



การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

**The Development of Quality Accounting Firms
to Digital Accounting Firms in Thailand**

ปรัชญา วงศ์วารี

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองคุณวุฒินิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต

สาขาการจัดการ

คณะบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

(ภาษาอังกฤษ)

The Development of Quality Accounting Firms to Digital Accounting Firms in Thailand

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย)


นายปรัชญา วงศ์วาริ

(ภาษาอังกฤษ)

Mr. Prachya Wongwaree

คณะกรรมการสอบคุณวุฒินิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบคุณวุฒินิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

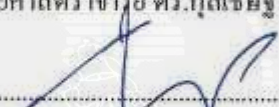
ประธานกรรมการ


.....

เมื่อวันที่ 16 / ๕.๙. / ๒565


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล)

กรรมการ


.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิศสทัต ประเสริฐสกุล)

กรรมการ


.....


(ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริชง)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก


.....

(ดร.บุรินทร์ สันติสาสุน)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม


.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา จิรศิริกุล)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม อนุมัติให้รับคุณวุฒินิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดวาม
หลักสูตรปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม


.....


(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชานันท์ บุญญาศิริ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการ

วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒565

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย
 โดย : นายปรัชญา วงศ์วาริ
 ชื่อปริญญา : ปรัชญาคุณภูมินิจิต
 สาขา : การจัดการ
 อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา :



 (ดร.บุรินทร์ สันติศาสน์)


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตภา อิศิริกุล)

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน อย่างไรก็ตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้าพบว่าการพัฒนางานบริการของ สำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลนั้น ยังไม่สอดคล้องต่อพฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีของผู้ใช้บริการและระบบการจัดการงานแบบดิจิทัลยังไม่มีประสิทธิภาพ กรมพัฒนา ธุรกิจการค้าจึงเล็งเห็นว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพจำเป็นต้องได้รับการยกระดับศักยภาพด้าน เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและเพื่อให้สามารถได้รับการรับรองมาตรฐาน เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงมาตรฐานการบริการของสำนักงาน บัญชีคุณภาพในประเทศไทย องค์ประกอบของการพัฒนาและแนวทางในการพัฒนาเป็นสำนักงาน บัญชีดิจิทัล การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่สำรวจความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในฐานะตัวแทน หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการและผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้าง จำนวน 18 ท่าน ผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานการบัญชีและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เป็นพื้นฐานสำคัญในงานบริการบัญชี องค์ประกอบของการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล สามารถแบ่งได้เป็น 3 มิติ คือ 1. มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล 2. มิติการจัดการองค์การ และ 3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา นอกจากนี้ได้พบว่าการใช้เทคโนโลยีในงานบริการบัญชี ไม่เพียงเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี แต่ยังเพิ่มคุณค่านักบัญชีในฐานะ ผู้สนับสนุนข้อมูลแก่ผู้บริหารด้วย

คำสำคัญ: การพัฒนาองค์การ, ความสามารถในการแข่งขัน, สำนักงานบัญชีดิจิทัล

Abstract

Title : The Development of Quality Accounting Firms
 to Digital Accounting Firms in Thailand
By : Prachya Wongwaree
Degree : Doctor of Philosophy
Major : Management
Advisor : 

(Dr. Burin Santisara)


 (Assistant Professor Dr. Jidapa Thirasirikul)

Business operations frequently use technology to analyze business data and increase competitiveness. The Department of Business Development, Ministry of Commerce (DBD), found that the service development of quality accounting firms to become digital accounting firms was still inconsistent with client behavior and the digital system was merely ineffective. DBD saw that quality accounting firms needed to upgrade their technology potential of quality accounting firms to serve better client behavior and become digital accounting firms. This research aimed to study the service standards of quality accounting firms in Thailand, to study Elements of development, and to provide development guidelines for digital accounting firms. The study used qualitative research to seek the opinions of 18 government agencies, academicians, and accounting office operators with a structured interview form. The results of the study revealed that accounting standards and technology applications were important foundations for accounting services. The Elements used to develop a digital accounting firm can be divided into 3 dimensions: 1. Digitally Environmental management; 2. Organizational management; and 3. Certification and development criteria. In addition, it was found that the use of technology in accounting services not only increased the competitiveness of accounting firms but also added value to accountants as information advocates for executives.

Keywords: organization development, competitiveness, digital accounting firm



กิตติกรรมประกาศ

ผลสำเร็จของคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้มาจากความเมตตาของคณาจารย์และกำลังใจจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.บุรินทร์ สันติศาสน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้แนวทางในการทำวิจัยที่ถูกต้อง แนะนำวิธีการเขียนเชิงวิชาการ ช่วยแก้ไขปัญหาและให้กำลังใจตลอดการทำวิจัย นอกจากนี้ยังกรุณาแนะนำการเตรียมความพร้อมต่อการใช้ชีวิตในอนาคตหลังจบการศึกษา และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา ธิรศิริกุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้มุมมองการทำวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยและผู้สนใจในงานวิจัย แนะนำวิธีการจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นต้นแบบผู้ถ่ายทอดความรู้ที่ดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คิสาทัต ประเสริฐสกุล และ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริขง ที่กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำหลักสูตรและวิทยากรรับเชิญทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนแนะนำแนวทางการประยุกต์ใช้ความรู้กับการจัดการข้อจำกัดต่าง ๆ ที่พบเจอในชีวิต

