

อิทธิพลของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านการเชื่อมโยงของ
ผลการดำเนินงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

**The effect of Human Capital, Marketing Orientation and
Information Technology toward Competitive Advantage through
linkage Financial Performance of Accounting Firms in Thailand**

วันที่รับบทความ : 22/08/2019

วันที่แก้ไขบทความ : 25/11/2019

วันที่ตอบรับบทความ : 23/04/2020

อนงศ์วรรณ อุประดิษฐ์*

Anongwa Upradit*

บุญทาวรรณ วิงวอน **

Boonthawan Wingwon**

จกมลดินทร์ แสงอสาทวีริยะ ***

Jongkolbordin Saengadsapaviriy***

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศและผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และ 2) การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 352 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานวิเคราะห์สมการ

*นักศึกษานิพนธ์เอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2562)

*Ph.D. Candidate (Management) Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University. (2019)

**Ph.D. (Administration) Ramkhamhaeng University, (2550). ปัจจุบันเป็นรองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

**Ph.D. (Administration) Ramkhamhaeng University, (2007). Currently a Associate Professor in Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University.

*** Ph.D. (Computer and Engineering Management) Assumption University, (2555). ปัจจุบันเกษียณราชการ

*** Ph.D. (Computer and Engineering Management) Assumption University, (2012). Currently Retired

โครงสร้าง ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่าผลการดำเนินงานทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน การมุ่งเน้นการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขันและผลการดำเนินงานทางการเงิน ลำดับสุดท้ายทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขันและผลการดำเนินงานทางการเงิน ส่วนผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงพบว่า ทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการดำเนินงานทางการเงิน มีบทบาททางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ยกเว้นการมุ่งเน้นการตลาดมีบทบาททางอ้อมต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น การพัฒนากลยุทธ์การจัดการภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

คำสำคัญ: ทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการดำเนินงานทางการเงิน ความได้เปรียบในการแข่งขัน

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the effect of human capital, marketing orientation, information technology and financial performance towards competitive advantage of accounting firms in Thailand and 2) analysis linkage of factors towards financial performance of accounting firms in Thailand. The samples were 352 heads of accounting firms. The research instrument was questionnaire, and the descriptive statistics for data analysis were mean, standard deviation, while inferential statistics was analysis of structural equation model. The analysis of structural equation model revealed that financial performance showed direct effect towards competitive advantage, marketing orientation showed direct effect towards financial performance, information technology showed direct effect towards competitive advantage and financial performance. Finally, human capital showed direct effect towards competitive advantage and financial performance. The linkage analysis indicated that human capital, marketing orientation, information technology and financial performance showed direct effect towards competitive advantage at significance level of .05, except marketing orientation showed indirect effect towards competitive advantage. Therefore, developing strategies for internal organization

management is crucial to an increase of performance efficiency for competitive advantage amid the changing situation.

Keywords: Human Capital, Marketing Orientation, Information Technology, Financial Performance, Competitive Advantage

บทนำ

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจการเมืองโลก ทำให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีความเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น ประเทศไทยเองก็ต้องได้รับอิทธิพลจากกระแสโลกาภิวัตน์นี้ ทำให้คนไทยหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับการแข่งขันและการคุกคามจากภายนอกองค์กรส่วนใหญ่ต้องมีการปรับโครงสร้างวิธีการบริหารงาน การปรับโครงสร้างองค์กรที่เน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ มากที่สุด โดยเฉพาะวิธีการจัดการข้อมูลด้านบัญชีและการเงิน เนื่องจากข้อมูลทางการเงิน บัญชี ถือว่าสำคัญมาก ต่อการวางแผนและควบคุมทางการเงิน การบริหารองค์กร เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และวางกลยุทธ์เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กร ชวิษ ภูษิตปอกхай (Phusitpokhai, 2017) ดังนั้นถ้าระบบบัญชีไม่สามารถให้ข้อมูลที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน จะทำให้ผู้ประกอบการไม่ทราบกำไรขาดทุนเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อชิงความได้เปรียบกับคู่แข่งได้ จีราวัฒน์ คงแก้ว (Kongkaew, 2016)

การบัญชีมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลของธุรกิจที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นมาเป็นไปของธุรกิจ ผ่านการดำเนินงานอย่างเป็นรูปแบบที่สามารถเชื่อมโยงถึงการกำหนดนโยบายของเจ้าของกิจการ สุทธิรักษ์ ถมยาศิริกุล (Thomyasirikun, 2016) การจัดทำบัญชีนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กร เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นไปของธุรกิจ ช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงผลการดำเนินงานและฐานะการเงิน และยังสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวในการกำหนดนโยบายและกำหนดทิศทางกลยุทธ์ เพื่อวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงานและ การประเมินความสำเร็จของธุรกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลทางบัญชียังเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตนเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ทางบัญชีหรือขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของพนักงานบัญชี จึงต้องอาศัยบริการจาก

สำนักงานบัญชีภายนอก ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้ธุรกิจมีการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินได้อย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ประกอบการและผู้ใช้ข้อมูลในงบการเงิน ภาษีอากร หนี้สิน และคณะ (Maneemai, et al, 2016) หน้าที่หลักของสำนักงานบัญชี คือ การให้บริการด้านการจัดทำบัญชี โดยจะนำเอกสารประกอบการจัดทำบัญชีมาจากลูกค้า มาบันทึกบัญชีและจัดเก็บเอกสารไว้ที่สำนักงานบัญชีของตนเอง พร้อมทั้งบริการนำส่งภาษีสรรพากรทุกประเภทให้ลูกค้าในแต่ละปี ทำให้วิชาชีพบัญชีเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศสาขาหนึ่ง กล่าวคือ จากการจัดทำงบแสดงฐานะการเงินและงบกำไรขาดทุนขององค์กร เป็นการแสดงถึงฐานะการเงินที่ถูกต้องตามที่ควรและแสดงถึงผลการดำเนินงานที่เชื่อถือได้ของกิจการ ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงเป็นภาคบริการที่มีความสำคัญ จึงควรให้ความสำคัญในเชิงการปฏิบัติในการนำกลยุทธ์สู่ภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ศิริรัตน์ เมธิสุวภาพ (Methisuwapha, 2015)

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีมีอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ทั้งนี้จะมีจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพความเจริญของเศรษฐกิจในแต่ละจังหวัดนั้น ๆ โดยมีรูปแบบขององค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันไป การเปิดเสรีทางการค้าบริการด้านการบัญชีทำให้สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้มีคุณภาพเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับนานาประเทศ โดยมีการทำงานอย่างมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีจรรยาบรรณในการประกอบการ มีการบริการในราคาที่สมารถทำให้สำนักงานบัญชีอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ดังงานวิจัยของ วิโรจน์ สุวนิชย์ (Suvanich, 2012) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากการแนะนำของผู้อื่นมากที่สุด โดยจะใช้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี สาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากต้องการความถูกต้องแม่นยำและประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานบัญชีเพิ่ม สำหรับผู้ที่เปลี่ยนสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากค่าบริการที่แพงเกินไป การคมนาคมไม่สะดวก การบริการไม่ดี สำนักงานบัญชีในวันนี้จึงมีการเริ่มที่จะทำธุรกิจอย่างมืออาชีพด้วยการวางแผนธุรกิจ โดยมีการมุ่งเน้นการตลาดที่นำไปสู่การจัดการกิจกรรมหลักที่มุ่งมั่นในการสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าความต้องการของตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิดผลลัพธ์ในระยะยาว กัสมา กาซอณ, ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์และ นพพร ศรีวรวิไล (Kasorn, Khanchanapong, & Srivoravila, 2014)

