

คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์

Characteristics of accountants in the digital era and the performance of accountants
Affecting the quality of services provided by accounting firms
in the Nakhon Chai Burin group of provinces

ฐิติรัตน์ มีมาก¹, รติกร บุญสวาท²

Thitirat Meemak¹, Ratikorn Boonsawat²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ (1) คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีและคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ และ (2) ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ จำนวน 90 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี และด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พหุการณได้ถึงร้อยละ 74.50 ($R^2_{adj} = 0.745$) และด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี และด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พหุการณได้ถึงร้อยละ 68.80 ($R^2_{adj} = 0.688$) (2) ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สำนักวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ Porsche.weipor99@gmail.com

¹ Assistant Professor Dr., Office of Academic Affairs and Quality Assurance, North Bangkok University, Thailand.

E-mail ; thitirat.me@northbkk.ac.th

² นักวิชาการอิสระ

² Independent Scholar, E-mail ; ratikorn.boosawat@gmail.com

บริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีนทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 82.60 ($R^2_{adj}=0.826$) และคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลทั้ง 5 ด้านยังส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีโดยผ่านประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีนทร์

คำสำคัญ : คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล ประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพการบริการ

Abstract

The objectives of this article is to analyze (1) the accounting professional characteristics in the digital era that affect the performance of accountants and quality of services provided by accounting firms in the Nakhon Chai Burin group of provinces, and (2) the performance of accountants that affect the quality of services provided by accounting firms in the Nakhon Chai Burin group of provinces. The questionnaire was used to collect data. The sample group used in this research consisted of 90 heads of accounting firms in the Nakhon Chai Burin provinces. Data were analyzed by statistical software packages, including percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results found that (1) the characteristics of accountants in the digital era in the aspects of data analysis skills, knowledge and competency in the accounting profession, professional ethics, application of accounting technology, communication skills and language proficiency positively affect the performance of accountants with statistical significance at the level 0.05 level with an impact of 74.50 percent ($R^2_{adj}=0.745$) and data analysis skills, professional ethics, knowledge and competency in the accounting profession, application of accounting technology, communication skills and language proficiency positively affect the quality of services provided by accounting firms in the Nakhon Chai Burin group of provinces with statistical significance at the level 0.05 level, with an impact of 68.80 percent ($R^2_{adj}=0.688$) and (2) the performance of accountants in the aspects of timeliness, quality of work, quality of work and workload positively affect the quality of services provided by accounting firms in the Nakhon Chai Burin group of provinces with statistical significance at the level 0.01 level, with an impact of 82.60 percent ($R^2_{adj}=0.826$). Furthermore, the five areas of accounting professional characteristics were found to have an indirect effect on service quality through the mediating role of accountants' performance.

Keywords: Characteristics of Accountants in the Digital Era, Efficiency Working, Service Quality

