

การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

The Development of Quality Accounting Firms in Thailand to become Digital Accounting Firms

ปรัชญา วงศ์วารี

นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณุภัตติ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

Prachya Wongwaree

PhD Candidate, Doctor of Philosophy in Management Program,

Graduate School of Management, Siam University

E-mail: pwongwaree@gmail.com; Ph: 099-519-4145

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ	: 17 มกราคม 2566
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ	
ครั้งที่ 1	: 10 กุมภาพันธ์ 2566
ครั้งที่ 2	: 8 มีนาคม 2566
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ	: 14 มีนาคม 2566

ดร. บุรินทร์ สันติสาสน์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ

คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

Dr. Burin Santisarn

Lecturer of Doctor of Philosophy in Management Program,

Graduate School of Management, Siam University

E-mail: burin@siam.edu

ดร. จิตภา ธีรศิริกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

Dr. Jidapa Thirasirikul

Assistant Professor of Faculty of Political Science

Dean, Faculty of Political Science, Siam University

E-mail: jidapa_thira@hotmail.com; Ph: 02-867-8000 Ext. 5350

บทคัดย่อ

การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยี ธุรกิจหลายประเภทรวมถึงสำนักงานบัญชีจึงประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลและความสามารถในการแข่งขัน สำนักงานบัญชีในประเทศไทยแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ สำนักงานบัญชีทั่วไป สำนักงานบัญชีคุณภาพ และสำนักงานบัญชีดิจิทัล ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า อย่างไรก็ตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้าพบว่าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมดิจิทัลและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงเริ่มการพัฒนาที่สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นกลุ่มแรกเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพร้อมพื้นฐานด้านคุณภาพตามมาตรฐานการบัญชี บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ผลกระทบจากองค์ประกอบของการพัฒนาและแนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลตามหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัล ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่สำรวจความคิดเห็นจาก 3 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในฐานะตัวแทนจาก 1. ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี 2. หน่วยงานภาครัฐ และ 3. นักวิชาการ จำนวนรวม 18 ท่าน ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานการบัญชีและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นพื้นฐานสำคัญในงานบริการบัญชี องค์ประกอบของการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลสามารถแบ่งได้เป็น 3 มิติ คือ 1. มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล 2. มิติการจัดการองค์การ และ 3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้เทคโนโลยีในงานบริการไม่เพียงเพิ่มความสามารถในการแข่งขันแต่ยังเพิ่มคุณค่ากับบัญชีในฐานะผู้สนับสนุนข้อมูลแก่ผู้บริหารด้วย

คำสำคัญ: การพัฒนาองค์กร, การจัดการองค์การ, สำนักงานบัญชีดิจิทัล, ความสามารถในการแข่งขัน

Abstract

Business operations need to be constantly evolving in line with changing environments, consumer behavior, and technology. Many businesses, including accounting firms, use technology to increase efficiency in data management and enhance competitiveness in the business environment. Accounting firms in Thailand are classified into 3 types: General accounting firms, Quality accounting firms, and Digital accounting firms. These accounting firms are under the supervision of the Federation of Accounting Professions and the Department of Business Development (DBD). However, the DBD found that the General accounting firms are not ready to the digital environment, respond to technology usage behavior effectively, and upgrade themselves to become digital accounting firms. The DBD, therefore, aims to develop Quality accounting firms because these firms have strong management of accounting standards. The objectives of this article were to study the application of accounting standards to Quality accounting firms in a digital environment, to study the dimensions that impact the development of Quality accounting firms to become Digital accounting firms, and to develop guidelines to transform Quality accounting firms to become Digital accounting firms. The study used qualitative research to seek opinions via a semi-structured interview with 3 groups of experts, accounting firm entrepreneurs, government agencies, and academicians, totaling 18 persons. The results of the study revealed that accounting standards and technology applications were important foundations for accounting services. The development of Quality accounting firms in Thailand to become Digital accounting firms was required into 3 dimensions: 1. Digital environment management, 2. Organizational management, and 3. Certification and development criteria. In addition, it was found that the use of technology in accounting services not only increased the competitiveness of accounting firms but also added value to accountants as information advocates for executives.

Keywords: Organization Development, Organization Management, Digital Accounting Firm, Competitiveness

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ จัดการทรัพยากร และเพิ่มโอกาสในการแข่งขันธุรกิจ โดยอาศัยงานบัญชีและการเงินเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนธุรกิจ นิตยสาร Forbes ได้เผยข้อมูลว่า เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ซ้ำซ้อนด้วยการใช้หุ่นยนต์ทำงานแทนคน เพิ่มความรวดเร็วในการผนวกข้อมูลจากการเชื่อมต่อระบบภายในกับระบบภายนอก อีกทั้งเพิ่มความปลอดภัยและความถูกต้องของรายการข้อมูล (Marr, 2020) ในขณะที่บริษัท KPMG ยังพบว่าการใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีสามารถเพิ่มความแม่นยำข้อมูลและส่งเสริมความเข้าใจของผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ (Budnik et al., 2017) และการจัดการบัญชีแบบไม่มีระบบประมวลผลอัตโนมัติมีความยุ่งยากในการปรับปรุงรายการบัญชีและมีโอกาสผิดพลาดสูง (Deloitte Development LLC, 2018; Jaiyen et al., 2017) ซึ่งบริษัท Deloitte ได้แนะนำให้สำนักงานบัญชีต้องปรับวิธีการทำงาน วิเคราะห์และรูปแบบโครงสร้างบุคลากรให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี (Kaplan, 2018) ทั้งนี้สภาวิชาชีพบัญชีระดับนานาชาติมีความเห็นที่สอดคล้องกับข้อมูลทั้งหมดก่อนหน้า และเชื่อว่าการปรับใช้เทคโนโลยีในการทำบัญชีจะเพิ่มโอกาสให้กับบัญชีสามารถทำงานร่วมกับผู้บริหารได้สะดวกขึ้น หากแต่กับบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับโอกาสนี้ (Lau, 2019)

สภาวิชาชีพบัญชี โดยพระบรมราชูปถัมภ์ ต้องการยกระดับมาตรฐานการบัญชีไทยให้เทียบเท่าระดับสากล และต้องการส่งเสริมการเติบโตของบทบาทนักบัญชีจากฐานะผู้บันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในอดีต (Backward-Looking) เป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจเพื่อหาแนวโน้มในอนาคต (Forward-Looking) และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (Pornpipatkul, 2020) นอกจากนี้การว่าจ้างแรงงานภายนอกเพื่อจัดการงานบัญชีมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยสาเหตุความต้องการงานบริการบัญชีที่มีคุณภาพสูง ความต้องการลดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนและความต้องการเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อการจัดการ (Sofiah et al., 2013)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้ข้อมูลว่าระหว่างปี พ.ศ. 2558 ถึง 2562 จำนวนสำนักงานบัญชีมีการเติบโตโดยเฉลี่ยร้อยละ 4.08 ต่อปีและจำนวนผู้ทำบัญชีมีการเติบโตขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 5.06 ต่อปี และ จากแนวโน้มการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องการพัฒนาความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี จากการปฏิบัติตาม “มาตรฐานการบัญชี” เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพตาม “มาตรฐาน ISO 9001” เพื่อได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” ยังพบข้อจำกัดเรื่องความสามารถในการแข่งขันหลายด้าน ดังนี้ 1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชีและการวิเคราะห์ข้อมูล 2. ความถูกต้องและความรวดเร็วในการจัดทำข้อมูล 3. ประสิทธิภาพในการจัดส่งเอกสารและการป้องกันการสูญหาย และ 4. การเชื่อมโยงข้อมูลและการประมวลผลระยะไกล

นอกจากแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงทิศทางการพัฒนาของสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อความสะดวกในการติดตามข้อมูลธุรกรรมดิจิทัลของกระทรวงการคลัง และมียุทธศาสตร์ D²RIVE เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ระบบดิจิทัลดังกล่าวส่งผลให้รูปแบบการจัดการงานบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงจากแบบกระดาษเป็นแบบดิจิทัล และทำให้สำนักงานบัญชีต้องพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมดิจิทัล และทิศทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีไปสู่มาตรฐานสำนักบัญชีงานดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ทว่าอัตราส่วนสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นในปัจจุบันยังมีจำนวนที่น้อยมาก อีกทั้งแนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีเป็นดิจิทัลยังไม่ชัดเจน จึงเกิดเป็นที่มาของการวิจัยในหัวข้อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ดังนั้น จากปัญหาข้างต้นสามารถสรุปเป็นคำถามของการวิจัยได้ว่า