ปัญหาที่สำคัญของสำนักงานบัญชีคือ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีของไทยยังขาดความสามารถในการพัฒนาธุรกิจ เช่น ขาดทักษะในด้านการใช้ศักยภาพของทุนมนุษย์อย่างคุ้มค่าและอ่อนด้อยด้านการมุ่งเน้นการตลาด และสำนักงานบัญชีบางแห่งยังไม่มี

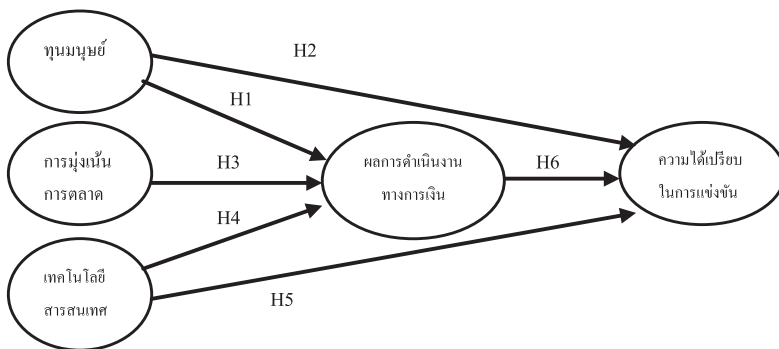
การนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพ ทำให้สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการ เช่น ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้เป็นที่ยอมรับและมุ่งไปสู่การขยายตัวในตลาดต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานในระดับสากลในอนาคต ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (Sawadrum, 2016) เนื่องจากลักษณะงานทำบัญชีเป็นงานที่อาศัยสารสนเทศที่มีความครบถ้วนถูกต้องของงบการเงินและทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในทุก ๆ ปี กฎหมายกำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่ยื่นงบการเงิน และชำระภาษีนิติบุคคลภายในเดือนพฤษภาคม ทำให้สำนักงานบัญชีบางแห่งไม่สามารถยื่นงบการเงินและเสียภาษีนิติบุคคลได้ทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้สำนักงานบัญชีมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากค่าเบี้ยปรับจากการเสียภาษีล่าช้าและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ในช่วงปีงบประมาณของแต่ละปี ซึ่งเป็นช่วงที่สำนักงานบัญชีต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้งบการเงินเสร็จทันเวลาตามที่กำหนด บางสำนักงานบัญชีอาจพบเจอปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำบัญชี เช่น เอกสารประกอบการบันทึกบัญชีของกิจการที่ทำบัญชีไม่เรียบร้อย ไม่ครบถ้วน การที่ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการจัดทำบัญชี ปัญหาพนักงานทำบัญชีขาดประสิทธิภาพ มีจำนวนไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ทำหรือปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าไม่ยอมชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้า ไม่เป็นไปตามข้อตกลง จันทิมา อุ่มชูวัฒนา (Umchowattana, 2011) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อรายได้หลัก หรือผลการดำเนินงานทางการเงินของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์การลงทุน ขยายกิจการหรือการวางแผนสนับสนุนการให้สวัสดิการแก่พนักงานในองค์กร แนวทางหรือวิธีในการสร้างรายได้ ผลการดำเนินงานทางการเงินสามารถใช้วิเคราะห์กระแสเงินสดเพื่อประเมินศักยภาพ ความเข้มแข็งทางการเงินและตำแหน่งทางธุรกิจเมื่อเทียบกับคู่แข่งกัน กุลชญา แวนแก้ว (Waenkaeo, 2016) ผลการดำเนินงานทางการเงินมีความสำคัญต่อการอยู่รอดของบริษัท ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนและมีการแข่งขัน ดังนั้น ผลการดำเนินงานทางการเงินจึงเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางธุรกิจ Yoo & Park, (2007) แนวทางแก้ไขปัญหาค่าขึ้นได้โดยสำนักงานบัญชีต้องอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการใช้ซอฟต์แวร์ที่ดีมีคุณภาพ ตอบสนองการใช้งานของสำนักงานบัญชีโดยเฉพาะ ขณะเดียวกันก็นำซอฟต์แวร์นี้ไปเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ธุรกิจที่เป็นลูกค้าของตนเอง สุรศักดิ์ จารุวรรณสถิต (Jaruvanstit, 2016) ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลทางบัญชีและรายงานทางการเงินของธุรกิจมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน สำนักงานบัญชีต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีศักยภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงด้วยการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อให้กิจการเติบโตและสามารถแข่งขันได้แต่ในปัจจุบันสำนักงานรับทำบัญชีส่วนใหญ่ยังประสบกับปัญหาและข้อจำกัดในด้านการมุ่งเน้นการตลาด ด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัย หรือไม่มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาประยุกต์ใช้ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและโดยเฉพาะปัญหาทางด้านบัญชีซึ่งยังมีการจัดทำบัญชีที่ไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถนำตัวเลขที่ได้มาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ อภิญา วิเศษสิงห์ (Wisetasing, 2013) จากความสำคัญดังกล่าว จึงส่งผลให้ผู้วิจัยวิจัยสนใจศึกษาเรื่อง อิทธิพลของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านการเชื่อมโยงของผลการดำเนินงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศและผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและอิทธิพลรวมของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีฐานทรัพยากรของ Barney, (1991) ที่นำเสนอว่าทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภายในขององค์กร ทฤษฎีฐานทรัพยากร มุ่งเน้นปัจจัยภายในขององค์กร นั่นคือทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพในองค์กร ซึ่งเป็นความโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่งขั้นรวมถึงการมีฐานลูกค้าที่มี ฐานลูกค้าเดิมอย่างต่อเนื่องย่อมเพิ่มความสามารถขององค์กรเป็นพื้นฐานหลักในการดำเนินงาน โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ประรณนา หลีกภัย (Leekpai, 2013) โดยงานวิจัยนี้ทรัพยากรภายในขององค์กรคือ ทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นทรัพยากรทั้งที่มีตัวตนและไม่มีตัวตนที่นำมาใช้ในการขับเคลื่อนกลไกทางการตลาด ผ่านผลการดำเนินงานทางการเงินส่งผลทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะทรัพยากรแต่ละปัจจัยต่างมีความเชื่อมโยงต่อกัน ดังนั้นผู้วิจัยได้นำตัวแปรเหล่านี้มาเชื่อมโยงกับทฤษฎีที่ได้กำหนดไว้ตามวรรณกรรมที่บทวนมาและสรุปเป็นโมเดลสมมติฐาน ดังการนำเสนอวรรณกรรมและสมมติฐาน ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ทุนมนุษย์ (Human Capital) คือ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ประกอบวิชาชีพแต่ละคน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความชำนาญและประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้และมีการสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการเรียนรู้ ฝึกอบรมเพิ่มเติม ทุนมนุษย์สามารถสะท้อนให้เห็นผลการดำเนินงานทางการเงินในการสร้างผลกำไรตอบแทนแก่สำนักงานบัญชี Nuryaman, (2015); Jiang, Lepak, Hu & Baer, (2012) และทุนมนุษย์ยังทำให้องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินการ ทางธุรกิจด้วย ตลอดจนสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ได้อีกด้วย อมรรักษ์สวนชูผล และกัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (Shounchupon & Teerathanachaiyakun, 2015); Craciun, (2015); Marimuthu, Arokiasamy & Ismail, (2009) ดังสมมติฐาน ต่อไปนี้

