

ปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อ
ผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี
Causal Factors of Competitive Advantages Influencing
Performance of Accounting Firms Business

พัชรินทร์ บุญสวัสดิ์^{1*}

Patcharin Boonsawad^{1*}

*Corresponding author, e-mail: patcharinbonsawad@hotmail.co.th

Received: 1st February 2023.; Revised: 21st July 2023; Accepted: 24th April 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน 2) ศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี และ 3) สร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี งานวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากร คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ จำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานในกิจกรรมสำนักงานบัญชีหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมบัญชีอย่างน้อย 15 ปี จำนวน 2 ท่าน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (2) จากแบบจำลอง พบว่า (2.1) สมรรถนะการทำงาน มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2.2) สมรรถนะการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2.3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2.4) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2.5) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2.6) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2.7) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปได้ว่าสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันนำไปสู่ผลสำเร็จของธุรกิจสำนักงานบัญชี

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต กลุ่มวิชาการบัญชีเพื่อการจัดการ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
Students of the Doctor of Business Administration program Management Accounting Academic Group Graduate School
of Management Studies Sripatum University..

คำสำคัญ: สมรรถนะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี

Abstract

This mixed-methods study investigates the direct and indirect impact of competency, transformational leadership, and information technology on accounting firm performance, with competitive advantage as a mediating factor. The research aims to: 1) analyze how these factors influence performance through competitive advantage. And 2) Develop a causal model explaining the role of competitive advantage in this relationship. Data were collected through questionnaires from 400 accounting firm executives (using Yamane's formula) and in-depth interviews with two industry experts. Structural equation modeling was used for analysis.

The result indicated that (1) the factors of competency, transformational leadership, and information technology have a direct and in-directed influence on the competitive advantage and performance of the accounting firm's business. (2) refer to the model, it was found that (2.1) competency affected competitive advantage statistically significant level of 0.01 (2.2) competency affected the performance of the accounting firm business through competitive advantage statistically significant level of 0.05 (2.3) transformational leadership affected competitive advantage statistically significant level of 0.01 (2.4) transformational leadership affected the performance of the accounting firm business through competitive advantage statistically significant level of 0.01 (2.5) information technology affected competitive advantage statistically significant level of 0.01 (2.6) information technology affected the performance of the accounting firm business through competitive advantage statistically significant level of 0.01 (2.7) competitive advantage affected performance of the accounting firm business statistically significant level of 0.01. It was determined that competency, transformational leadership, and information technology affect the competitive advantage, leading to the success of the accounting firm's business.

Keywords: Competency, Transformational Leadership, Information Technology, Competitive Advantage, Accounting Firms Business Performance

บทนำ

จากรายงาน Global Competitiveness Index 2020 (GCI 2020) โดย World Economic Forum (WEF) มีหัวข้อหลักคือ “How Countries are Performing on the Road to Recovery” ซึ่งเน้นวิเคราะห์การฟื้นตัวจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 และปฏิรูปเศรษฐกิจเพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจที่มีความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและทั่วถึงโดยคำนึงถึงความสามารถในการผลิต (productivity) ผู้คน (people) และโลก (planet) เป็นเป้าหมายหลักสำหรับประเทศไทยธุรกิจมีการขยายตัวเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จากรายงานของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สิ้นปี 2564 มีธุรกิจที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จำนวน 809,111 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565) ทั้งนี้ เมื่อ