บทนำ

ในปัจจุบัน โลกเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลให้ระบบการทำงานขององค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “วิชาชีพบัญชี” ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการสะท้อนสถานะทางการเงินและความมั่นคงของธุรกิจ นักบัญชียุคดิจิทัลจึงไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่การบันทึกรายการค้าหรือจัดทำงบการเงินแบบเดิมอีกต่อไป แต่ต้องเผชิญกับความท้าทายจากเทคโนโลยี เช่น AI, Automation และ Big Data ที่เข้ามาแทนที่งานรูทีน เพื่อให้สำนักงานบัญชีสามารถดำรงอยู่และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้ คุณภาพการบริการ (Service Quality) จึงเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญที่สุด อย่างไรก็ตาม คุณภาพการบริการที่ดีนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่เป็นผลลัพธ์ที่ส่งผ่านมาจากนักบัญชียุคดิจิทัลต้องมีความรู้ทางวิชาชีพ (Professional Knowledge) ซึ่งการก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทของนักบัญชีจากเดิมที่เป็นเพียง “ผู้บันทึกรายการ” ไปสู่การเป็น “ที่ปรึกษาทางธุรกิจ” นักบัญชียุคดิจิทัลจึงไม่สามารถพึ่งพาเพียงความรู้ทางมาตรฐานการรายงานทางการเงินเพียงอย่างเดียวได้ ต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและกฎหมายภาษีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องมีทักษะวิชาชีพ (Professional Skills) (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2559) ซึ่งนักบัญชียุคดิจิทัลต้องมีทั้ง Hard Skills (ความรู้มาตรฐานการบัญชี ภาษีอากร และเทคโนโลยี) และ Soft Skills (การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร และการให้คำปรึกษาเชิงกลยุทธ์) หากขาดทักษะเหล่านี้ย่อมส่งผลให้การทำงานผิดพลาดและไม่สามารถตอบโจทย์ทางธุรกิจได้ ท่ามกลางการแข่งขันที่สูงของสำนักงานบัญชีการมีจรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Ethics) (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564) จะเป็นเกราะป้องกันสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากนักบัญชีขาดความซื่อสัตย์หรือความรู้ความสามารถที่แท้จริง จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้สำนักงานบัญชีอยู่รอดและเติบโตได้ในระยะยาว และการที่สำนักงานบัญชีจะดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนและได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการนั้น ขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) ของนักบัญชียุคดิจิทัลเป็นความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรและเวลาเพื่อให้ได้ผลงานที่ถูกต้อง (Accuracy) ครบถ้วน (Completeness) และทันเวลา (Timeliness) ซึ่งเป็นปัจจัยตัดสินว่าสำนักงานบัญชีนั่นๆ มีมาตรฐานในสายตาลูกค้าหรือไม่

กลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ประกอบด้วยจังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2560) ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญทางเศรษฐกิจของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม การค้าชายแดน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการบริการจากสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพสูงเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่มักพบคือ การขาดแคลนนักบัญชีที่มีทักษะตรงตามความต้องการของธุรกิจสมัยใหม่ ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีใหม่ๆ ความกดดันด้านราคาค่าบริการที่อาจส่งผลกระทบ

ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นความต้องการ “คุณภาพการบริการ” จากสำนักงานบัญชีในพื้นที่นี้จึงไม่ได้จำกัดเพียงแค่การเสียภาษีให้ถูกต้อง แต่รวมถึงการช่วยวางแผนทางการเงินเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

จากเหตุผลข้างต้น ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่งานวิจัยของกุลธิดา ธนสมบัติศิริ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานรับทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี นอกจากนั้น ชลิดา ลิ่นจี และคณะ (2566) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ รัชชานนท์ พรหมจาด (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้ตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชี คือ ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณ ความซับซ้อน และความเพียงพอของบุคลากรของงานสอบบัญชี ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการสอบบัญชี และปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการสอบบัญชี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีนั้น ส่งผลอย่างไรต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่นี้ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และยกระดับมาตรฐานการบริการของสำนักงานบัญชีให้สามารถรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจของภูมิภาคได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีและคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์
3. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล หมายถึง นักบัญชีที่มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา สื่อสาร และทำงานเป็นทีมได้ดี มีความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในจริยธรรมวิชาชีพ และพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ นภารัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2564) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแนวทักษะที่นักบัญชีในยุคใหม่พึงมี 8 ข้อ ได้แก่ 1)