H1 : ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน

H2 : ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. การมุ่งเน้นการตลาด (Marketing Orientation) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพอย่างมากในการสร้างพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับองค์กร เป็นแนวคิดที่เน้นความสำคัญของลูกค้าเป้าหมาย เน้นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าของกิจการ และมีบทบาทที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน Kirca, Jayachandran & Bearden, (2005) ลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้กำหนดทิศทางตลาดในระยะยาว ทำให้กิจการมีกำไรเพิ่มขึ้น ปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึง

ถึงกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าหรือวิธีการให้ลูกค้าเกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าถือเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการเพิ่มกำไรในระยะยาว Narver & Slater, (1990); Keskin, (2006) ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H3 : การมุ่งเน้นการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ปัจจุบันหัวใจหลักของการทำบัญชีและรายงานทางการเงิน คือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี การนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมบัญชีมาประยุกต์ใช้กับงานบัญชีจะช่วยให้ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และนำไปใช้ในการตัดสินใจ ด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีผลต่อการดำเนินงานทางการเงิน Marriott & Marriott, (2000); Lai, Zhao & Wang, (2006) ธุรกิจที่ใช้สารสนเทศสารสนเทศย่อมนำมาซึ่งสมรรถนะที่สูงขึ้นเพื่อสร้างและรักษาข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างบรรลุความสำเร็จ Makido, Kimura & Mourdoukoutas, (2003); Lai, Zhao and Wang, (2006); Sambamurthy, Bharadwaj & Grover, (2003) ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H4 : เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน

H5 : เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

4. ผลการดำเนินงานทางการเงิน (Financial Performance) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า ตัวชี้วัดผลด้านการเงินว่าธุรกิจจะสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนและมีการแข่งขันธุรกิจได้มีข้อมูลและศักยภาพทางด้านการเงิน ย่อมสร้างโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน Kaplan & Norton, (1996); Vorhies & Morgan, (2005) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน Fawcett, Magnan & Mc Carter, (2008); Waenkaeo (2016); Nkundabanyanga, Akankunda, Nalukenge & Tusiime, (2017) ดังสมมติฐานต่อไปนี้

H6 : ผลการดำเนินงานทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

5. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นความสามารถพิเศษที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้ หรือคู่แข่งต้องใช้เวลาในการปรับตัวเองมากก่อนที่จะเลียนแบบความสามารถได้ ทฤษฎีความได้เปรียบในการแข่งขันของ Porter, (1985) มุ่งเน้นการเพิ่มความได้เปรียบที่เหนือคู่แข่งหรือสร้างความแตกต่างจากเดิมเพื่อให้ธุรกิจสามารถเอาชนะคู่แข่งและอยู่รอดได้ จะต้องสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้กับลูกค้าได้ดีกว่า

คู่แข่งกัน ความได้เปรียบในการแข่งขันประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความได้เปรียบในเรื่องต้นทุนธุรกิจใดที่สามารถนำเสนอสินค้าได้ในราคาที่ต่ำ ผ่านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและมีของเสียหรือความเสียหายน้อยที่สุด ประหยัดต้นทุนและสามารถตั้งราคาสินค้าหรือบริการที่ดึงดูดใจลูกค้าได้ 2) การสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพ เพราะลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น โดยเฉพาะสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ วัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนบริการวัดในเรื่องของคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าภายใต้เอกลักษณ์หรือความโดดเด่นของกิจการอื่น ๆ 3) นวัตกรรม เป็นกระบวนการใหม่ในการทำงานก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน เพราะนวัตกรรมพัฒนาจากบุคลากรขององค์กรที่มีความคิดสร้างสรรค์และการทำงานร่วมกันเป็นทีม และ 4) ความรวดเร็ว เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ลูกค้าต้องการ กิจการที่เร็วกว่าย่อมเป็นผู้ชนะ ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ โดยเฉพาะใช้ความเร็วเป็นจุดขายได้ พัชสิริ ชมพูคา (Chompuka, 2010) ดังนั้น การที่ธุรกิจมีความสามารถที่สร้างความแตกต่างจากผู้อื่นโดยใช้กลยุทธ์ทางการแข่งขันที่เหมาะสม ส่งผลทำให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าคู่แข่ง ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงให้ความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากเป็นความสามารถขององค์กรที่จะกระทำหรือให้บริการแก่ลูกค้าได้ดีกว่าและเหนือกว่าคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นการสร้าง ความแตกต่าง ความโดดเด่น สามารถนำเสนอรูปแบบการให้บริการ พัฒนาและสร้างสรรค์ตัวสินค้าให้ทันสมัย อยู่เสมอ สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจและเติบโตได้อย่างมั่นคง สุภมิตร ไชยรัตน์, กมล เสวตสมบุรณ์ และนิติพงษ์ ส่งศิริโรจน์ (Chairat, Sewetomboon & Songsiroj, 2012; Pitelis & Pseiridis, (1999)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงสำรวจเพื่ออธิบายตลอดจนพิสูจน์และยืนยันความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย จากนั้นใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุน ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยแบบขั้นตอนเชิงอธิบาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 4,066 แห่ง