ธุรกิจได้จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทางด้านกฎหมาย กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดโดยกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543) ในปัจจุบันการเปิดกว้างของธุรกิจที่ก้าวไปสู่ระบบการค้าเสรีเป็นธุรกิจไร้พรมแดน โดยมีการติดต่อทำการค้าระหว่างประเทศมากขึ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจก็จะมีมากขึ้นและพัฒนาก้าวหน้าขึ้นรวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่เทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งทางด้านอุตสาหกรรมและบริการทำให้ตลาดแรงงานมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะวิชาชีพ ทางด้านบัญชีในอัตราที่สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจ ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจก็ต้องการใช้ข้อมูลทางการบัญชีและรายงานทางการเงินมาเป็นเครื่องมือในการบริหาร การวางแผน และตัดสินใจในธุรกิจ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ทางบัญชี และไม่แน่ใจในคุณภาพของพนักงานบัญชีที่รับเข้ามาทำงาน ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มาใช้บริการด้านการทำบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงิน ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่จะจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินด้วยพนักงานของตนเอง ทั้งนี้ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นกลุ่มใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจที่มีประมาณกว่าร้อยละ 99.5 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565) และมีบทบาทที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเพราะเป็นธุรกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศ สำนักงานบัญชีซึ่งเป็นธุรกิจที่มีคุณสมบัติตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547) จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงิน จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลที่ให้บริการด้านการทำบัญชีในปี 2564 มีจำนวน 4,106 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) การปรับเปลี่ยนประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ “Thailand 4.0” และผลกระทบของโควิด-19 ทำให้เกิดการแข่งขันสูงขึ้น สำนักงานบัญชีจึงต้องเร่งปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ของการแข่งขัน ทั้งจากผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีด้วยตนเองและผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีแนวโน้มที่จะลงมาทำธุรกิจในตลาดที่เล็กลง และอีกประการหนึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ออกประกาศ “หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2564” ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะเป็นการคัดเลือกสำนักงานบัญชีที่มีการพัฒนาระบบการทำบัญชีที่มีความทันสมัย และมีคุณภาพ สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO : 9001 : 2008 และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ ด้วยเหตุนี้สำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) มีเป้าหมายเพื่อที่จะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน

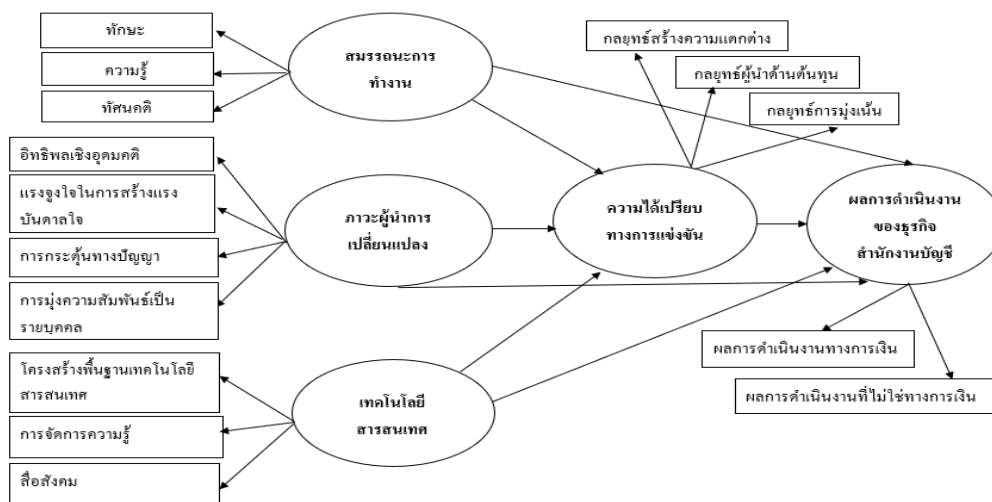
“สำนักงานบัญชี” ซึ่งเป็นธุรกิจให้บริการด้านการเงิน บัญชี และภาษี ซึ่งนอกจากจะทำบัญชี รายรับรายจ่าย บำรุงรักษาทุน ตรวจสอบความถูกต้อง และยื่นเอกสารส่งหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งกรมสรรพากร กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานประกันสังคม ยังเป็นที่ปรึกษาที่ดีอีกด้วย ซึ่งการจัดทำบัญชีดังกล่าวจะต้องมีผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยถูกเรียกว่า **“ผู้ทำบัญชี”** ซึ่งต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพด้านการทำบัญชี มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้องเพื่อไม่สร้างความเสียหายให้แก่ลูกค้า ดังนั้น การปฏิบัติงานด้านการทำบัญชีต้องมีความรู้ในวิชาชีพมีทักษะในการทำงาน (skills) องค์กรจะต้องมีทิศทางในการพัฒนาคนในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจในงานตลอดเวลา ทั้งนี้ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องเพิ่มสมรรถนะการทำงาน (competency) ซึ่งสอดคล้องกับ McClelland (1973) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่น่าพาไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีหรือสูงกว่ามาตรฐานของงานที่กำหนดและแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งด้าน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ภารกิจบรรลุเป้าหมาย ผู้นำที่เป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีจะต้องมีมุมมองเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานภายในองค์กรของตนเองในหลากหลายประเด็นไม่ว่าจะเป็นการที่บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน บุคลากรขาดความมุ่งมั่นและผูกพันกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรทำงานกันเป็นแห่งชาดการ

