ผลกระทบของศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ

The Effect of Digital Accountant Competence on Service Quality of Certified Thai Accounting Practices' Accountant

ณัฐวงศ์ พูนพล* ผกามาศ บุตรสาลี[2] อิงอร นาชัยฤทธิ์[3] และปรียาณัฐ มิรัตนไพร[4]

Nuttavong Poonpool* Pakamat Butsalee[2] Ingorn Nachailit[3] and Preeyanat Mirattanaphrai[4]

Received : February 17, 2022 Revised : May 13, 2023 Accepted :June 1, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพงานบริการของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ งานวิจัยนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 96 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบกำลังสองน้อยที่สุด ผลการวิจัย พบว่า ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$) ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีและด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพ และหน่วยงานที่สนใจสามารถมุ่งเน้นการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีและด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการคุณภาพงานบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อการยกระดับสู่การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพหรือสำนักงานบัญชีดิจิทัลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในอนาคต

คำสำคัญ : ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์คุณภาพงานบริการ

* รองศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Associate Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

[2] Assistant Professor, Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University

[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

[3] Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

[4] นักวิจัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

[4] Researcher, Faculty of Architecture, Urban Design and Creative Arts, Mahasarakham University

Corresponding author e-mail: Nuttavong.p@acc.msu.ac.th

Abstract

This research aims to test the relationship and impact of digital accountant competence on service quality of certified Thai accounting practices' accountant. This research was found that by collecting information from 96 certified Thai accounting practices' accountant. Statistics used to analyze data include least square regression analysis. The results showed that overall digital accountant competence correlates and positive impacts on service quality on statistically significantly ($p<0.01$). Digital accountant competence's accounting technology round knowledge and e-Tax application skill had a positive impact on service quality on statistically significant ($p<0.05$). The benefit of the research is quality accounting firms and interested agencies can focus on providing knowledge about accounting technology and skills in using electronic tax systems to the quality of services of quality accounting firms. To upgrade to the certification of a quality accounting firm or digital accounting firm from the department of business development in the future.

Keywords : digital accountant competence, accounting technology round knowledge, e-tax application skill, service quality

1. บทนำ

สภาวิชาชีพบัญชีมุ่งเน้นการพัฒนานักบัญชีให้พร้อมกับการจัดทำบัญชีในยุคดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการทำงานของนักบัญชี นักบัญชียุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีความรู้ทั้งการปรับตัว ปรับองค์กร การใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น หุ่นยนต์สำหรับงานสำนักงาน (Robotic Process Automation : RPA), การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advance Data Analytic), ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ (Blockchain) การเรียนรู้ของโปรแกรมด้วยตัวเอง (Machine Learning) และ การประมวลผลระบบคลาวด์ (Cloud) เพื่อเข้ามาช่วยในการทำบัญชีและการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ (อุเทน เลานำทา และฐิฏิกานต์ สุริยะสาร, 2563) ดังนั้น ผู้ทำบัญชีจึงมีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงินที่ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยอาศัยการปรับตัวเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ความสามารถ และทักษะความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่การปฏิบัติงานด้านการบัญชีอย่างร่วมสมัย (สรวิชญ์ แหนไส, 2563)

ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล (Digital Accountant Competence) เป็นความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ทำบัญชี ที่นำมาใช้ในการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงิน (ธัญกานต์ คชฤทธิ์ และกุสุมา ดำพิทักษ์, 2563) โดยผลงานวิจัยของสุทธิชัย ขันทอง และ ขจิต ณ กาฬสินธุ์ (2563) พบว่า สมรรถนะทางการบัญชีเทคโนโลยีทางการบัญชีและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้การบัญชีดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเดช เล็กแจ้ง และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2561) พบว่า หากผู้ทำบัญชีขาดความรู้ด้านบัญชีและภาษีอากร ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมบัญชี) ความรู้ด้านธุรกิจองค์กร ทักษะด้านการเป็นผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสารร่วมงานกับผู้อื่น ทักษะด้านการพัฒนาตนเอง ก็อาจจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของการจัดทำบัญชีขาดคุณภาพและลดความน่าเชื่อถือลงได้ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดให้ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย 1) ด้าน

การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี (Accounting Technology Knowledge) ที่สนับสนุนต่อการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงินตามกรอบแนวคิดการจัดทำข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินทั้งลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน และลักษณะเชิงคุณภาพเสริม และ 2) ด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax application skill) ที่นำมาใช้ในการจัดทำข้อมูลทางการค้าที่เกี่ยวกับภาษีอากรของกิจการที่ต้องชำระให้แก่หน่วยงานจัดเก็บภาษี รวมทั้งจัดทำรายงานและบัญชีพิเศษตามที่กฎหมายภาษีอากรกำหนด (ไมตรี และคณะ, 2563)

คุณภาพงานบริการ (Service Quality) มุ่งเน้นการตรวจสอบหลักฐานอย่างเที่ยงธรรมเพื่อให้ได้มา ซึ่งการประเมินอย่างเป็นอิสระในกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลขององค์กร เช่น การให้ความเชื่อมั่นทางด้านการเงิน การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบต่างๆ (ณัฐวงศ์ พูนพล, 2566) งานวิจัยนี้จึงกำหนดให้คุณภาพงานบริการมีทั้งหมด 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) คุณภาพงานบริการข้อมูลทางการเงิน เช่น การให้บริการข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน (Equalize Information Services) การให้บริการข้อมูลอย่างรวดเร็ว (Fast Information Services) การให้บริการข้อมูลอย่างเพียงพอ (Adequate Information Services) การให้บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Information Services) และการให้บริการข้อมูลอย่างก้าวหน้า (Progressive Information Services) และ 2) คุณภาพงานบริการด้านการจัดทำข้อมูลทางการค้าที่เกี่ยวกับภาษีอากรที่ตามประมวลรัษฎากรกำหนดไว้

คุณภาพงานบริการที่จัดทำโดยผู้ทำบัญชีต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพงานบัญชี เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่า ผู้ทำบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานทางวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การจัดทำรายงานทางการเงินที่จัดทำโดยผู้ทำบัญชีที่รับผิดชอบงานบัญชีมีความสอดคล้องกับเอกสารทางการเงิน ทั้งนี้ส่งผลให้งานบัญชีมีคุณภาพ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้รายงานทางการเงินและผู้ที่เกี่ยวข้อง (เนตรนภา รักษายศ และวิชิต อู่อ้น, 2562)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทดสอบว่า ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลมีผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการหรือไม่ อย่างไร โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้ 1) เพื่อทดสอบว่าศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ และ 2) เพื่อทดสอบว่าศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ

2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ทำบัญชีที่ต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการคิด การวิเคราะห์ การปฏิบัติงาน และการเข้าใจเครื่องมือดิจิทัลเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีและระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้ในการบันทึกข้อมูลทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชีและการรายงานทางการเงิน รวมถึง เพื่อจัดทำข้อมูลทางการค้าที่เกี่ยวกับภาษีอากรของกิจการที่ต้องชำระให้แก่หน่วยงานจัดเก็บภาษี รวมทั้งจัดทำรายงานและบัญชีพิเศษตามที่กฎหมายภาษีอากรกำหนด (เยาวนุช รักสงฆ์, 2562) งานวิจัยนี้กำหนดให้ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย 1) การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี(Accounting Technology Knowledge) และ 2) ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax system application Skill)

ความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี เริ่มจากการรู้รอบระบบและกลไกของเทคโนโลยีทางการบัญชี ที่ช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลทางการเงินผ่านระบบบัญชีย่อยหลายระบบ ในแต่ละระบบบัญชีย่อยจะมีการประมวลผลหลัก ที่ทำให้เกิดฐานข้อมูลทางการบัญชี โดยหลักการของการประมวลผลหลัก ประกอบด้วย แฟ้มข้อมูลหลักที่แสดงสถานะของบัญชีนั้น และรายการค้าที่เกิดขึ้นในแต่ละงวดบัญชี (วรุณพร เลิศสหพันธุ์ และคณะ, 2563) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี (2563) พบว่า การเปลี่ยนแปลงแนวคิดและนำเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กรธุรกิจ (Digital Transformation) และภาวะการหยุดชะงักของธุรกิจ (Digital Disruption) เกิดจากการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว มีรูปแบบธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งแพลตฟอร์มและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากพื้นฐานของดิจิทัล เช่น ธุรกิจ E-Commerce เป็นต้น สถานกรณ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา ดำพิทักษ์ และนิตยา บุญทวี (2563) พบว่า ผู้ทำบัญชีจำเป็นต้องรู้รอบเกี่ยวกับการบัญชีดิจิทัล ประกอบด้วย หุ่นยนต์สำหรับงานสำนักงาน (Robotic Process Automation : RPA), การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advance Data Analytic), ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ (Blockchain) การเรียนรู้ของโปรแกรมด้วยตัวเอง (Machine Learning) และ การประมวลผลระบบคลาวด์ (Cloud) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลงานวิจัยของกุลฑีรา จันทนา และคณะ (2564) พบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางการเงินทางด้านสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้ และค่าใช้จ่าย ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้หลัก เช่น นักลงทุน สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้นสามัญ เป็นต้น โดยมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรมล คชแก้ว และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2565) พบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับกำหนดลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน ทั้งลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ยังคงมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพงศ์ ประไพศร และกาญจนา นันทพันธ์ (2563) พบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับการนำหลักการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปประยุกต์เพื่อจัดทำและนำเสนองบการเงิน นอกจากนี้ ผลงานวิจัยยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุพร พฤกธารา และคณะ (2565) พบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบของงบการเงินที่มีความเชื่อมโยงกับทรัพยากร และการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรกับสิทธิเรียกร้องต่อกิจการ ผลงานวิจัยยังคงมีความเห็นสอดคล้องกับงานวิจัยของสุฏิกา รักประสูติ (2562) พบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับการกำหนดให้พิจารณาเกี่ยวกับการรับรู้เริ่มแรกของสินทรัพย์หรือหนี้สินที่เกิดจากรายการหรือเหตุการณ์อื่น ที่เกิดจากการรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องพร้อมกัน นอกจากนั้น ยังคงพบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดมูลค่า ราคาทุนในอดีต หรือ มูลค่า ณ ปัจจุบัน ที่ประกอบด้วย มูลค่ายุติธรรม มูลค่าจากการใช้ และต้นทุนปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลงานวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศิลปพร ศรีจั่น เพชร (2563) พบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับการแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลของกิจการ ยิ่งไปกว่านั้น ยังคงพบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงานบริการเกี่ยวกับการนำเสนอเกี่ยวกับกำลังการผลิตที่กิจการสามารถผลิตได้ตามแนวคิดเรื่องทุนที่เหมาะสม ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ

สมมติฐานในการวิจัย 1 : ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ

ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มุ่งเน้นการประยุกต์และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ประกอบการจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) เพื่อส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้า หรือผู้รับบริการด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (วินัย ปณิธานรักษ์ชัย และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2563) โดยทักษะของผู้ทำบัญชีจำเป็นต้องเรียนรู้โครงสร้างของการพัฒนาระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1) ระบบการจัดเก็บใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดทำ หรือส่งมอบ หรือรับส่ง หรือเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์หรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกิจการของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลนั้นหรือคู่ค้า 2) ระบบการเก็บเงินที่ต่อเชื่อมกับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Point of Sale) ที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการเก็บเงินที่ต่อเชื่อมเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่อธิบดีกรมสรรพากรประกาศกำหนด 3) ระบบภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax) ที่ใช้ในการพัฒนาระบบคลาวด์หรือค่าบริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อระบบภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) คือระบบการให้บริการยื่นเอกสารต่างๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยจากเดิมที่เป็นระบบการยื่นโดยส่งเอกสารด้วยตนเอง ผู้ที่จะยื่นเอกสารต้องเดินทางไปยื่นที่จุดให้บริการด้วยตนเอง ซึ่งใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการ ประมวลผล วิเคราะห์ และให้บริการแก่ประชาชน แต่ระบบ e-filing สามารถให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ได้ ระยะเวลาการดำเนินการเป็นแบบ real time คือดำเนินการได้ทันที (สรวิชญ์ แหนไส, 2563) สามารถประมวลผล สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานพันธมิตรเข้าถึงได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต สะดวกและรวดเร็วสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ทันที รวมถึง การรายงานธุรกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ คือ การรายงานบุคคลที่มีธุรกรรมลักษณะเฉพาะต่อกรมสรรพากรโดยตรงที่ช่วยให้ภาครัฐสามารถติดตามเส้นทางการเงินของผู้ที่เข้าข่ายต้องสงสัยว่าเป็นผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากกรมสรรพากรนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการรายงานไปประมวลผลกับข้อมูลอื่นๆ ที่ได้รับทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบแสดงรายการผู้เสียภาษีที่ยื่นทางอิเล็กทรอนิกส์ การหักภาษี ณ ที่จ่าย ข้อมูลการใช้สาธารณูปโภค ถือเป็นธุรกรรมที่ต้องรายงานกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีตามประมวลรัษฎากร (สหเทพ ค่ำสุริยา และคณะ, 2562)

ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการจากกฎหมาย e–Tax เช่น ลดความยุ่งยากในการจัดเก็บและตรวจสอบเอกสารเมื่อสรรพากรเรียกตรวจย้อนหลัง ความถูกต้องและความรวดเร็วในการยื่นรายการและเอกสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความรับผิด ในการหักภาษี ณ ที่จ่ายของทั้งผู้จ่ายและผู้รับประโยชน์ของ e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่อช่วยลดปัญหาการปฏิเสธความรับผิดระหว่างคู่ค้า เป็นต้น (ณัฐวงศ์ พูนพล, 2565) การนำข้อมูลมาประมวลผลและประเมินเพื่อแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการอยู่ในเกณฑ์เสี่ยง หรือ การเตรียมรับมือและแนวทางการชี้แจงต่อสรรพากรเมื่อกิจการอยู่ในเกณฑ์เสี่ยง รวมถึง การนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ รวมไปถึงช่วยรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต รวมไปถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ เพราะมีผลผูกพันทางกฎหมายด้วยนั่นเอง (อุเทน เลานำทา และฐิฏิกานต์ สุริยะสาร, 2563)

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ

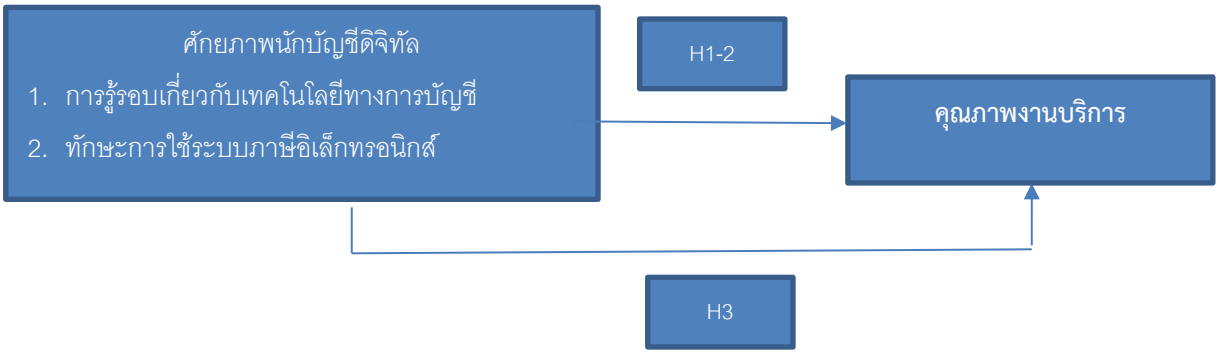
สมมติฐานในการวิจัย 2 : ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ

ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม ที่ประกอบด้วย การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีและทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาใช้เชิงบูรณาการที่สร้างคุณภาพงานบริการ ทั้งการนำเสนอข้อมูลทางการเงินตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี รวมถึงการปรับปรุงรายการกำไรสุทธิทางบัญชีเข้าสู่การกำไรสุทธิทางภาษี (เนตรนภา รักษายศ และวิชิต อู่อ้น, 2562) โดยอาศัยการประมวลผลจากระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ตามหลักเกณฑ์ดังนี้ 1) รายได้ที่ถือว่าเป็นรายได้ทางภาษี คือ รายได้ที่ทางบัญชีไม่ถือเป็นรายได้ แต่ถือเป็นรายได้ทางภาษี 2) รายได้ที่ได้รับสิทธิยกเว้น คือ รายได้ที่ทางบัญชีถือเป็นรายได้ แต่ไม่ถือเป็นรายได้ทางภาษี 3) รายจ่ายต้องห้าม คือ รายจ่ายที่ทางบัญชีถือเป็นรายจ่าย แต่ไม่ถือเป็นรายจ่ายทางหลักภาษี และ 4) รายจ่ายที่หักได้เพิ่มขึ้นคือ รายจ่ายที่ทางภาษีกำหนดให้หักเป็นรายจ่ายได้มากกว่าหลักการบัญชี ซึ่งผู้ทำบัญชีจำเป็นต้องมีทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม การใช้ระบบการจัดเก็บใบกำกับสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบการจัดเก็บใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบการเก็บเงินที่ต่อเชื่อมกับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการทั้งการระดมทุนเพื่อสนับสนุนการลงทุนหรือขยายธุรกิจในระยะยาว และการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี รวมถึง การลดการชำภาษีเพิ่มหรือเสียเบี้ยปรับ (ไมตรี เธียรวรรณ และคณะ, 2563)

