

แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

กัญจน์ชนันทร นวพรคงปรีชา¹ ณัชชา กริมใจ²
ชนิตาภา ตีสุขอนันต์³ เบญจจรรยา วัฒนกุล⁴

3

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย 2) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย และ 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 392 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล ปัจจัยคุณภาพการบริการ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่าหลังจากตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ปรากฏว่าดัชนีความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี (χ^2) = 52.814 (df) = 59 p-value = 0.920 (χ^2/df) = 0.895 GFI 0.980 AGFI = 0.970 และ RMSEA = 0.000 3) ผลการวิเคราะห์เส้นทางความมื่ออิทธิพลของปัจจัย พบว่า คุณภาพการบริการ มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.402, 0.327 และ 0.245 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่ามาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลโดยส่งผ่านคุณภาพการบริการอีกด้วย ทำให้มีอิทธิพลของปัจจัยโดยรวมของมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.468, 0.402 และ 0.391 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี; ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล; สำนักงานบัญชี

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
16/10 ถนนทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170, ประเทศไทย
อีเมล: gunchanunthon.n@gmail.com

^{2,3,4} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

A Structural Equation Model of Factors Affecting The Achievement of the Digital Economy Accounting Firms in Thailand

Gunchanunthon Nawapornkongprecha¹ Natcha Krimjai²
Chanidapa Deesukanan³ Benjatha Wattanakul⁴

Abstract

This research aims : 1) to study the factors affecting the achievement of the digital economy accounting firms in Thailand; 2) to analyze the model's consistency with the empirical data of factors influencing the achievement of the digital economy accounting firms in Thailand. 3) to analyze direct, indirect, and influential influence; Factors influencing the achievement of the digital economy accounting firms. The sample size was 392 and the data were analyzed by the Structural Equation Model (SEM)

The research found that 1.) Study to Level of Factor Quality Service, Performance Information Technology and Quality Service Affect the achievement of the digital economy accounting firms were very high 2.) The results of model analysis with empirical data on factors influencing the achievement of the digital economy accounting firms in Thailand. It was found that after checking the consistency of the model, the structural equation It appears that all harmonized indexes pass the benchmark. Therefore, it can be concluded that the results of this consistency analysis was (χ^2/df) = 52.814 (df)=59 p-value= 0.920 (χ^2/df) = 0.895 GFI 0.980 AGFI = 0.970 และ RMSEA = 0.000 3.) The results of the analysis of factors influencing the Service quality , Quality control practices and Information technology has a direct influence on the achievement of the digital economy accounting firms. The results were as follows: 0.402, 0.327 and 0.245 respectively. It also found that standards of performance and information technology indirectly affected the achievement of the digital economy accounting firms through service quality. Influence of overall factor of Quality control practices, Service quality and Information technology has a total influence of 0.468, 0.402 and 0.391, respectively.

Keywords: Achievement of the accounting firms; Digital economy; Accounting firms

Type of Article: Research Article

¹ Doctor of Business Administration Faculty of Business Bangkokthonburi University
16/10 Khlong Thawi Watthana Rd., Thawi Watthana District, Bangkok 10170, Thailand
E-mail: gunchanunthon.n@gmail.com

^{2,3,4} Faculty of Faculty of Business Administration, BangkokThonburi University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ธุรกิจจะประสบผลความสำเร็จได้เป็นอย่างดีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น ส่วนหนึ่งนั้นคือการที่กิจการมีระบบจัดการข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องและครบถ้วนสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ดังนั้นข้อมูลทางการบัญชีจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตน ทำให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ทัน่วงที แต่อย่างไรก็ดียังมีผู้ประกอบการจำนวนมากที่ยังขาดความรู้ทางบัญชีหรือขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของงานบัญชี (Adomaitiene & Slatkeviciene, 2008)

ทั้งนี้ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยจำนวนมากเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีจากกิจการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงินเพื่อความคล่องตัว ธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่มีผลการดำเนินงานเติบโตอย่างชัดเจนโดยมีอัตราการกำไรสุทธิเฉลี่ยร้อยละ 12 ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (Department of Business Development, 2016) สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดท่างบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินในด้านการตัดสินใจ การลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน อีกทั้งทางภาครัฐยังมีการเร่งสร้างสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพสูงขึ้น ทั้งด้านคุณภาพของบริการมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำระบบบัญชี เตรียมพลิกโฉมสำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิมให้เป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพในยุคดิจิทัล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นข้อมูลทางบัญชีและการเงิน และเพื่อเพิ่มบทบาทผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีเป็นนักคิดที่อยู่เคียงคู่ผู้บริหาร พร้อมก้าวทันกระแสยุค

เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ในยุคปัจจุบันจึงคาดหวังให้สำนักงานบัญชีขยายบทบาทออกไปจากความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีและการจัดทำรายงานต่างๆ ไปสู่บทบาทที่ช่วยเพิ่มคุณค่าและส่งผลต่อความสำเร็จให้กับองค์กรมากขึ้น รวมถึงปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิมให้กลายเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ หากสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำระบบบัญชี ย่อมส่งผลให้ธุรกิจสำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด มีผลกำไรสูงขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (Thai Industrial Standards Institute, 2016)

จะเห็นได้ว่าการเพิ่มศักยภาพของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อให้ประสบความสำเร็จในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น ถือเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องตระหนักถึงประโยชน์และความจำเป็นในการส่งเสริมสำนักงานบัญชีให้ก้าวไปเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพระดับสากลสามารถแข่งขันกับสำนักงานบัญชีนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากที่มาและความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ซึ่งเป็นยุคที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีคุณภาพการบริการ และควมมีมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงานที่ดีถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาองค์กรธุรกิจสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย
- 2) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย
- 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน (Quality Control Practices : QCP)

Sokatiyanurak (2014) คุณภาพการปฏิบัติงานนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดหางบการเงินทั้งบุคลากรภายในบริษัท และบุคคลภายนอกที่จะเข้ามาช่วยดูแลงบการเงินคือผู้สอบบัญชี โดยทุกฝ่ายจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง เช่น กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดสรรทรัพยากรและบุคลากรให้ เพียงพอในการจัดทำบัญชี รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของบริษัทได้รับการฝึกอบรมมาตรฐานการบัญชีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น กรรมการตรวจสอบมีบทบาทสำคัญในการให้แนวนโยบายเพื่อให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางบการเงิน และคัดเลือกผู้สอบบัญชีที่มีคุณภาพ มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท ผู้บริหารจึงต้องมีความรู้เรื่องมาตรฐานและการจัดทำบัญชี ในเรื่องใหม่ๆ เช่น กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Investment Trust : REIT) ฯลฯ เป็นต้น รวมทั้งต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูลที่เปิดเผยในงบการเงินเพื่อประโยชน์ต่อผู้ลงทุนในการตัดสินใจลงทุน โดยแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของ

สำนักงานบัญชี (Quality Control Practices) ถือเป็นมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จะเห็นได้ว่ามาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติงานอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพสูงสุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : ITE)

จากการที่โลกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนี้ ทำให้ทุกธุรกิจต้องปรับตัวให้ทันกระแสโลกด้วยและการเตรียมตัวก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ยุคที่ธุรกิจจะต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย โดย Murdick and Ross (1977, p. 8) ได้แสดงความเห็นว่าผู้บริหารต้องการสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจในกระบวนการบริหาร ด้าน Chen and Ching (2002) เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย (1) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ โดยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการใช้ประโยชน์จากฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และข้อมูล (Data) ที่เอื้ออำนวยหรือสนับสนุนให้มีการแบ่งปันและสื่อสารข้อมูลตลอดทั่วทั้งธุรกิจ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะและความรู้ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากร มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น ดังนั้นสำนักงานบัญชีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จึงควรทำความเข้าใจพื้นฐานของระบบการติดต่อสื่อสารข้อมูล ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจึงจำเป็นที่จะต้องรู้ว่าทำ

อย่างไรจึงจะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่มีการส่งผ่านเครือข่าย การเตรียมตัวผู้ประกอบการวิชาชีพสู่ยุคดิจิทัล ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

คุณภาพการบริการ (Service Quality : SVQ)

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988; (Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004, as cited in Napaporn Khantanapha, 2000); Kotler, 1987) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm Or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง จากการศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบสำคัญในแนวความคิดด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ตามแนวคิดของนักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศ เพื่อนำไปเป็นแนวคิดในเสนอกรอบแนวคิดของความสัมพันธระหว่างคุณภาพการบริการที่มีผลกับการ