1. ภายใต้สภาพแวดล้อมดิจิทัลสำนักงานบัญชีคุณภาพมีการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีอย่างไร
2. องค์ประกอบด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัลและด้านการจัดการภายในสำนักงานบัญชีคุณภาพมีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลตามหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในสภาพแวดล้อมดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาผลกระทบจากองค์ประกอบด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัลและด้านการจัดการภายในสำนักงานบัญชีคุณภาพต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลตามหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลเป็นการบริหารจัดการสำนักงานภายใต้บริบทแห่งความเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพฤติกรรมสังคมที่เปลี่ยนไป ในการศึกษาเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดโดยอาศัยทฤษฎี ดังต่อไปนี้

การพัฒนาองค์กรเป็นแนวคิดเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ การพัฒนาองค์กรสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของระบบงาน เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและการใช้ทรัพยากร เพื่อประสิทธิผลและการเติบโตขององค์กร (Sereerat et al., 2007; Promsri, 2008; Khejornnun, 2008; Teerathanachaiyakun, 2015) การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการพัฒนาสมรรถนะองค์การอย่างเป็นระบบที่คำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรตลอดเวลา ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะให้คำปรึกษาและสร้างความร่วมมือระหว่างพนักงานในองค์กร เพื่อช่วยกันหาวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง (Laohan, 2013; Teerathanachaiyakun, 2015)

การพัฒนาองค์กรจะยึดถือวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการยึดติดกับประสบการณ์ในอดีต เพื่อผลงานสูงสุดขององค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสามารถขององค์กร

Meechart (2016) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรว่าถูกจำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External environment) คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมจากภายนอกที่มีผลต่อองค์การ เช่น ปัจจัยด้านการเมืองกฎหมาย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี เหตุการณ์ แนวโน้มระหว่างประเทศ ตลอดจนปัจจัยด้านหน่วยงานที่ควบคุมการดำเนินงานขององค์การ และคู่แข่งธุรกิจ
2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal environment) คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงาน เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยี ปัจจัยด้านระบบข้อมูลและการควบคุม และปัจจัยด้านโครงสร้าง

จากแนวคิดการพัฒนาองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กรข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปแนวทางการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล” ไว้ 3 กลุ่มมิติ ดังนี้

1. มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล หรือกลุ่มสิ่งแวดล้อมภายนอกสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่

1.1 การกำกับจากภาครัฐ คือ การที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอย่างสภาวิชาชีพบัญชี ที่กำกับดูแลการพัฒนา มาตรฐานการบัญชีให้ทัดเทียมมาตรฐานสากลและการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี (Thailand Federation of Accounting Professions, 2017; 2021) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่กำกับดูแลคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มสมรรถนะด้านเทคโนโลยี สำนักงานบัญชี (Department of Business Development, 2021) และการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development Agency, 2019)

1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ คือ แนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัลที่เกี่ยวข้องอย่าง “ระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)” ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลังต้องการเปลี่ยนรูปแบบการชำระจากเงินสดเป็นการชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโครงการต่อเนื่อง 5 โครงการ โดยเฉพาะโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีเป็นอย่างมาก และแนวคิดเกี่ยวกับ “ยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D²RIVE” ของกรมสรรพากร ถูกใช้เพื่อเพิ่มคุณค่าและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีด้วยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล (The Revenue Department, 2019)

1.3 พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน คือ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานบัญชีด้วยเทคโนโลยี เพราะผู้บริโภคปัจจุบันต้องการการตอบสนองในงานบริการที่เพิ่มขึ้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีจึงเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ Lawson (2019) ให้ความเห็นว่าสำนักงานบัญชีต้องมีการปรับตัวตามบริบทของอุตสาหกรรมและจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Kaplan (2021) ที่แสดงความคิดเห็นเรื่องการปรับตัวของการลดความซ้ำซ้อนของงานด้วยระบบอัตโนมัติ ฝึกแรงงานคนให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และอำนวยความสะดวกด้านระบบให้พนักงานสามารถทำงานได้จากทุกที่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Linjee (2020) ที่พบว่าสำนักงานบัญชีสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากความแตกต่างของคุณภาพงานบริการ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเพิ่มศักยภาพงานบริการของสำนักงานบัญชี ตลอดจนการที่นักบัญชีสามารถสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารที่ทันต่อสถานการณ์

1.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี คือ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานด้านบัญชีที่ถูกนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันด้วยขอบเขตของงานบริการใหม่ ตามแนวคิดของ Thailand Federation of Accounting Professions (2020) และ Noppakhun (2020) ได้แนะนำว่าสำนักงานบัญชีต้องมีระบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเห็นข้อมูลการดำเนินงานปัจจุบัน ในรูปแบบวิเคราะห์ที่ง่ายต่อการเข้าใจและสามารถการตัดสินใจได้รวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี คือ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) การอ่านอักขระด้วยแสง (Optical Character Recognition : OCR) และกระบวนการทำงานอัตโนมัติตามชุดคำสั่ง (Robotic Process Automation : RPA)

2. มิติการจัดการองค์การ หรือกลุ่มสิ่งแวดล้อมภายในสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่

2.1 การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 2 กลุ่มแนวคิด คือ

1) การทำงานร่วมกัน (Collaboration) หมายถึง การพัฒนาสำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องอาศัยการทำงานร่วมกันแบบร่วมใจตามความเชี่ยวชาญ Gratton and Erickson (2007) อธิบายว่าผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลมีส่วนผลักดันให้เกิดความร่วมมือกันในทีมงาน เพราะเป็นตัวอย่างด้านพฤติกรรมการทำงานร่วมกันที่ดี ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการแบ่งปันความรู้และจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร ในขณะที่ Microsoft (2016) ให้ข้อมูลว่าเศรษฐกิจดิจิทัลได้ปฏิวัติรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้อุตสาหกรรม องค์กรใดมีความสามารถทำงานร่วมกันที่ดีจะเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลได้ดีเพราะการทำงานร่วมกันส่งเสริมการปรับตัว โดยมีผลการสำรวจที่แสดงว่าการทำงานร่วมกันที่ดีส่งผลต่อการลดต้นทุน การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การพัฒนาทักษะของพนักงานและการเพิ่มรายได้ขององค์กร

2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Bass and Avolio (1994) ศึกษาพบว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้มีอิทธิพลในการกระตุ้นความคิด สร้างแรงจูงใจให้ผู้ติดตามเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้แนวคิดของ Kouzes and Posner (2006) พบว่าผู้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำลายต่อกระบวนการกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง ยอมรับความเสี่ยง พร้อมทั้งจะผิดพลาดและเรียนรู้ตลอดชีวิต อีกทั้งเป็นต้นแบบของความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และกระตุ้นให้ผู้ตามเห็นคุณค่าในงานและต้องการพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามนโยบายและเป้าหมายองค์กร ในสถานการณ์ของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชี Mondy & Noe (2005) อธิบายว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อการบริหารจัดการในองค์กร เช่น ความหลากหลายของกำลังแรงงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการว่าจ้างงานบริการจากภายนอกองค์กร Chartered Global Management Accountant (2019) ได้แนะนำให้พนักงานบัญชีและผู้บริหารมีการพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพ ทักษะด้านธุรกิจ ทักษะด้านบุคลากร ทักษะด้านความเป็นผู้นำ และมีทักษะด้านดิจิทัล รวมถึงคุณลักษณะความเที่ยงธรรม จรรยาบรรณ และพฤติกรรมที่ดีเพื่อสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