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ

สมมติฐานในการวิจัย 3 : ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ

ภาพ 1 ผลกระทบของศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ



3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 164 คน (สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ, 2565) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 164 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาทั้งสิ้น 98 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 58.53 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อยร้อยละ 20

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยมีทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นจากการสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม ตัวแปรอิสระ คือ ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล มี 2 องค์ประกอบดังนี้

3.2.1 การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี มีจำนวน 8 คำถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี ประกอบด้วย หุ่นยนต์สำหรับงานสำนักงาน (Robotic Process Automation : RPA), การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advance Data Analytic), ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ (Blockchain) การเรียนรู้ของโปรแกรมด้วยตัวเอง (Machine Learning) และ การประมวลผลระบบคลาวด์ (Cloud) มีการใช้มาตรการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) มาตรการวัดระดับนี้ถือว่าเป็นระดับความคิดเห็นที่ได้ประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรอย่างแพร่หลาย

3.2.2 ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 6 คำถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ทักษะการใช้ระบบการจัดเก็บใบกำกับสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะการใช้ระบบการจัดเก็บใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะการใช้ระบบการเก็บเงินที่ต่อเชื่อมกับการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะการใช้ระบบภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะการใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้มาตรการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) มาตรการวัดระดับนี้ถือว่าเป็นระดับความคิดเห็นที่ได้ประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรอย่างแพร่หลาย

นอกจากนี้ ตัวแปรตามในงานวิจัยครั้งนี้ คือ คุณภาพงานบริการ มี 2 องค์ประกอบ คือ คุณภาพงานบริการข้อมูลทางการเงิน มีจำนวน 8 คำถาม โดยนำมาใช้ในการสอบถามเกี่ยวกับการคุณภาพงานบริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการรายงานทางการเงินเพื่อวัตถุประสงค์ทั่วไป ลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ งบการเงินและกิจการที่เสนอรายงาน องค์ประกอบของงบการเงิน การรับรู้รายการและการตัดรายการบัญชี การวัดมูลค่า การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูล และแนวคิดเรื่องทุนและการรักษาระดับทุน รวมถึง คุณภาพงานบริการด้านการจัดทำข้อมูลทางการค้าที่เกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรกำหนด มีจำนวน 8 คำถาม โดยนำมาใช้ในการสอบถามเกี่ยวกับการคุณภาพงานบริการ ประกอบด้วย ความถูกต้องในการจัดเก็บและตรวจสอบเอกสารเมื่อสรรพากรเรียกตรวจย้อนหลัง ความถูกต้องและความรวดเร็วในการยื่นรายการและเอกสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความรับผิดในการหักภาษี ณ ที่จ่ายของทั้งผู้จ่ายและผู้รับ การลดปัญหาการปฏิเสธความรับผิดระหว่างคู่ค้า การนำข้อมูลมาประมวลผลและประเมินเพื่อแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการอย่างไรอยู่ในเกณฑ์เสี่ยง การเตรียมรับมือและแนวทางการชี้แจงต่อสรรพากรเมื่อกิจการอยู่ในเกณฑ์เสี่ยง การนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ การรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคุณภาพงานบริการมีการใช้มาตรการวัดระดับความ

คิดเห็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) มาตรการวัดระดับนี้ถือว่าเป็นระดับความคิดเห็นที่ได้ประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลาย

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยมีการทดสอบความตรงหรือความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.442 - 0.901 คุณภาพงานบริการได้ค่าอำนาจจำแนก (r)อยู่ระหว่าง 0.428 - 0.864 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et., al. (2006) ได้เสนอเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.4 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพดี และการหาค่าความเที่ยงจากความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) หรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.786 - 0.902 คุณภาพงานบริการ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.715 - 0.819 ซึ่งเป็นค่าที่ (Hair et., al., 2006) แสดงความเห็นว่าค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเนื้อหาในแบบสอบถามจะถือว่ายอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบแบบกำลังสองน้อยที่สุด ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลกับคุณภาพงานบริการของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ 1: SQ} = \beta_{01} + \beta_1 \text{ATRK} + \beta_2 \text{ETAS} + \varepsilon$$

$$\text{สมการ 2: SQ} = \beta_{02} + \beta_3 \text{DAC} + \varepsilon$$

Digital Accountant Competence (DAC) แทน ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล, Accounting Technology Round Knowledge (ATRK) แทน การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี, e-Tax Application Skill (ETAS) แทน ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์, Service Quality (SQ) แทน คุณภาพงานบริการ, ε แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 แสดงถึงสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันของตัวแปรอิสระ คือ ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลกับคุณภาพงานบริการของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระอยู่ในระดับสูง แต่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้น (Multicollinearity problems) โดยพิจารณาจากค่า VIFs ระหว่าง 1.34 ถึง 7.65 (Hair et al., 2006).

ตาราง 1 สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	SQ	ATRK	ETAS
ค่าเฉลี่ย	3.15	3.24	3.17
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.52	0.54	0.58
คุณภาพงานบริการ (SQ)			
การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี (ATRK)	0.81*		
ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (ETAS)	0.83*	0.53	

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 (2-tailed)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของคุณภาพงานบริการโดยรวม ของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล	คุณภาพงานบริการ (SQ)		t	Sig.
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ค่าความคลาดเคลื่อน		
ค่าคงที่ (a)	3.275	0.126	23.768	0.000
การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี (ATRK)	0.157	0.024	3.135	0.012*
ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (ETAS)	0.056	0.074	2.267	0.027*
$R = 0.215$, Adj $R^2 = 0.032$, $F = 21.254$,				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2-tailed)

ตาราง 2 แสดงผลการวิจัยของการวิเคราะห์การถดถอยแบบการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลและคุณภาพงานบริการ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 1 และ 2 ซึ่งมุ่งเน้นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีและทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย 1 แสดงให้เห็นถึงศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล ด้านการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Sig. = 0.012*) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานบริการ ในเชิงบวก ($\beta_1 = 0.157$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิลปพร ศรีจั่นเพชร (2563) พบว่า การรู้รอบระบบและกลไกของเทคโนโลยีทางการบัญชีสามารถนำมาใช้ในการบริการข้อมูลอย่างมีคุณภาพต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยแสดงออกมาในรูปของรายงานทางการเงินเพื่อวัตถุประสงค์ทั่วไป การนำลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์มาใช้ การจัดทำงบการเงินและกิจการที่เสนอรายงาน การพิจารณาองค์ประกอบของงบการเงินเพื่อนำไปสู่การรับรู้รายการและการตัดรายการบัญชี การวัดมูลค่าและหลักเกณฑ์ในการเลือกใช้ การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูล และแนวคิดเรื่องทุนและการรักษาระดับทุน การเปลี่ยนแปลงกรอบแนวคิดส่งผลกระทบต่อกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ รวมถึงเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจที่ไม่มีมาตรฐานการรายงานทางการเงินรองรับเป็นการเฉพาะ

ผลการทดสอบสมมติฐาน 2 แสดงให้เห็นถึงศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล ด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Sig. = 0.027*) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานบริการ ในเชิงบวก ($\beta_2 = 0.056$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุเทน เลานำทา และฐิฏิกานต์ สุริยะสาร (2563) พบว่า ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการจากกฎหมาย e–Tax เช่น ลดความยุ่งยากในการจัดเก็บและตรวจสอบเอกสารเมื่อสรรพากรเรียกตรวจย้อนหลัง ความถูกต้องและความรวดเร็วในการยื่นรายการและเอกสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความรับผิด ในการหักภาษี

ณ ที่จ่ายของทั้งผู้จ่ายและผู้รับ ประโยชน์ของ e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่อช่วยลดปัญหาการปฏิเสธความรับผิดระหว่างคู่ค้า เป็นต้น การนำข้อมูลมาประมวลผลและประเมินเพื่อแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการอยู่ในเกณฑ์เสี่ยง หรือ การเตรียมรับมือและแนวทางการชี้แจงต่อสรรพากรเมื่อกิจการอยู่ในเกณฑ์เสี่ยง รวมถึง การนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ รวมไปถึงช่วยรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต รวมไปถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ เพราะมีผลผูกพันทางกฎหมายองค์ประกอบของศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R = 215) คือ ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามคุณภาพงานบริการ ร้อยละ 21.5 (R^2 = 0.032)