ขอขอบคุณเพื่อนนักเรียนมัธยมศึกษา ดร.ชนกร ลิ้มศรีณย์ กัลยาณมิตรที่ให้ข้อมูลหลักสูตรปริญญาเอกและช่วยแนะนำวิธีการศึกษาเพื่อสำเร็จตามเป้าหมาย ขอขอบคุณ ดร.กฤษณา สว่างงาม กัลยาณมิตรที่ให้คำแนะนำในการจัดการงานวิจัยและเป็นกำลังใจเมื่อผู้วิจัยประสบปัญหา ขอขอบคุณ คุณปนัดดา กาญจนดิษฐ์ และเพื่อนร่วมงาน บริษัท ธรรมนิติการบัญชีและภาษีอากร จำกัด ที่เข้าใจถึงความต้องการพัฒนาตนเองของผู้วิจัยและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาเอก เจ้าหน้าที่หลักสูตร รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีเมตตากรุณาให้การช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุก ๆ ท่าน โดยเฉพาะ ดร.สมศรี เว็นทอง ที่กรุณาตรวจประเมินแบบสัมภาษณ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอกราบระลึกถึงพระคุณ คุณพ่อคงกิจ วงศ์วาริ และ คุณแม่ขนิษฐา วงศ์วาริ ผู้อบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้มีความกตัญญูและเป็นผู้ทำประโยชน์ต่อสังคม ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้ความรัก ความห่วงใย รวมถึงกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้จากคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ขออุทิศแด่บุพการี บรรพบุรุษและครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย รวมถึงผู้มีพระคุณและกัลยาณมิตรทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

ปรัชญา วงศ์วาริ

14 ธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
ABSTRACT.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
สารบัญ.....	(ง)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญรูปภาพ.....	(ซ)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 ความสำคัญของปัญหา.....	3
1.3 โจทย์วิจัย.....	4
1.4 วัตถุประสงค์.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์ทั่วไป.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกำกับจากภาครัฐ.....	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ.....	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน.....	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมเทคโนโลยี.....	33
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	39
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	49
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบัญชีดิจิทัล.....	57
2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ.....	69
2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า.....	76

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.10 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัล ในระดับสากล.....	79
2.11 คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนา สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย.....	87
2.12 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	89
2.13 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	94
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	104
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	105
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	106
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	107
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
3.6 การรายงานผลการวิจัย.....	110
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	113
4.2 สรุปผลการวิเคราะห์การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย ตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี.....	114
4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล.....	124
4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการของ สำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล.....	168
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล.....	179
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	183
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	189
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	242

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	247
ภาคผนวก	
- ภาคผนวก ก ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์.....	263
- ภาคผนวก ข ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	265
- ภาคผนวก ค การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์.....	266
- ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง.....	273
ประวัติผู้วิจัย.....	282

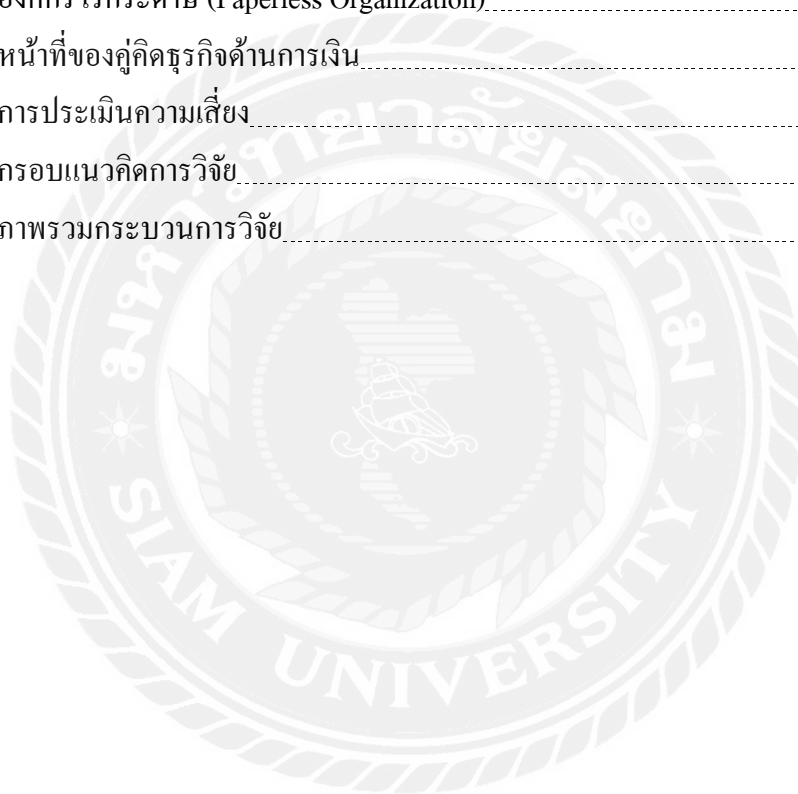


สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การสรุปเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานของนักบัญชี.....	35
2.2 การเปรียบเทียบระหว่างการทำบัญชีแบบระบบบันทึกมือ และระบบบันทึกคอมพิวเตอร์.....	64
2.3 การสรุปคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชีในองค์กรระดับสากล และระดับประเทศ.....	82
2.4 การสรุปคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อการพัฒนา สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย.....	88
3.1 แสดงจำนวนของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดในภาคกลาง ในภาคตะวันออก และภูมิภาคอื่น.....	105
4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามคุณลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	113
4.2 มาตรฐานการบัญชี กับการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย....	122
4.3 องค์กรประกอบใน “มติการจัดการสิ่งแวดล้อม” ที่ส่งผลต่อการพัฒนา สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย.....	137
4.4 องค์กรประกอบใน “มติการจัดการองค์กร” ที่ส่งผลต่อการพัฒนา สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย.....	154
4.5 องค์กรประกอบใน “มติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา” ที่ส่งผลต่อการพัฒนา สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย.....	162
4.6 การสรุปผลวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์กรประกอบจากทั้ง 3 กลุ่มมิติ ของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล.....	164
4.7 องค์กรประกอบใน “คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล” ที่ส่งผล ต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย.....	176
4.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและอุปสรรคสำคัญ ที่ส่งผลต่อการพัฒนา สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย.....	182
5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล.....	223
5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประเภทสำนักงานบัญชี.....	240

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	กรอบการทบทวนวรรณกรรม..... 8
2.2	สถิติผู้ทำบัญชี ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2562..... 14
2.3	Porter's Generic Competitive Strategies..... 31
2.4	กรอบด้านความรู้และความสามารถ..... 55
2.5	องค์กรไร้กระดาษ (Paperless Organization)..... 58
2.6	หน้าที่ของคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน..... 67
2.7	การประเมินความเสี่ยง..... 71
2.8	กรอบแนวคิดการวิจัย..... 96
3.1	ภาพรวมกระบวนการวิจัย..... 111