บริหารความเป็นเลิศของสำนักงานบัญชีคุณภาพซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ การมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ประสิทธิภาพของงานบัญชีที่ลูกค้าต้องการสามารถนำไปใช้ประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลาและสม่ำเสมอ ภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานบัญชี รวมถึงการรักษาความลับของลูกค้า ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจที่สำคัญ Parasuraman and Berry (1990), Tenner And Detoro (1992) , Wisher and Corney (2001)

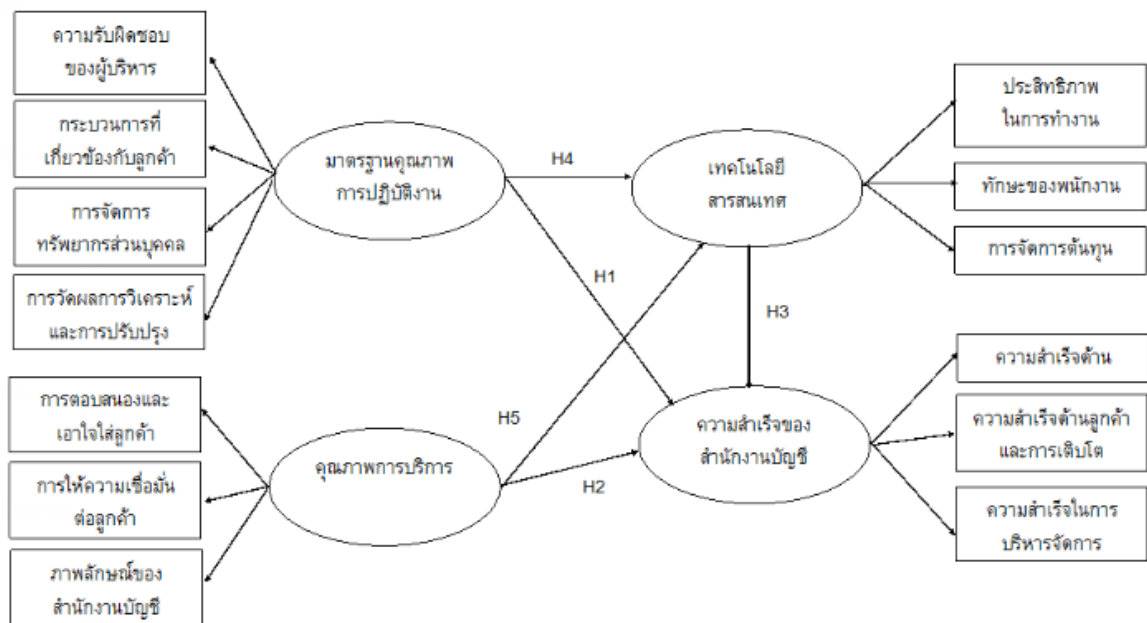
ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี (Accounting Firms Achievement : ACM)

ความสำเร็จของธุรกิจนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรทุกองค์กรให้ความสำคัญเนื่องจากองค์กรตั้งขึ้นมาก็เพื่อดำเนินกิจกรรมขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Neely et al., 2002) ความสำเร็จของธุรกิจนั้นเป็นผลที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กรที่จะทำงานบรรลุซึ่งเป้าหมายตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ (Lok and Crawford, 2000) โดยการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดความสอดคล้องประสานกันกับวิธีที่จะทำให้ภารกิจต่างๆ เสร็จสิ้นสมบูรณ์ตามเป้าหมายโดยการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดย Solomon et al. (2010) กล่าวว่าความสำเร็จในภาคธุรกิจนั้นเป็นผลลัพธ์ของการวางแผนและการดำเนินกลยุทธ์ของกิจการที่นำมาซึ่งผลตอบแทนทางธุรกิจ การวัดความสำเร็จของธุรกิจจากผลการดำเนินงานแบบดั้งเดิม จะเน้นเฉพาะตัวบ่งชี้ทางการเงินเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีข้อจำกัดหลายประการและสนับสนุนให้ผู้บริหารเน้นการดำเนินงานในระยะสั้นเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นเท่านั้น แต่การวัดผลการดำเนินงานในยุคปัจจุบันเน้นความสมดุลระหว่างระยะสั้นกับระยะยาว ปัจจัยภายในองค์กร

