

ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลกับผลการดำเนินงาน : หลักฐานเชิงประจักษ์ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

Digital Accounting System Capability and Service Performance: An Empirical Evidence from Accounting Firms in Thailand

เพราพิลาส ประสิทธิ์บุรีรักษ์ และนาถนา นิลนิยม²

Phraophilat Prasitbureerak^{*} and Natnapa Nilniyom²

Received : November 1, 2021 Revised : February 15, 2021 Accepted : February 22, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 253 แห่ง การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์หาคู่และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการส่งมอบคุณภาพการให้บริการ 2) ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน 3) การส่งมอบคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน 4) วิสัยทัศน์เชิงรุกมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล 5) ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล และ 6) ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ดังนั้นผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญกับความสามารถของระบบบัญชีดิจิทัลเพื่อคุณภาพของการให้บริการและผลการดำเนินงานที่ดี

คำสำคัญ : ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ผลการดำเนินงาน สำนักงานบัญชีในประเทศไทย วิสัยทัศน์เชิงรุก
ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

^{*} อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

^{*} Lecturer of Business Administration and Liberal Arts Faculty, Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Mai

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{*} Corresponding author E-mail: phraophilat@rmu.ac.th

Abstract

The objective of this study is to verify the relationship between digital accounting system capability and service performance of accounting firms in Thailand. Postal mail questionnaire is the instrument used to collect data from the samples of 253 managers of Thai accounting firms. Data analysis is based on inferential statistics including correlation and Simple Regression analysis used for hypothesis testing. The research results show that 1) Digital accounting system capability has a positive relationship with and effect on quality service delivery, 2) Digital accounting system capability has a positive relationship with and effect on service performance, 3) Quality service delivery has a positive relationship with and effect on service performance, 4) Proactive vision has a positive relationships with and effect on digital accounting system capability, 5) Accounting knowledge richness has a positive relationship with and effect on digital accounting system capability, and 6) Digital technology readiness has a positive relationship with and effect on digital accounting system capability. Therefore, the manager should recognize the importance of digital accounting system capability in order to increase service quality delivery and service performance of the firm.

Keywords : Digital Accounting System Capability, Service Performance, Accounting Firms in Thailand, Proactive Vision, Accounting Knowledge Richness, Digital Technology Readiness

1. บทนำ

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการทำงานและหลอมรวมเข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทางด้านดิจิทัลในการรวบรวม บันทึกและสื่อสารข้อมูลในรูปแบบตัวเลขดิจิทัลแทนการใช้เทคโนโลยีแบบอนาล็อก ความท้าทายอันเกิดจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากปัจจัยพลวัตทางเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทยที่จะพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยการใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ภาครัฐมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นเพื่อขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศตามแนวคิด “ดิจิทัลไทยแลนด์” เห็นได้จากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้นำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งถือเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561- 2580) มาใช้กำหนดทิศทางการขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคงยั่งยืนตามเป้าหมาย 4 ประการ คือ 1) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ 2) สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน 3) เตรียมความพร้อมให้บุคคลทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ และ 4) ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อภาคประชาชนและภาคองค์กรธุรกิจ ประเทศไทยต้องสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงดิจิทัลเพื่อ

เศรษฐกิจและสังคม, 2564) นอกจากนั้น แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับดังกล่าว ยังกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับเปลี่ยนการให้บริการภาครัฐสู่ตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัลและสังคมดิจิทัล และการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลดังกล่าว ทำให้หน่วยงานกำกับดูแลทางวิชาชีพบัญชีที่สำคัญ ๆ ของประเทศไทยต้องปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในฐานะหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีให้มีความเป็นมืออาชีพ ส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบวิชาชีพได้เตรียมความพร้อมทั้งด้านองค์ความรู้ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชี และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีให้พร้อมทั้งระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ได้จัดทำโครงการสนับสนุนให้สำนักงานบัญชีสามารถเข้าถึงนวัตกรรมทางการบัญชีและการบริหารจัดการ ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและยกระดับบทบาทของสำนักงานบัญชีจากแบบดั้งเดิมให้กลายเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting firm) ด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดของปัญญาประดิษฐ์ ระบบการประมวลผลอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีออนไลน์ผ่านระบบคลาวด์ การให้ความสำคัญกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มากขึ้น เป็นต้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับกรมสรรพากร ซึ่งเป็นอีกหน่วยงานกำกับทางวิชาชีพซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับทางด้านภาษี สำหรับการให้บริการทางวิชาชีพแก่ลูกค้าของสำนักงานบัญชี ก็เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้สนับสนุนธุรกรรมทางบัญชีและภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสารและธุรกรรมภาษีอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบเงินบริจาคออนไลน์ การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีในระบบออนไลน์ หรือการจ่ายภาษีด้วยระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (กรมสรรพากร, 2564) ซึ่งจะส่งผลต่อระบบบัญชีดิจิทัลของสำนักงานบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการจัดทำและนำเสนอเอกสาร มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ในขณะที่หน่วยงานคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐอีกหน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ที่สนับสนุนให้ธุรกิจทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลดใช้กระดาษ ส่งเสริมสังคมไร้เงินสดและการนำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ (คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติ, 2564)

จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อทางตรงและทางอ้อมต่องานวิชาชีพ โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาชีพแก่ภาคธุรกิจต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนที่เรียกว่า VUCA World ที่ต้องเจอทั้งความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความคลุมเครือ (Ambiguity) สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องปรับตัวนำเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลจนนำไปสู่ความสำเร็จของผลการดำเนินงานในด้านการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย จำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้น การรักษาฐานลูกค้าเดิม การเพิ่มขึ้นของรายได้และกำไร อย่างไรก็ดีแม้ว่าจะมีข้อเสนอนี้เชิงวิชาการจำนวนมากว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น แต่การปฏิบัติงานในวิชาชีพบัญชียังต้องอาศัยดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ ผสานกับการทำงานภายใต้ระบบบัญชีดิจิทัลจึงจะเกิดผลการดำเนินงานที่ดีได้ซึ่งถือเป็นทรัพยากรขององค์กรที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ สอดคล้องกับทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource Based View Theory : RBV) ที่ประยุกต์เพื่ออธิบายถึงความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting System Capability) ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มี