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

การดำเนินธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงเชิงปฏิวัติอุตสาหกรรมหลายครั้ง โดยครั้งล่าสุดเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อส่งเสริมการจัดการทรัพยากรของผู้บริหาร และเพิ่มโอกาสในการแข่งขันของธุรกิจ โดยอาศัยงานบัญชีและการเงินเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนธุรกิจ นิตยสาร Forbes ได้เผยข้อมูลว่า การใช้เทคโนโลยีจะส่งผลต่องานบัญชีและการเงินในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ซับซ้อนด้วยการใช้หุ่นยนต์ทำงานแทนคน การเชื่อมต่อระบบภายในกับระบบภายนอกสามารถทำได้ด้วยความรวดเร็วในการผนวกข้อมูล และการเพิ่มความปลอดภัยและความถูกต้องของรายการข้อมูล (Marr, 2020) นอกจากนี้ผลสำรวจจากบริษัท KPMG ยังพบว่าการใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีสามารถเพิ่มความแม่นยำของรายการข้อมูลและส่งเสริมความเข้าใจสถานการณ์สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจมากขึ้น

ผลการสำรวจยังพบความท้าทายกับการใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีอีก 2 ประเด็น คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีตามกฎข้อบังคับทางวิชาชีพ และการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจหลังใช้เทคโนโลยี (Budnik, Macaulay, & O'Donnell, 2017) ซึ่งบริษัทการบัญชี Deloitte ของสหรัฐอเมริกาได้เสนอข้อแนะนำในการจัดการงานบัญชีหลังใช้เทคโนโลยีว่า สำนักงานจัดทำบัญชีต้องมีการปรับวิธีการทำงานใหม่ในการใช้หุ่นยนต์ทำงานแทนคน รวมถึงต้องคัดสรรบุคลากรที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีและใช้จำนวนบุคลากรที่เหมาะสม (Kaplan, 2018) ทั้งนี้สภาวิชาชีพบัญชีระดับนานาชาติ (International of Federation of Accountants - IFAC) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกับ Deloitte เรื่องการปรับใช้เทคโนโลยีในการทำบัญชีว่าการใช้เทคโนโลยีไม่เพียงจะเกิดประโยชน์แก่ผู้บริหาร แต่จะเปิดโอกาสแก่นักบัญชีด้านการทำงานร่วมกับผู้บริหารมากขึ้นผ่านระบบประมวลผลออนไลน์ อย่างไรก็ตามนักบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับโอกาสนี้ (Anders Lau, 2019)

ในประเทศไทย เทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลายรวมถึงในส่วนของสำนักงานบัญชีด้วย โดยสำนักบัญชีอยู่ในการกำกับดูแลโดยสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ต้องการยกระดับมาตรฐานการบัญชีไทย ให้มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างถูกต้อง โปร่งใส และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล ดังนั้นจึงส่งเสริมการ

เติบโตของบทบาทผู้ทำบัญชีจากเป็นผู้จัดการข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในอดีต (Backward-Looking) เป็นผู้วิเคราะห์และหาข้อมูลธุรกิจเชิงลึกแบบมองไปข้างหน้า (Forward-Looking) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (วิททยา พรพิพัฒน์กุล, 2563) อย่างไรก็ตามอุปสรรคที่สำนักงานบัญชีต้องเผชิญในขณะนี้คือ การจัดการงานบัญชีมีแนวโน้มที่จะว่าจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยสาเหตุความต้องการด้านคุณภาพงานบริการจากนักบัญชีที่มีประสบการณ์สูง ความต้องการให้ความสำคัญเฉพาะงานหลักของธุรกิจ ความต้องการลดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนและความต้องการเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่เพื่อการจัดการ (Auzair, Aman, Maelah, Amiruddin, & Hamzah, 2013)

ในขณะที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2560; 2561; 2562) ได้แสดงให้เห็นว่าระหว่างปี พ.ศ. 2558 ถึง 2562 จำนวนผู้ทำบัญชีมีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.06 ต่อปี และในระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึง 2562 จำนวนสำนักงานบัญชีมีการเติบโตร้อยละ 4.08 ต่อปี แนวโน้มการเติบโตของผู้ทำบัญชีและสำนักงานบัญชีส่งผลให้การแข่งขันในงานบริการงานบัญชีเพิ่มขึ้นไปด้วย กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงต้องการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี โดยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และให้การรับรองให้สำนักงานบัญชี ยกระดับเป็น “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” ในการนี้สำนักงานบัญชีคุณภาพจึงไม่เพียงต้องปฏิบัติตาม “มาตรฐานการบัญชี” ของสภาวิชาชีพบัญชี แต่ต้องทำ “การควบคุมคุณภาพในการให้บริการ” ตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 อีกด้วย อย่างไรก็ตาม “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” ยังพบข้อจำกัดเรื่องความสามารถในการแข่งขันหลายด้าน ดังนี้

1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชีและการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ความถูกต้องและความรวดเร็วในการจัดทำข้อมูล
3. ประสิทธิภาพในการจัดส่งและการป้องกันการสูญหายของเอกสาร
4. การเชื่อมโยงข้อมูลและการประมวลผลระยะไกล

นอกเหนือจากแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงานบัญชี ทิศทางการพัฒนาของสภาวิชาชีพบัญชีและทิศทางของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว ยังพบว่าสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลมากขึ้น เช่น มีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อความสะดวกในการติดตามข้อมูลธุรกรรมดิจิทัลของกระทรวงการคลัง และมียุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีของกรมสรรพากร (ยุทธศาสตร์ D'RIVE) ซึ่งระบบเศรษฐกิจดิจิทัลส่งผลให้รูปแบบการ

จัดการข้อมูลทางบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงจากแบบกระดาษเป็นแบบดิจิทัล สำนักงานบัญชีจึงต้องพัฒนาการรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

