูณ การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านงบประมาณ ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ และปัจจัยที่สามารถควบคุมได้

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต

(N = 103)

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	Y
X ₁	1.000	.441**	.472**	.552**	.338**	.463**	.412**	.588**
X ₂		1.000	.409**	.400**	.442**	.467**	.471**	.476**
X ₃			1.000	.456**	.448**	.453**	.462**	.532**
X ₄				1.000	.423**	.621**	.681**	.632**
X ₅					1.000	.511**	.521**	.573**
Y								1.000

** P < .01

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต พบว่า เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อยข้างต่ำถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .463 ถึง .681 ซึ่งมีค่าไม่เกิน .80 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต พบว่า มี

ความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อยู่ระหว่าง .532 ถึง .632 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.352	.154		8.121	.000
กระบวนการเรียนรู้ x_1	.155	.034	.163	4.433	.000
กระบวนการถ่ายทอด x_2	.047	.044	.228	.387	.837
ปัจจัยนำเข้า x_3	.152	.053	.221	3.918	.000
กระบวนการเปลี่ยนแปลง x_4	.126	.049	.197	3.521	.000
ปัจจัยนำออก x_5	.137	.046	.019	3.674	.000
R = .762 R ² = .601 Adj R ² = .542 S.E. = .171 F = 63.272 P-values = .000 n = 103					

จากตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) หรือค่าสัมประสิทธิ์ ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์ในทางบวกมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 (*p < 0.05) จึงสามารถสร้างการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รูปแบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น และในรูปข้อมูลคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.352 + 0.155 (x_1) + 0.047 (x_2) + 0.152 (x_3) + 0.126 (x_4) + 0.137 (x_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.163 (Z_1) + 0.228 (Z_2) + 0.221 (Z_3) + 0.197 (Z_4) + 0.019 (Z_5)$$

จากสมการพยากรณ์ของตัวแปรด้านการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต พบว่า กระบวนการถ่ายทอด (x_2) มีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ตมากที่สุด Beta = (0.228) รองลงมา ด้านปัจจัยนำเข้า (x_3) Beta = (0.221) ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลง (x_4) Beta = (0.197) ด้านกระบวนการเรียนรู้ (x_1) Beta = (0.163) และด้านปัจจัยนำออก (x_5) Beta = (0.019)

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในยุค New Normal พบว่า สำนักงานบัญชีมีกระบวนการเรียนรู้ตามรูปแบบของข้อกำหนด ทั้งนี้ในปัจจุบัน รูปแบบการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานบัญชีเปลี่ยนเป็นรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการและควร ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและเกิดการเรียนรู้วิธีการพัฒนาใหม่ ๆ ทั้งนี้ระบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีกฎเกณฑ์ที่สามารถรองรับคุณภาพของการประเมินการดำเนินงานที่ ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ผ่านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสมัยใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นการจัดการของสำนักงานบัญชี (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.64) รองลงมา ด้านงบประมาณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.64) การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.70) โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.69) และ ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ ทั้งนี้จากการศึกษาโดยส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีมีการ เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับปัจจัยในสำนักงานเพื่อการควบคุมพร้อมการเปลี่ยนแปลง เช่น บุคลากร เพื่อ เสริมสร้างการเรียนรู้และการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลภู สันทะจักร์ และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2562 : 17-31) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มี ผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าฝ่าย การเงินและบัญชี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 25 - 35 ปี มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี และมี ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของนักบัญชี ยุคดิจิทัล ได้แก่ ด้านความรู้ทาง วิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา อังกฤษ ด้านจรรยาบรรณ วิชาชีพ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา อยู่ใน ระดับมากที่สุด ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัล ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านภาษาอังกฤษ และด้าน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้น ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่ามีความสอดคล้องในด้านการจัดการด้านการบริหารทรัพยากร และการเงิน หรืองบประมาณ เนื่องจากเป็นกระบวนการจัดการที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ พร้อมกับการรองรับกับยุค New Normal

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นกระบวนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีเพื่อเข้าสู่ยุค New Normal (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ กระบวนการเปลี่ยนแปลง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.52) รองลงมา ปัจจัยนำเข้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.75) กระบวนการถ่ายทอด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.74) ปัจจัยนำออก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.66) และกระบวนการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ ซึ่งโดยทั่วไปกระบวนการจัดการทางเทคโนโลยีมีความสำคัญกับกาปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันในด้านของการเปลี่ยนแปลงพร้อมกับการพัฒนาตนเองในด้านของบัญชีที่มีการเรียนรู้ตลอดเวลา ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา ลีนจี่, สุภาพร บุญเอี่ยม และนิศารัตน์ วิ้องสุธ (2564 : 139-150) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานสมัยใหม่ในยุค New normal กับผลการดำเนินงานของ สำนักงานบัญชีในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานสมัยใหม่ในยุค New normal กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงาน สมัยใหม่ในยุค New normal ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเรียนรู้องค์กร และด้านการปรับตัวในยุค New normal มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และ พัฒนา 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานสมัยใหม่ในยุค New normal การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงาน สมัยใหม่ในยุค New normal ด้านการสร้างเครือข่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้าน ลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการบริหารงานสมัยใหม่ในยุค New normal ในทุกด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความยั่งยืน