Department of Business Development, (2017) การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan, (1970) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 352 แห่งเป็นหน่วยวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage-Sampling) เนื่องจากสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัดมีจำนวนไม่เท่ากัน จึงดำเนินการจัดสรรขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อช่วยลดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่ต้องลดขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง พิสนุ พองศรี (Phongsri, 2011) ทำการสุ่มโดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานบัญชีที่มีรายชื่อปรากฏในฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ณ วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2560 Department of Business Development, (2017) โดยแบ่งออกเป็น 6 ภูมิภาค ตามสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้แก่ สำนักงานบัญชีภาคเหนือ จำนวน 28 แห่ง ภาคกลาง (รวมกรุงเทพมหานคร) จำนวน 215 แห่ง ภาคตะวันออก จำนวน 43 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 23 แห่ง ภาคตะวันตก จำนวน 14 แห่ง ภาคใต้ จำนวน 29 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูล คือ เจ้าของหรือหัวหน้าสำนักงานบัญชี เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 ภาค ภาคละ 2 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 12 คน ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีประสบการณ์การดำเนินงานทางธุรกิจอย่างน้อย 10 ปีขึ้นไป และดำเนินธุรกิจในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคล เนื่องจากกลุ่มบุคคลดังกล่าว เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ ในการดำเนินธุรกิจสำนักงานบัญชีโดยตรง สามารถให้ข้อมูลที่นำไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม พัฒนาจากแนวความคิดและทฤษฎีฐานทรัพยากรของ Barney (1991) เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดัดแปลง มาตรฐานของนักวิจัยและนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมมาโดยทำการปรับให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายมากขึ้นโดยมาตรฐานมนุษย์พัฒนามาจากงานวิจัยของ Al-Sharafat (2017); Marimuthu, Arokiasamy & Ismail (2009); Felício, Couto and Caiado. (2014) มาตรฐานการมุ่งเน้นการตลาด พัฒนามาจากงานวิจัยของ Heiens & Pleshko (2011); Talaja, Miočević, Alfrević & Pavičić (2017); Buli (2017)

มาตรวัดเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนามาจากงานวิจัยของ Farhanghi, Abbaspour & Ghassemi (2013); López & Alegre. (2012), Tripathy, Aich, Chakraborty and Lee (2016) มาตรวัดผลการดำเนินงานทางการเงิน พัฒนามาจากงานวิจัยของ Sadeghimanesh & Samadi (2013); Talaja, Miočević, Alfirević & Pavičić (2017) ; Jain, Vyas & Roy (2017) ; Sharabati, Jawad & Bontis. (2010); Ali Shah & Dubey (2013) และมาตรวัดความได้เปรียบในการแข่งขันพัฒนามาจากงานวิจัย Lai, Zhao & Wang (2006); Wijetunge (2016); Jain, Vyas & Roy (2017); Sachitra (2016) มีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยการทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน คือ (1) ด้านการเงิน (2) ด้านวิชาชีพบัญชี (3) ด้านบัญชี (4) ด้านการจัดการ/ ทรัพยากรมนุษย์ (5) ด้านสถิติ พบว่า มาตรวัดทุนมนุษย์ ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.97 มาตรวัดการมุ่งเน้นการตลาด ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.90 มาตรวัดเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.89 มาตรวัดผลการดำเนินงานทางการเงิน ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.83 และมาตรวัดความได้เปรียบในการแข่งขัน ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.80 ข้อคำถามทุกข้อมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่ามากกว่า 0.5 (IOC > 0.5) Rovinelli & Hambleton, (1977)

หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับหัวหน้าสำนักงานบัญชีอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกัน รวมทั้งสิ้น 50 คน และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค Cronbach, (1951) เท่ากับ 0.975 ตามเกณฑ์ที่กำหนด

เชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การปฏิบัติงานเต็มเวลา ประสบการณ์การทำงานด้านการทำบัญชี ส่วนที่ 2 บริบทสำนักงานบัญชี ได้แก่ รูปแบบของสำนักงานบัญชี แหล่งเงินทุนในการประกอบการ ระยะเวลาให้บริการด้านการจัดทำบัญชี สถานที่ตั้งของธุรกิจลูกค้า จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประเภทของธุรกิจของลูกค้า จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณวุฒิทางการศึกษา ในสาขาบัญชีของผู้ช่วยทำบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน จำนวนผู้ทำบัญชีในสำนักงาน และผลการดำเนินงานทางการเงิน ส่วนที่ 3 ตัวแปรที่พัฒนามาจากการทบทวนวรรณ คือ มาตรวัดทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการดำเนินงานทางการเงินและตัวแปรตาม คือ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 7 ระดับ คือน้อยที่สุด = 1, และมากที่สุด = 7 Likert, (1970)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามไปยังหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย 3 วิธี ดังนี้ (1) ส่งทางไปรษณีย์ (2) จัดทำ Google Form และส่งไปยัง Email

ของสำนักงานบัญชีที่แจ้งไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ (3) ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับกลับคืนมา จำนวน 352 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100

เชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ผ่านการพัฒนาและทดสอบ ดังนี้ 1) สรุปร้อยคำถามจากประเด็นปัญหาการวิจัยเชิงปริมาณที่ครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับทฤษฎีการมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศผลการดำเนินงานทางการเงินและความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย 2) ตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ โดยอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบสอบถามถูกต้องตามเนื้อหาและการใช้ภาษา และ 3) นำมาปรับแก้ไขเพื่อความถูกต้องครบถ้วนของการได้มาของข้อมูลคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าเฉลี่ยร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงสำรวจการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อยืนยันตัวบ่งชี้องค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดรวมทั้งประเมินความสอดคล้องของโมเดลตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมการโครงสร้างของผลการดำเนินงานทางการเงินและความได้เปรียบ ในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้โปรแกรม Amos version 21.0 และ Sobel Test

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 12 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นกลุ่มเดียวกัน นำมาเชื่อมโยงประกอบกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับกรอบแนวคิดการวิจัยและนำเสนอสารสนเทศที่ผ่านการสังเคราะห์ มาตีความและนำมาอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อยืนยันผลการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือสนับสนุนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

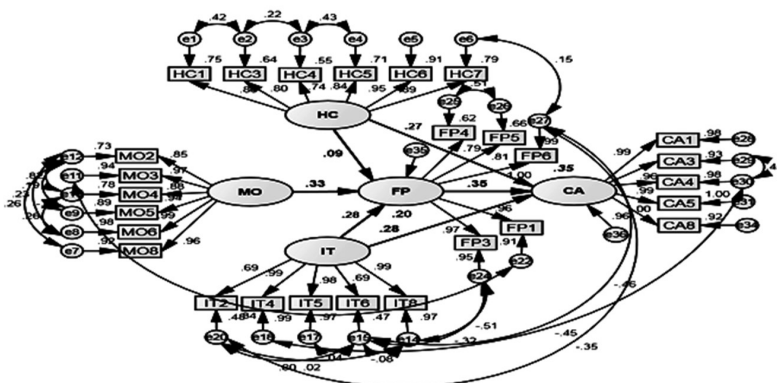
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาและมีประสบการณ์การทำงานด้านการทำบัญชี ต่ำกว่า 10 ปี

ผลการวิเคราะห์บริบทสำนักงานบัญชี พบว่า ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีเป็นประเภทนิติบุคคล แหล่งเงินทุนในการประกอบการมาจากส่วนของเจ้าของให้บริการด้านการจัด

ทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลามากกว่า 15 ปี และมีสถานที่ตั้งของธุรกิจของลูกค้าอยู่ทั้งภายในเขตและนอกเขตจังหวัดที่สำนักงานบัญชีรับทำบัญชีให้เป็นสำนักงานบัญชีขนาดใหญ่ มีจำนวนลูกค้าตั้งแต่ 50 รายขึ้นไป ประเภทของธุรกิจที่สำนักงานบัญชีรับทำบัญชีส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี โดยผู้ช่วยทำบัญชีมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาบัญชีระดับปริญญาตรี โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้ในปัจจุบันส่วนใหญ่ คือ โปรแกรม Express มีจำนวนผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีโดยเฉลี่ยจำนวน 4 คน และผลการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมาส่วนใหญ่มีกำไร

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า ผลการดำเนินงานทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขันมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.354 รองลงมาได้แก่การมุ่งเน้นการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.338 รองลงมาเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.286 รองลงมาเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.285 รองลงมาทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.266 และทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงินมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.090 ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศและผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\text{Chi-square} = 109.238$, $\text{df} = 89$, $p = 0.70$, $\text{RMSEA} = 0.084$, ค่าดัชนี $\text{GFI} = 0.995$ และค่าดัชนี $\text{NFI} = 0.997$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้สรุปได้ว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2



Chi-square= 109.238, Chi-square/df= 1.228, df= 89, p= .070

GFI= .995, CFI= .997, RMR= .013, RMSEA= .084, NFI= .990

ภาพที่ 2 โมเดลความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.090 และค่า t-stat เท่ากับ 1.980 สนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.266 และค่า t-stat เท่ากับ 5.882 สนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 การมุ่งเน้นการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การมุ่งเน้นการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.338 และ ค่า t-stat เท่ากับ 6.851 สนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.285 ค่า t-stat เท่ากับ 5.774 สนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.286 และค่า t-stat เท่ากับ 6.249 สนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ผลการดำเนินงานทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการดำเนินงานทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.354 และค่า t-stat เท่ากับ 7.727 สนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของอิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและอิทธิพลรวมของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องสามารถส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกัน เพื่อให้เกิดหลักฐานเชิงประจักษ์ โดยใช้ Sobel Test Sobel, (1982) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

Outcome	R ²	Effect	Antecedents			
			HC	MO	IT	FP
CA	0.623	DE	0.090*	0.000	0.286*	0.354*
		IE	0.032*	0.328**	0.101	0.000
		TE	0.122	0.328	0.387	0.354

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.05 , ** หมายถึง p-value ≤ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลที่มีความเชื่อมโยงต่อความได้เปรียบในการแข่งขันสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินงานทางการเงิน การมุ่งเน้นการตลาดและทุนมนุษย์ตามลำดับ สรุปได้ว่า ทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานมีอิทธิพลที่มีความเชื่อมโยงทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการมุ่งเน้นการตลาดที่มีอิทธิพลเฉพาะทางอ้อม

การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้าสำนักงานบัญชีคนที่ 1-12 เกี่ยวกับตัวแปรด้านทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศผลการดำเนินงานทางการเงิน และความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า สมมติฐานที่ 1, 2, 3, 4, 5 และ 6 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยเชิงปริมาณทุกตัวแปร นอกจากนี้คนที่ 6, 7, 9 ได้หนุนเสริมว่า ทุนมนุษย์มีความสำคัญถึงแม้ว่าสำนักงานบัญชีจะมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปก็ตาม แต่ก็ต้องใช้คนในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งข้อค้นพบภาพรวมจากการสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักงานบัญชี สรุปว่า ทุนมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นตัวขับเคลื่อนหลักในการทำงานมีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มผลการดำเนินงานให้กับสำนักงานบัญชี หากได้คนที่มีศักยภาพในการทำงานมาร่วมงานจะช่วยให้งานบัญชีเสร็จทันตรงเวลาที่กำหนด สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการของสำนักงานบัญชี ผ่านการมุ่งเน้นสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำให้เป็นการรักษาลูกค้า ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมจึงมีความจำเป็นที่จะนำเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อลดต้นทุนจัดระบบงานและฐานข้อมูลของลูกค้า สามารถทำงานเสร็จทันกำหนดเวลาที่ตกลงไว้กับลูกค้า การที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านราคา การใช้ระยะเวลาที่สั้นไม่ทำให้เสียค่าเบี้ยปรับ ย่อมทำให้ลูกค้าพึงพอใจและมีสัมพันธ์อันดีกับสำนักงานบัญชีในระยะยาว ตลอดจนแนะนำลูกค้ารายใหม่แก่สำนักงานบัญชี ส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้บริหารจัดการภายในสำนักงานบัญชี และมีสินทรัพย์เพิ่มขึ้น มีสภาพคล่องในการทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 4, 8, 10, 13 ได้นำเสนอว่า การที่สำนักงานบัญชีมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการอยู่ในราคาที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการลดต้นทุนเพื่อจะได้กำหนดราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง เพราะราคาเป็นส่วนสำคัญในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากราคาของการให้บริการของสำนักงานบัญชีจะกลายเป็นต้นทุนของลูกค้า ดังนั้นวิธีการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วนั้นจะต้องมีการจัดสรรพนักงานภายในสำนักงานบัญชีในการทำงานและจัดแบ่งหน้าที่ในการทำงานที่เหมาะสม หรือการลดจำนวนงานที่เข้าซ้อนลงโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับ สำนักงานบัญชีมาใช้ในการทำงานเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ การมุ่งเน้นการตลาดโดยการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น โดยการให้พนักงานของสำนักงานบัญชีเข้ารับการอบรมด้านการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานของสำนักงานบัญชีมีความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์เพื่อให้บริการแข่งกับ

คู่แข่งกันได้ นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ความมีชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและทำให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาอิทธิพลของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านการเชื่อมโยงของผลการดำเนินงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สนับสนุนกับงานวิจัยของ Ployhart & Moliterno, (2011) ที่พบว่า คนที่มีความแตกต่างกันย่อมมีทุนมนุษย์ที่แตกต่างกันนั้น แสดงว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพไม่ว่าความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิดและอื่น ๆ ที่รวมอยู่ในตัวบุคคลที่มีความเพียบพร้อมเป็นทุนมนุษย์ที่ดี ย่อมมีขีดความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ตรงหรือมากกว่าวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด องค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพจำนวนมากจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่าการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้เกิดจากทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการเงิน เช่น ผลตอบแทนของสินทรัพย์ ผลตอบแทนของส่วนของผู้ถือหุ้น ผลตอบแทนของตลาด ยอดขายที่เพิ่มขึ้น และภาพรวมของผลการดำเนินงานทางการเงิน Jiang, Lepak, Hu & Baer, (2012)