ตาราง 3 แสดงผลการวิจัยของการวิเคราะห์การถดถอยแบบการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวมและคุณภาพงานบริการ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 3 ซึ่งมุ่งเน้นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวมและคุณภาพงานบริการ

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของคุณภาพงานบริการโดยรวม ของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ตัวแปรอิสระ	คุณภาพงานบริการ		t	Sig.
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ค่าความคลาดเคลื่อน		
ค่าคงที่ (a)	1.135	0.115	11.254	0.003
ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม (DAC)	0.578	0.028	11.785	0.009*
R = 0.335, Adj R^2 = 0.154, F = 102.625				

* มีระดับค่านัยสำคัญทางสถิติ ณ 0.01 (2-tailed)

ผลการทดสอบสมมติฐาน 3 แสดงให้เห็นถึงศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 (Sig. = 0.009*) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีอิทธิพลต่อคุณภาพงานบริการ ในเชิงบวก (β_3 = 0.578) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไมตรี เธียรวรรณ และคณะ (2563) พบว่า การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีและทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำมาใช้เชิงบูรณาการที่สร้างคุณภาพงานบริการ ทั้งการนำเสนอข้อมูลทางการเงินตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน และ การปรับปรุงรายการกำไรสุทธิทางบัญชีเข้าสู่การกำไรสุทธิทางภาษี โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการทั้งการระดมทุนเพื่อสนับสนุนการลงทุนหรือขยายธุรกิจในระยะยาว และการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อการลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี รวมถึง การลดการชำภาษีเพิ่มหรือเสียเบี้ยปรับ

องค์ประกอบของศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R = 0.335) คือ ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามคุณภาพงานบริการร้อยละ 33.5 (Adj R^2 = 0.154)

5. สรุปผลงานวิจัย

การวิจัยทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลที่มีต่อคุณภาพงานบริการของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ตัวแปรอิสระ คือ ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล ที่ประกอบด้วย การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี และทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพงานบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 96 คน ผลงานวิจัยพบว่า ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ ศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ และศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลโดยรวม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพงานบริการ ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพ และหน่วยงานที่สนใจสามารถมุ่งเน้นการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีและด้านทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการคุณภาพงานบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อการยกระดับสู่การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพหรือสำนักงานบัญชีดิจิทัลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในอนาคต

6. งานวิจัยในอนาคต

ผลงานวิจัยนี้มีการสำรวจการรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชีที่มีขนาดของระบบเชื่อมโยงและซับซ้อนแตกต่างกัน เพื่อให้ผลงานวิจัยได้รับข้อมูลอย่างละเอียดอาจมีการจำแนกตามประเภทของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีนั้นๆ เช่น หุ่นยนต์สำหรับงานสำนักงาน (Robotic Process Automation : RPA), การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advance Data Analytic), ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ (Blockchain) การเรียนรู้ของโปรแกรมด้วยตัวเอง (Machine Learning) และ การประมวลผลระบบคลาวด์ (Cloud) เป็นต้น

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

ผลงานวิจัยนี้ยืนยันตามการวิเคราะห์ทางสถิติเชิงอนุมานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความจำเป็นต้องมุ่งเน้นศักยภาพนักบัญชีดิจิทัล ทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย การรู้รอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบัญชี ทักษะการใช้ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อนำปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการตามเกณฑ์ของ กรมสรรพากร กรมสรรพาสามิต กรมศุลกากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาตรฐานการรายงานทางการเงิน รวมถึง การนำผลงานวิจัยชี้นำเกี่ยวกับความสัมพันธ์หรือผลกระทบจากศักยภาพนักบัญชีดิจิทัลสู่การคุณภาพงานบริการต่อสำนักงานบัญชีที่กำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพหรือสำนักงานบัญชีดิจิทัลในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

Aaker, J. L., Benet-Martinez, V., & Garolera, J. (2001). Consumption Symbols as Carriers of Culture: A Study of Japanese and Spanish Brand Personality Constructs. *Journal of Personality & Social Psychology*, 81(3), 492-508.