แรงงานดิจิทัล (Digital Labor) 2) ความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) 3) ผู้นำการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis Leadership) 4) ความร่วมมือระหว่างสายงาน (Cross-Functional Cooperation) 5) ทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Soft Skills) 6) ทักษะด้านการบรรษัทภิบาล สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Skills) 7) ความเข้าใจภาพใหญ่องค์กร (Broader Picture) และ 8) ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต (Understanding Present and Future Technology) จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ากุลธิดา ธนสมบัติศิริ และคณะ (2564) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแนวทักษะที่นักบัญชียุคใหม่พึงมี 8 ข้อ มาบูรณาการและกำหนดเป็นตัวแปร ได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี (Accounting Knowledge and Capability) การมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติวิชาชีพบัญชี ด้วยความเอาใจใส่ รอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอ และเหมาะสมในการแสดงความเห็นต่องบการเงิน รวมถึงการแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้อง และพัฒนานตนเองอยู่เสมอบนพื้นฐานของกฎเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพบัญชี และรู้จักการใช้เครื่องมือ และเลือกใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานทางบัญชีอย่างถูกต้องและเหมาะสม 2) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี (Professional Accounting Ethics) เป็นแนวคิดหรือหลักการที่นักบัญชีต้องยึดถือและปฏิบัติตามในการตรวจสอบบัญชี ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ การรักษาความลับ และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน 3) การใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี (Accounting Technology) เป็นการบูรณาการความรู้ด้านการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการจัดทำบัญชี ทั้งการรวบรวมข้อมูล การเก็บรายการค้า จัดระบบและการนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน รวมถึงการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4) ทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา (Communication and Language Skills) เป็นความสามารถของนักบัญชีในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น อันทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันในการสื่อสาร รับส่งสารสนเทศทางการบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล และสามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ และมีความสามารถด้านภาษาในการสื่อสารอย่างเข้าใจ เมื่อมีโอกาสติดต่อประสานงานกับผู้ใช้งบการเงินที่เป็นคนต่างประเทศ 5) ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis Skills) ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเป็นความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลของนักบัญชีภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้ให้นักบัญชีปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยนักบัญชียุคดิจิทัลจะเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการ ทันเวลา และเป็นประโยชน์แก่องค์กร

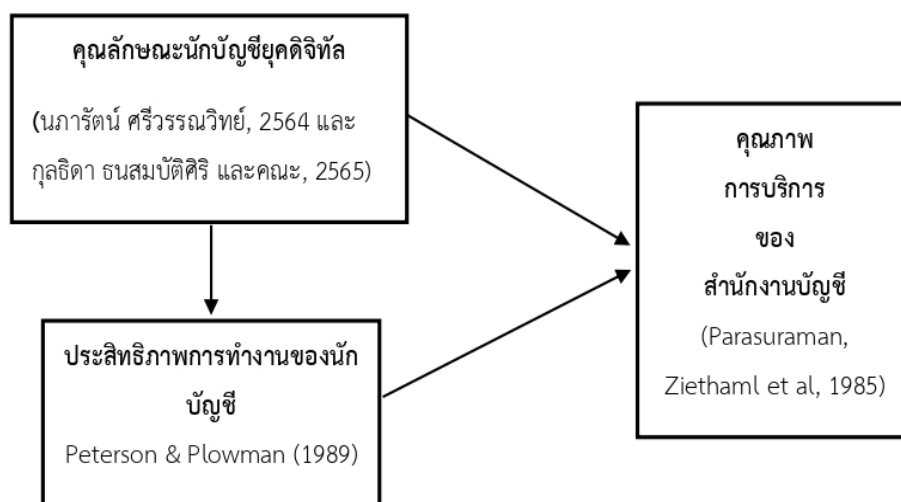
ประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของ Peterson & Plowman (1989) มากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) งานที่ทำจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลของการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของ

ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2) ด้านปริมาณงาน (workload) ผลงานที่จะเกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงานที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายขององค์กร และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) ด้านความทันต่อเวลา (Timeliness) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลา ทันต่อการใช้งาน

คุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml et al (1985) มากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็ว กระตือรือร้น ติดตามความคืบหน้าของงานได้ทันเวลา 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การให้บริการจากพนักงานที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ สามารถตอบปัญหาหรือจัดปัญหาได้ 3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) หมายถึง การดูแลและการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเองแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า 4) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชีมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม เดินทางสะดวก มีสำนักงานบัญชีเป็นหลักแหล่ง สะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย 5) ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability) หมายถึง ให้บริการที่ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้จริง เก็บความลับของลูกค้า และสามารถนำข้อมูลทางด้านบัญชีมาใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย รูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์
2. คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์
3. ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับหัวหน้าสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ ประกอบด้วยสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 56 ราย ชัยภูมิ จำนวน 16 ราย บุรีรัมย์ จำนวน 29 ราย และสุรินทร์ จำนวน 14 ราย รวมมีจำนวนทั้งสิ้น 115 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567) ขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยคิดคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ โดยวิธีการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ซึ่งได้กำหนดความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้จำนวน 90 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละจังหวัด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 – 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี และคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบ Likert Scales โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