เชื่อมโยงประสานงานหรือระบบการทำงานต่าง ๆ มีปัญหาขาดความยืดหยุ่น กลยุทธ์ที่คิดไว้ไม่ได้รับการผลักดันจนเห็นผลลัพธ์ที่ต้องการ อย่างไรก็ตามก็ตีกลับพบว่าสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ นั้นมักจะมาจากผู้บริหารองค์กรที่ขาดภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อมุมมอง ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งหัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) สอดคล้องกับ แนวคิดของ Bass (1985) กล่าวว่า ผู้นำมีการใช้อิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ตามสามารถจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ตามปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ขององค์กร สร้างแรงบันดาลใจโดยสามารถโน้มน้าวผู้ตามให้ปฏิบัติงานได้ดี โดยกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความพยายามมากขึ้น มีการกระตุ้นการใช้ปัญญามีการปลุกเร้าผู้ตามให้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ตามได้หาแนวทางแก้ไขโดยมีการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าร่วมกับการพิจารณาแต่ละทางเลือกในการแก้ไขปัญหา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลโดยใส่ใจในความต้องการของผู้ตามเป็นรายบุคคล มีการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้โอกาสในการเรียนรู้รวมถึงมีการกำหนดความต้องการของผู้ตามให้ผู้ตามรับรู้เพื่อให้เห็นภาพความสำเร็จที่ต้องการ ซึ่งส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามภารกิจได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากสถานการณ์วิกฤติโควิด-19 เป็นตัวเร่งให้เกิดพลวัตนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี (information technology) มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสาร เปิดโลกทัศน์หรือมุมมองทางธุรกิจจากยุคเก่าเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการสร้างช่องทางการสื่อสารทั้งกับพนักงานและลูกค้าแบบใหม่ที่สะดวกรวดเร็วและสร้างชุมชนออนไลน์ให้เกิดขึ้นผ่าน Social media เช่น Line Facebook Twitter YouTube จึงมีความจำเป็นเพื่อจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติงานและติดต่องานได้จากทุกที่ทุกเวลาและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วแบบ Realtime ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งสร้างความแตกต่างของธุรกิจอันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Colman et al. (2015) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจโดยอาศัยศักยภาพของฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ในการสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กรสร้างความพร้อมในการแข่งขันโดยเข้ามามีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการดำเนินงานทางธุรกิจจากยุคเดิมไปสู่ยุคดิจิทัลอย่างสิ้นเชิงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่นเดียวกับ Asio and Khorasani (2015) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการแลกเปลี่ยน และการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็วจนเกิด Social media เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มนวัตกรรมของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจและกลยุทธ์การตลาดอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ผ่าน Line, Facebook, Twitter, YouTube

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน จึงเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาและทำการวิจัยในหัวข้อนี้ เพื่อเพิ่มสมรรถนะการทำงาน พัฒนาทักษะของบุคลากร พัฒนาและเสริมสร้างภาวะความเป็นผู้นำให้แข็งแกร่ง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีที่ทันสมัยตามยุคดิจิทัลเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ทั้งนี้ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจสำนักงานบัญชี

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. ศึกษาสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน
2. ศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี
3. สร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี



รูปที่ 1 กรอบการวิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี

จากรูปที่ 1 แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีหรือผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ จำนวน 4,106 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2565

กลุ่มตัวอย่าง หลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีเป็นตัวแทนของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sampling size) โดยใช้ สูตรคำนวณของ Yamane (1967) (วิชิต อุอัน, 2554) จากการคำนวณได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 364 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจริงทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าเกินกว่าเกณฑ์ตามที่เสนอไว้กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม

ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดรูปแบบมาตรวัดในแบบสอบถามผู้วิจัยใช้ Five-point Likert - Type Scale Ranging โดยมีค่า 5 ระดับ และศึกษาการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) จำนวนทั้งหมด 144 ข้อโดยมีคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะจำนวน 26 ข้อ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำนวน 34 ข้อ เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 36 ข้อ ความได้เปรียบทางการแข่งขันจำนวน 30 ข้อ และผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีจำนวน 18 ข้อ

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย (Validity)

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์ และ การพัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องส่วนการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการ

วิจัยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน เป็นนักวิชาการ 4 คน วิชาชีพ 2 คน สถิติ 1 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัดเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินความสอดคล้องกันเป็นรายข้อคำถามมีค่า IOC ไม่น้อยกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นนำไปใช้ได้ ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเนื้อหา ความครบถ้วนของแบบสอบถาม ความเหมาะสม และความชัดเจนของการใช้ภาษาจากผู้เชี่ยวชาญพบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 1.00 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.70 – 1.00 ผู้วิจัยจึงทำการเลือกข้อคำถามที่เป็นไปตามเกณฑ์ คือ $IOC \geq 0.60$ เพื่อแสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมมีความชัดเจนของภาษาและครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

การทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Cronbach's Alpha Coefficient)

การทดสอบหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยดำเนินการโดยวัดค่าความเชื่อมั่น หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับ จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น วิจิต อู่อ้น (2554) ซึ่งจากการทดสอบพบว่าตัวแปรทุกปัจจัยค่าอัลฟาของครอนบาคผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.823 – 0.954 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมสามารถนำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลได้ ผลจากการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า สมรรถนะการทำงาน มีความเชื่อมั่นรวม 0.937 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความเชื่อมั่นรวม 0.954 เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเชื่อมั่นรวม 0.853 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความเชื่อมั่นรวม 0.887 และผลการดำเนินงาน มีความเชื่อมั่นรวม 0.924 จากที่กล่าวมาพบว่าตัวแปรทุกปัจจัย ค่าอัลฟาของครอนบาค ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.910 – 0.981 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมสามารถนำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

เนื่องด้วยยังอยู่ในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามโดยวิธีการออนไลน์โดยใช้แบบฟอร์ม Google form เพื่อมาทำการทดสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย (try out)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยส่งเข้าไปยังอีเมลของหัวหน้าสำนักงานบัญชีให้ไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์โดยยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลโดยตรงโดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์จนครบ 400 ราย แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำสถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายบรรยายโดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี

2. การวิเคราะห์โมเดลการวัดการทดสอบโมเดลการวัดในครั้งนี้ เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (observed variable) กับปัจจัยแฝง (latent variable) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และปัจจัยแฝงว่าตัวแปรในโมเดลมีความเหมาะสมหรือไม่ พร้อมกับจัดกลุ่มตัวแปรที่มีคุณลักษณะเหมือนเข้าเป็นปัจจัยแฝง

3. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง การทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา
Chi-square Statistics (χ^2 -test)	มีค่ายิ่งต่ำยิ่งดี
ค่าสัดส่วน(χ^2/df)	ค่าที่ได้ไม่ควรเกิน 3.00 ถือได้ว่าเป็นค่าที่ดี
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI)	ค่ามากกว่า .95 ขึ้นไป ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI)	ค่ามากกว่า .95 ขึ้นไป ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	ค่าน้อยกว่า .05 ถือว่ามีความสอดคล้องดีมาก ค่าน้อยกว่า .05 ถือว่ามีความสอดคล้องดีมาก
Standardized Root Mean Squared Residual (SRMR)	
Standardized Root Mean Squared Residual (SRMR)	ค่าน้อยกว่า .05 ถือว่ามีความสอดคล้องดีมาก

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันแบบจำลองโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานในกิจกรรมสำนักงานบัญชีหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมบัญชีอย่างน้อย 15 ปี จำนวน 2 ท่าน ด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (purposive selection) เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะเป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มายืนยันสมมติฐานและแบบจำลอง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อเป็นการยืนยัน (confirm) ผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นผู้บริหารธุรกิจสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ส่วนเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 เท่ากัน และอายุ 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 พบว่ามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50

รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

1.2 ค่าเฉลี่ยของ สมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี พบว่า 1.2.1) สมรรถนะการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 1.2.2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.36 และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลเชิงอุดมคติมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 1.2.3) เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 1.2.4) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 1.2.5) ผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

2. ผลการศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี

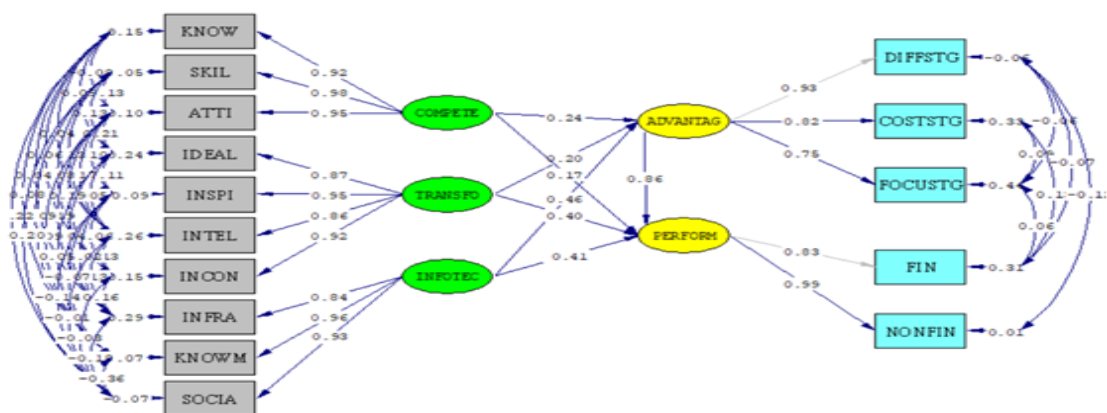
2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบเชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลโดยรวมหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าดัชนี $\chi^2 = 5.07$, $df = 4$, $\chi^2/df = 1.27$, $p\text{-value} = 0.280$, $RMSEA = 0.026$, $SRMR = 0.010$, $CFI = 1.00$, $GFI = 1.00$ และ $AGFI = 0.95$ โดยดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ χ^2/df มีค่าน้อยกว่า 2 ดัชนี $RMSEA$ และ $SRMR$ มีค่าน้อยกว่า 0.05 และดัชนี CFI , GFI , $AGFI$ มีค่ามากกว่า 0.95 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแบบของแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2 ผลการวิเคราะห์เส้นทางพบว่า (1) สมรรถนะการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.24 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.20 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.46 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (4) สมรรถนะการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.17 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.40 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (6) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.41 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (7) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยมีขนาดอิทธิพล

ทางตรงเท่ากับ 0.86 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (8) สมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.20, 0.16 และ 0.39 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการสร้างแบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี

แบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี



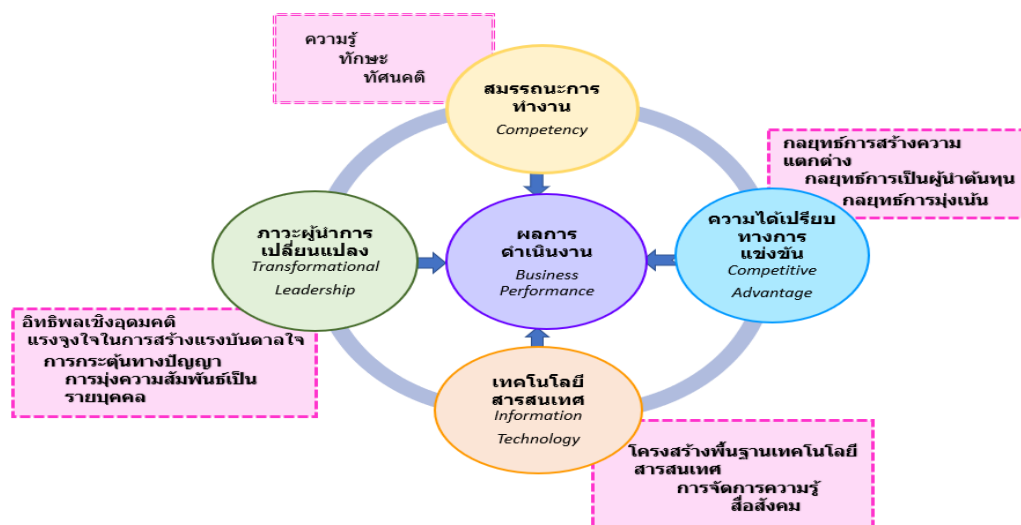
รูปที่ 2 แบบจำลองของปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี

รูปที่ 2 แสดงถึงโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานซึ่งผลลัพธ์จากการทดสอบข้อสมมติฐานพบว่า 3.1) ยอมรับสมมติฐานการวิจัย สำหรับสมรรถนะการทำงานส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3.2) ยอมรับสมมติฐานการวิจัย สำหรับสมรรถนะการทำงานส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3.3) ยอมรับสมมติฐานการวิจัย สำหรับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3.4) ยอมรับสมมติฐานการวิจัย สำหรับกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3.5) ยอมรับสมมติฐานการวิจัย สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3.6) ยอมรับสมมติฐานการวิจัย สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3.7) ยอมรับสมมติฐานการวิจัย สำหรับความได้เปรียบทางการแข่งขันส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน

จากการศึกษาแบบจำลองความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีในครั้งนี้นี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบจำลองที่ได้จากผลการวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อแบบจำลองว่า แบบจำลองท้าทายความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชี หรือ “2C2AF Model” ซึ่งย่อมาจากคำว่า Challenge Competitive Advantage of Accounting

Firms Model โดยแสดงถึง สมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี



รูปที่ 3 แบบจำลองทำนายความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชี

2C2AF Model (challenge competitive advantage of accounting firms model)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี มีกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย 5 มิติ ดังนี้ สมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีสารสนเทศ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยได้ทำการวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการศึกษาวิจัย 7 สมมติฐาน ผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะการทำงาน (competency) มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะการทำงาน (competency) มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive Advantage) ได้รับอิทธิพลรวมจากสมรรถนะการทำงาน (competency) เท่ากับ 0.24 ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.24

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะการทำงาน (competency) มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะการทำงาน (competency) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ได้รับ

อิทธิพลรวมจากสมรรถนะการทำงาน (competency) เท่ากับ 0.37 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.17 และเป็นอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.20

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) ได้รับอิทธิพลรวมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) เท่ากับ 0.20 ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.20

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ได้รับอิทธิพลรวมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) เท่ากับ 0.56 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.40 และเป็นอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.16

สมมติฐานที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) ได้รับอิทธิพลรวมจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) เท่ากับ 0.46 ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.46

สมมติฐานที่ 6 เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ผ่านความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ได้รับอิทธิพลรวมจากการเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) เท่ากับ 0.80 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.41 และเป็นอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.39

สมมติฐานที่ 7 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี (business performance) ได้รับอิทธิพลรวมจากความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) เท่ากับ 0.86 ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.86

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในครั้งนี้นำออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ประโยชน์เชิงวิชาการ 2) ประโยชน์เชิงธุรกิจ 3) ประโยชน์ด้านการนำผลการวิจัยไปใช้ และ 4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ

จากผลการวิจัย ได้ข้อค้นพบทางวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยผลของการวิจัยในครั้งนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ของความได้เปรียบทางการแข่งขันซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยสามด้านคือ ด้านสมรรถนะการทำงาน ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ซึ่งสามารถที่จะนำไปพัฒนา และต่อยอดในเชิงวิชาการเพื่อศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการด้านอื่น ๆ ต่อไป

2. ประโยชน์เชิงธุรกิจ

ผู้บริหารสำนักงานบัญชี และผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการต่าง ๆ สามารถนำปัจจัยด้านสมรรถนะการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนในด้านความได้เปรียบทางการแข่งขัน เข้าใจถึงปัจจัยด้านกลยุทธ์ของความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ และสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาศักยภาพการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งก่อให้เกิดผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ส่งผลต่อระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ทั้งนี้หัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี มาตรฐานรายงานทางการเงิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีทักษะและความชำนาญด้านวิชาชีพบัญชี สามารถปรับกลยุทธ์ในการให้ความรู้ทางบัญชีแก่พนักงานบัญชีเพื่อให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น พร้อมและใส่ใจที่จะพัฒนาทักษะทางด้านบัญชีและปฏิบัติตามมาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับปัจจุบันและฉบับปรับปรุงอยู่เสมอ ยังผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านอิทธิพลเชิงอุดมคติ ด้านแรงจูงใจในการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล ส่งผลต่อระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ทั้งนี้หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีภาวะผู้นำด้านอิทธิพลเชิงอุดมคติจะแบ่งปันความสำเร็จในงานให้กับพนักงานที่ทำงานร่วมกัน มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในพนักงานพร้อมร่วมรับผิดชอบในงานที่อยู่ในความควบคุมเมื่องานนั้นเกิดข้อผิดพลาดและแก้ไขให้ถูกต้อง ทำให้พนักงานรักในองค์กร ภาวะผู้นำด้านแรงจูงใจในการสร้างแรงบันดาลใจจะกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ สนับสนุนให้พนักงานหาวิธีการเชิงสร้างสรรค์ในการดำเนินการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานบัญชีเป็นงานที่ทำท้าทายพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรและเห็นเป้าหมายในอนาคต หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีภาวะผู้นำด้านการกระตุ้นทางปัญญาจะเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระทางด้านการคิดเสนอแนวคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานนำความรู้ด้าน