2.3 การจัดการบัญชีดิจิทัล คือ แนวคิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการบัญชีแบบกระดาษเป็นแบบดิจิทัล โดยการเปลี่ยนเอกสารบัญชีแบบกระดาษเป็นการจัดการเอกสารดิจิทัล Jaiyen et al. (2017) ได้อธิบายว่าการทำงานบัญชีด้วยระบบบันทึกคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงกว่าการทำบัญชีระบบบันทึกมือ เนื่องจากระบบบันทึกคอมพิวเตอร์ใช้บุคลากรน้อย มีความแม่นยำสูง ประหยัดเวลาในการจัดทำรายงาน มีระบบอัตโนมัติเพื่อประมวลผลอัตโนมัติหลังมีการปรับปรุงรายการ และสามารถจัดการข้อมูลปริมาณมากเพื่อจัดทำรายงานวิเคราะห์แก่ผู้เกี่ยวข้อง ในขณะที่ Wattananont (2021) ได้กล่าวถึงคุณค่าของนักบัญชีในบทบาทที่การเป็นเพื่อนคู่คิดธุรกิจ เมื่อผู้ประกอบการต้องการรายงานเพื่อการบริหารแบบมีเงื่อนไขเพื่อการวางแผน นักบัญชีต้องสามารถใช้ระบบจัดการข้อมูลเพื่อเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างมีรวดเร็ว

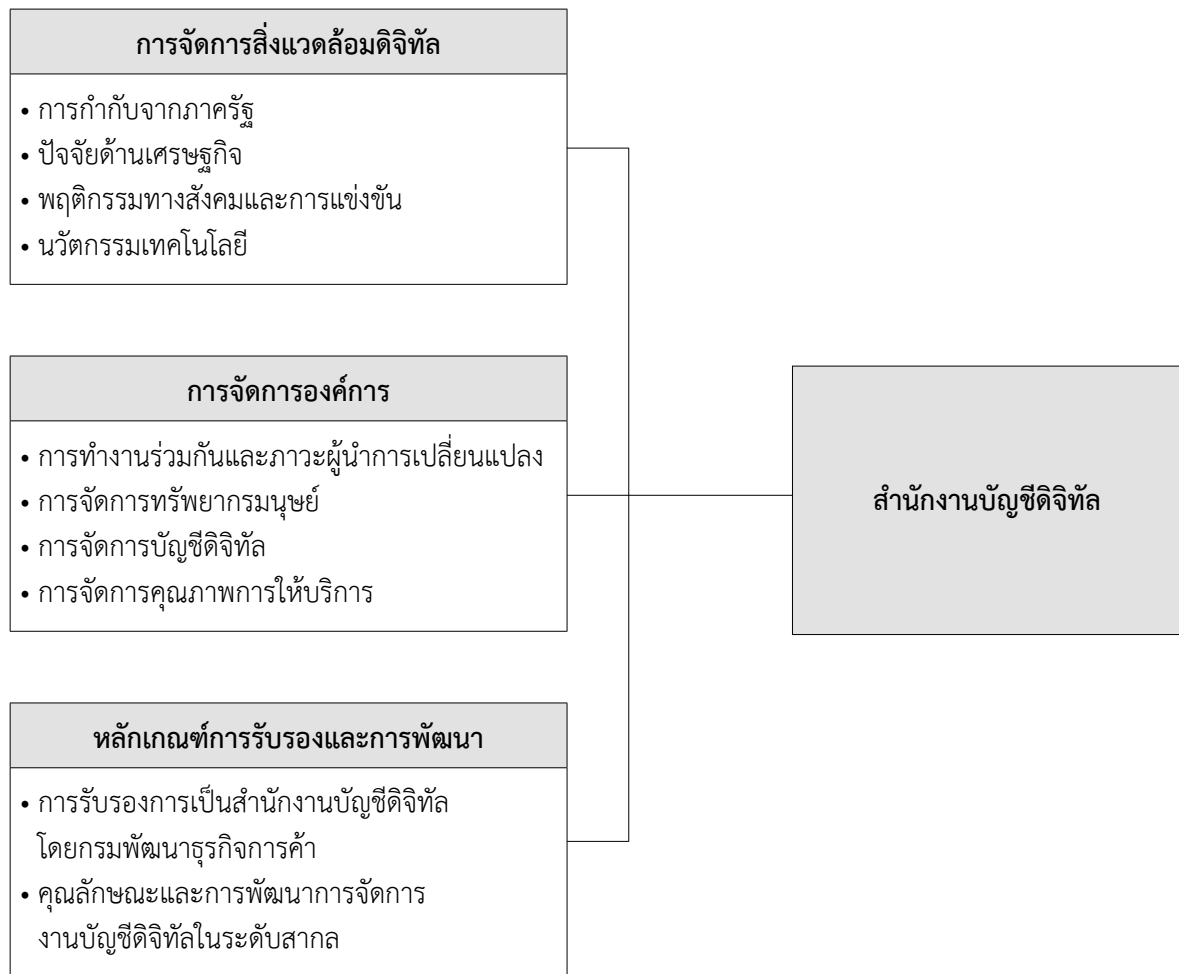
2.4 การจัดการคุณภาพการให้บริการ Ramanust and Wanta (2019) ได้ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยคุณภาพการให้บริการจะพิจารณาจาก 5 ปัจจัยคือ 1. ความมีตัวตน 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนอง 4. การรับประกัน และ 5. การเอาใจใส่ โดยการพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นพิจารณาจาก 4 ปัจจัย คือ 1. ด้านคุณภาพ 2. ด้านราคา 3. ด้านบุคลากร และ 4. ด้านกระบวนการ นอกจากนี้ Jaiyen et al. (2017) ศึกษาพบว่าการทำงานบัญชีแบบดั้งเดิมมีความเสี่ยงด้านคุณภาพการให้บริการจากความเหนื่อยล้าของบุคลากร ความผิดพลาดจากการทำบัญชีระบบมือ การจัดทำรายงานที่ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งองค์กรสามารถลดความเสี่ยงเหล่านี้ได้ด้วยการทำบัญชีบนโปรแกรมบัญชีออนไลน์

3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ในการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ได้นำแนวความคิดการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจากต่างประเทศ จึงทำให้แนวคิดที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาสามารถแบ่งออกเป็น 2 มิติย่อย คือ

3.1 การรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ การพิจารณาตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ที่พิจารณาถึงความพร้อมของผู้บริหารสำนักงานบัญชี (Leadership) ที่ต้องเข้าใจการใช้เทคโนโลยีและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ยังพิจารณาเรื่องความพร้อมของสำนักงาน (Capability) เพื่อประเมินเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานของสำนักงานบัญชี และการสนับสนุนความรู้และทักษะด้านดิจิทัลแก่พนักงาน

3.2 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล คือ คุณลักษณะดิจิทัลเพื่อจัดการงานบัญชีและแนวความคิดพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจากต่างประเทศ Kreher et al. (2017) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี KPMG ศึกษาคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชีและสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีดิจิทัลที่สำคัญไว้ 11 ด้านคือ 1. การบัญชีไร้กระดาษ 2. การเชื่อมต่อบริษัทกับระบบภายนอก 3. กระบวนการจัดการอัตโนมัติ 4. การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ 5. การสร้างความโปร่งใส 6. การจัดทำรายงานปัจจุบัน 7. เครื่องมือเพื่อแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ 8. การจัดการคุณภาพของข้อมูล 9. การเข้าถึงได้ของระบบที่เกี่ยวข้อง 10. การบูรณาการระบบ และ 11. การวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ Justenhoven et al. (2018) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี PwC ได้ศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระบบบัญชีการเงินช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและขยายบทบาทนักบัญชีให้เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงาน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โปรแกรมหุ่นยนต์เพื่อการทำงานอัตโนมัติ บล็อกเชน ล้วนมีส่วนช่วยในการจัดการงานเอกสารมากขึ้น การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างคู่ค้าและลูกค้าช่วยเพิ่มศักยภาพในการจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ประมวลผลและจัดทำรายงาน อีกทั้งระบบการอ่านอักขระด้วยแสง (OCR) ยังช่วยในการแปลงเอกสารกระดาษและบันทึกข้อมูลดิจิทัลลงในระบบบัญชี

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มุ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากหลักสโนว์บอล (Snowball Technique) เพื่อเก็บข้อมูลในประเทศไทยจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในฐานะผู้รู้ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวข้อวิจัยและเต็มใจให้ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ประจำปี 2563 และปี 2564 จำนวนรวม 21 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 ท่าน จาก 3 แหล่งข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประกอบการภาคเอกชน คือ ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ซึ่งเป็นหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่มีความรู้ในเรื่องการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล จำนวน 12 ท่าน
2. เจ้าหน้าที่ภาครัฐ คือ ตัวแทนจากสภาวิชาชีพบัญชี และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 3 ท่าน
3. นักวิชาการ คือ ตัวแทนนักวิชาการจากสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ บริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชี และอาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน

ทั้งนี้ผู้วิจัยอ้างอิงหลักการอิ่มตัวของข้อมูล (Data saturation) และอ้างอิงตามเกณฑ์จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสมของ Kispredarborisuthi (2008) ที่แนะนำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากจำนวนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญระหว่าง 8-12 ท่าน และ Guest et al. (2006) แนะนำจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญประมาณ 12 ท่าน ในขณะที่ Crouch and McKenzie (2006) แนะนำว่าจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญในงานวิจัยเชิงคุณภาพไม่ควรเกิน 20 ท่าน นอกจากนี้ Macmillan (1971) ได้พบว่าหากผู้ให้ข้อมูลมีจำนวน 18 คน อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน (Error) ไม่เกิน 0.50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เป็นคำถามชุดเดียวกันสำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 แหล่ง โดยแบ่งหมวดคำถามปลายเปิดเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย 3 มิติ คือ (1) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล (2) มิติการจัดการองค์การ และ (3) มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการบัญชีดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยผู้เชี่ยวชาญทางเนื้อหา จำนวน 5 ท่าน ด้วยการตรวจสอบค่าความสอดคล้อง ค่าความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งพบว่ามีค่าเฉลี่ย 0.972

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อเกิดความเชื่อมั่นในเครื่องมือก่อนใช้เก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้ว ไปทำการทดลองกับนักบัญชีที่ไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูลของงานวิจัยจำนวน 3 ราย

3. โครงการวิจัยนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ PIM-REC 036/2565

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิด้วยการสัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูล และการสัมภาษณ์ผ่านระบบประชุมออนไลน์ Google Meet ตามแต่ความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยพบความอิ่มตัวของข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์และได้เก็บข้อมูลครบตามจำนวน 18 ท่าน

เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการจับประเด็นสำคัญจากข้อมูลสัมภาษณ์มาสรุปเนื้อหาในแต่ละประเด็น และทำการจัดกลุ่มข้อมูล เชื่อมโยงแนวคิด หาความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องและขยายความเชื่อมโยง เพื่อตีความหมายของความสัมพันธ์ รวมถึงการหาข้อสรุปของผลการวิเคราะห์จากการตีความหมาย (Yoddumnern-Attig & Tangchonlatip, 2009)

2. การวิเคราะห์แนวคิด (Content analysis) เพื่อความครบถ้วนของประเด็นสำคัญในแต่ละคำถามสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึงนำคำตอบจากการสัมภาษณ์ที่ตรงกับประเด็นคำถาม มาตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) จาก 3 แหล่ง ข้อมูลที่แตกต่างกัน และสรุปเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องการพัฒนาลานงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ จำนวน 18 คน พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.22 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.55 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 66.66 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.78 มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีและนักบัญชีอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 66.66

ผลวิเคราะห์วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาการประยุกต์ใช้มาตรฐานการบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในสภาพแวดล้อมดิจิทัล พบว่ามาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีทั้ง 4 หมวดคือ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน มาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการศึกษา และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ล้วนมีความสำคัญและเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่ทุกสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องปฏิบัติตาม เนื่องจาก 1. มาตรฐานการรายงานทางการเงิน เป็นหลักมาตรฐานสากลที่แสดงถึงสถานะที่แท้จริงของธุรกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุน 2. มาตรฐานการสอบบัญชี เป็นมาตรฐานสำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีเพื่อควบคุมการจัดทำรายงานให้ถูกต้อง 3. มาตรฐานการศึกษา เป็นมาตรฐานคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานที่นักบัญชีต้องมีความรู้วิชาชีพและมีความเข้าใจในธุรกิจของผู้ใช้บริการ โดยสำนักงานบัญชีต้องมีระบบจัดการความรู้ มีการพัฒนาทักษะความรู้กับบัญชีอย่างต่อเนื่องทั้งทักษะวิชาชีพ (Hard skills) และทักษะการจัดการและการใช้เทคโนโลยี (Soft skills) และ 4. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ เป็นหลักควบคุมการทำงานให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ สำนักงานบัญชีสามารถส่งเสริมให้นักบัญชีเกิดความเข้าใจในหลักมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี และลดความเสี่ยงด้านการทุจริต ผ่านช่องทางสื่อสารของสำนักงานและการกำหนดเป็นนโยบายบริษัท

ผลวิเคราะห์วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาผลกระทบจากองค์ประกอบด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัลและด้านการจัดการภายในสำนักงานบัญชีคุณภาพต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล สามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 แหล่ง ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อมิติองค์ประกอบของการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

มิติองค์ประกอบที่กระทบต่อการพัฒนา	ผู้ประกอบการภาคเอกชน	เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	นักวิชาการ
1. การจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล	- โครงการส่งเสริมการบัญชีดิจิทัลจากภาครัฐและยุทธศาสตร์ D ² RIVE ของกรมสรรพากรสร้างความเชื่อมั่นในการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล - นวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการบัญชี และทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันงานบริการบัญชี	- การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล โครงการ National e-Payment ยุทธศาสตร์ D ² RIVE และโครงการสนับสนุนงานบัญชีดิจิทัลช่วยสร้างความโปร่งใสและความสะดวกในการประสานข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน - นวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน	- การรับรองมาตรฐานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ และการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลทำให้สำนักงานบัญชีพัฒนาด้านดิจิทัลเร็วขึ้น - ยุทธศาสตร์ D ² RIVE และ National e-Payment ทำให้สำนักงานบัญชีต้องปรับรูปแบบการจัดทำบัญชี - นวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณค่ากับบัญชีในฐานะที่ปรึกษาและสร้างความแตกต่างในงานบริการ

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อมิติองค์ประกอบของการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (ต่อ)

มิติองค์ประกอบที่กระทบต่อการพัฒนา	ผู้ประกอบการภาคเอกชน	เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	นักวิชาการ
2. การจัดการองค์การ	- การพัฒนาสำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องอาศัยภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงในการสื่อสาร และการทำงานร่วมกันของพนักงานเพื่อปรับกระบวนการทำงาน - สำนักงานบัญชีต้องพัฒนาทักษะนักบัญชีเพื่อจัดการบัญชีดิจิทัล ซึ่งพบว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงานบริการแก่ผู้ใช้บริการ	- สำนักงานบัญชีที่ต้องการพัฒนาต้องมีผู้นำที่เข้าใจ การเปลี่ยนแปลงและมีผู้มีส่วนร่วมที่ให้ความร่วมมือ - สำนักงานบัญชีต้องเพิ่มความสามารถของนักบัญชีในการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการจัดการงาน ประหยัดเวลาทำงานและค่าใช้จ่ายในงานบริการ	- ความร่วมมือกันภายในสำนักงานเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องมีผู้นำที่สามารถสื่อสารถึงการเพิ่มมูลค่างานบริการจากการเปลี่ยนแปลง - นักบัญชีต้องมีการพัฒนา Hard skills และ Soft skills เพื่อสามารถใช้การจัดการบัญชีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ
3. หลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา	- กระบวนการของโครงการประกวดเพื่อการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ช่วยให้สำนักบัญชีเข้าใจ แนวทางการพัฒนา - อย่างเป็นรูปธรรม และใช้แนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศเป็นกรณีศึกษา	- โครงการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ช่วยให้ผู้ร่วมโครงการเข้าใจ วิธีการบูรณาการดิจิทัล - จากกระบวนการประกวด และรับคำแนะนำเพื่อปรับใช้ - คุณลักษณะการจัดการดิจิทัลอย่างเหมาะสม	- โครงการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เป็นเครื่องมือที่ถูกใช้ควบคู่กับการอบรมการจัดการบัญชีดิจิทัลจากต่างประเทศ เพื่อให้สำนักงานบัญชีไทย มีศักยภาพด้านเทคโนโลยี เทียบเท่ากับระดับสากล

จากความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 แหล่ง ข้างต้นพบว่าองค์ประกอบของการพัฒนาทั้ง 3 กลุ่มมิติ ได้แก่ (1) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล (2) มิติการจัดการองค์การ และ (3) มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ล้วนมีผลสำคัญต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยมีผลการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบย่อยดังนี้

1. มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล ประกอบด้วย 4 มิติย่อย และมีผลสรุปความคิดเห็นดังนี้

1.1 การกำกับจากภาครัฐ พบว่า “กิจกรรมเสวนาอบรมการทำบัญชีดิจิทัล” โดยสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้สำนักงานบัญชีตระหนักถึงความจำเป็นและประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล “การรับรองมาตรฐานโปรแกรมบัญชีออนไลน์” โดยสภาวิชาชีพบัญชีทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความเชื่อมั่นในการทดลองใช้โปรแกรม นอกจากนี้ “การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล” ช่วยให้สำนักงานบัญชีและผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการปรับรูปแบบการทำงานสู่ดิจิทัล

1.2 ปัจจัยเศรษฐกิจ พบว่า “โครงการ National e-Payment” ของกระทรวงการคลังและ “ยุทธศาสตร์ D²RIVE” ของกรมสรรพากร ล้วนผลักดันให้สำนักงานบัญชีคุณภาพปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบนิเวศดิจิทัล เพื่อการทำงานที่เชื่อมต่อกับระบบภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อกับกรมสรรพากรนอกเวลาราชการ

1.3 พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน พบว่าผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีคุณภาพ เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชีช่วยให้สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่มองเห็นและมองไม่เห็น ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและประหยัดเวลาตรวจสอบงานเสร็จเร็วขึ้น ส่งผลให้นักบัญชีมีเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

1.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี พบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีนอกจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแล้ว เทคโนโลยียังช่วยเพิ่มคุณค่าแก่นักบัญชีในฐานะผู้ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

2. มิติการจัดการองค์การ ประกอบด้วย 4 มิติย่อย และมีผลสรุปความคิดเห็นดังนี้

2.1 การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า องค์ประกอบ “ด้านการทำงานร่วมกัน” ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการการเปลี่ยนแปลง และควรถูกกำหนดเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ และองค์ประกอบ “ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง” ที่ไม่เพียงส่งผลโน้มน้าวให้ผู้ตามเปลี่ยนแปลงเครื่องมือจัดทำบัญชีเป็นแบบดิจิทัล แต่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการเพิ่มมูลค่าในงานบริการ

2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพขั้นต่ำต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาการบัญชี และต้องได้รับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาชีพ (Hard skills) และด้านการจัดการ (Soft skills) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน อย่างไรก็ตามอายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องจัดงานให้เหมาะกับทักษะความสามารถของนักบัญชีแต่ละคน

2.3 การจัดการบัญชีดิจิทัล พบว่า “การจัดการเอกสารดิจิทัล” ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อมูลในระบบนิเวศดิจิทัล ช่วยประหยัดค่าขนส่ง และป้องกันการสูญหายหรือการเสื่อมสภาพของเอกสารแบบกระดาษ และ “การจัดการบัญชีดิจิทัล” ช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล เพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชี ประหยัดเวลาตรวจสอบ และส่งผลให้นักบัญชีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อจัดทำข้อมูลประกอบการตัดสินใจแก่ผู้ใช้บริการ และเหลือเวลาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ “ในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน”

2.4 การจัดการคุณภาพการให้บริการ พบว่า เทคโนโลยี Cloud computing ช่วยให้สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถจัดการ “ความเสี่ยงด้านขาดแคลนแรงงาน” เนื่องจากสามารถจ้างพนักงานบัญชีจากที่ใดมาทำงานแทนพนักงานประจำได้ตลอดเวลา นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยส่งเสริม “การทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ใช้บริการ” ให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ข้อมูลมีความแม่นยำและเป็นปัจจุบันมากขึ้น (Up-to-date) และยังช่วย “จำแนกข้อมูลและจัดทำเป็นแผนภาพเชิงเปรียบเทียบ” ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจสถานะธุรกิจที่แท้จริงและมีความพึงพอใจมากขึ้น

3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ประกอบด้วย 2 มิติย่อย และมีผลสรุปความคิดเห็นดังนี้

3.1 การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า “โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรต้องเกิดการเปลี่ยนแปลงและกระตุ้นให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง โดย “การจัดทำเอกสารประกอบการประกวด” ในขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานนั้น ช่วยให้สำนักงานบัญชีเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาจากต่างประเทศ มีส่วนช่วยสำนักงานบัญชีคุณภาพกำหนดทิศทางในการพัฒนา เป็นกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาแก่สำนักงานบัญชีคุณภาพ แสดงให้เห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีในการจัดการงานบัญชี และเป็นทางเลือกเพื่อปรับใช้ตามบริบทในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม

ผลวิเคราะห์วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลตามหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัล พบว่าแนวทางการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลนั้นสามารถสรุปได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

(1) การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “สิ่งแวดล้อมภายนอก” สำนักงานบัญชีคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการจัดการ ตั้งแต่ 1. การกำกับจากภาครัฐ 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และ 4. นวัตกรรมเทคโนโลยี สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามการกำกับดูแลจากหน่วยงานภาครัฐอย่างสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อสามารถยกระดับศักยภาพงานบริการบัญชีด้วยเทคโนโลยี โดยยังคงปฏิบัติตามหลักมาตรฐานการบัญชีและดำเนินการตามหลักกฎหมายดิจิทัล สำนักงานบัญชีคุณภาพจะต้องปรับรูปแบบการทำงานเข้ากับระบบนิเวศดิจิทัลที่มีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถรายงานภาษีผ่านระบบบริการออนไลน์ของกรมสรรพากรและประสานข้อมูลการเงินกับระบบการธนาคาร นอกจากนี้สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเรียนรู้พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันงานบริการ และแนวโน้มเทคโนโลยีบัญชีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพจะสามารถพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไปได้อย่างทันท่วงที

(2) การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “สิ่งแวดล้อมภายใน” สำนักงานบัญชีคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการจัดการ ตั้งแต่ 1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล และ 4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ ในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการมองเห็นประโยชน์ที่แท้จริงในการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัล โน้มน้าวพนักงานให้ร่วมกันพัฒนาการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะนักบัญชีทั้งด้านวิชาชีพและด้านการจัดการ เพื่อนักบัญชีจะสามารถจัดทำและสื่อสารข้อมูลสำคัญแก่ผู้ใช้งานบริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน ตลอดจนสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อลดความเสี่ยงในการจัดการและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ

(3) การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “หลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา” เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ปัจจุบันแนวคิดการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจากต่างประเทศมีหลากหลาย และทุกแนวคิดล้วนมีข้อดีและข้อด้อยที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การประยุกต์ใช้จึงมีความเหมาะสมแตกต่างกันตามบริบทของประเทศและพื้นที่สำนักงาน สำนักงานบัญชีคุณภาพจึงควรผนวกแนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศควบคู่กับหลักเกณฑ์การรับรองภายในประเทศ อย่างการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Think globally, act locally) การผนวกแนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยพบว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ต้องการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องมีความพร้อมดังต่อไปนี้ 1. ความพร้อมด้านคุณภาพงานบริการตามการรับรองโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2. ความพร้อมของผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่ต้องเข้าใจการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสนับสนุนการพัฒนาด้านดิจิทัล 3. ความพร้อมของระบบจัดการภายในสำนักงานบัญชีที่ต้องรองรับการเชื่อมต่อข้อมูล การประมวลผลอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูล และการปกป้องรักษาข้อมูล 4. ความพร้อมของพนักงานสำนักงานบัญชีที่ต้องมีทักษะความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพบัญชี (Hard skills) ด้านการจัดการและ การใช้เทคโนโลยี (Soft skills) นอกจากนี้ยังคงประเพณีปฏิบัติหน้าที่ตามหลักความเที่ยงธรรมและจรรยาบรรณ