จากความต้องการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความต้องการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมดิจิทัล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงมีนโยบายพัฒนาความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเพื่อสนองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ทั้งเรื่ององค์ความรู้มาตรฐานงานบัญชีและเครื่องมือเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถเข้าถึงนวัตกรรมด้านการบัญชีและการบริหารจัดการ ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากแบบดั้งเดิมของสำนักงานบัญชีคุณภาพไปสู่รูปแบบสำนักงานบัญชีดิจิทัล ผ่าน “โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” โดยมีแนวทางพัฒนาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ทั้งนี้ ข้อมูลสถิติของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ ตุลาคม 2562 เผยว่าประเทศไทยมีสำนักงานบัญชีจำนวน 8,391 แห่ง ในจำนวนนี้ได้รับการรับรองเป็น “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จำนวน 164 แห่ง แต่จากข้อมูลสถิติ ณ วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2564 พบว่ามีเพียง 21 แห่งที่ได้รับรางวัลเป็น “สำนักงานบัญชีดิจิทัล” (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564; มติชนออนไลน์, 2563; บิส ทูเดย์ สเตชัน, 2563)

ข้อมูลข้างต้นจึงแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ในงานบัญชี การแข่งขันในงานบริการที่เพิ่มมากขึ้น ความต้องการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมดิจิทัล ตลอดจนกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสภาวิชาชีพบัญชีที่กำกับดูแลสำนักงานบัญชี ล้วนมีนโยบายการพัฒนาสำนักงานบัญชีไปสู่สำนักบัญชีงานดิจิทัลเพื่อสอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง แต่ทว่าแนวทางการพัฒนาสำนักงานบัญชีเป็นดิจิทัลยังไม่ชัดเจน เนื่องจากโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพิ่งจัดได้เพียง 2 ปี คือ พ.ศ. 2563 และ 2564 ส่งผลให้การพัฒนาสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นยัง “ไม่ถึงมาตรฐานที่ควรจะเป็น” กล่าวคือ มีเพียง 21 สำนักงานจากทั่วประเทศ

1.2 ความสำคัญของปัญหา

จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม การเข้าร่วมงานสัมมนาวิชาการซึ่งจัดโดยสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 และงานสัมมนาวิชาการซึ่งจัดโดยสภาวิชาชีพบัญชี ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2564 ทำให้ผู้วิจัยพบว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพยังพบประเด็นปัญหาในงานบริการดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการเสียเวลาในการพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการจัดชุดเอกสาร อันเนื่องมาจากเอกสารที่มีปริมาณมาก และความไม่ครบถ้วนของเอกสาร
2. ปัญหาการเสียเวลาในการบันทึกรายการบัญชีและการกระทบรายการบัญชี เนื่องจากระบบบัญชีการเงินที่ลูกค้าและสำนักงานบัญชีใช้ไม่เป็นระบบเดียวกัน หรือใช้ข้อมูลร่วมกันไม่ได้
3. ปัญหาการไม่สามารถแสดงรายงานทางการเงินเนื่องจากข้อมูลทางบัญชีไม่ครบถ้วน
4. ปัญหาการดูข้อมูลชุดเดียวกันแต่เห็นค่าที่แตกต่างกัน ระหว่างสำนักงานบัญชีและลูกค้า เนื่องจากข้อมูลไม่ได้ถูกแสดงจากระบบที่รายงานทันทีและตลอดเวลา (Real-time System)

การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลมีส่วนช่วยลดปัญหาดังกล่าว โดยบริษัท KPMG ได้เสนอถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดทำรายงานทางการเงินถึง 4 ด้าน คือ

1. ด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความแม่นยำที่เพิ่มขึ้นในการประมาณการแนวโน้ม
2. ด้านความทันท่วงทีในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการควบคุมภายในและจัดการความเสี่ยง
3. ด้านความชัดเจนที่เพิ่มขึ้นตลอดกระบวนการจัดทำบัญชี
4. ด้านความสามารถที่เพิ่มขึ้นในการระบุค่าผิดปกติและความผิดปกติ (Budnik et al., 2017)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษารื่องการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ย่อมช่วยให้ทราบถึงวิธีการที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ตลอดจนถึง อุปสรรคและปัญหาสำคัญของแนวคิดสำนักงานบัญชีดิจิทัลไปปฏิบัติ และแสวงหาแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้และการพัฒนาแนวคิดสำนักงานบัญชีดิจิทัล ต่อไป

1.3 โจทย์วิจัย

การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ควรมีแนวทางอย่างไร

1.4 วัตถุประสงค์

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานสภาวิชาชีพบัญชี
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยทั้งในด้านพื้นที่ ด้านประชากร ด้านเนื้อหา และ ด้านระยะเวลา ดังนี้

- 1) ขอบเขตด้านพื้นที่
 - ศึกษาเฉพาะกลุ่มสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
- 2) ขอบเขตด้านประชากร
 - ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จาก 3 กลุ่ม คือ 1. ตัวแทนสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างานบัญชี 2. ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 3. ตัวแทนนักวิชาการ ได้แก่ คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีจากสภาวิชาชีพบัญชี และผู้บริหารจากบริษัทพัฒนาระบบบัญชีออนไลน์
- 3) ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - มีขอบเขตเนื้อหาที่ครอบคลุมถึง แนวคิดวิชาชีพบัญชีและสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีดิจิทัล ทฤษฎีองค์การ และทฤษฎีการพัฒนาองค์การ
- 4) ขอบเขตด้านระยะเวลา
 - มีระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 - พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ 3 ประการ ทั้งประโยชน์ทางวิชาการ และประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการนำแนวทางการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานสภาวิชาชีพบัญชีมากำหนดกรอบการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นดิจิทัล โดยยังคงรักษามาตรฐานสภาวิชาชีพบัญชี

2. เพื่อเป็นการนำองค์ประกอบที่จำเป็นในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลมากำหนดแนวทางพัฒนาตามองค์ประกอบที่ได้ศึกษาพบ

3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาสำนักงานบัญชีภายในประเทศสู่ระดับโลก

1.7 นิยามศัพท์

สำนักงานบัญชีคุณภาพ (Quality Accounting Office) หมายถึง สำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ผ่านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและการรับรองยังมีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน

สำนักงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting Office) หมายถึง สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เพิ่มมูลค่างานบริการแบบครบวงจร และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

มาตรฐานการบัญชี (Accounting Standard) หมายถึง มาตรฐานการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์ปฏิบัติของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานการรายงานทางการเงิน มาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการศึกษา และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ

ความสามารถในการแข่งขันด้านงานบริการสำนักงานบัญชี หมายถึง ความสามารถที่สำนักงานบัญชีหนึ่งจะดำเนินกิจการ โดยมีเครื่องมือที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ และมีผลประกอบการมากกว่าสำนักงานบัญชีอื่นด้วยผลงานที่ถูกต้องเป็นมาตรฐานและเชื่อถือได้

ระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ (Cloud Accounting System) หมายถึง ระบบบัญชีออนไลน์ที่ทำการส่งต่อข้อมูลระหว่างจุดบริการ (Data Flow) แทนการบันทึกข้อมูล (Data Entry) มีระบบประมวลผลอัตโนมัติเพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานปัจจุบัน และสนับสนุนการทำงานบนระบบร่วมกันระหว่างผู้ใช้งานบริการสำนักงานบัญชีและผู้จัดทำบัญชี ด้วยการกำหนดสิทธิจัดการงานตามบัญชีรายชื่อ

ระบบประมวลผลอัตโนมัติ (Process Automation System : PAS) หมายถึง ระบบดำเนินรายการทางบัญชีและประมวลผลอย่างต่อเนื่องตามผังบัญชีที่ตั้งค่าไว้ล่วงหน้า ตัวอย่าง เมื่อมีรายการซื้อสินทรัพย์ใหม่ 1 รายการด้วยเงินเชื่อ ระบบจะทำการเพิ่มรายการสินทรัพย์ และเพิ่มรายการเจ้าหนี้ ณ วันที่มีรายการ โดยภายหลังหากผู้ใช้งานเรียกรายงานสินทรัพย์ ระบบจะแสดงรายการสินทรัพย์ พร้อมอายุของสินทรัพย์จากการคำนวณวันที่ระบุรายการซื้อ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกำกับจากภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมเทคโนโลยี
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบัญชีดิจิทัล
- 2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ
- 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 2.10 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล
- 2.11 คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย
- 2.12 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.13 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบการทบทวนวรรณกรรม

ที่มา : ผู้วิจัย

การพัฒนาองค์กรเป็นแนวคิดเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ การพัฒนาองค์กรสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของระบบงาน เพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและการใช้ทรัพยากร เพื่อประสิทธิผลและการเติบโตขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ปชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550; ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2551; ณัฐพันธ์ เจริญนนท์, 2551; กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุลม, 2558)

สุนันทา เลานันท์ (2556, หน้า 13) และ กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (2558, หน้า 15) ให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่า การพัฒนาองค์กร มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการและการเติบโต เนื่องจากการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการพัฒนาสมรรถนะองค์กรอย่างเป็นระบบที่คำนึงถึง **สภาพแวดล้อมขององค์กร**ตลอดเวลา ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะให้คำปรึกษาและสร้างความร่วมมือระหว่างพนักงานในองค์กร เพื่อช่วยกันวิเคราะห์แก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง การพัฒนาองค์กรจะยึดถือวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการยึดติดกับประสบการณ์ในอดีต เพื่อผลงานสูงสุดขององค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสามารถขององค์กร

วันชัย มีชาติ (2553) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรว่าถูกจำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) คือ สภาพแวดล้อมจากภายนอกที่มีผลต่อองค์กร เช่น ปัจจัยด้านการเมืองกฎหมาย (Political and Legal Factor) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Factor) ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture Factor) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factor) เหตุการณ์แนวโน้มระหว่างประเทศ (International Event and Trend) ตลอดจนปัจจัยด้านหน่วยงานที่ควบคุมการดำเนินงานขององค์กร (Regulator) และคู่แข่งธุรกิจ (Competitor)

2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงาน เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leadership Factor) ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Resource Factor) ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยี (Technology System Factor) ปัจจัยด้านระบบข้อมูลและการควบคุม (Information and Control System Factor) และปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure Factor)

จากแนวคิดการพัฒนาองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กรข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปแนวทางการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล” ไว้ 3 กลุ่มมิติ ดังนี้

1. **มติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล** หรือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 1. การกำกับจากภาครัฐ 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และ 4. นวัตกรรมเทคโนโลยี
2. **มติการจัดการองค์กร** หรือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล และ 4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ
3. **มติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา** หรือ แนวทางการพัฒนาจากหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศตามวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 1. การรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 2. คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

มติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกำกับจากภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐที่ควบคุมมาตรฐานงานวิชาชีพและการพัฒนาของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลประกอบด้วย 3 หน่วยงานคือ 1. สภาวิชาชีพบัญชี โดยพระบรมราชูปถัมภ์ ในฐานะผู้ดูแลมาตรฐานงานการบัญชี 2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยกระทรวงพาณิชย์ ในฐานะผู้ดูแลการจดทะเบียนนิติบุคคลและการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มนิติบุคคล และ 3. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในฐานะผู้กำกับดูแลเรื่องกฎหมายดิจิทัล

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการบัญชี โดยสภาวิชาชีพบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแลงานวิชาชีพบัญชีของประเทศ ซึ่งขอบเขตงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีมีดังต่อไปนี้ 1. การส่งเสริมการศึกษาการอบรมและการวิจัยเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี 2. การกำหนดและกำกับจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และ 3. การกำหนดมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี และมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

เนื่องจากความน่าเชื่อถือของงบการเงินหรือรายงานทางการเงินของธุรกิจผันแปรตามมาตรฐานการบัญชีของประเทศนั้น ๆ สภาวิชาชีพบัญชีจึงมีแนวคิดการพัฒนามาตรฐานการบัญชีของประเทศไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับระดับสากล ด้วยการร่วมเป็นสมาชิกของสหพันธ์

นักบัญชีระหว่างประเทศ (International of Federation of Accountants – IFAC) และร่วมปฏิบัติตามข้อตกลงเพื่อพัฒนาวิชาชีพบัญชีในประเทศตามข้อกำหนดภาระผูกพันสมาชิกของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ ทั้ง 7 ด้าน คือ 1. การประกันคุณภาพ 2. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี 3. มาตรฐานสากล คำชี้แจงการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง 4. จรรยาบรรณของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศสำหรับนักบัญชีมืออาชีพ 5. มาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศ 6. การสืบสวนและตรวจสอบวินัย และ 7. มาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ

สภาวิชาชีพบัญชีปฏิบัติตามข้อตกลงดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและได้พัฒนาข้อกำหนดดังกล่าวเป็นมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี 4 ด้าน คือ

1. มาตรฐานรายงานทางการเงิน หมายถึง มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ “ผู้ทำบัญชี” ต้องใช้สำหรับการจัดทำรายงานทางการเงินในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. มาตรฐานรายงานทางการเงิน (ฉบับปรับปรุง) สำหรับรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ 2. มาตรฐานการบัญชีที่ใช้เฉพาะในประเทศไทย และ 3. แนวปฏิบัติทางการบัญชีที่ใช้เฉพาะในประเทศไทย

สมใจ บุญหมื่นไวย และคนอื่น ๆ (2560) ศึกษาพบว่าคุณภาพข้อมูลทางบัญชีด้านการเปรียบเทียบมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเชื่อถือได้ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูล ดังนั้นการที่นักบัญชีจัดทำรายงานทางการเงินตามที่กำหนดลักษณะไว้ในมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจแก่ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรต่อไป

2. มาตรฐานการสอบบัญชี หมายถึง มาตรฐานที่ถูกกำหนดให้ “ผู้สอบบัญชี” ที่ขึ้นทะเบียนกับสภาวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตาม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในงานสอบบัญชี งานสอบทาน และงานบริการเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ

ลัดดาวัลย์ ยอดบัว และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2561) ศึกษาพบว่าคุณภาพการสอบบัญชีประกอบด้วย 7 เรื่อง คือ 1. ความถูกต้องของข้อมูล 2. ความเที่ยงธรรมในการตรวจสอบ 3. ความชัดเจนในการสื่อสาร 4. ความตรงประเด็น 5. ความสร้างสรรค์ในการสื่อสารให้เกิดการพัฒนา 6. ความสมบูรณ์นำเสนอข้อมูล และ 7. ความทันกาลในการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องมีเวลาปรับปรุงแก้ไข การรายงานการสอบบัญชีที่มีถูกต้องอย่างมีสาระสำคัญสามารถสร้างความเชื่อมั่นและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อผู้ใช้งบการเงิน นอกจากนี้การที่ผู้ตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานอย่างมี

จรรยาบรรณ เทียงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และมีความเป็นอิสระตามมาตรฐานวิชาชีพ ตลอดจนพยายามพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพสู่มาตรฐานสากล

3. **มาตรฐานการศึกษา** หมายถึง หลักเกณฑ์เรื่องการเตรียมพร้อมและการพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ด้วยความรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีสามารถเพิ่มพูนทักษะความรู้และประสบการณ์ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพและบริบทโลก

วสันต์ ครองมี, ปุณยวีร์ ยังดี และ พุฒิสรรค์ เกตุมรรค (2563) ศึกษาพบว่านักบัญชีที่จะประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลต้องมีทักษะทั้งด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานบัญชี (Hard Skills) และทักษะความรู้ด้านการจัดการอื่น ๆ (Soft Skills) เช่น ทักษะในการปรับตัว ทักษะความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบอีกว่านักบัญชีต้องสามารถบูรณาการทักษะทั้งหลายเข้าด้วยกันจึงจะเกิดความสามารถแข่งขันในยุคแห่งการพลิกผันและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์

4. **จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ** หมายถึง หลักจรรยาบรรณของนักบัญชีที่ถูกปรับปรุงสอดคล้องกับจรรยาบรรณของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ และสอดคล้องกับประเทศไทย (International Federation of Accountants, 2014; สภาวิชาชีพบัญชี, 2565)

นอกจากการพัฒนาแนวปฏิบัติและมาตรฐานวิชาชีพบัญชีเพื่อเทียบเท่าระดับสากล สภาวิชาชีพบัญชียังได้พัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา โดยจัดทำหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสำหรับนักบัญชี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) และการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำงานบัญชี โดยมีเป้าหมายดังนี้

1. เพิ่มศักยภาพนักบัญชีในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีเชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานทำให้ประหยัดเวลาและลดข้อผิดพลาด
3. สะดวกในการตรวจสอบและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
4. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลแนวโน้ม

นอกจากนี้อีกทั้งสภาวิชาชีพบัญชีได้พัฒนาโปรแกรมบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ (Cloud Accounting Software) อย่าง “Application SME สบายใจ” ซึ่งประชาสัมพันธ์สู่สาธารณะในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 เพื่อส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัล และได้จัดโครงการ “Cloud Accounting Software SMEs 2gether” เพื่อเชิญชวนผู้พัฒนาโปรแกรมให้ร่วมส่งโปรแกรมบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์เพื่อรับการประเมินมาตรฐานโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ทั้งนี้เพื่อให้

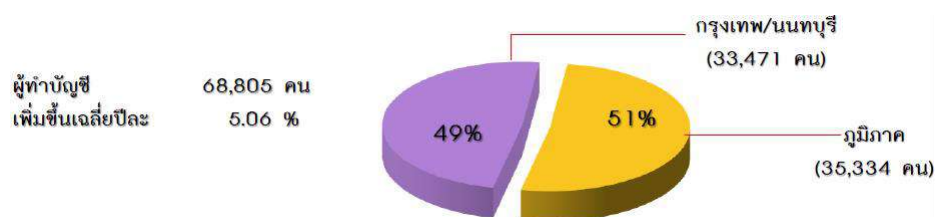
ผู้ประกอบการและนักบัญชีสามารถจัดการงานบัญชีร่วมกันได้อย่างถูกต้องมีมาตรฐาน มีโปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่น่าเชื่อถือ ผ่านการประเมินโดยสภาวิชาชีพบัญชี อีกทั้งสำนักงานบัญชีสามารถลดข้อจำกัดในงานบริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล และเพิ่มความโปร่งใสในการตรวจสอบรายการทางบัญชี โดยผู้มีรหัสเข้าใช้งานสามารถเห็นรายงานปัจจุบันที่ประมวลผลแบบอัตโนมัติ (สภาวิชาชีพบัญชี, 2564)