ซึ่งมีความสอดคล้องกันในด้านของกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนา และการบริหารงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้สามารถนำมาพัฒนารูปแบบของการจัดการระบบของสำนักงานบัญชีให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในยุค New Normal พบว่า สำนักงานบัญชีมีกระบวนการเรียนรู้ตามรูปแบบของข้อกำหนด ทั้งนี้ในปัจจุบันรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานบัญชีเปลี่ยนเป็นรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการและควรส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและเกิดการเรียนรู้วิธีการพัฒนาใหม่ ๆ ทั้งนี้ระบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีกฎเกณฑ์ที่สามารถรองรับคุณภาพของการประเมินการดำเนินงานที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ผ่านอิเล็กทรอนิกส์

และเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ภูริธรรณ ศรีสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2560 : ออนไลน์) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะ ทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ ในมิติด้านการตรวจสอบ ภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้าน การทำ และนำเสนอข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านความรู้และทักษะด้านบัญชีมีอิทธิพลทางบวก ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านจริยธรรมในวิชาชีพมี อิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้มีความสอดคล้องในด้านของการขับเคลื่อนสมรรถนะของการบัญชีสมัยใหม่เพื่อให้เกิด ความสำเร็จต่อการปฏิบัติในหน้าที่และการเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านของนวัตกรรมที่สามารถเพิ่ม คุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศกับกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัดภูเก็ต พบว่า เมื่อพิจารณา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อยข้างต่ำถึงระดับสูง มีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .463 ถึง .681 ซึ่งมีค่าไม่เกิน .80 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในยุค New Normal จังหวัด ภูเก็ต พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .532 ถึง .632 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลฤ สันตะจักร์ และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2562 : 17-31) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 25 - 35 ปี มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของนักบัญชี ยุคดิจิทัล ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทาง วิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา อังกฤษ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา อยู่ใน ระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย ของนักบัญชียุคดิจิทัล ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านภาษาอังกฤษ และด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี มี อิทธิพลเชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้น ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน

ซึ่งมีความสอดคล้องกันในด้านของการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการ เปลี่ยนแปลงที่สำนักงานบัญชีควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผลจากการศึกษาพบว่า ด้านการเรียนรู้และด้านงบประมาณ ควรมีการส่งเสริมและการจัดการ เพื่อให้เกิดการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งการใช้งบประมาณในการใช้ระบบเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในยุคปัจจุบัน มีผลต่อสำนักงานบัญชีในการสร้างระบบและการเรียนรู้

2. ผลจากการศึกษาดำเนินการกระบวนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการถ่ายทอดและปัจจัยนำออก ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากกระบวนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันยังใช้งานไม่ถูกวิธีและอาจจะล่าช้า ทำให้ส่งผลกระทบต่อผลที่ออกมาซึ่งขาดคุณภาพ ทั้งนี้ส่งผลให้สำนักงานบัญชีและกลุ่มผู้ประกอบการควรมีการศึกษาและเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ ๆ ต่อการพัฒนาเพิ่มยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพในด้านการผลกระทบของระบบบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพของการบริหารสำนักงานบัญชีและองค์กรในจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้เกิดการแก้ไขและพัฒนาการเรียนรู้เพิ่มยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำคัญของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยในยุค Next normal

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2560). กฎกระทรวงว่าด้วยการยกเว้นไม่ต้องจัดให้งบการเงินได้รับ การตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต พ.ศ. 2544.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). ธุรกิจบริการ : วิชาชีพบัญชี. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2556. แหล่งที่มา: www.dth.go.th/filesupload/aec/images/acc29-05-55.pdf
- กมลภู สันตะจักร และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2562). ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย. วารสารหาดใหญ่วิชาการ. 17 (1), 17-31.
- จุฑาทิพ อัสสบบารัตน์. (2563). ถึงเวลาที่เรานำ Remoting Audit มาใช้กันหรือยัง?. ออนไลน์. สืบค้น เมื่อ 25 มิถุนายน 2556. แหล่งที่มา: <https://www.tf.ac.or.th/Article/Detail/70798>
- ณัฐธรมณ ศรีสุข และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2560). สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผล ต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและ กรุงเทพมหานคร. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2556. แหล่งที่มา: <https://www.spu.ac.th>
- นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค. (2549). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- นภาพรณ จันทรศัพท์และคณะ. (2545). วิธีการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต.

- พัชรินทร์ ใจเย็น และคณะ. (2560). นักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน. *Journal of Institute of Management Science*, 3(1), 196-207.
- พลพฐ ปิยวรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม. (2554). " ระบบสารสนเทศทางการบัญชี" ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี การพิมพ์ จำกัด.
- ชลิดา ลีนจี ,สุภาพร บุญเอี่ยม และนิศารัตน์ วิอังศุธร.(2564). การบริหารงานสมัยใหม่ในยุค New normal กับผลการดำเนินงานของ สำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารรัชภาควัย*. 16 (44), 139-150.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2543). *การประเมินโครงการ:แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- CGMA Competency Framework. (2019) . *Update CGMA Future Re- Inventing Finance for a Digital World*.
- Punpinij. S. (1990) . “ *Role Performance of Sub- district Agricultural Extension Officers in Northeastern Thailand*,” Doctoral Dissertation. Department of Agricultural Education and Rural Studies. University of the Philippines Los Banos,1990.
- Robbins & DeCenzo. (2004) , Certo. (2003) . Retrieved December 18, 2012, from <http://www.gotoknow.org/posts/447935>