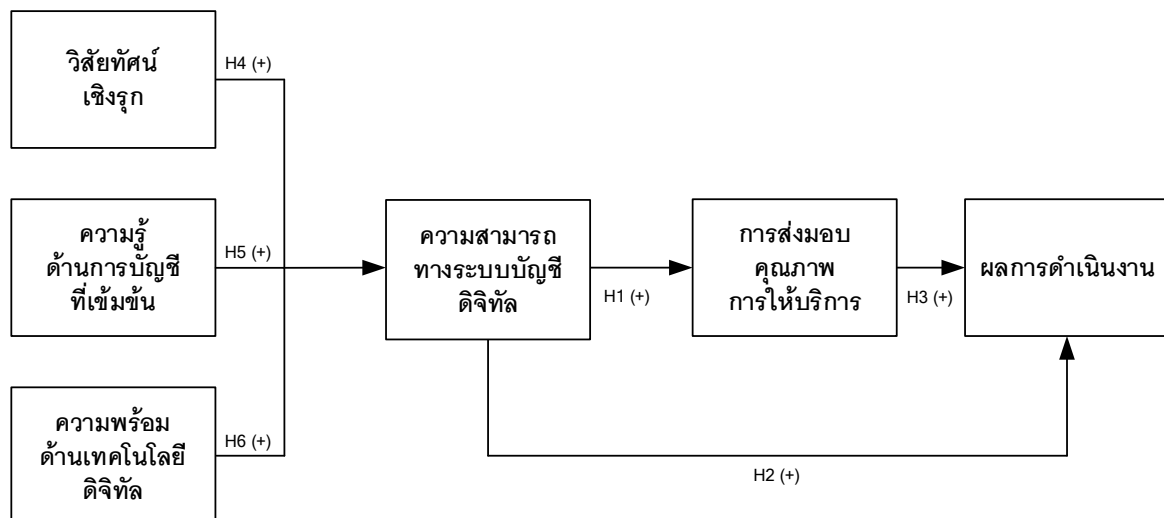
คุณค่า โดยวิสัยทัศน์เชิงรุก ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น และความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หากหลอมรวมกันได้ จะกลายเป็นความสามารถด้านการแข่งขันที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ และทำให้เกิดความได้เปรียบด้านการแข่งขัน มีคุณภาพในการบริการที่เหนือกว่าและส่งผลต่อผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้น ความสามารถขององค์กรด้านการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนกระบวนการทำงานทางด้านบัญชี ให้เกิดแนวคิดของระบบบัญชีดิจิทัลที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและรายงานสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งยังตอบสนองต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล (Pendley & Rai, 2009) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลกับผลการดำเนินงาน : หลักฐานเชิงประจักษ์ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (Digital Accounting System Capability and Service Performance : An Empirical Evidence of Accounting Firms in Thailand) โดยคำถามหลักงานวิจัยคือ ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยหรือไม่อย่างไร

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทดสอบผลกระทบระหว่างความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

ภาพประกอบ 1

โมเดลของความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย



งานวิจัย เรื่อง ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย : หลักฐานเชิงประจักษ์ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรและสมมติฐานเพื่อจะแสดงถึงความสัมพันธ์ที่แท้จริงโดยใช้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีฐานทรัพยากร และการทบทวนวรรณกรรมในการศึกษา ดังนี้

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based view of the firm) เป็นทฤษฎีทางการบริหารที่อธิบายเกี่ยวกับทรัพยากรขององค์กรบนแนวคิดพื้นฐานที่ว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถหลักที่โดดเด่น ทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรที่สะสมอยู่ในองค์กรจะทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนความได้เปรียบทางการแข่งขันระยะสั้นเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาว (Wernerfelt, 1984) องค์กรที่สามารถสร้างทรัพยากรที่มีคุณลักษณะเฉพาะเพื่อให้เกิดศักยภาพของการแข่งขัน ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการ คือ 1) มีคุณค่า 2) หายาก 3) ต้นทุนการลอกเลียนแบบสูง และ 4) เป็นสิ่งที่ทดแทนไม่ได้ ซึ่งต้องมีครบทั้ง 4 องค์ประกอบ หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะไม่ทำให้เกิดการแข่งขันที่ยั่งยืน อาจเป็นได้แค่ความเท่าเทียมกันในการแข่งขันหรือการแข่งขันที่ไม่ถาวรเท่านั้น แนวคิดดังกล่าวข้างต้นนำไปสู่เหตุผลสำคัญอันเป็นแรงจูงใจให้องค์กรพยายามนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับกระบวนการทำงานจนเกิดเป็นความสามารถขององค์กร ซึ่งในงานวิจัยนี้ กำหนดให้ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลเป็นทรัพยากรองค์กรประเภทหนึ่งของสำนักงานบัญชี ที่ถือเป็นความสามารถทางการแข่งขันที่โดดเด่น (Davenport, 1998) สำหรับกระบวนการให้บริการวิชาชีพบัญชีของสำนักงานบัญชีที่เกิดประสิทธิภาพมีประสิทธิผล ส่งผลโดยตรงต่อการส่งมอบคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงาน และภายใต้สภาพการณ์ที่มีการแข่งขันรุนแรง และเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อย่างมาก ปัจจัยที่จะมีส่วนช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถด้านการแข่งขันได้แก่ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ความรู้ด้านบัญชี และความพร้อมด้านเทคโนโลยี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล อีก 3 ปัจจัย คือ วิสัยทัศน์เชิงรุก ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น และความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting System Competency)