(4) คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่จำเป็นต่อการพัฒนาของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผู้วิจัยพบว่า มี 6 คุณลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1. การจัดการเอกสารออนไลน์ 2. การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร 3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ 4. การประมวลผลอัตโนมัติ 5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ และ 6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี เป็นมาตรฐานพื้นฐานที่ทุกสำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องประยุกต์ใช้ในการจัดการงานบริการ โดยหากมาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชีควรสื่อสารและการพัฒนานักบัญชีให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับ Thailand Federation of Accounting Professions (2017) ที่ต้องการกำกับดูแลให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ มีจรรยาบรรณและมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้กับบัญชี และสอดคล้องกับ Wilai et al. (2017) ที่พบว่าการจัดทำรายงานทางบัญชีต้องมีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบและตัดสินใจของผู้บริหาร และสอดคล้องกับ Krongmee et al. (2020) ที่พบว่านักบัญชีที่จะประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลต้องมีทักษะทั้งด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานบัญชี (Hard skills) และทักษะความรู้ด้านการจัดการอื่น ๆ (Soft skills) เช่น ทักษะในการปรับตัว ทักษะความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบอีกว่านักบัญชีต้องสามารถบูรณาการทักษะทั้งหลายเข้าด้วยกันจึงจะเกิดความสามารถแข่งขันในยุคแห่งการพลิกผันและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Chartered Global Management Accountant (2019) ที่เสนอกรอบด้านความรู้และความสามารถของนักบัญชี (CGMA Competency Framework 2019) ว่าการพัฒนาความรู้ความสามารถต้องควบคู่ไปกับการรักษาจริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ แม้จะมีเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีการเงิน แต่การให้คำแนะนำยังจำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานจริยธรรมและจรรยาบรรณของนักวิชาชีพ

2. องค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลนั้นแบ่งได้เป็น 3 มิติ คือ (1) มิติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล (2) มิติด้านการจัดการองค์การ และ (3) มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา

มิติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

2.1 การกำกับจากภาครัฐ พบว่ากิจกรรมส่งเสริมการบัญชีดิจิทัลจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การอบรมการจัดการงานบัญชีดิจิทัล การรับรองมาตรฐานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ และการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล ล้วนสร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชีคุณภาพในการพัฒนาการทำงานเป็นดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับ Thailand Federation of Accounting Professions (2021) ที่ต้องการพัฒนาการบัญชีไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และได้จัดทำหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องด้าน IT สำหรับนักบัญชี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำบัญชี โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานบัญชีและการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้ม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และสอดคล้องกับ Intarakumthornchai (2016) ที่กล่าวว่านวัตกรรมดิจิทัลส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจ AI, Automation, Cloud computing และ Data analytic ช่วยให้นักบัญชีทำงานง่ายขึ้นและใช้ข้อมูลทางบัญชีได้มากขึ้น

2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่าโครงการ National e-Payment และยุทธศาสตร์ D²RIVE ผลักดันให้สำนักงานบัญชีคุณภาพปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบนิเวศดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลภาษี ซึ่งสอดคล้องกับ National e-Payment (2016) ที่ต้องการให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำ e-Tax Invoice และ e-Receipt เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน การจัดการเอกสารและการชำระภาษีของภาคเอกชน และสอดคล้องกับ The Revenue Department (2019) ที่เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (e-Service) โดยเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลกลาง เพื่อตอบสนองความต้องการผู้เสียภาษีแบบครบวงจร (Taxpayer centric solutions)

2.3 พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน พบว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการสำนักงานบัญชีและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้านงานบริการจากการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายและความแตกต่างในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Intarakumthornchai (2016) ที่เห็นว่าค่าใช้จ่ายเทคโนโลยีบัญชีปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำแต่สามารถช่วยนักบัญชีบันทึกข้อมูล วิเคราะห์ ตรวจสอบ และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้ ส่งผลให้แม้ว่าหลักการทางบัญชีจะยังคงเดิมแต่นักบัญชีจำเป็นต้องเพิ่มความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยจัดการงาน และ Lawson (2019) ที่ระบุถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์เพื่อจัดการงานบัญชีว่าช่วยให้นักบัญชีสามารถจัดการงานได้ตลอดเวลาผ่านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งเทคโนโลยียังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดการงานซ้ำซ้อนด้วยระบบอัตโนมัติ ส่งผลให้นักบัญชีมีความคล่องตัวมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยนักบัญชีเพิ่มมูลค่าและสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าในคุณภาพงานบริการ

2.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี พบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีนอกจากช่วยจะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแล้ว เทคโนโลยียังช่วยเพิ่มคุณค่ากับบัญชีในฐานะผู้ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสอดคล้องกับ Noppakhun (2020) ที่ให้ข้อมูลว่าผู้ใช้บริการงานบัญชีปัจจุบันต้องการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา มีความต้องการข้อมูลสำคัญแบบแผนภูมิมากกว่าข้อมูลตัวเลขแบบรายงานทางการเงิน รวมถึงต้องการเข้าใจการเคลื่อนไหวของรายการทางบัญชีแม้ว่าไม่มีความรู้แบบนักบัญชี ทั้งหมดนี้ทำให้สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสอดคล้องกับ Budnik et al. (2017) ที่พบว่าหน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีจัดทำรายงานทางการเงินจะได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำสูง เทคโนโลยีช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มและคุณภาพข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ทำบัญชีและช่วยตรวจพบรายการผิดปกติทำให้นักบัญชีสามารถจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดได้ทันทั่วทั้ง

มิติการจัดการองค์การ

2.5 การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่าผู้มีส่วนร่วมในการจัดการการเปลี่ยนแปลงต้องมีความเข้าใจสถานการณ์และหน้าที่อย่างชัดเจนจึงจะสามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงต้องมีผู้นำที่สามารถสื่อสารให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงและยอมทำในสิ่งที่ต่างไปจากเดิม อีกทั้งยังพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลนั้น ไม่ใช่เพียงเพื่อการเปลี่ยนเครื่องมือในการจัดการบัญชีแต่รวมถึงการเปลี่ยนรูปแบบการจัดการและการเพิ่มมูลค่างานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Gratton and Erickson (2007) ที่ศึกษาพบว่าการพัฒนาความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถทำได้โดย 1. การที่พนักงานเข้าใจในบทบาทหน้าที่และแนวทางบรรลุเป้าหมายเพื่ออย่างชัดเจนเพื่อทุกคนสามารถทำงานได้อย่างอิสระ 2. การมีผู้นำที่มุ่งเน้นติดตามงานและรักษาความสัมพันธ์ 3. การส่งเสริมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความร่วมมือและลดข้อขัดแย้งภายในทีม 4. การแบ่งปันทักษะความรู้และข้อแนะนำระหว่างคนในทีม และ 5. การที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ดีและแนะนำประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน และสอดคล้องกับ Bass and Avolio (1994) ที่อธิบายเพิ่มเติมว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้มีอิทธิพลในการกระตุ้นความคิด สร้างแรงจูงใจให้ผู้ติดตามเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ

2.6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่านักบัญชีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติการศึกษาด้านบัญชีในระดับปริญญาตรี และสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องพัฒนานักบัญชีอย่างต่อเนื่องทั้งด้าน Hard skills และด้าน Soft skills โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Chuasrisakul (2020) ที่อธิบายว่านอกจากทักษะที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรแล้ว ระบบเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่เปลี่ยนแปลงการจัดการขององค์กรและทำลายผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการลดต้นทุนและแทนที่แรงงาน นักบัญชีต้องศึกษาและประยุกต์การทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติ อีกทั้งต้องพัฒนาทักษะการจัดการที่ระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถแทนที่แรงงานคนได้ ส่วนนายจ้างต้องทำการทบทวนผลกระทบจากเทคโนโลยีต่อธุรกิจเพื่อการตัดสินใจลงทุนและการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับ Chartered Global Management Accountant (2019) ที่เสนอกรอบด้านความรู้และความสามารถ เพื่อพัฒนานักบัญชีบริหารและนายจ้างให้สามารถเข้าใจถึงความรู้ที่จำเป็นและการประเมินทักษะที่ต้องการเพื่อการสอดคล้องสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย 1. ทักษะด้านวิชาชีพ 2. ทักษะด้านธุรกิจ 3. ทักษะด้านบุคลากร 4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ และ 5. ทักษะด้านดิจิทัล