Hair J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis. (6th ed.)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prenitce-Hall.

กุลฑีรา จันทนา, อังคณา ลีรัตนานุกูลศิริ, ธีรดา บุญพามี, และรัฐิยา ส่งสุข. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลจากพลวัตเทคโนโลยียุคดิจิทัลที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ และการจัดทำรายงานทางการเงินของบุคลากรในสำนักงานบัญชีคุณภาพ เขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(10), 355-370.

กุสุมา ดำพิทักษ์ และนิตยา บุญทวี. (2563). ผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลต่อนักบัญชีในองค์กรธุรกิจ. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 15(2), 59-71.

จารุพร พฤกธารา, รัชนีภรณ์ คณะพูล, และกาญจนา ผลาผล. (2565). สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีจังหวัดระยอง. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 4(3), 149-167.

ณัฐวงศ์ พูนพล, นาถนภา นิลนิยม, และอิงอร นาชัยฤทธิ์. (2566). ผลกระทบของการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 17(2), 463–479. DOI: https://doi.org/10.14456/psruhss.2023.33.

ณัฐวงศ์ พูนพล, รวิฐา ทวีพร้อม, นาถนภา นิลนิยม, และปรียาณัฐ มิรัตนไพร. (2565). ผลกระทบของการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องที่มีต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของผู้ทำบัญชีสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 4(3), 1–17. Retrieved from https://so02.tci-thaijo.org/index.php/mbs/article/view/250348

ธัญกานต์ คชฤทธิ์ และกุสุมา ดำพิทักษ์. (2563). การยอมรับระบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจ สำหรับผู้ทำบัญชี. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 13-22.

นิรมล คชแก้ว และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักด์. (2565). คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพการจัดทำงบการเงินของธุรกิจ SMEs ในกลุ่มภาคใต้ฝั่งอันดามัน. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์* , 9(7), 245-258.

เนตรนภา รักษายศ และวิชิต อู่อ้น. (2562). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีและประสิทธิภาพองค์กร:กรณีศึกษาเชิงประจักษ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 6(1) 71-94.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปิยพงศ์ ประไพศร และกาญจนา นันทพันธ์. (2563). แนวทางการพัฒนาวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล*. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 7(12), 421-435.

ไมตรี เธียรวรรณ, จุลสุชดา ศิริสม, และพงศธร ตันตระบัณฑิตย์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการวางระบบบัญชีที่ดีกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 12(2), 161-173.

เยาวนุช รักสงฆ์. (2562). ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 11(2) 200-213.

rวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ไฝ่ใจดี. (2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 18(1), 15-22.

วินัย ปณิธานรักษ์ชัย และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2563). อิทธิพลของทักษะด้านภาษีอากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารมหาจุฬาวิชาการ*, 7(2), 121-131.

ศิลปพร ศรีจั่นเพชร. (2563). หลักการสำคัญของกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน ค.ศ. 2018. *วารสารสภาวิชาชีพบัญชี*, 2(6), 53-75.

สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ. (2565). *สำนักงานบัญชีคุณภาพที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี*. เข้าถึงได้จาก https://www.dbd.go.th

สรวิชญ์ แหนไส. (2563). ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34(112), 126-139.

สหเทพ ค่ำสุริยา, ปิยะ แก้วบัวดี, และชุติกร ปรุงเกียรติ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของหน่วยงานภาคเอกชนในจังหวัดสุรินทร์. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 13(3), 76-87.

สุฏิกา รักประสูต. (2562). การวัดมูลค่า และการกำหนดราคาโอนสินทรัพย์ไม่มีตัวตนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *สุทธิปริทัศน์*, 33(106), 265-276.

สุทธิชัย ขันทอง และ ขจิต ณ กาฬสินธุ์. (2563). ผลกระทบของวิสัยทัศน์องค์กร สมรรถนะทางการบัญชีเทคโนโลยีทางการบัญชีและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่มีต่อการประยุกต์ใช้การบัญชีดิจิทัลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 43-54.

สุรเดช เล็กแจ้ง และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผู้สอบบัญชีภาษีอากร. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค*, 4(1), 51-68.

อุเทน เลานำทา และฐิฏิกานต์ สุริยะสาร. (2563). ประสิทธิผลการควบคุมของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและความได้เปรียบด้านข้อมูลทางการบัญชี : หลักฐานเชิงประจักษ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 13(1), 105-120.