ความสามารถ (Competency) เป็นการใช้ความรู้ ทักษะใหม่ๆ จากกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสรรค์การทำงานรูปแบบใหม่ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน (จุริรา เหลืองศักดิ์ดาพิชญ์, 2563) โดยความสามารถขององค์กรมีอยู่อย่างหลากหลาย เช่น ความสามารถในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เป็นการค้นหาความสามารถใหม่ ๆ ของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เห็นोकว่าคู่แข่งและทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน (Chesbrough, 2011) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ก็เป็นอีกลักษณะหนึ่งขององค์กรสมัยใหม่ที่กล่าวถึง ความสามารถขององค์กรด้านการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงาน เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันของทุกหน้าที่ทางธุรกิจ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับระบบงานทางด้านบัญชีด้วย

ระบบบัญชี (Accounting System) เป็นแนวคิดและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลทางการเงิน วิเคราะห์รายการค้าทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน จำแนกประเภทบัญชี โดยอาศัยแบบพิมพ์เป็นหลักฐานประมวลผลและนำเสนอรายงานที่สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล เป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดี (อุเทน เลาน้ำทา, 2561) โดยที่ระบบบัญชีที่สำคัญขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย ระบบการขายและรับชำระ ระบบการซื้อและจ่ายชำระ ระบบรายรับรายจ่ายอื่น ๆ ระบบเงินเดือนค่าจ้าง ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบต้นทุน ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป เป็นต้น โดยที่ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตนั้น ระบบบัญชีจะถูก

ปรับเปลี่ยนรูปแบบอันเกิดจากความทันสมัยของเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเกิดเป็น “ระบบบัญชีดิจิทัล” ดังนั้น ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและรายงานสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงาน ทางบัญชี และใช้สารสนเทศร่วมกันของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Hurt, 2013 อ้างอิงจาก Itang, 2020; Hurt 2003) ตามทฤษฎีฐานทรัพยากรแล้วความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลจึงถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญของ กิจการ ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถเปลี่ยนความได้เปรียบด้านการแข่งขันในระยะสั้น (Competitive Advantage) ไปเป็น ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน (Sustained Competitive Advantage) โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการ ให้บริการทางวิชาชีพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กรที่สำคัญ (ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์ และชัยยศ ชัยฤทธิ์สกุล, 2560) จากแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลแบบก้าวกระโดดที่ส่งผล กระทบต่อวิชาชีพบัญชีโดยตรง ผู้บริหารองค์กรต้องการข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง รวดเร็ว และคาดหวังให้นักบัญชีใช้ ระบบบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์รายงานที่สะท้อนกลยุทธ์ และกระบวนการทางธุรกิจที่เอื้อต่อการตัดสินใจ ต้องพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์รายงานที่สะท้อนกลยุทธ์ กระบวนการทาง ธุรกิจที่เอื้อต่อการตัดสินใจ (กุสุมา คำพิทักษ์ และนิธยา บุญทวี, 2563) ทำให้รูปแบบการทำบัญชีเน้นการปรับเปลี่ยน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล โดย อัจฉราภรณ์ ทวีชะวารี และคณะ (2561) ได้กล่าวถึงสมรรถนะ ของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ ถือเป็นการนำระบบรวบรวมข้อมูล การประมวลผลของข้อมูล การควบคุมข้อมูล และการจัดทำสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อาทิ การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบของหน่วยงาน ราชการ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ในยุคดิจิทัล เพื่อให้องค์กรได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลและการส่งมอบคุณภาพการให้บริการ

การส่งมอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Service Delivery) หมายถึง การส่งมอบคุณค่าการบริการทาง วิชาชีพให้กับลูกค้า ผ่านกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Pongpanpatthana et al., 2013) โดยคุณภาพการให้บริการจะเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้า กระบวนการให้บริการ การเข้าใจ และรู้จัก ลูกค้าเป็นอย่างดี สามารถตอบสนองลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ (นิธิศ สระทองอยู่, 2562; เสาวภาพ มีแก้ว และคณะ, 2560) ในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นเป็นแรงกดดันให้องค์กรต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่ค้า และสามารถส่งมอบ คุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและเพิ่มขึ้นได้ (Romadhoni et al., 2015) กิจกรรมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตามพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล มักมีความสามารถประมวลผลข้อมูลที่มีปริมาณ มาก ๆ และมีลักษณะรายการที่ซ้ำ ๆ กัน เช่น การขาย การผลิต การสั่งซื้อ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการ ประมวลผลรายการเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและประหยัดต้นทุนมากกว่า ดังนั้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใน งานวิชาชีพทางการบัญชี เพื่อการรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล ควบคุมข้อมูล และจัดทำรายงานทางการเงิน จึง เป็นการยกระดับกระบวนการทำงานต่าง ๆ ด้วยการนำสารสนเทศเชื่อมโยงกระบวนการทางธุรกิจ ย่อมส่งผลให้การ ทำงานคล่องตัว เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และทำให้ กระบวนการให้บริการลูกค้าดีขึ้น ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น (Sumritsakun, 2012) จากการทบทวนวรรณกรรม เชื่อว่า ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลย่อมส่งผลต่อการส่งมอบคุณภาพการให้บริการ เสนอเป็นสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐาน H1: ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับการส่งมอบ คุณภาพการให้บริการ

ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล และผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน (Service Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ของความสำเร็จในด้านการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (Waldmann & Ratnatunga, 2003; Barney, 1986) แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีอาจพิจารณาได้จากทั้งผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินเช่น ผลกำไรที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีต้นทุนการบริหารงาน ต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการให้บริการที่ต่ำกว่า ผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินอาจพิจารณาได้จาก การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ การรักษาลูกค้าเดิม มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม หรือการมีชื่อเสียงหรือแบรนด์ที่มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งผ่านการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่โดดเด่น