จากแนวคิดการพัฒนาการบัญชีโดยสภาวิชาชีพบัญชีข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สภาวิชาชีพบัญชีมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานบัญชี อีกทั้งยังมีส่วนกำกับทิศทางการบริการงานด้านบัญชี ซึ่งปัจจุบันสภาวิชาชีพบัญชีไม่เพียงต้องการให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีสากล การบริการที่มีคุณภาพ หากยังต้องการเพิ่มความสามารถด้านเทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สำนักงานบัญชีจึงต้องให้ความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานและการพัฒนาความรู้ความสามารถนักบัญชีเพื่อใช้เครื่องมือดังกล่าว

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสำนักงานบัญชีโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development) มีหน้าที่จดทะเบียนธุรกิจ กำกับดูแลธุรกิจและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจอย่างสำนักงานบัญชีให้มีศักยภาพในการแข่งขัน และควบคุมการทำงานของสำนักงานบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพบัญชี

กรมพัฒนาธุรกิจได้ทำการเก็บสถิติจำนวนสำนักงานบัญชีและพบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี โดย ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวน 8,062 สำนักงาน และ ปี พ.ศ. 2562 มี 8,391 สำนักงาน ซึ่งคิดเป็นการเติบโตร้อยละ 4.08 นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบจำนวนผู้ทำบัญชีระหว่างปี พ.ศ. 2543 - 2562 พบว่าแต่ละปีมีการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5.06 ซึ่งแสดงถึงอัตราการแข่งขันในอุตสาหกรรมบัญชีที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ดังภาพที่ 2.2



ผู้ทำบัญชี	2543 - 2558	2559	2560	2561	2562
กรุงเทพ/นทบุรี	29,111	30,133	31,293	32,491	33,471
ภูมิภาค	25,460	27,652	30,217	32,833	35,334
รวม	54,571	57,785	61,510	65,324	68,805

ภาพที่ 2.2 สถิติผู้ทำบัญชี ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2562

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2562)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องการเพิ่มศักยภาพของสำนักงานบัญชีให้มีความสามารถในการแข่งขันจากความแตกต่างด้านการให้บริการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงจัดทำหลักสูตรปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ผ่านการจัดฝึกอบรมและโครงการ “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” ภายใต้แนวคิดการเพิ่มมูลค่าการจดทะเบียนบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีด้วยคุณภาพงานบริการ ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะได้รับหนังสือรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำนักงานบัญชี ผ่านเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ทว่าการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบธุรกิจ ความล้ำสมัยของเทคโนโลยี และพฤติกรรมความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้การสร้างความได้เปรียบจากคุณภาพงานบริการเพียงอย่างเดียวไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงส่งเสริมการพัฒนาด้านดิจิทัลในสำนักงานบัญชีผ่าน โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เพื่อยกระดับการพัฒนาจาก “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” เป็น “สำนักงานบัญชีดิจิทัล” (สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ, ม.ป.ป.; กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

ศิระ อินทรกำธรชัย (2559) ศึกษาพบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้องค์กรทั่วโลก และสำนักงานบัญชีต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมเทคโนโลยีอย่างระบบการเรียนรู้ของคอมพิวเตอร์ ระบบอัตโนมัติ ระบบประมวลผลแบบคลาวด์ และระบบวิเคราะห์ข้อมูล ล้วนส่งผลกระทบให้วิธีการทำบัญชีและการใช้ข้อมูลทางบัญชีเปลี่ยนแปลงไป ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยจัดการงานที่ไม่ซับซ้อนแต่ซ้ำซาก นักบัญชีจะจัดการงานงานได้จาก

ทุกที่ผ่านระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลจะช่วยประมวลผลข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและตรวจสอบความผิดปกติของรายการบัญชี นอกจากนี้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยจัดทำรายงานเพื่อแสดงรายงานเป็นแผนภาพเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ แม้ว่ามาตรฐานการบัญชียังคงเป็นหลักการปฏิบัติงานอย่างในอดีต แต่นักบัญชีต้องพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อจะสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

จากแนวคิดการพัฒนาสำนักงานบัญชีโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทั้งหมดข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจและการพัฒนากิจการ ซึ่งกิจกรรมส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันธุรกิจสำนักงานบัญชีผ่านทางการฝึกอบรม และกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาองค์กรอย่าง “โครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ” และ “โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” สะท้อนให้เห็นถึงการแข่งขันด้านงานบริการบัญชีในปัจจุบันซึ่งมีระดับสูงมาก การสร้างความแตกต่างในการให้บริการจึงมีความจำเป็นและเพียงคุณภาพงานบริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้ทั้งหมด การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่สำนักงานบัญชีไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม นวัตกรรมเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค ทำให้สำนักงานบัญชีในปัจจุบันต้องให้ความสำคัญกับข้อกำหนดดิจิทัล โดยกฎหมายดิจิทัลที่มีความเกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีมี 4 เรื่องคือ

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
2. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
4. พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายกลางเพื่อรองรับสถานะทางกฎหมายของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ให้มีผลเทียบเท่ากับกระดาษและสามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในชั้นศาล นอกจากนี้การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) บน e-Document ให้มีผลเทียบเท่าการลงนามบนเอกสารกระดาษ ซึ่งสามารถระบุตัวตนเจ้าของลายมือชื่อและเจตนาตามข้อตกลง ตัวอย่างธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การ

ถ่ายขึ้นทางออนไลน์ การยื่นภาษีทางออนไลน์ และการยื่นแบบรายงานทางการเงินทางออนไลน์ ทั้งนี้สำนักงานบัญชีสามารถใช้ e-Document เพื่อประกอบการจัดทำบัญชี และใช้เป็นเอกสารสำคัญยืนยันตัวตนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมเพื่อความโปร่งใสในการตรวจสอบ

2. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

กฎหมายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เป็นมาตรการป้องกัน รับมือและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อความมั่นคงของภาครัฐ เศรษฐกิจและความมั่นคงภายในประเทศ โดยหน่วยงานภาคเอกชนอย่างสำนักงานบัญชีมีหน้าที่พัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยและให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อรับมือกับภัยคุกคามอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