เมื่อหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถามจะต้องทำการแปลความหมายค่าเฉลี่ยออกมาเป็นระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้ (1) การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ผลการตรวจสอบได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80-1.00 (2) การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) แบบสอบถามกับหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล เท่ากับ 0.873 ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี เท่ากับ 0.897 และคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เท่ากับ 0.854 โดยมีค่าความเชื่อถือได้ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.933

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้ (1) ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง (2) ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และทางออนไลน์ เพื่อให้ได้แบบสอบถามครบจำนวน 90 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด นำมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) (2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี และส่วนที่ 4 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) 2) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ Tolerance

ที่มีค่าไม่น้อยกว่า 0.10 และค่า VIF ที่ได้อาจมีค่าไม่เกิน 10 จะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 และ กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2562) และ 3) การวิเคราะห์คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพของนักบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้สมการดังนี้

$$POA = C_1 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$$

$$QSP = C_2 + B_6X_1 + B_7X_2 + B_8X_3 + B_9X_4 + B_{10}X_5$$

$$QSP = C_3 + B_{11}Y_1 + B_{12}Y_2 + B_{13}Y_3$$

โดยที่

X_1	หมายถึง	ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	X_2	หมายถึง	ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี
X_3	หมายถึง	ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี	X_4	หมายถึง	ด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา
X_5	หมายถึง	ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	Y_1	หมายถึง	ด้านคุณภาพงาน
Y_2	หมายถึง	ด้านปริมาณงาน	Y_3	หมายถึง	ด้านความทันต่อเวลา
$B_1, B_2, \dots, B_{13}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว	C	แทน	ค่าคงที่
POA	หมายถึง	ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี	QSP	หมายถึง	คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอสรุปผลที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์

ลำดับ	คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1.	ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	4.34	0.41	มาก	1
2.	ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	4.32	0.29	มาก	2
3.	ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี	4.22	0.21	มาก	3
4.	ด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา	3.83	0.28	มาก	5
5.	ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล	4.12	0.15	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม		4.17	0.19	มาก	

2. ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านคุณภาพ และด้านความทันต่อเวลา ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์

ลำดับ	ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1.	ด้านคุณภาพงาน	4.47	0.38	มาก	2
2.	ด้านปริมาณงาน	4.53	0.44	มาก	1
5.	ด้านความทันต่อเวลา	4.41	0.39	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม		4.47	0.36	มาก	

3. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1.	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.38	0.32	มาก	4
2.	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.34	0.28	มาก	5
3.	ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.47	0.34	มาก	2

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ (ต่อ)

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
4.	ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ	4.49	0.44	มาก	1
5.	ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ	4.41	0.39	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม		4.41	0.28	มาก	

4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ตัวแปรคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี พบว่าตัวแปรอิสระในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลในแต่ละด้านมีค่าตั้งแต่ 1.140–2.669 และตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในแต่ละด้านมีค่าตั้งแต่ 2.256–2.450 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า Tolerance ไม่น้อยกว่า 0.10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006) สามารถนำไปทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์

ลำดับ	คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล	B	Std.Error	Beta	t	P-value
1.	ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี (X_1)	0.348	0.076	0.399	4.57***	0.000
2.	ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี (X_2)	0.342	0.108	0.270	3.16**	0.002
3.	ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี (X_3)	0.296	0.073	0.230	3.03**	0.005
4.	ด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา (X_4)	0.191	0.095	0.115	2.02*	0.035

ตารางที่ 4 คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ (ต่อ)

ลำดับ	คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล	B	Std.Error	Beta	t	P-value
5.	ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (X ₅)	0.765	0.156	0.322	4.89***	0.000
n=90, Constant=1.344, R=0.872, R ² =0.760, R ² adj=0.745, S.E. _{est} =0.182, F=53.108						

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis แบบ Enter) พบว่า คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (X₅) ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี (X₁) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี (X₂) ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี (X₃) และด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา (X₄) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 74.50 (R²adj =0.745) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ S.E._{est}=0.182 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$POA = 1.344 + 0.765X_5 + 0.348X_1 + 0.342X_2 + 0.296X_3 + 0.191X_4$$