สมมติฐานที่ 2 ทุนมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การที่สำนักงานบัญชีมีการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการแก้ปัญหาจากการทำงาน การสนับสนุนการฝึกอบรมความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน มีผลให้สำนักงานบัญชีสามารถให้บริการแข่งกับคู่แข่งได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรักษ์ สวนพูนผล และกัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล Shounchupon & Teerathanachaiyakun, (2015) ที่พบว่า ทุนมนุษย์ทำให้องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินการทางธุรกิจ ตลอดจนสามารถสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขันได้อีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ มาตช่วง, การุณย์ ประทุม และพลาญ จันทระคุภัก

(Matchuang, Pratoom & Chantharachaturaphat, (2015) ที่พบว่า ทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงและไร้ทิศทางของโลกยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลทำให้หลายองค์กรต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและแข่งขันได้ หลายองค์กรจึงให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ด้วยการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาทุนมนุษย์ด้านทักษะความรู้ ความสามารถ และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มค่าและให้ผลตอบแทนที่สูงสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร

สมมติฐานที่ 3 การมุ่งเน้นการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การมุ่งเน้นการตลาดมีบทบาทที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของการประกอบธุรกิจ เนื่องจากการมุ่งเน้นการตลาดเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จด้านความสามารถในการทำกำไรและยังช่วยลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้เกิดความชัดเจนในการบริหารจัดการ Kircar, Jayachandran & Bearden, (2005) นิลาวัลย์ สว่างรัตน์ (Sawangrat, 2015) และการมุ่งเน้นตลาดยังเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่องค์กรมุ่งมั่นในการสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าสำหรับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมค่านิยมเกี่ยวกับการติดตามตลาด เพื่อที่จะสามารถนำเสนอคุณค่าที่มากกว่าให้กับลูกค้าขององค์กร ซึ่งการมุ่งเน้นการตลาดที่สามารถกำหนดทิศทางตลาดในระยะยาวจะทำให้้องค์กรมีกำไรเพิ่มขึ้น Narver & Slater, (1990)

สมมติฐานที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ในภาวะที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเช่นปัจจุบัน ความสามารถในการแข่งขันที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ คือ ระบบบัญชีที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมบัญชีมาประยุกต์ใช้กับงานบัญชีจะช่วยให้ข้อมูลที่ผู้บริหารได้รับมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมทั้งรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และนำไปใช้ในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และปิยวรรณ แก้วจันทร์ (Mancerattanasak & Keawchan, 2015) ที่ระบุว่า สำนักงานบัญชียุคปัจจุบันต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่รวมถึงกลยุทธ์ในการจ้างงานบางส่วน เพื่อจะได้พัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของ

ผู้ให้บริการด้วยคุณภาพและจรรยาบรรณที่ดีของนักบัญชีสืบต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wu, Yenyurt, Kim & Cavusgil, (2006) ที่พบว่า ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดตำแหน่งด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงินและมูลค่าของผู้ถือหุ้นของบริษัท

สมมติฐานที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจุบันระบบบัญชีเกือบทั้งหมดได้รับการประมวลผลโดยอัตโนมัติ ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีความเร็วขึ้น ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มากขึ้นและสามารถประมวลผลรายการทางบัญชีได้ในปริมาณที่มากรูปแบบสำนักงานบัญชีในปัจจุบันจึงต้องปรับตัวที่เห็นได้ชัด คือ การทำความเข้าใจกับเทคโนโลยีที่จะนำมาสนับสนุนการตัดสินใจในทางธุรกิจหลายกิจการมีโปรแกรมสารสนเทศทางธุรกิจหรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lai, Zhao & Wang, (2006); พลพฐ ปิยวรรณ และ กัญญิกัทธิ นิธิโรจน์รัตน์ (Peeyawan, & Nithirojtanat, 2015) ที่พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนของความสามารถได้เปรียบ ในการแข่งขันขึ้นอยู่กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของตน และสอดคล้องกับผลวิจัย Sambamurthy, Bharadwaj & Grover, (2003) ที่ระบุว่า เทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลต่อการเติบโตและผลกำไรของบริษัทที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจที่ใช้สารสนเทศข้อมนำมาซึ่งสมรรถนะที่สูงขึ้น เพื่อสร้างและรักษาข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างบรรลุความสำเร็จ โดยใช้ความรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคล่องตัว

สมมติฐานที่ 6 ผลการดำเนินงานทางการเงินมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สัมพันธ์กับงานวิจัยของ Fawcett, Magnan & Mc Carter, (2008) ที่พบว่า ผลการดำเนินงานทางการเงิน มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน หากลูกค้ามีความพึงพอใจก็จะมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องหรือเป็นลูกค้าแบบถาวรเพราะเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นจนมีการบอกต่อเพื่อมาใช้บริการ จะทำให้ส่วนแบ่งการตลาดของสำนักงานบัญชีเพิ่มมากขึ้น ท้ายที่สุดทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือธุรกิจประเภทเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลชญา แวนแก้ว Waenkaeo, (2015) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถได้เปรียบ ทางการแข่งขัน ซึ่งหากพิจารณาจากมุมมองด้านการเงิน ได้แก่ ยอดขายที่เพิ่มขึ้น ตัวเลขกำไรของกิจการที่มีความเชื่อมโยงกันกับการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการ

ลดต้นทุนที่สะท้อนถึงผลสำเร็จในการบริหารงานของกิจการ และการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน ธุรกิจจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ธุรกิจต้องมีข้อมูล และโอกาสที่เหมาะสมกับการบริหาร สามารถใช้ความได้เปรียบทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์หัตถิพลทางตรง ทางอ้อม และหัตถิพลรวมของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานทางการเงินที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาด เทคโนโลยีสารสนเทศ และผลการดำเนินงานทางการเงิน มีหัตถิพลที่มีความเชื่อมโยงทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการมุ่งเน้นการตลาดที่มีหัตถิพลเฉพาะทางอ้อมต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในภาพรวมพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีหัตถิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันสูงที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะปัจจุบันสำนักงานบัญชีนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ เพราะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร และสามารถทำงานในปริมาณที่มากได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง พัชรินทร์ ใจเย็น และคณะ (Jaiyen, et al, 2017)

สำนักงานบัญชีในปัจจุบันจะต้องพยายามปรับตัวและปรับรูปแบบการทำงานโดยหาทางสร้างมูลค่าให้กับตนเองและต้องเน้นผลการดำเนินงานทางการเงิน เพราะเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่บ่งบอกถึงความสามารถในการทำไร สภาพคล่องของกิจการและมูลค่าสินทรัพย์ที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการมุ่งเน้นทางการตลาด เพราะหากมีลูกค้าใหม่ ๆ มาใช้บริการจำนวนเพิ่มขึ้น จะส่งผลทำให้กิจการมีความสามารถในการแข่งขันได้ด้วยการทำงานเชิงรุกตามสถานการณ์และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานตามยุคสมัย การให้ความสำคัญในเรื่องการบริการและความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินเนื่องจากข้อมูลทางการเงินมีความสำคัญในการตัดสินใจผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ผลการศึกษาที่ค้นพบได้มาจากข้อมูลที่ผ่านการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างคละกัน ระหว่างจังหวัดที่มีจำนวนสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการศึกษาที่ค้นพบจึงเป็นการค้นพบจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในประเภทและวิธีการดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีนั้น ๆ