และภายนอกองค์กร และความสมดุลระหว่างตัวบ่งชี้ด้านการเงิน และตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ไม่ใช่การเงิน ซึ่งโมเดลที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากนักวิชาการโดยทั่วไปคือ โมเดลการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) (Kaplan and Norton, 1996) กล่าวโดยสรุปแล้วการวัดความสำเร็จทางธุรกิจจากการประเมินผลการดำเนินงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ได้ถึงสถานะขององค์กร ซึ่งการประเมินในแต่ละด้านนั้น

มีองค์ประกอบและมิติที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยการชี้วัดประสิทธิภาพด้านการเงิน ประสิทธิภาพด้านลูกค้า และการเจริญเติบโตประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและความพึงพอใจของเจ้าของกิจการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาขึ้นเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยดังภาพ 1 และมีสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1 มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 2 มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน

บัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

สมมุติฐานข้อที่ 5 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สำนักงานบัญชี** หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงาน

2. **เศรษฐกิจดิจิทัล** หมายถึง การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยการนำเอาไอทีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิต เพิ่มผลงาน โดยใช้เวลาน้อยลงและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการต่างๆ เพื่อให้เราแข่งขันกับชาติต่างๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันผ่านเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wireless Broadband) ทำให้เกิดการใช้งานในวงกว้าง แม้กระทั่งในคนที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตมาก่อน ซึ่งทำให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ มากมายในแทบทุกสาขาเศรษฐกิจ

3. **มาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การมีคุณลักษณะที่มีมาตรฐาน มีแบบแผน มีนโยบาย เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือของลูกค้าผู้มารับบริการ โดยอ้างอิงกระบวนการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและอ้างอิงจากมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

4. **เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศขององค์กร ทำให้สารสนเทศใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มมูลค่า ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่นำไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5. **คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี** หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์การในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

6. **ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี** หมายถึง ความสามารถของกิจการที่บรรลุตามเป้าหมายอย่างน่าพอใจ ด้วยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภาพแบ่งเป็นความสำเร็จด้านการเงิน ความสำเร็จด้านลูกค้าและการเติบโต และความสำเร็จในการบริหารจัดการสำนักงานบัญชี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้สำนักงานบัญชีสามารถประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของตนเอง รวมถึงได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในเพิ่มระดับผลการดำเนินงานในอนาคต

2. การวิจัยครั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางวางแผนในการพัฒนา สนับสนุน ส่งเสริมธุรกิจสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพที่ได้ถูกทิศทาง เหมาะสมตรงประเด็นตามความต้องการของธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ในโอกาสต่อไป

3. ผลการวิจัยนี้สามารถเสริมสร้างองค์ความรู้ในด้านการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างคุณภาพที่ดี และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อการอธิบายรูปแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จสำหรับธุรกิจบริการในรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบที่คล้ายกันได้เป็นอย่างดี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกอบการหรือผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่มีสถานะเป็นกิจการที่ดำเนินการอยู่ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,561 กิจการ (Department of Business Development, Ministry of Commerce, 2016)

ส่วนการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Analysis of moment structures (Amos) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของ Schumacker & Lomax. (1996), Hair, Anderson, Tatham & Black (1998) ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนิยมใช้ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 - 20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Schumacker & Lomax, 1996., Hair et al., 1998, as cited in Wiratchai, 1999) อัตราส่วนระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนค่าสัมประสิทธิ์ที่ต้องประมาณค่า (N:q) ในกรณีที่ดีที่สุดก็คือ 20:1 (Jackson, 2003) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวน 13 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย $20 \times 13 = 260$ ราย ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยคำนึงถึงอัตราการตอบกลับที่ประมาณการไว้ เป็นการป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลและเป็นการสำรองหรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยขนาดของตัวอย่างจากการคำนวณ เป็นดังนี้ กรณี 260 ตัวอย่าง จะต้องส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทั้งสิ้นเท่ากับ $(260 \times 100) / 26 = 1,000$ ฉบับ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 1,000 ตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 392 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.20