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์

ลำดับ	คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล	B	Std.Error	Beta	t	P-value
1.	ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี (X ₁)	0.214	0.067	0.308	3.18**	0.002
2.	ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี (X ₂)	0.357	0.095	0.353	3.74***	0.000
3.	ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี (X ₃)	0.163	0.065	0.160	2.53**	0.013
4.	ด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา (X ₄)	0.145	0.083	0.087	1.37*	0.047

ตารางที่ 5 คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ (ต่อ)

ลำดับ	คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล	B	Std.Error	Beta	t	P-value
5.	ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (X ₅)	0.573	0.138	0.303	4.16***	0.000
n=90, Constant=1.257, R=0.840, R ² =0.706, R ² adj=0.688, S.E. _{est} =0.161, F=40.281						

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis แบบ Enter) พบว่า คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (X₅) ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี (X₂) ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี (X₁) ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี (X₃) และด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา (X₄) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 68.80 (R²adj =0.688) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ S.E._{est}=0.161 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$QSP = 1.257 + 0.573X_5 + 0.357X_2 + 0.214X_1 + 0.163X_3 + 0.145X_4$$

7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์

ลำดับ	คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล	B	Std.Error	Beta	t	P-value
1.	ด้านคุณภาพงาน (Y ₁)	0.250	0.053	0.330	4.76***	0.000
2.	ด้านปริมาณงาน (Y ₂)	0.206	0.045	0.315	4.55***	0.000
3.	ด้านความทันต่อเวลา (Y ₃)	0.275	0.049	0.374	5.62***	0.000
n=90, Constant=1.155, R=0.912, R ² =0.831, R ² adj=0.826, S.E. _{est} =0.120, F=141.453						

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis แบบ Enter) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านความทันต่อเวลา (Y₃) ด้านคุณภาพงาน

(Y_1) และด้านด้านปริมาณงาน (Y_2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 82.60 ($R^2_{adj} = 0.826$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ $S.E._{est} = 0.120$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$QSP = 1.155 + 0.275Y_3 + 0.250Y_1 + 0.206Y_2$$

จากกรอบแนวคิดการวิจัย และตารางที่ 4 - 6 จะพบว่าคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลทั้ง 5 นอกจากส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีทางตรงแล้ว ยังส่งผลทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีโดยผ่านประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์อีกด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี และด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ทั้งนี้เนื่องจากภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้ทันกับบัญชีปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างเป็นมืออาชีพและทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยนักบัญชียุคดิจิทัลจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีจรรยาบรรณ มีทักษะทางด้านการสื่อสารและภาษา เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และเป็นประโยชน์แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธิดา ธนสมบัติศิริ และคณะ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานรับทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานรับทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยตัวแปร อิสระทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี การใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี ทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา และทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ที่วัดด้วยความถูกต้อง คุณภาพงาน ปริมาณงาน และความทันต่อเวลา

2. คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี และด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง มีความโปร่งใส ให้ความรวดเร็ว ช่วยให้ผู้รับบริการตระหนักถึงสถานการณ์ทางการเงินของตนเองอย่างแท้จริง คุณภาพบริการจะยับยั้งจากการเป็นแค่ "คนทำบัญชีตามหน้าที่" สู่การเป็น "ที่ปรึกษาธุรกิจ" ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชชานนท์ พรหมจาด (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้ตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้ตรวจสอบบัญชี

ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง คือ ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณ ความซับซ้อน และความเพียงพอของบุคลากรของงานสอบบัญชี ปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการสอบบัญชี และปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการสอบบัญชี

3. ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมหรือผลงานของตัวนักบัญชีเอง" ใน 3 มิติหลัก ได้แก่ ความทันต่อเวลา คุณภาพ และปริมาณงาน เป็นพื้นที่สำคัญที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน (ความสัมพันธ์เชิงบวก) และเป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่ทำให้ "ภาพรวมการบริการของสำนักงานบัญชี" ในเขตจังหวัดนครชัยบุรินทร์ (นครราชสีมา, ชัยภูมิ, บุรีรัมย์, สุรินทร์) มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml et al (1985) ที่มองว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือการที่องค์กรสามารถลดความบกพร่องให้เป็นศูนย์ (Zero Defects) ผ่านการบริหารจัดการช่องว่าง (Gaps) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งคุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรเข้าใจลูกค้าและส่งมอบบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังนั้นอย่างถูกต้อง หากระบบการทำงานภายในไม่มีประสิทธิภาพ หรือพนักงานขาดเครื่องมือที่เหมาะสม จะส่งผลให้ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ ความรวดเร็ว ความถูกต้องครบถ้วน และความน่าเชื่อถือ จะช่วยสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจให้กับลูกค้าสูงสุด คุณภาพการบริการต้องมีประสิทธิภาพ และได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) หากบริการที่ลูกค้าได้รับจริงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าบริการที่ลูกค้าคาดหวังแสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูงกว่าบริการลูกค้าคาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีและส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ายังส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกทำให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ (Zeithaml, Berry et al, 1996)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ผลของการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลในด้านทักษะการสื่อสารและความหลากหลายทางภาษามีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของนักบัญชียุคดิจิทัล ดังนั้นเพื่อพัฒนาทักษะเหล่านี้ให้กลายเป็นแต้มต่อในวิชาชีพ จะต้องทำการเปลี่ยน "ภาษาบัญชี" ให้เป็น "ภาษาธุรกิจ" (Communication) นักบัญชีมักคุ้นเคยกับศัพท์เฉพาะทาง (Technical Terms) แต่ในยุคดิจิทัล จำเป็นต้องสื่อสารกับคนหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นฝ่าย IT การตลาด หรือผู้บริหาร การพัฒนาการฟังเชิงรุกเพื่อเข้า

ใจความต้องการของแผนอื่นๆ จะช่วยให้สามารถออกแบบระบบบัญชีหรือให้คำแนะนำที่ตอบโจทย์ธุรกิจได้จริง นอกจากนั้นการพัฒนาความหลากหลายทางภาษา (Linguistic Diversity) ในโลกที่ไร้พรมแดนและการทำงานบน Cloud การสื่อสารไม่ได้จำกัดแค่ภาษาไทยเท่านั้น นักบัญชีจำเป็นต้องมีการมุ่งเน้นคำศัพท์ที่ใช้ในมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) และการเขียนอีเมลโต้ตอบทางธุรกิจที่กระชับและเป็นมืออาชีพ มีการสื่อสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล (Digital Communication Tools) การสื่อสารในยุคนี้ไม่ได้มีแค่การพูดหรือเขียนรายงาน แต่รวมถึงการใช้ Platform ต่างๆ นอกจากนั้นต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในการสื่อสาร (EQ & Empathy) เมื่อพบข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ (Audit) ควรใช้ศิลปะการสื่อสารเพื่อ "แก้ไข" มากกว่า "จับผิด" เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร เรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่าง เพื่อให้สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าต่างชาติได้อย่างราบรื่น และเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เพราะการทำงานที่มีประสิทธิภาพคือ "รากฐาน" ส่วนคุณภาพบริการคือ "ดอกผล" หากรากฐานแข็งแรงและทำงานได้ดี ดอกผลที่ออกมาก็จะสวยงามและน่าประทับใจเสมอ

2. คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ถือเป็นข้อได้เปรียบ เพราะหมายความว่านักบัญชีกลุ่มนี้มีฐานรากที่แข็งแกร่ง (Strong Foundation) ในเรื่องมาตรฐานการบัญชี ภาษี และการควบคุมภายในอย่างแม่นยำ แนวทางการส่งเสริมสำหรับกลุ่มที่มีความรู้ระดับสูงอยู่แล้ว จึงไม่ใช่การฝึกอบรมพื้นฐานซ้ำๆ แต่เป็นการ "ต่อยอดความรู้เชิงลึก" และ "ผสานเทคโนโลยี (Digital Integration)" เพื่อเปลี่ยนจากนักบัญชีผู้บันทึกข้อมูลให้เป็นผู้นำทางกลยุทธ์ขององค์กร สามารถส่งเสริมโดยการเพิ่มทักษะการวางแผนภาษีและการเงินเชิงลึก ส่งเสริมให้ประยุกต์ใช้ความรู้บัญชีร่วมกับทักษะการมองภาพรวมธุรกิจ เพื่อให้คำแนะนำในการลดต้นทุน การบริหารกระแสเงินสด และการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอย่างคุ้มค่าที่สุด ส่งเสริมความรู้ด้าน ESG (Environmental, Social, and Governance) ปัจจุบันการบัญชีไม่ได้รายงานแค่ตัวเงิน แต่ต้องรายงานด้านความยั่งยืนด้วย สนับสนุนทุนหรือเวลาในการสอบใบเซอร์ที่จะอัปเกรดวิชาชีพสู่ระดับสากล เช่น CPA (Certified Public Accountant), CMA (Certified Management Accountant) หรือ CIA (Certified Internal Auditor) ส่งนักบัญชีกลุ่มนี้ไปทำงานร่วมกับทีม IT ทีมกลยุทธ์ หรือทีมปฏิบัติการ เพื่อทดลองใช้ความรู้ทางบัญชีแก้ปัญหาในบริษัทที่หลากหลายขึ้น การส่งเสริมสำหรับคนที่มีความรู้ทางบัญชีสูงอยู่แล้ว กุญแจสำคัญคือ "การปลดล็อกพื้นที่" ให้ได้แสดงศักยภาพจากเดิมที่เคยอยู่ในกรอบห้องบัญชี ให้ก้าวออกมาร่วมขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร ด้วยการใช้เทคโนโลยีและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในกลุ่มภาคอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

2. ควรมีการวิจัยที่ศึกษาคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในตัวแปรด้านอื่นๆ ที่เกิดจากการสังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการขององค์กรอื่น เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). สรุปจำนวนสำนักงานบริการรับทำบัญชีแต่ละจังหวัด ณ 15 พ.ย. 67.
<https://www.dbd.go.th/manual/1367>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2562). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: สามลดา.
- กุลธิดา ธนสมบัติศิริ และดารณี เอื้อชนะจิต (2565). คุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานรับทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 9(2), กรกฎาคม - ธันวาคม 2565. 12-23. <https://dspace.spu.ac.th/items/58a377b6-f2c4-4cb5-803f-5f1858b93813>
- นภารัตน์ ศรีวรรณวิทย์. (2564). Upskill และ Reskill ความท้าทายสำหรับ CFO และผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว. สืบค้นจาก
<https://www.tfac.or.th/Article/Detail/135090>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต. 18(1), มกราคม – มิถุนายน 2560. 219-232.
https://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v18_no1.pdf
- ชลิดา ลีนจี, พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลย์, สมภพ อูยานุกุล และ อุเทน อยู่บุญ. (2566). คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. 7(1), มกราคม-มิถุนายน 2566. 66-78. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/saujournalssh/article/view/264431>
- รัชชานนท์ พรหมจาด. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้ตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:305163

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ*.

<https://www.tfac.or.th/upload/9414/eq6p8RJwV0.pdf>

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564). *คู่มือประมวลจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี รวมถึงมาตรฐานระหว่างประเทศ เรื่องความเป็นอิสระ*. สืบค้นจาก <https://acpro-std.tfac.or.th/>

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2560). ประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ เรื่อง การจัดตั้งกลุ่ม จังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด (ฉบับที่ 3). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป*. (17 พฤศจิกายน 2560). เล่มที่ 134 (ตอนพิเศษ 281). 14-16.

https://www.soc.go.th/wp-content/uploads//2021/10/v64_3352edit.pdf

Black, K. (2006). *Business: Statistics for Contemporary Decision Making*. 4th ed. New York: John Wiley & Sons. p. 585.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–51.
https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin. p. 35.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row. P. 129-162

Zeithaml, V. A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1996). The behavioural consequences of service quality. *Journal of Marketing Management*, 60(4), 31-46.

<https://www.jstor.org/stable/1251929>