2. หน่วยวิเคราะห์ในการวิจัยมีการดำเนินงานในประเภท บุคคลธรรมดา คณะบุคคล และนิติบุคคล ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้จำแนกแต่ละประเภทของสำนักงานบัญชีว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินเหมือนกันหรือต่างกันในแต่ละตัวแปรอย่างไร หากได้มีการวิเคราะห์ในส่วนนี้ย่อมจะทำให้งานวิจัยมีความละเอียดและเป็นประโยชน์มากขึ้น

3. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบทบาทการเชื่อมโยงของทุนมนุษย์ การมุ่งเน้นการตลาดและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นตัวแปร 3 ตัวที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินที่เป็นตัวเชื่อมโยงไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น จึงไม่ได้ตั้งสมมติฐานการมุ่งเน้นการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน หากมีผู้สนใจก็สามารถศึกษาอิทธิพลทางตรงในประเด็นนี้ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. เิงนโยบาย

สำนักงานบัญชีควรเลือกปัจจัยที่มีความสำคัญ อาทิ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานบัญชีผ่านการบริหารจัดการงานของสำนักงานบัญชี และหน่วยงานภาครัฐควรจะมีนโยบายในการสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีอย่างจริงจังต่อเนื่อง โดยเฉพาะกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีหน้าที่กำกับดูแล ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องมีหน้าที่เร่งส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีไทยให้มีศักยภาพและความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ

2. การวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาด้านการมุ่งเน้นการตลาด เนื่องจากผลการวิจัยมีอิทธิพลทางอ้อมแต่ในทางทฤษฎีแล้วสรุปว่า มีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงมีเปรียบเทียบสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพและสำนักงานที่ไม่ขอรับการรับรองคุณภาพ เพื่อหาสาเหตุอันเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่จะสร้างสรรค์วิชาการ ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลที่เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ให้แก่สำนักงานบัญชีที่อยากเข้าสู่กระบวนการขอรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพต่อไป

References

- Ali Shah, S. N., & Dubey, S. (2013). Market Orientation and Organizational Performance of Financial Institutions in United Arab Emirates. **Journal of Management & Public Policy**. 4(2). 17-27.
- Al-Sharafat, A. (2017). The Impact of Human Capital Development on the Financial Performance of Agricultural Enterprises: Application on Broiler Industry. **International Journal of Business and Social Science**. 8(3). 179-186.
- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. **Journal of Management**. 17(1). 99-120.
- Buli, B. M. (2017). Entrepreneurial orientation, market orientation and performance of SMEs in the manufacturing industry: Evidence from Ethiopian enterprises. **Management Research Review**. 40(3). 292-309.
- Chairat, S., Sewetomboon, K.& Songsiroj, N. (2012). Relationship between strategic information systems and competitive advantage of telecommunication business in Thailand. **Journal of Accounting and Management**. 4(1). 69-78. (in Thai)
- Chompuka, P. (2010). **Organization And Management**. Bangkok : McGraw-Hill. (in Thai)
- Cortina, J.M. (1993). What Is Coefficient Alpha: An Examination of Theory and Applications?. **Journal of Applied Psychology**. 78(1). 98-104.
- Craciun, E. (2015). Human Capital -A Quality Factor For The Competitiveness Of IT Companies. **Manager Journal**. 21(1). 44-51.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika**. 16(3). 297-334.
- Department of Business Development. (2017). **List of accounting offices in each province**. Retrieved April 20, 2017, from http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=469403169&filename=index. (in Thai)
- Farhanghi, A. A. , Abbaspour, A., & Ghassemi, R. A. (2013). The Effect of Information Technology on Organizational Structure and Firm Performance: An Analysis of Consultant Engineers Firms (CEF) in Iran. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 81(2013). 644-649.
- Fawcett, S.E., Magnan, G.M., & McCarter, M.W. (2008). Benefits, barriers, and bridges to effective supply chain management. **An International Journal**. 13(1). 35-48.

- Felício, J. A., Couto, E., & Caiado, J.. (2014). Human capital, social capital and organizational performance. **Management Decision**. 52(2) : 350-364.
- Jain, P., Vyas, V., & Roy, A. (2017). Exploring the mediating role of intellectual capital and competitive advantage on the relation between CSR and financial performance in SMEs. **Social Responsibility Journal**. 13(1). 1-23.
- Jaiyen, P, et al. (2017). Accountants with Modern Technology. **Journal of Pacific Institute of Management Science**. 3(1). 196-207. (in Thai)
- Jaruvanstit, S. (2016). Do you have a problem with in accounting?. Retrieved December 1, 2559, from <http://tac.prosmes.com/Article/Detail/20435>. (in Thai)
- Jiang, K., Lepak, D. P., Hu, J., & Baer, J. C. (2012). How does human resource management influence organizational outcomes? A meta-analytic investigation of mediating mechanisms. **Academy of Management Journal**. 55(6). 1264-1294.
- Heiens, R.A., & Pleshko, L.P.(2011). A contingency theory approach to market orientation and related marketing strategy concepts : Does fit relate to profit performance?. **Management & Marketing**, 6(1). 19-34.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. **California Management Review**. 39(1). 53–79.
- Kasorn, K., Khanchanapong, T. & Srivoravila, N. (2014). The Effect of Market and Learning Orientations on Competitive Capabilities of the Thai Automobile Industry. **SUTHIPARITHAT Journal**. 28(85). 117-144. (in Thai)
- Keskin, H. (2006). Market orientation, learning orientation, and innovation capabilities in SMEs: An extended model. **European Journal of Innovation Management**. 9(4). 396-417.
- Kircar, A. H., Jayachandran, S. & Bearden, W. O. (2005). Market Orientation: a meta-analytic review and assessments and impact on performance. **Journal of marketing**. 69(April 2005). 24-41.
- Kongkaew, C. (2016). **Management Accounting ...** Victory SMEs Arena AEC. Retrieved December 1, 2016, from <http://www.tacthai.com/ArticleInfo.aspx?ArticleTypeID=2195&ArticleID=6570>. (in Thai)
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). **Determining sample size for research activities**. Educational and Psychological Measurement. 30. 607-610.