บัญชีที่มีมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน กระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้านวิชาชีพบัญชี เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานในขณะที่ยุดคุยกัน กระตุ้นและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการทำงาน ภาวะผู้นำด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล จะให้ความใกล้ชิดรับฟังและช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่พนักงาน ยินดีที่จะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูล คอยสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพในการเป็นผู้ทำบัญชี ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อให้พนักงานพัฒนาตนเอง และยอมรับในความสามารถของพนักงาน ยังผลให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความใกล้ชิดกันพนักงานทุ่มเทเวลาทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

ผลการวิจัยพบว่า ระดับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสื่อสังคม ส่งผลกระทบต่อระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ทั้งนี้โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยง่ายต่อการปรับรูปแบบใหม่ ๆ มาใช้งาน มีการเลือกใช้โปรแกรมประยุกต์ ที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี มีระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และสิ่งสำคัญต้องมีฐานข้อมูลที่มีลักษณะที่ปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าการไหลของข้อมูลถูกต้องระหว่างหน่วยงานและผู้มีอำนาจตัดสินใจ ด้านการจัดการความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชี เช่นมีระบบปฏิบัติการที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีข้ามของเขตการทำงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน มีกระบวนการในการกระจายความรู้ข้อมูลสารสนเทศทางบัญชีระหว่างแผนกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการแบ่งปันข้อมูลด้านบัญชีไปยังแผนกต่าง ๆ หรือไปยังพนักงานที่ปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน มีกระบวนการที่ใช้ความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีเพื่อแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้การทำงานสำเร็จรวดเร็วตามกำหนดเวลาและความต้องการของลูกค้า เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการใช้งานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ มีฐานข้อมูลทางบัญชีที่มีความยืดหยุ่นเพื่อช่วยในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานการรายงานการเงิน อีกทั้งมีฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการรวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บ และเรียกข้อมูลสารสนเทศทางบัญชีได้ง่ายเมื่อต้องการ ด้านสื่อสังคมนำมาใช้ประโยชน์เพื่อรวบรวมความรู้หรือใช้บทสนทนาเนื้อหาการทำงานเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ๆ จากการเรียนรู้ผ่านสื่อสังคม ช่วยหาคำตอบในด้านบัญชีได้ดีขึ้น อีกทั้งใช้สื่อสังคมในการแนะนำการบริการและเสริมความแข็งแกร่งของสำนักงานบัญชี สร้างการรับรู้ และความอยู่รอดของธุรกิจ ส่งเสริมธุรกิจของตนให้เกิดความยั่งยืนในการให้บริการในยุคการแข่งขันในปัจจุบัน ยังผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอดให้กับทุกองค์กรหรือธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจสำนักงานบัญชีเพียงอย่างเดียว แต่เป็นธุรกิจภาคบริการอื่น หรือภาคอุตสาหกรรม โดยควรศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรด้านนวัตกรรมดิจิทัล (digital innovation) หรือ DX (digital transformation)) ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางดิจิทัล (digital technology) มาเป็นเครื่องมือในการวางแผนการดำเนินธุรกิจ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมขององค์กร อย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI (artificial intelligence) ที่เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ถูกพัฒนาให้สามารถคิดวิเคราะห์ วางแผน และทำการตัดสินใจได้ รวมถึงสามารถประมวลผลข้อมูลและประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). ข้อมูลสำนักงานบัญชี. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2565, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169
- วิจิต อุ๋อัน. (2554). การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: พรินท์แอมมี่ (ประเทศไทย).
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. จำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมกราคม 2565. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2565, จาก <https://data.go.th/dataset/https-sme-go-th-th-page-php-modulekey-348>
- McClelland, D. C. (1973). *Test for competency rather than intelligence*. *American Psychologists*, 28(1), 1-14.
- Bass, B. (1985). *Leadership and Performance beyond Expectations*. Free Press New York Google Scholar.
- Coltman, T., Tallon, P., Sharma, R., & Queiroz, M. (2015). *Strategic IT alignment: twenty-five years on*. *Journal of Information Technology*, 30(2), 91-100. doi: <http://dx.doi.org/10.1057/jit.2014.35>
- Asio, S. M., & Khorasani, S. T. (2015). *Social Media: A Platform for Innovation*. IIE Annual Conference. Proceedings, 1496-1503.