2.7 การจัดการบัญชีดิจิทัล พบว่าระบบดิจิทัลเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงาน เพิ่มความโปร่งใสในการจัดการข้อมูล ประหยัดค่าขนส่งและเวลาตรวจสอบ ทำให้นักบัญชีมีเวลาจัดทำข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Crystal Software Group (2016) แสดงความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมสู่รูปแบบดิจิทัลในปัจจุบันส่งผลให้รูปแบบการทำธุรกิจต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีจึงต้องมีการยกระดับจากการทำบัญชีแบบดั้งเดิมสู่การทำบัญชีแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การจัดทำบัญชีจากการประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระนอกสำนักงานบัญชีและนอกเวลาทำการผ่านระบบเชื่อมต่อออนไลน์ และสอดคล้องกับ Matchima et al. (2012) ที่พบว่า เมื่อนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์มาเชื่อมโยงเป็นระบบข้อมูลเครือข่ายทั้งองค์กร (e-Office) เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากหลักการลดทั้ง 7 ประการ ดังนี้ 1. การลดการใช้กระดาษ 2. การลดขั้นตอน 3. การลดพื้นที่ 4. การลดมลภาวะ 5. การลดพลังงาน 6. การลดคนทำงาน และ 7. การลดค่าใช้จ่าย

2.8 การจัดการคุณภาพการให้บริการ พบว่าเทคโนโลยี Cloud computing ช่วยลดความเสี่ยงในการจัดการงานบัญชี ช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานนอกสำนักงานบัญชี ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ใช้บริการ ทำให้งานบริการของสำนักงานบัญชีและการจัดการข้อมูลมีคุณภาพมากขึ้นสอดคล้องกับ Deloitte Development LLC (2018) และ Jaiyen et al. (2017) ที่เห็นตรงกันว่าจัดการบัญชีแบบไม่มีระบบประมวลผลอัตโนมัติมีความยุ่งยากในการปรับปรุงรายการบัญชีและมีโอกาสผิดพลาดสูง นักบัญชีต้องเสียเวลานานในการรวบรวมข้อมูลเพื่อออกรายงานทางการเงิน รายงานเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจซึ่งอาจไม่ทันต่อสถานการณ์และไม่ทันต่อความต้องการผู้บริหาร อีกทั้งสอดคล้องกับ Intarakumthornchai (2016) อธิบายว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชีให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว อีกทั้งนักบัญชีสามารถทำงานได้จากทุกที่ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ โดยระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลและการแสดงข้อมูลเชิงแผนภาพจะช่วยเพิ่มคุณภาพในการจัดการธุรกิจ

มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา

2.9 การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่าโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพเกิดการพัฒนามาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยการเตรียมเอกสารประกวดเพื่อแสดงการทำงานภายในสำนักงานบัญชีและการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงาน ช่วยให้สำนักงานบัญชีเกิดเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Department of Business Development (2021) ที่พบว่าการพัฒนาคุณภาพงานบริการสำนักงานบัญชีทั่วไปเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพนั้นยังไม่สอดคล้องต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมดิจิทัลในปัจจุบัน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงต้องการยกระดับศักยภาพด้านเทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยพัฒนาการรับรองเป็นมาตรฐานสำนักงานบัญชีดิจิทัล สำนักงานบัญชีที่ร่วมโครงการประกวดต้องทำแบบสำรวจความพร้อมการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ต้องทำแผนผังกระบวนการทำงาน (Blueprint) และแสดงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการลูกค้า และการจัดการภายในสำนักงาน อีกทั้งสอดคล้องกับสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จัดกิจกรรมเสวนาการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลและผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีดิจิทัลได้แสดงความคิดเห็นตรงกันว่าโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการพัฒนามาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะสำนักงานบัญชีที่ร่วมโครงการจะต้องเขียนผัง Blueprint แสดงกระบวนการทำงาน และทำการนำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ ส่งผลให้สำนักงานบัญชีเกิดความเข้าใจในกระบวนการจัดการและสามารถใช้เทคโนโลยีภายในสำนักงานมากขึ้น (Association of Certified Thai Accounting Practices, 2020; 2021)

2.10 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล พบว่าการมีมาตรฐานการบริการงานบัญชีเทียบเท่าระดับสากลจำเป็นต้องศึกษาคุณลักษณะการจัดทำบัญชีดิจิทัลและทิศทางแนวโน้มการพัฒนาจากต่างประเทศ แม้ว่าการวิจัยการจัดการบัญชีดิจิทัลในองค์กรต่างประเทศแสดงให้เห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีในการจัดการงานบัญชี แต่สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเลือกใช้หลักการพัฒนาและปรับตามบริบทของประเทศไทยให้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Justenhoven et al. (2018) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี PwC ที่พบข้อสังเกตด้านพัฒนาการเมื่อองค์กรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระบบบัญชีการเงินว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องใช้เวลาเรียนรู้เทคโนโลยีจึงจะลดการต่อต้านการใช้เทคโนโลยีและปรับบทบาทหน้าที่จากผู้ทำบัญชีเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี อีกทั้งสอดคล้องกับ Kreher et al. (2017) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี KPMG ที่ศึกษาคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชีจากองค์กรในประเทศเยอรมัน และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีดิจิทัลที่สำคัญไว้ 11 ด้านคือ 1. การบัญชีไร้กระดาษ 2. การเชื่อมต่อระบบบัญชีกับระบบภายนอก 3. กระบวนการจัดการอัตโนมัติ 4. การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ 5. การสร้างความโปร่งใส 6. การจัดทำรายงานปัจจุบัน 7. เครื่องมือเพื่อแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ 8. การจัดการคุณภาพของข้อมูล 9. การเข้าถึงได้ของระบบที่เกี่ยวข้อง 10. การบูรณาการระบบ และ 11. การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หากแต่กลุ่มนักวิจัยพบว่าองค์กรส่วนใหญ่เลือกพัฒนาระบบบัญชีสู่ความเป็นดิจิทัลจาก 3 ด้านหลัก คือ การบัญชีไร้กระดาษ การเชื่อมต่อระบบบัญชีกับระบบภายนอก และกระบวนการจัดการอัตโนมัติ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลควรเป็น “การร่วมมือแบบไตรภาคี” ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา โดยผู้วิจัยเสนอแนวทางการสร้างความร่วมมือ ดังต่อไปนี้

1.1 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรจัดการอบรมแก่ผู้ประกอบการทั่วไปให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับการทำงานตามสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อเกิดความเข้าใจถึงประโยชน์จากการจัดการบัญชีแบบดิจิทัล และเกิดความกระตือรือร้นในการร่วมมือกับสำนักงานบัญชีในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการบัญชี

1.2 สภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรจัดโครงการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และขอความร่วมมือจากกลุ่มสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นให้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ในการพัฒนาและร่วมเป็นที่เลี้ยงแก่สำนักงานบัญชีที่ร่วมโครงการ เพื่อถ่ายโอนความรู้และสร้างเครือข่ายร่วมพัฒนา (Cluster partnerships)