ผลการศึกษาในอดีตรายงานว่า การบริหารทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้สร้างผลการดำเนินงานที่ดีแก่สำนักงานบัญชีได้ (ธรรวรินทร์ ใจเฉื่อยพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนสินธิ์, 2563; กัญจน์นันทนพร คงประวีร์ และคณะ, 2562) สอดคล้องกับ Braojos et al. (2018) พบว่า องค์กรที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง Chen และ Tsou (2012) และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (สุริรา ทิพย์วิวัฒน์ พงนา, 2560) ดังนั้น จากการทบทวนงานวิจัยในอดีตพบว่า องค์กรที่มีความสามารถด้านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มที่จะมีผลการดำเนินงานที่ดี สมมติฐานที่เกี่ยวข้องจึงได้แก่

สมมติฐาน H2: ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

การส่งมอบคุณภาพการให้บริการและผลการดำเนินงาน

นอกจากปัจจัยด้านความสามารถขององค์กรที่อาจมีผลต่อผลการดำเนินงานแล้ว ในขั้นตอนของกระบวนการให้บริการให้กับลูกค้าก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญหนึ่งซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจาก คุณภาพของการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความจงรักภักดี (จตุรภัทร วงศ์ศิริสถาพร, 2561; เสาวภา มีแก้ว และคณะ, 2560) สำหรับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่เกิดจากคุณภาพของการให้บริการนั้นถูกสนับสนุนด้วยงานวิจัยของ จตุรภัทร วงศ์ศิริสถาพร (2561) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาคเหนือของประเทศไทยมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของลูกค้า โดยผ่านความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่งานวิจัยของ กมลวิษ วงศ์สาย และคณะ (2562) ก็พบความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีในด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยเชื่อว่ากระบวนการการส่งมอบคุณภาพการให้บริการย่อมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี จึงเสนอสมมติฐานการศึกษาดังนี้

สมมติฐาน H3: การส่งมอบคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

วิสัยทัศน์การให้บริการเชิงรุกและความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล

วิสัยทัศน์เชิงรุกเป็นความสามารถหนึ่งของผู้บริหารในยุคดิจิทัล ที่ต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนในทุกมิติทางเศรษฐกิจสังคมและการบริหารองค์กร เพื่อใช้กำหนดทิศทางตามพันธกิจที่นำไปสู่เป้าหมายองค์กรเพื่อสร้างความเป็นเลิศ ในการศึกษาครั้งนี้ วิสัยทัศน์เชิงรุก (Proactive Vision) หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารในด้านการนำความรู้และนวัตกรรมด้านบัญชีไปใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Chakaew et al., 2012) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการสามารถสร้างศักยภาพ ภาพพจน์ที่ดีแก่ผู้มีส่วนได้เสีย สะท้อนการให้บริการที่แตกต่าง และหากประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลต่อความสำเร็จด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงานและส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศในการตัดสินใจ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2561; Partovi, 2001; Yeh et al., 2012) และยังพบการศึกษาของหทัยรัตน์ คำผั่น และจิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ (2560) ที่ได้ผลลัพธ์ของการศึกษาว่าวิสัยทัศน์ทางบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชี ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านการทําบัญชีที่สอดคล้องกับมาตรฐานทางด้านบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงินและระบบบัญชีมีคุณภาพ ดังนั้นวิสัยทัศน์การให้บริการเชิงรุกจึงมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล จึงเสนอสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

สมมติฐาน H4: วิสัยทัศน์การให้บริการเชิงรุกมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล

ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น

พบบงานวิจัยจำนวนมากที่ให้หลักฐานเชิงประจักษ์ถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญด้านการบัญชีขององค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางบัญชี ระบบบัญชีและผลการดำเนินงานขององค์กร (นุกุล แดงมี และสุรพิชัย พรหมสิทธิ, 2556; ธัญญ์นิธิ จิรพัฒนาพรสิน, 2563; Syers et al., 2012; Yeh et al., 2012) ในการศึกษาครั้งนี้ให้คำนิยาม ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น (Accounting Knowledge Rich) ว่าหมายถึง ระดับของความรู้ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับงานทางด้านบัญชี (Syers et al., 2012) ความรู้ที่เกี่ยวกับงานทางด้านบัญชี เป็นความรู้ทางวิชาชีพที่ใช้สำหรับปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานการบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เทคโนโลยีในการทำบัญชี เป็นต้น ส่วนความรู้ที่สัมพันธ์กับงานทางด้านบัญชี เช่น ภาวะผู้นำ การจัดการความรู้ในองค์กร การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น โดยภาวะผู้นำนั้น หัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องมีความสามารถในการบริหารคนในองค์กร ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน แต่ท้ายที่สุดคนที่ตรวจสอบความถูกต้องก็เป็นมนุษย์ ส่วนการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นการนำเอาประสบการณ์ของคนในองค์กรมาสร้างแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและการรักษาสถานลูกค้าเดิมไว้ ซึ่งงานวิจัยของไอสกี จันทราภรณ์ (2561) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การจัดการความรู้ภายในองค์กร ความสามารถทางด้านนวัตกรรมส่งผลต่อการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานของ Yeh et al. (2012) พบว่า ความรู้ ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร ความสามารถในการพัฒนาระบบ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรส่งผลต่อคุณภาพของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ดังนั้นความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้นจึงมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล จึงเสนอสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