- Lai, F., Zhao, X. & Wang, Q. (2006). The impact of information technology on the competitive advantage of logistics firms in China. **Industrial Management & Data Systems**. 106(9). 1249- 1271.
- Leekpai, P. (2013). Antecedents to Innovativeness and Impact on Firm Performance. **Executive Journal**. 33(4). 55-63. (in Thai)
- Likert, R. N. (1970). **A technique for the measurement of attitude. Attitude Measurement**. Chicago : Ronal McNally& Company.
- López, S. P., & Alegre, J. (2012). Information technology competency, knowledge processes and firm performance. **Industrial Management & Data Systems**, 112 (4): 644-662.
- Makido, T., Kimura, S. & Mourdoukoutas, P. (2003). IT and competitive advantage: the case of Japanese manufacturing companies. **European Business Review**. 15(5). 307-311.
- Maneemai, P et al. (2016). QUALITY AND FACTORS AFFECTING QUALITY CONTROL PRACTICES OF THAI SMALL AND MEDIUM ACCOUNTING FIRMS. **Modern management journal**. 14(1). 117-128. (in Thai)
- Maneerattanasak, U. & Keawchan, P. (2015). Accounting Outsourcing Services: Proactive Administration Strategies to Support the Growth of Small and Medium Enterprises (SMEs). **MUT Journal of Business Administration**. 12(2). 1-15. (in Thai)
- Marimuthu, M., Arokiasamy, L. & Ismail, M. (2009). Human Capital Development and its impact on firm performance: Evidence from development economics. **The Journal of International Research**. 2(8). 265-272.
- Marriott, Neil & Marriott, Pru. (2000). Professional Accountants and the Development of a Management Accounting Service for the Small Firm: Barriers and Possibilities. **Management Accounting Research**. 11(4). 475-492.
- Matchuang, O., Pratoom, K. & Chantharachaturaphat, P. (2015). The Relationship between Human Capital Management and Competitive Advantage of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in Northeast Thailand. **Journal of Humanities and Social Sciences Mahasarakrm university**. 34(4). 214-222. (in Thai)
- Methisuwapha, S. (2015). The influences of key success factors on Thai accounting office performance for accommodating ASEAN economic community. **SUTHIPARITHAT Journal**. 29(92). 254-272. (in Thai)

- Narver, J. C. & Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. **Journal of Marketing**. 54(4). 20-35.
- Nkundabanyanga, S K., Akankunda, B., Nalukenge, I. & Tusiime, I. (2017). The impact of financial management practices and competitive advantage on the loan performance of MFIs. **International Journal of Social Economics**. 44(1). 114-131.
- Nuryaman. (2015). The Influence of Intellectual Capital on The Firm's Value with The Financial Performance as Intervening Variable. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**. 211(2015). 292- 298.
- Peeyawan, P. & Nithirojtanat, K. (2015). **Accounting Information System**. Bangkok : Withayapat.
- Phusitpochai, T. (2017). Accounting and Management for SMEs. **Journal of Accounting Profession**. 13(40). 76-81. (in Thai)
- Phongsri, P. (2011). **Educational Research**. Bangkok : Darnsutha Press. (in Thai)
- Pitelis, C. N. & Pseiridis, A. N. (1999). Transaction costs versus resource value. **Journal of Economic Studies**. 26(3). 221-240.
- Ployhart, R. E. & Moliterno, T. P. (2011). Emergence of the human capital resource: A multilevel model. **Academy of Management Review**. 36(1). 127-150.
- Porter, M. E. (1985). **Competitive advantage creating and sustained superior performance**. New York : The Free Press.
- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of Criterion referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**. 2. 49-60.
- Sachitra, V. (2016). Review of Competitive Advantage Measurements:Reference on Agribusiness Sector. **Journal of Scientific Research & Reports**, 12(6): 1-11
- Sadeghimanesh, M., & Samadi, A. (2013).The Effect of IT (Information Technology) on Financial Performance of the Banks Listed in Tehran Stock Exchange. **European Online Journal of Natural and Social Sciences**, 2(3), Special Issue on Accounting and Management: 2911-2919.
- Sambamurthy, V., Bharadwaj, A. & Grover, V. (2003). Shaping agility through digital options: conceptualizing the role of information technology in contemporary firms. **MIS Quarterly**. 27(2). 237-263.

- Sawadrum, P. (2016). Quality system of accounting firms at Mueang and Siracha district Chonburi province. **Modern Management Journal**. 14(1). 51-66. (in Thai)
- Sawangrat, N. (2015). Structural Effects of Entrepreneurship Market Orientation, Innovation Orientation and Learning Orientation on the Firm Performance. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**. 8(3). 958-975. (in Thai)
- Shounchupon, A. & Teerathanachaiyakun, K. (2015). CASUAL FACTORS INFLUENCING COMPETITIVE ADVANTAGD OF SERVICE LOGISTICS BUSINESS IN CENTRAL PARK OF THAILAND. **VRU Research and Development Journal**. 10(3). 21-29. (in Thai)
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. **Sociological Methodology**. 13, 290-312.
- Suvanich, W. (2012). **Satisfaction with use of accounting services of legal person in Bangkok**. The 2nd National Congress: Management and Importance of the ASEAN Economic Community. Bangkok : Siam University.
- Talaja, A., Miočević, D., Alfirević, N., & Pavičić, J. (2017). Market Orientation, Competitive Advantage and Business Performance: Exploring the Indirect Effects. **Drustvena Istrazivanja**, 26(4) December 2017: 583-604.
- Thipsorn, N, et al. (2015). Competitive Advantage by Strategic Marketing Management in Changing Economy Era of One Tambon One Product Business in Chiang Rai Province. **Journal of Modern Management Science**. 8(1). 153-166. (in Thai)
- Thomyasirikun, S. (2016). **The importance of accounting**. Retrieved December 1, 2017, from [http://tac.prosmes.com/Article/Detail/21284/ The importance of accounting](http://tac.prosmes.com/Article/Detail/21284/The%20importance%20of%20accounting). (in Thai)
- Tripathy, S., Aich, S., Chakraborty, A., & Lee, G. M. (2016). Information technology is an enabling factor affecting supply chain performance in Indian SMEs: A structural equation modelling approach. **Journal of Modelling in Management**, 11(1): 269-287.
- Vorhies, D. W. & Morgan, N. A. (2005). Benchmarking Marketing Capabilities for Sustainable Competitive Advantage. **Journal of Marketing**. 69(1). 80-94.
- Umchowattana, C. (2011). **Factors for considering the accounting work of the accounting firm in Bangkok**. Bangkok : Thammasat University. (in Thai)

- Yoo, D. K., & Park, J. A. (2007). Perceived service quality: Analyzing relationships Among employees, customers, and financial performance. **International Journal of Quality & Reliability Management**. 24(9). 908-926.
- Waenkaeo, K. (2016). The effect of Cost Management Strategic Appropriateness on Firm Operational Performance and Competitive Advantage of Small and Medium Enterprises in Border trade Lower Northeastern Region. **Modern Management Journal**. 9(1). 46-64. (in Thai)
- Wijetunge, W. (2016). Service Quality, Competitive Advantage and Business Performance in Service Providing SMEs in Sri Lanka. **International Journal of Scientific and Research Publications**, 6 (7): 720-728.
- Wisetasing, A. (2013). **Accounting for small and medium businesses in the area Phasi Charoen, Bangkok. Bangkok** : Suan Sunandha Rajabhat University Research and Development Institute. (in Thai)
- Wu, F., Yenyurt, S., Kim, D. & Cavusgil, S.T. (2006). The impact of information technology on supply chain capabilities and firm performance: a resource-based view. **Industrial Marketing Management**. 35(4). 493-504.