2. **ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ** การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล สำนักงานบัญชีนั้น ผู้นำสำนักงานบัญชีจำเป็นต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อวางแผน “การจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล” และดำเนิน “การจัดการองค์การ” เพื่อสื่อสารให้พนักงานในองค์กรเกิดความร่วมมือกันจัดการการเปลี่ยนแปลง โดยสำนักงานบัญชีควรประยุกต์ “หลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา” ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและแนวคิดจากต่างประเทศเพื่อปรับตัวอย่างเหมาะสม การเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยีในงานบริการด้านบัญชีนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อจัดการงาน ควบคู่กับการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร นักบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องมีทักษะด้านวิชาชีพ (Hard skills) และทักษะด้านการจัดการและด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน (Soft skills) เพื่อสำนักงานบัญชีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถคงความได้เปรียบด้านการแข่งขัน จากคุณค่างานบริการที่เพิ่มขึ้นของนักบัญชีในฐานะผู้สนับสนุนข้อมูลประกอบตัดสินใจแก่ผู้ใช้บริการแทนการเป็นเพียงผู้จัดทำบัญชี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะของนักบัญชี ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีดิจิทัล เช่น สมรรถนะด้านบัญชีวิเคราะห์ สมรรถนะด้านทักษะการจัดการ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เพื่อให้ทราบว่าสมรรถนะใดบ้างที่จะส่งผลสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการวิจัยนอกฤดูกาลปิดบัญชีประจำปี การเก็บข้อมูลในฤดูกาลปิดบัญชีสร้างความไม่สะดวกแก่ผู้ให้ข้อมูลเพราะสำนักงานบัญชีมีปริมาณงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา (High Season of Production) อีกทั้งเพื่อเป็นการขยายผลการวิจัยว่า การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล “ในช่วงเวลาที่ต่างกัน” จะส่งผลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- Association of Certified Thai Accounting Practices. (2020, June 23). *Seminar to develop into a digital accounting firm* [Facebook Live]. Facebook: Association of Certified Thai Accounting Practices (ACTAP). [In Thai]
- Association of Certified Thai Accounting Practices. (2021, March 31). *Seminar to develop into a digital accounting firm* [Facebook Live]. Facebook: Association of Certified Thai Accounting Practices (ACTAP). [In Thai]
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage.
- Budnik, S., Macaulay, M. T., & O'Donnell, R. (2017). *Digital transformation: How advanced technologies are impacting financial reporting and auditing*. KPMG International.
- Chartered Global Management Accountant. (2019, January 30). *CGMA competency framework 2019 edition*. <https://www.cgma.org/resources/tools/cgma-competency-framework.html>
- Chuasrisakul, T. (2020, April 21). *Key skills and technologies for managerial accountants*. <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/123469> [In Thai]
- Crouch, M., & McKenzie, H. (2006). The logic of small samples in interview-based. *Social Science Information*, 45(4), 483-499.
- Crystal Software Group. (2016). *Digital accounting*. <https://www.crystalsoftwaregroup.com/digital-accounting/>
- Deloitte Development LLC. (2018). *Internal controls over financial reporting considerations for developing and implementing bots*. Deloitte Development LLC
- Department of Business Development. (2021). *Information of best digital accounting firm contest*. <https://drive.google.com/file/d/1JmhJqY5clWMogtKy-331M5ToGgO-o0k2/view>
- Electronic Transactions Development Agency. (2019, May 19). *Electronic Transactions Act*. [https://www.eta.or.th/getattachment/6f4978fe-2a71-4083-bb4e-0648aea38d1e/Electronic-Transactions-Act-\(No-4\)-B-E-2562.aspx](https://www.eta.or.th/getattachment/6f4978fe-2a71-4083-bb4e-0648aea38d1e/Electronic-Transactions-Act-(No-4)-B-E-2562.aspx)

- Gratton, L., & Erickson, T. J. (2007, November). *Eight ways to build collaborative teams*. <https://hbr.org/2007/11/eight-ways-to-build-collaborative-teams>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field methods*, 18(1), 59-82.
- Intarakumthornchai, S. (2016, November 28). *PwC reveals new accounting standards - digital advancements affecting Thai businesses and advises preparing to cope with it*. <https://positioningmag.com/1109467> [In Thai]
- Jaiyen, P., Maneechai, K., Kruengthi, T., & Boonparb, N. (2017). Accountants with modern technology. *Journal of Pacific Institute of Management Science*, 3(1), 196-207. [In Thai]
- Justenhoven, P., Loitz, R., & Sechser, J. (2018). *Digitalisation in finance and accounting*. Price Water House Coopers.
- Kaplan, B. F. (2018, August 28). *Controllership and the workforce of the future: Understanding the impact of technology on accounting talent*. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/risk/articles/impact-of-technology-on-accounting-profession-center-for-controllership-blog.html>
- Kaplan, B. F. (2021, February 18). *The times they are a-changin': Finding opportunities for the future of controllership in the year ahead*. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/advisory/articles/future-of-work-for-controllers.html>
- Khejornnun, N. (2008). *Organizational behaviors* (4th ed.). Se-Education. [In Thai]
- Kispredarborisuthi, B. (2008). *Research guide: Report writing research and thesis* (9th ed.). Chamchuri Products. [In Thai]
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2006). *The leadership challenge* (Vol. 3). John Wiley & Sons.
- Kreher, M., Sellhorn, T., & Hess, T. (2017, September 6). *Digitalisation in accounting*. <https://www.slideshare.net/mrivaden099/digitalisation-in-accounting>.
- Krongmee, W., Youngdee, P., & Ketmak, P. (2020). Impacts of digital accountant skills for successful work of accounting firms in Chiang Mai. *Journal of Business Administration Maejo University*, 2(1), 67-85. [In Thai]
- Laohan, S. (2013). *Organization development* (5th ed.). D.D. Bookstore. [In Thai]
- Lau, A. (2019, April 29). *Digital transformation provides new business opportunities*. <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/preparing-future-ready-professionals/discussion/digital-transformation-provides-new-business-opportunities>
- Lawson, R. (2019, April 2). *Management accounting competencies fit for purpose in a digital Age*. <https://asiapac.imanet.org/research-publications/white-paper/management-accounting-competencies-fit-for-purpose-in-a-digital-age>
- Linjee, C. (2020). The competitive advantage strategy of accounting firms in Thailand. *The Journal of Development Administration Research*, 10(1), 128-137. [In Thai]
- Macmillan, T. T. (1971). The Delphi technique. *Paper presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development* (pp. 1-24), Monterey, California.
- Marr, B. (2020, July 27). *The 6 biggest technology trends in accounting and finance*. <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2020/07/27/the-6-biggest-technology-trends-in-accounting-and-finance/?sh=180a5313c7ef>

- Matchima, P., Puntrakul, S., Laoprasert, B., & Saejeung, K. (2012). *Behaviors and efficiency of using electronic office system (e-Office) of Suan Dusit Rajabhat University (Research Report)*. Suan Dusit Rajabhat University. [In Thai]
- Meechart, W. (2016). *Organization management* (8th ed.). Chulalongkorn University Press [In Thai]
- Microsoft. (2016). *Champions of collaboration lead the digital transformation*. <https://partner.microsoft.com/en-ie/training/champions-collaboration-digital-transformation>
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Human resource management*. Prentice Hall.
- Nationale-Payment. (2016). *Project 3 tax system and electronic transaction documents*. <http://www.epayment.go.th/home/app/project-3> [In Thai]
- Noppakhun, T. (2020). Transformative accounting transforms accounting operations with digital technology. *Tax Magazine*, 40(3), 8-15. [In Thai]
- Pornpipatkul, W. (2020, May 13). *Management accountants in the digital era*. <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/126283> [In Thai]
- Promsri, C. (2008). *A handbook for excellent organizations*. Panyachon. [In Thai]
- Ramanust, S., & Wanta, S. (2019). Service quality and customer satisfaction effecting to decision making behavior to selection accounting outsourcing firms for company limited in Muang district Samutsakorn province by Structural Equation Model. *Journal of Politics, Administration and Law*, 11(1), 115-134. [In Thai]
- Sereerat, S., Hirankitti S., & Tangsinsabsiri, P. (2007). *Management and organizational behavior*. Theerafilm and Scitex. [In Thai]
- Sofiah, A., Aman, A., Maelah, R., Amiruddin, R., & Hamzah, N. (2013). Management control in accounting outsourcing services. *Business Strategy Series*. 14(2/3), 43-49. doi:10.1108/17515631311325097
- Teerathanachaiyakun K. (2015). *Organization development*. Se-Education. [In Thai]
- Thailand Federation of Accounting Professions. (2021, August 16). *Cooperation with the International Federation of Accountants (IFAC)*. <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/66567> [In Thai]
- Thailand Federation of Accounting Professions. (2020, December 3). *Vision, mission, and strategy of the Federation of Accounting Professions according to sustainable development guidelines under the VUCA+ era*. <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/133766> [In Thai]
- Thailand Federation of Accounting Professions. (2021). *Code of ethics for professional accountants*. <https://acpro-std.tfac.or.th/standard/6/> [In Thai]
- The Revenue Department. (2019, November 21). *The Revenue Department announced the D2RIVE strategy to raise the level of tax collection and public services to be up-to-date, fast, and fair*. The Revenue Department. [In Thai]
- Wattananont, S. (2021). *Modern entrepreneurs must have an accountant as their business partner*. <https://www.spu.ac.th/fac/account/th/content.php?cid=19557> [In Thai]
- Wilai, S., Boonmumewai, S., & Ittarat, P. (2017). Accounting information quality effecting decision making efficiency of executives in small and medium enterprise in Muang district, Nakhonratchasima province. *NRRU Community Research Journal*, 9(2), 19-27. [In Thai]
- Yoddumnern-Attig, B., & Tangchonlatip, K. (2009). *Qualitative data analysis: Data management, interpretation and meaning determination*. Institute for Population and Social Research Mahidol University. [In Thai]