สมมติฐาน H5: ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้นมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานบัญชีจึงถือเป็นการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในกระบวนการทำงานและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเพิ่มคุณค่าต่อการให้บริการกับลูกค้า ดังนั้น ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Readiness) หมายถึง กิจกรรมมีเทคโนโลยีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เพื่อสนับสนุนระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ (อุเทน เลาน่าทา และนิภาพร อบทอง, 2560 ; Byrd et al., 2006) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ระบบการทำงานของสำนักงานบัญชีเปลี่ยนไป การจัดการข้อมูลจำนวนมากในเวลาที่จำกัดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการให้บริการ จึงถือเป็นโอกาสในการพัฒนาคุณภาพกระบวนการทำงานที่ดีของสำนักงานบัญชีและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งงานวิจัยของ อุเทน เลาน่าทาและนิภาพร อบทอง (2560) พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความสามารถของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ และสามารถสร้างความได้เปรียบด้านข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ในขณะที่ผลการศึกษาของ นิศารัตน์ ชติยานนท์ และคณะ (2564) พบว่า ความพร้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการประมวลผลสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้น ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล จึงเสนอสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

สมมติฐาน H6: ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมธุรกิจการค้าในประเทศไทยทั้ง 77 จังหวัด จำนวน 4,086 แห่ง ข้อมูล ณ วันที่ 28 กรกฎาคม 2564 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมธุรกิจการค้าในประเทศไทย การคัดเลือกจำนวนตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิตามรายภูมิภาค โดยการคำนวณสูตรของทาร์ ยามาเน่ (ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) เป็นสัดส่วนที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 364 แห่ง ศึกษาโดยส่งแบบสอบถามให้ประชากร (Questionnaire) ส่งทางไปรษณีย์ โดยให้ผู้จัดการสำนักงานบัญชีเป็นตัวแทนองค์กรให้ข้อมูลและได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาใช้งาน ได้ทั้งสิ้น 253 ฉบับมีอัตราผลตอบแทนร้อยละ 69.51 นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบความอคติของการไม่ตอบกลับ (Non-response Bias Test) ตามแนวคิดของ Armstrong และ Overton (1977) โดยการเปรียบเทียบความแตกต่าง (t-test) ของตัวแปรคุณลักษณะองค์กร เช่น ประเภทธุรกิจ ทุนดำเนินงาน จำนวนพนักงาน และระยะเวลาดำเนินงาน ของกลุ่มตอบกลับเร็วกับกลุ่มตอบกลับช้าซึ่งถือเป็นตัวแทนของกลุ่มไม่ตอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การวัดคุณลักษณะตัวแปร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วยคำถาม 6 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม-ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี ตำแหน่งในปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ 2) ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี เงินลงทุนประกอบกิจการของสำนักงานบัญชี จำนวนพนักงานทั้งหมดทุกแผนกในสำนักงานบัญชี จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลา ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวนลูกค้าที่รับทำบัญชี รายได้ต่อปีของกิจการก่อนหักค่าใช้จ่าย จำนวน 8 ข้อ 3) คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล จำนวน 4 ข้อ 4) คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งมอบคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ จำนวน 3 ข้อ 5) คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์เชิงรุก จำนวน 4 ข้อ ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น จำนวน 4 ข้อ และความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 4 ข้อ 6) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การศึกษาครั้งนี้ใช้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ท ประเมินค่า 5 ระดับ จากเห็นด้วยมากที่สุด ถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

คณะผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงด้านโครงสร้างและความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของรายการข้อคำถามด้วยการสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผลการแสดงความคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ค่า IOC (Item Objective Congruence Index) แล้วได้ค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.33 - 1 สรุปค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 จากนั้นทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้เทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่า factor loading มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.40 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาครอนบาคมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ตามข้อเสนอของ Nunnally & Bernstein (1994) ปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของตัวแปร

ตัวแปร	Factor Loadings	Cronbach's Alpha	จำนวน ข้อคำถาม
ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล (DASC)	0.626-0.856	0.791	4
การส่งมอบคุณภาพการให้บริการ (QSD)	0.773-0.869	0.849	4
ผลการดำเนินงาน (SP)	0.883-0.936	0.886	3
วิสัยทัศน์เชิงรุก (PV)	0.920-0.937	0.947	4
ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น (AK)	0.818-0.919	0.903	4
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (DTR)	0.865-0.918	0.917	4

จากตาราง 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach ของข้อคำถาม ไม่ต่ำกว่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ คือ 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้มีระดับความเชื่อถือได้และยอมรับได้ (Hair et al., 2010)

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะใช้สถิติพื้นฐาน อันได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว ยังใช้วิธีการทางสถิติในการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดสอบความเที่ยงตรง ด้วยการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง การทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยการใช้ Variance Inflation Factors (VIFs) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

โดยงานวิจัยนี้ได้เสนอแบบจำลองความสัมพันธ์ของการศึกษา ประกอบด้วย 6 แบบจำลอง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{Equation 1:} \quad \text{QSD} &= \alpha_{01} + \beta_{01} \text{DASC} + \epsilon_{01} \\ \text{Equation 2:} \quad \text{SP} &= \alpha_{02} + \beta_{02} \text{DASC} + \epsilon_{02} \\ \text{Equation 3:} \quad \text{SP} &= \alpha_{03} + \beta_{03} \text{QSD} + \epsilon_{03} \\ \text{Equation 4:} \quad \text{DASC} &= \alpha_{04} + \beta_{04} \text{PV} + \epsilon_{04} \\ \text{Equation 5:} \quad \text{DASC} &= \alpha_{05} + \beta_{05} \text{AK} + \epsilon_{05} \\ \text{Equation 6:} \quad \text{DASC} &= \alpha_{06} + \beta_{06} \text{DTR} + \epsilon_{06}\end{aligned}$$

กำหนดด้วยย่อของแบบจำลอง ดังนี้

β	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
ϵ	ค่าความคาดเคลื่อนของการพยากรณ์
DASC	ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting System Competency)
QSD	การส่งมอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Service Delivery)
SP	ผลการดำเนินงาน (Service Performance)
PV	วิสัยทัศน์เชิงรุก (Proactive Vision)
AKR	ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้น (Accounting Knowledge Richness)
DTR	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Readiness)

4. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.1 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.0 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชีมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.6 และดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าสำนักงานบัญชี และเป็นเจ้าของ/เป็นหุ้นส่วน/เป็นผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ 75.9