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling : SRS) โดยการสุ่มตัวอย่างจากกรอบตัวอย่างโดยวิธีการจับฉลาก จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ 1,000 ตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบไม่ใส่คืน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะทำการสุ่มแบบไม่ใส่คืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งข้อคำถามเป็นมาตรวัด 5 ระดับ จากนั้นทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ผลการวิเคราะห์แต่ละข้อคำถามพบว่ามีความสอดคล้อง 0.6 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถาม มีความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา ภาษา และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 แห่ง แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์ของแต่ละข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถาม และค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยเกณฑ์มาตรฐานกำหนดค่า Item-total Correlation ควรมากกว่า 0.3 (Field, 2005) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแต่ละตัวแปรควรมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair et al., 2010) ซึ่งผลการทดสอบพบว่าตัวแปรทุกตัวล้วนมีค่าสัมประสิทธิ์ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งสิ้น และค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาของตัวแปรทั้งหมดอยู่ที่ 0.8739 แสดงว่า

แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในวิเคราะห์ 2 ประเภท ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) สำหรับสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ด้วยร้อยละ (Percentage),ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) และวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร (Path analysis) จากนั้นจึงนำมาพัฒนาเป็นสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์มาตรฐานดังนี้ (χ^2/df) = < 2, p -value = > 0.05, GFI = ≤ 0.95, AGFI = ≤ 0.95, CFI = ≤ 0.95, RMR = < 0.05 และ RMSEA = <0.05 (Bollen (1989) Carmines and Mclver (1981); Diamantopoulos and Siguaw , 2000) ด้วยโปรแกรมคำนวณผลทางสถิติ

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) สรุปแยกตามปัจจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรมาตรฐานการปฏิบัติงาน (QCP) ของธุรกิจสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.626 – 0.709 ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ การจัดการทรัพยากรส่วนบุคคล (QCP3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (QCP2) การวัดผล

วิเคราะห์และการปรับปรุง (QCP4) และความรับผิดชอบของผู้บริหาร (QCP1) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.709,0.647,0.640 และ 0.626 ตามลำดับ โดยค่าน้ำหนักทั้งหมดขององค์ประกอบล้วนแล้วแต่มียุทธศาสตร์ทางสถิติทั้งสิ้น

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITE) ของธุรกิจสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.575 – 0.679 ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ การจัดการต้นทุน (ITE3) ทักษะของพนักงาน (ITE2) และทักษะของพนักงาน (ITE2) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.679 ,0.606 และ 0.575 ตามลำดับโดยค่าน้ำหนักทั้งหมดขององค์ประกอบล้วนแล้วแต่มียุทธศาสตร์ทางสถิติทั้งสิ้น

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรคุณภาพการบริการ (SVQ) ของธุรกิจสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.557 – 0.631 ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (SVQ2) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย (SVQ3) และการตอบสนองและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (SVQ1) โดยมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.631, 0.584 และ 0.557 ตามลำดับโดยค่าน้ำหนักทั้งหมดขององค์ประกอบล้วนแล้วแต่มียุทธศาสตร์ทางสถิติทั้งสิ้น

จากผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทยวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ระดับปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานบัญชีเศรษฐกิจคุณภาพการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.480, 4.383, 4.343 และ 4.138 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ได้ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี $(\chi^2/df) = 52.814$, $(df) = 59$, $p\text{-value} = 0.920$, $(\chi^2/df) = 0.895$ GFI 0.980, AGFI = 0.970 และ RMSEA = 0.000 สรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ด้วยวิธีการ Maximum Likelihood โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการเปรียบเทียบถึงความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และนอกจากนี้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของตัวแปรต่างๆ ภายในโมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.402, 0.327 และ 0.245 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่ามาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลโดยส่งผ่านคุณภาพการบริการอีกด้วย ทำให้มีอิทธิพลของปัจจัยโดยรวมของมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพ

การบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.468, 0.402 และ 0.391 ตามลำดับ

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

1) ปัจจัยคุณภาพการบริการ

ปัจจัยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทยซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ว่าด้วยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัล สรุปได้ว่าเมื่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการที่ประกอบด้วย การตอบสนองและดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี จะส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอกรอบแนวคิดในการพิจารณาคุณภาพของการบริการจากมุมมองของลูกค้าไว้ 5 มิติ เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความเชื่อมั่น (Assurance), ทรัพย์สิน (Tangibles), ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และ การตอบสนอง (Responsiveness) ในส่วนของอุตสาหกรรมบริการนั้น Walker and Johnson (2006) เสนอว่า คุณภาพ หมายถึง บริการที่ให้แล้วเป็นไปตามความต้องการหรือเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าและส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการ

2) ปัจจัยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน

มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการและความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการ

บริการ และสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี สรุปได้ว่าเมื่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบของผู้บริหาร กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากรส่วนบุคคลและการวัดผลการวิเคราะห์และการปรับปรุง จะส่งผลทำให้คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีมีประสิทธิภาพในทิศทางที่ดีขึ้น อีกทั้งการให้ความสำคัญกับความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานยังส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลอยู่ในระดับที่สูงขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุการจัดทำบัญชีตามนโยบายการปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979) คุณภาพของการออกแบบและความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน (Deming, 1940) การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (Ishikawa, 1985) สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า

3) ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการและความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ว่าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชียุคดิจิทัลในประเทศไทย และสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ว่าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ยุคดิจิทัลในประเทศไทย สรุปได้ว่าเมื่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยประสิทธิภาพในการทำงาน ทักษะของพนักงาน และการจัดการต้นทุน จะส่งผลทำให้คุณภาพการบริการและความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลปรับตัวในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Arndt and Schoegel (2009) พบว่า โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบอย่างมากต่อ ด้านการจัดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจควรมุ่งเน้นไปที่ การพัฒนาเทคโนโลยีภายในธุรกิจเพื่อนำไปสู่การมีความสามารถในการจัดการการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen & Ching (2002) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพลังของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการดำเนินการบริการลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า พลังของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสามารถของพนักงาน ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความสอดคล้องกับความต้องการเฉพาะตัวของลูกค้าเป็นรายบุคคล และการกำหนดกิจกรรมหรือโปรแกรมการสร้างความรักภักดีของลูกค้า เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ธุรกิจมีโอกาสในการที่จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะรายของลูกค้าในการบริการและนำไปสู่การพัฒนาความจงรักภักดีของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) ผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญแก่คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มศักยภาพใน

การแข่งขันและเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล

2) ผู้สนใจสามารถนำโมเดลที่ได้ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาธุรกิจสู่ความสำเร็จยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่ดี มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น มีระบบในการบริหารจัดการที่ดีขึ้นซึ่งเป็นพื้นฐานของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติม

ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาและค้นหาปัจจัยเหตุที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือในการก้าวสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ

2) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความสำเร็จทางธุรกิจสำนักงานบัญชี ดังนั้นวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในธุรกิจกลุ่มอื่นๆหรืออุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ เพื่อทำการตรวจสอบโมเดลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไปและเพื่อตรวจสอบระดับผลการดำเนินงาน และความสำเร็จทางธุรกิจต่อไป

References

- Adomaitiene, R. & Slatkeviciene, G. (2008). Employee satisfaction and service quality in contact centers. *Economics and Management*, 157-158.
- Arndt, O. H., & Schoegel, M. (2009). Customer relationship management capability: Antecedents and ITS impact on CRM performance. *American Marketing Association*, 20, 162-163.
- Attharangsun, N., & Ussahawanitchakit, P. (2008). The antecedents and consequences of CRM effectiveness in health service industry of Thailand. *Review of Business Research*, 8(4), 1-15.
- Bollen, K. A. (1989), *Structural Equations with Latent Variables*, New York: John Wiley & Sons.
- Carmines, E. G. & McIver, J. P. (1981). Analyzing models with unobserved variables. In Bohrnstedt, G. W. & Borgatta, E. F. [Eds.] *Social measurement: Current issues*. Beverly Hills: Sage.
- Chen, J. S., & Ching, R. K. H. (2002). An empirical study of the impact of IT intensity and organizational absorptive capacity on customer relationship management performance. *The Second International Conference on Electronic Business*, 1-10.
- Coltman, T. R., Devinney, T. M., & Midgley, D.F. (2010). Customer relationship management and firm performance. *INSEAD Working Papers Collection*, pp. 1-42.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free. The Art of Making Quality Certain*. New American Library, New York.
- Deming, W. E. (1940). *The Original Quality Gurus*. Retrieved from http://www.businessballs.com/dtiresources/quality_management_gurus_theories.pdf.
- Department of Business Development, Ministry of Commerce. (2016). *Business Data Warehouse*. Retrieved from <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/home/login.html>. [In Thai]
- Desai, D., Sahu, S., & Sinha, P. K. (2007). Role of dynamic capability and information technology in customer relationship management: *A study of Indian companies*. *Vikalpa*, 32(4), 45-59.
- Diamantopoulos, A & Siguaw, A.D. (2000). *Introducing LISREL: A Guide for the Uninitiated*. London: Sage.
- Dutu, C., & Halmajan, H. (2011). The effect of organizational readiness on CRM and business performance. *International Journal of Computers*, 1(5), 106-114.
- Everaert, P., Sarens, G., & Rommel, J. (2010). Using transaction cost economics to explain outsourcing of accounting. *Small Business Economics*, 35(1), 93-112.
- Fache', W. (2000). Methodologies for innovation and improvement of services in tourism. *Managing Service Quality*, 10(6), 356-66.
- Feigenbaum, A. (1961). *Total quality control*. New York: McGraw-Hill.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total Quality Control* (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.

- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd edition), London: Sage.
- Gooderham, P. N., Tobiasen, A., Doving E., & Nordhaug, O. (2004). Accountants as sources of business advice for small firms. *International Small Business Journal*, 22(1), 5-22.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River.
- Halil Nadiri, Kashif Hussain. (2005). *Diagnosing the zone of tolerance for hotel services*. Emerald Group.
- Hallowell, R. (1996) The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: An Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*, 7(4), 27-42.
- Ishikawa, K. (1985). *What Is Total Quality Control?*. Translated by D.J.Lu. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice – Hall.
- Jackson, S. E., Hitt, M. A., & DeNisi, A. S. (eds.) (2003). *Managing Knowledge for Sustained Competitive Advantage: Designing Strategies for Effective Human Resource Management* (an edited volume in the SIOF Scientific Frontiers Series). San Francisco: Jossey-Bass.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Kasim, A. A., & Minai, B. (2009). Linking CRM strategy, customer performance measures and performance in the hotel industry. *International Journal of Economics and Management*, 3(2), 297-316.
- Kongpradit, P., & Taechoyotin, W. (2010). Factors effecting the repurchase intention for accounting outsourcing. *Journal of Accounting Profession*, 6(15), 88-93. [In Thai]
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Leanna J. C. (1988). Stress factors, emotional stress and rheumatoid arthritis disease activity, *Leading Global Nursing Research*, 13(4), 452-461
- Lok. P., & Crawford, J. (2000). *The application of a diagnostic model and surveys in organizational development*. MCB UP Ltd
- Nadiri, H. & Hussain, K. (2005). Perceptions of service quality in north Cyprus hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(6), 469-480.
- Murdick, R. G. & J.E. Ross. (1977). *Introduction to Management Information System*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2002). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationship*, Prentice Hall, London.

- Oh, H., & Parks, S. (1997). Customer satisfaction and service quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20(3), 35-64..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(Spring), 12-40.
- Seth, N., Deshmukh, S., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review', *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Sigala, M. (2003). "The Information and Communication Technologies Productivity Impact on the UK Hotel Sector." *Int J Oper Prod Man* 23(10), 1224-1245.
- Solomon, M., Bamossy, G. J., Askegaard, S., & Hogg, M. K. (2010). *Consumer Behaviour, a European perspective*.(4), 118-120, 126-127, 262, 342, 401.
- Sokatiyanurak, W. (2014). *SEC and The Federation of Accounting Professions push the project "Create a Capital Market Auditor"*. Retrieved from http://www.sec.or.th/en/Pages/News/Detail_News.aspx?tg=NEWS&lg=en&news_no=140&news_yy=2557 [In Thai]
- Thai Industrial Standards Institute. (2016). *Quality of business success*, Retrieved 3 from http://app.tisi.go.th/9ky2k/9000_1.html [In Thai]
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total Quality Management: There Step to Continuous Improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Walker, R., & Johnson, L. (2006), "Why consumers use and do not use technology-enabled services", *Journal of Services Marketing*, 20(2), 125-135.
- Wiratchai, K. (1999). *Aphanan Analysis (Meta-Analysis)*. Bangkok: Nishin Advertising Group. [In Thai]
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing Practices for Capturing Bank Customer Feed Back - Internet Versus Traditional Banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240-250
- Yoothong, S. (2013). Formats and Problems of Services of Accounting Firms in Thailand. *Srinakharinwirot Business Journal*, 4(2), 89-102. [In Thai]