ข้อมูลในส่วนของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า มีการจัดตั้งธุรกิจในรูปแบบของบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 78.3 ที่ตั้งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่อยู่ทางภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีเงินลงทุนประกอบธุรกิจอยู่ที่ ไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.5 มีพนักงานน้อยกว่า 5 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีสาขาวิชาการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาน้อยกว่า 5 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการน้อยกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีจำนวนลูกค้าที่รับทำบัญชีมากกว่า 100 รายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.9 รายได้ต่อปีของกิจการก่อนหักค่าใช้จ่าย 1,000,000 – 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.8

การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรระหว่าง 0.467 – 0.818 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.9 แสดงว่าไม่พบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ ซึ่งสอดคล้องกับ (Hair et al., 2010) ที่เสนอว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมพหุคูณระหว่างคู่ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.9 ปรากฏดังนี้

ตาราง 2 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Variables	DASC	QSD	SP	PV	AK	DTR
Mean	4.1986	4.1304	3.9776	4.3192	4.2787	4.0524
S.D.	0.60449	0.52966	0.67777	0.52954	0.53769	0.64201
DASC	1					
QSD	0.563**	1				
SP	0.481**	0.490**	1			
PV	0.530**	0.525**	0.467**	1		
AK	0.553**	0.575**	0.525**	0.818**	1	
DTR	0.609**	0.607**	0.613**	0.569**	0.680**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) (N = 253)

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และการสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน ปรากฏตาม ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	การส่งมอบ	ผลการดำเนินงาน			ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล	
	คุณภาพการให้บริการ(QSD)	(SP)			(DASC)	
	H1	H2	H3	H4	H5	H6
DASC	0.563*** (0.052)	0.481*** (0.055)				
QSD			0.490*** (0.055)			
PV				0.530*** (0.054)		
AK					0.553*** (0.053)	
DTR						0.609*** (0.050)
Adjust R ²	0.314	0.228	0.237	0.278	0.304	0.369

^aBeta coefficients with standard errors in parenthesis, *** p < 0.01, ** p < 0.05, * p < 0.10, (N=253)

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H1 ปรากฏว่า ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับการส่งมอบคุณภาพการให้บริการ ($\beta=0.563$, $p<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถทางระบบบัญชีเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการส่งมอบคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากศักยภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว คล่องตัว ทำให้กระบวนการให้บริการลูกค้าดีขึ้น และกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพจะสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดีสอดคล้องกับ Sumritsakun (2012) และ Romadhoni et al. (2015) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H2 ปรากฏว่า ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta=0.481$, $p<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าความสามารถขององค์กรในการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีดิจิทัลในการรวบรวม การวิเคราะห์ การบันทึก และการรายงานข้อมูลทางบัญชี เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงาน และเป็นการเพิ่มคุณค่าการบริการทางวิชาชีพบัญชีแก่ลูกค้า สอดคล้องกับงานของ Chen และ Tsou (2012) อีกทั้งช่วยให้องค์กรสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดี สอดคล้องกับ สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจน (2560) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H3 ปรากฏว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta=0.490$, $p<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า การส่งมอบคุณภาพการปฏิบัติงานทางวิชาชีพของสำนักงานบัญชี นำไปสู่คุณภาพการให้บริการทางวิชาชีพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ที่หลากหลาย การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานของ จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2561) และ กมลวิษ วงศ์สาย และคณะ (2562) **ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H3**

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H4 ปรากฏว่า วิสัยทัศน์เชิงรุกมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับ ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ($\beta=0.530$, $p<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าวิสัยทัศน์เชิงรุกของ ผู้บริหารในยุคดิจิทัลในการกำหนดให้องค์กรนำความรู้ ความสามารถ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับ การทำงานทางวิชาชีพบัญชีอย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลขององค์กรที่ทำให้การ ปฏิบัติงานและการให้บริการด้านบัญชีมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร สอดคล้องกับ Partovi (2001) Yeh et al. (2012) และทัยรัตน์ คำผั่น และจิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนา (2560) **ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H4**

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H5 ปรากฏว่า ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้นมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวก กับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ($\beta=0.553$, $p<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพบัญชีขององค์กรที่นำมาปรับใช้กับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การ ปฏิบัติทางวิชาชีพมีรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองข้อมูลให้กับลูกค้าและผู้มีส่วน ได้เสียได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Syers et al. (2012) และ Yeh et al. (2012) **ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H5**

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H6 ปรากฏว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบ เชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ($\beta=0.609$, $p<0.01$) อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่ากิจการที่ให้ ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีการลงทุนด้านระบบบัญชีดิจิทัลเพื่อสร้างสรรค์กระบวนการ ให้บริการทางวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการบริหารจัดการสารสนเทศทางการบัญชีที่เอื้อประโยชน์ต่อการ ให้บริการแก่ลูกค้า สอดคล้องกับอุเทน เลาน้ำทา และนิภาพร อบทอง (2560) และนิศาตร์ณ์ ขัตติยานนท์ และคณะ (2564) **ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H6**

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะได้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องดังต่อไปนี้

1) เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาจำกัดเฉพาะกลุ่มสำนักงานบัญชี การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่ม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมถึงภาคธุรกิจอื่น เช่น 1) สำนักงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาช่วยในการตรวจสอบบัญชีหลายรูปแบบ เช่น Robotic Process Automation (RPA), Data Analytics เป็นต้น ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้จำเป็นต้องมีความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงานของสำนักงาน ตรวจสอบบัญชีด้วย 2) บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น เพื่อขยายผลการวิจัยให้เกิด ประโยชน์ครอบคลุมภาคธุรกิจให้มากขึ้น

2) ควรศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกตัวแปรอื่นที่เป็นแรงผลักดันให้องค์กรสร้างหรือประยุกต์ เทคโนโลยีในการสร้างความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลขององค์กร สอดคล้องกับทฤษฎี isomorphism ซึ่งอธิบาย ว่าการที่องค์กรปรับตัวให้มีลักษณะเหมือนกับองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน (DiMaggio & Powell, 1983) ประกอบด้วย 3 กรณีคือ (1) แรงผลักดันเชิงบังคับ (Coercive Isomorphism) โดยข้อกฎหมาย (2) แรงผลักดัน เชิงเลียนแบบขององค์กรอื่นประสบความสำเร็จ (Mimetic Isomorphism) (3) แรงผลักดันที่พึงปฏิบัติ (Normative

Isomorphism) เป็นแรงผลักดันทางวัฒนธรรม โดยอาจศึกษาว่าปัจจัย 3 ด้านมีผลต่อระบบบัญชีดิจิทัลขององค์กรมากน้อยเพียงใด

3) เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพรวมของความสามารถทางระบบการบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อการดำเนินงาน แต่ไม่ได้ศึกษาองค์ประกอบย่อยของความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลว่ามีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันหรือไม่ ดังนั้นในอนาคตควรมีการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบย่อยของความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน เช่น ความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความสามารถของระบบประมวลผลข้อมูล ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งอาจจะสะท้อนให้เห็นความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมากยิ่งขึ้น

5.2) ประโยชน์ของการวิจัย

1) ประโยชน์ทางการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ยืนยันผลลัพธ์ตามทฤษฎีฐานทรัพยากร ที่ว่าความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรและมีคุณลักษณะเฉพาะ 4 ด้าน คือ มีคุณค่า หายาก ต้นทุนการลอกเลียนแบบสูง และเป็นที่ทดแทนไม่ได้ และสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันและผลการดำเนินงานให้กับองค์กร กล่าวคือสำนักงานบัญชีที่มีความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลจะสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานให้รวดเร็ว ประหยัดต้นทุน หรือยกระดับการให้บริการเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงซึ่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่รวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ไม่สามารถพัฒนาได้ระยะเวลานานสั้น และไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ทำให้สำนักงานมีความได้เปรียบคู่แข่งที่ให้บริการแบบดั้งเดิม และสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับลูกค้าและมีผลการดำเนินงานที่ดีได้

2) ประโยชน์สำหรับผู้บริหารของกิจการ

ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย สามารถนำเอาแนวคิดของการนำความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลสร้างผลการดำเนินงานที่ดี และทำให้เกิดการเกิดความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างมูลค่าและขับเคลื่อนผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืนในระยะยาว และเพื่อให้ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีได้เตรียมความพร้อม และปรับองค์กรให้เข้ากับพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน เพื่อช่วยลดเวลา ปรับกระบวนการทำงานให้สั้นลง สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการรวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของสำนักงานบัญชี

นอกจากนี้ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า การที่องค์กรจะมีระบบบัญชีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์เชิงรุกและความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น สำหรับผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลเพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันของสำนักงาน จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสองอย่างมาก

3) ประโยชน์สำหรับหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานกำกับดูแลทางวิชาชีพ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถนำผลของการศึกษา เรื่องความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลไป กำหนดนโยบาย การส่งเสริม สนับสนุนโครงการใหม่ ๆ ที่จะเสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและยกระดับบทบาทของสำนักงานบัญชีให้กลายเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล และกรมสรรพากร สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการของกรมสรรพากร และช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของกรมสรรพากรที่เชื่อมโยงมายังระบบภาษี ผ่านนวัตกรรมการจัดการด้านภาษี เช่น การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต

การชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ การคืนภาษี ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ระบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประกอบการเสียภาษีอย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

6. สรุปผลการวิจัย

ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับส่งมอบคุณภาพการให้บริการ ความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน วิสัยทัศน์เชิงรุกมี ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ความรู้ด้านการบัญชีที่เข้มข้นมี ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล และความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมี ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถทางระบบบัญชีดิจิทัล ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อให้ความสามารถขององค์กรด้านการประยุกต์ใช้ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนกระบวนการทำงานทางด้านบัญชีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น ทั้งเก็บรวบรวม ข้อมูล การประมวลผล และการรายงานสารสนเทศผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการสร้างความภาพการให้บริการแก่ ลูกค้าและผลการดำเนินงานที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- กมลวิษ วงศ์สาย พรชนก ทองลาด และไพฑูรย์ อินตะชนัน. (2562). คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 13(3), 39-54.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). รายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด. ค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). *กรมพัฒนาฯ พลิกโฉมสำนักงานบัญชีไทยสู่ Digital Accounting Firm*. ค้นเมื่อ 28 กันยายน 2564, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469404627
- กรมสรรพากร. (2564). *คู่มือ-สื่อความรู้*. ค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2564, จาก <https://efiling.rd.go.th/rd-cms/knowledge>
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). *นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580)*. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.mdes.go.th/law/detail/3770>
- กัญจน์ชนันทร นวพรคงปรีชา ณิชชา กรณ์ใจ ชนิดาภา ดีสุขอนันต์ และเบญจจรรยา วัฒนกุล. (2562). แบบจำลอง สมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 9(3), 803-817.
- กุสุมา คำพิทักษ์ และนิตยา บุญทวี. (2563). ผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลต่อนักบัญชีในองค์กรธุรกิจ. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 15(2), 59-72.
- คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์. (2564). *National e-Payment*. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2564, จาก <http://www.epayment.go.th/home>
- จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2561). ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในภาคเหนือของ ประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า : ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า. *วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 12(2), 644-662.

- ธรรารินทร์ใจเชื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 17(1), 89-101.
- ธัญญ์นิธิ จิรพัฒน์พรสิน. (2563). แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรหลักฐานเชิงประจักษ์กิจการในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมไทย. *วารสารนักบริหาร*, 40(2), 64-80.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุดรราชธานี : สถาบันราชภัฏอุดรราชธานี.
- นิธิศ สระทองอยู่. (2562). คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถแห่งประเทศไทยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(1), 66-75.
- นิศาตร์น ขัตติยนนท์ อุเทน เลาน้ำทา และนกนภา นิลนิยม. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิภาพการประมวลผลสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจไนเซตนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13(3), 2-13.
- นฤกุล แดงภูมิ และสุรพิชัย พรหมสิทธิ. (2556). รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 9(2), 63-72.
- รุจิรา เหลืองศักดิ์ดาพิชญ์. (2563). ความสามารถในการนวัตกรรมด้านการให้บริการและผลการดำเนินงานในการให้บริการหลักฐานจากธุรกิจและโรงแรมในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(1), 43-67.
- ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์ และชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล. (2560). ผลกระทบของระบบบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพของการบริหารองค์กร กรณีศึกษา กิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 10(2), 142-154.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2561). ความมีวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 6(1), 1-22.
- สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา. (2560). ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 22(2), 52-64.
- เสาวภา มีแก้ว นรพล จินันต์เดช และอันพล ชูสนุก. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และผลการปฏิบัติงานส่งมอบสินค้าต่อความพึงพอใจ ความไวเนื้อเชื้อใจ และความตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้าบริษัท ฟาร์ม่า อัลลิอันซ์ จำกัด. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 10(3), 2583-2600.
- หทัยรัตน์ คำผั่น และจิราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ. (2560). วิสัยทัศน์ทางบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(2), 135-146.
- อัจฉราภรณ์ ทวะชาวี ขจิต ฌ กาฬสินธุ์ และนงลักษณ์ แสงมหาชัย. (2561). ผลกระทบของสมรรถนะของระบบสารสนเทศทางบัญชีสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(2), 267-278.
- อุเทน เลาน้ำทา และนิภาพร อบทอง. (2560). ความสามารถของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กับความได้เปรียบด้านข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 6(3), 17-31.

- อุเทน เลาน้ำทา. (2561). *การออกแบบระบบบัญชี*. พิมพ์ครั้งที่ 1. มหาสารคาม : ตักสิลาการพิมพ์.
- ไอศฉี จันทราภรณ์. (2561). การพัฒนาแบบสมการโครงสร้าง ภาวะผู้นำ การจัดการองค์ความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพะเยา*, 10(1), 266-274.
- Armstrong, J. S., & Overton, T. S. (1977). Estimating Non-response Bias in Mail Surveys. *Journal of Marketing Research*, 14, 396-402.
- Barney, J. B. (1986). Organizational culture: Can it be a source of sustained competitive advantage?. *The Academy of Management Review*, 11(3), 656-665.
- Braojos, J., Benitez, J., & Llorens J. (2018). How do social commerce-IT capabilities influence organizational performance? Theory and empirical evidence. *Information & Management*, 56(2), 155-171.
- Byrd, T. A., Lewis, B. R., & Bradley, R. V. (2006). IS Infrastructure: The Influence of Senior IT Leadership and Strategic Information Systems Planning. *Journal of Computer Information Systems*, 47(1), 101-113.
- Chankaew, N., Ussahawanitchakit, P., & Boonlua, S. (2012). Managerial Accounting Innovation Implementation and Valuable Decision-Making: An Empirical Investigation of Electronics Part Business in Thailand. *Journal of International Business and Economics*, 12(5), 1-27.
- Chen, J. S., & Tsou, H. T. (2012). Performance effects of IT capability, service process innovation, and the mediating role of customer service. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29(1), 71-94.
- Chesbrough, H. (2011). Bringing open innovation to services. *MIT Sloan Management Review Cambridge*, 52(2), 85-90.
- Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121-131.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 48(2), 147-160.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Hurt, R. L. (2013). *Accounting information systems: Basic concepts and current issues (3rd ed.)*. New York : McGraw-Hill.
- Itang, A. E. (2020). Computerized accounting systems: Measuring structural characteristics. *Research Journal of Finance and accounting*, 11(16), 38-54.
- Nunnally, C. J., & Bernstein, H. I. (1994). *Psychometric Theory*. New York, NY : McGraw-Hill.
- Partovi, F. Y. (2001). An analytic model to quantify strategic service vision. *International Journal of Service Industry Management*, 12(5), 476-499.

- Pendley, J. A., & Rai, A. (2009). Internet financial reporting: An examination of current practice. *International Journal of Disclosure and Governance*, 6(2), 89-105.
- Pongpanpattana J., Ussahawanitchakit P., & Janjarasjit S. (2013). Internet Audit Governance and Business Goal Achievement: An Empirical Examination of Electronic Part Business in Thailand. *Journal of International Finance and Economic*, 13(3). 35-58.
- Romadhoni, B., Hadiwidjojo, B., Noermijati & Aisjah, S. (2015), Relationship between E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Trust, E-Commitment in Building Customer E-Loyalty: A Literature Review. *International Journal of Business and Management Invention*, 4(2), 1-9.
- Sumritsakun, C. (2012). The effect of accounting information system effectiveness on accounting information usefulness via information trust and information timeliness as mediators: Case study of Thai-listed companies. *International Journal of Business Research*, 12 (1), 111-121.
- Syers, K., Ussahawanitchakit, P., & Jhundra-indra, P. (2012). Strategic Marketing Learning of Hotel Businesses in Thailand: An Empirical Investigation of The Antecedents and Consequences. *International Journal of Business Research*, 12 (1), 1-30.
- Waldmann, E., & Ratnatunga, J. (2003). A Marketing Approach To Service Quality In Accounting: A Case Study. *International Business & Economics Research Journal*, 2(5), 29-44.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the Firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171 –180.
- Yeh, C. H., Lee, G. G., & Pai, J. C. (2012). How information system capability affects e-business information technology strategy implementation: An empirical study in Taiwan. *Business Process Management Journal*, 18 (2), 197-218.