(1) พนักงาน (People) : ทำการจัดอบรมแก่พนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และการใช้งานออนไลน์อย่างถูกวิธี เพื่อป้องกันการกระทำผิดและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางออนไลน์

(2) กระบวนการ (Process) : สำนักงานบัญชีมีข้อมูลปริมาณมากอยู่ใน รูปแบบข้อมูลลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถถูกถ่ายโอนและทำลายได้ง่าย ทำให้สำนักงานบัญชีต้องมีการควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูล มีมาตรการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานระบบและประวัติการใช้งาน มีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและมีการเข้ารหัสข้อมูลก่อนจัดส่งไปยังภายนอก

(3) เทคโนโลยี (Technology) : วิเคราะห์ความเสี่ยงภัยคุกคามต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยทางธรรมชาติ หรือภัยทางไซเบอร์ เพื่อวางแผนจัดการความเสี่ยง เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับจากพายุฝนสามารถป้องกันได้โดยเครื่องสำรองไฟ ปัญหาการสูญหายของข้อมูลสามารถป้องกันได้ด้วยระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ปัญหาการโจมตีจากผู้ใช้งานภายนอกสามารถป้องกันได้ด้วยระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่าย

ทั้งนี้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของสำนักงานบัญชีไม่เพียงแต่เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด แต่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการเรื่องการรักษาความลับของข้อมูลและการส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด (กูริชญา ณรงค์พันธ์, 2563)

3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act : PDPA) คือกฎหมายเพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อห้ามใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ได้รับความยินยอม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลมี 3 ประเภทดังนี้

- (1) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Owner) คือ บุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูล
- (2) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller) คือ บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ฝ่ายบุคคลของบริษัท
- (3) ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor) คือ บุคคลหรือนิติบุคคลที่ดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เช่น สำนักงานบัญชีที่ให้บริการงานจัดทำเงินเดือน หรือจัดทำบัญชีของบุคคลธรรมดา

สำนักงานบัญชีมีหน้าที่ประมวลข้อมูลตามสัญญาบริการ และมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลแก่ภาครัฐตามกฎหมาย การทำงานภายในสำนักงานบัญชีควรมีระบบยืนยันตัวตน ระบบจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล เมื่อสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ สำนักงานบัญชีมีหน้าที่ต้องลบหรือทำลายข้อมูล เว้นแต่การจัดเก็บข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2563)

4. พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กฎหมายฉบับนี้ถูกประกาศใช้เพื่อผ่อนปรนข้อจำกัดการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นในสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ให้เป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยนิติบุคคลสามารถจัดทำหนังสือเชิญประชุมและเอกสารการประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้จัดการประชุมต้องมีการควบคุมการแสดงตนของผู้ร่วมการประชุม การเปิดให้ลงคะแนนระหว่างการประชุม การบันทึกเสียงและภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ยกเว้นการประชุมลับ) รวมถึงนิติบุคคลสามารถจ่ายเบี้ยประชุมสำหรับผู้ร่วมประชุมได้หากต้องการ ทั้งนี้การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกำหนด (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563; สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย, 2563)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) ศึกษาพบว่ากฎหมายดิจิทัลแม้ได้ถูกประกาศใช้มาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่ผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐยังมีได้นำกลไกของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากการขาดความเชื่อมั่นในผลของกฎหมายและระบบรักษาความปลอดภัย ส่วนหนึ่งของการขาดความเชื่อมั่นเหล่านี้มาจากความไม่รู้หรือไม่เข้าใจในกฎหมายดิจิทัลในปัจจุบัน ทำให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดตั้งโครงการ "Digital Law" เพื่อเผยแพร่ความรู้กฎหมายดิจิทัล เป็นศูนย์กลางอบรมและตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายดิจิทัล

ชนิด ชนะนิมิตร (2559) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและการใช้งานของเว็บไซต์ค้าปลีกในประเทศไทย และพบว่าคุณลักษณะของระบบเรื่องความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ การบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความพร้อมของระบบเทคโนโลยี และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ล้วนมีผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลสรุปงานวิจัยพบว่าเมื่อผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นไว้วางใจและเกิดความพึงพอใจส่งผลให้ผู้ใช้บริการของเว็บไซต์มากขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า นอกเหนือจากกฎหมายด้านวิชาชีพบัญชีแล้ว สำนักงานบัญชีต้องมีการส่งเสริมให้นักบัญชีและพนักงานในองค์กรเกิดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการงานได้อย่างสอดคล้องกับกฎหมายดิจิทัล เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการให้บริการจากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

รัฐบาลไทยได้พัฒนาโครงสร้างระบบเศรษฐกิจไทยเพื่อรองรับการเป็นสังคมไร้เงินสด โดยงานศึกษาของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า พฤติกรรมการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยมีการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 และเริ่มเติบโตอย่างก้าวกระโดดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 (ทศพล ต้องหุ้ย, ธนพล กองพล และ อณิชา นิมน้อย, 2563) ซึ่งโครงการและยุทธศาสตร์ดิจิทัลของภาครัฐที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล คือ 1. โครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (National e-Payment) ของกระทรวงการคลัง และ 2. ยุทธศาสตร์ D²RIVE ของกรมสรรพากร

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2559) National e-Payment คือ โครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดขึ้นโดยกระทรวงการคลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เพื่อเปลี่ยนระบบชำระเงินจากแบบเงินสดเป็นการชำระผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โครงการระบบนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ 5 ข้อ คือ

1. เพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน (Payment Infrastructure Development)
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (e-Tax System)
3. ขยายประโยชน์ผู้มีรายได้น้อยและการบูรณาการสวัสดิการ (e-Social Welfare)
4. ส่งเสริมการเข้าถึงบริการด้านการเงิน (Financial Inclusion)
5. ส่งเสริมการประยุกต์ e-Payment ในทุกภาคส่วน (Cashless Society)

การขับเคลื่อน โครงการ National e-Payment ได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 โครงการย่อย คือ 1. โครงการระบบการชำระเงินแบบ Any ID 2. โครงการขยายการใช้บัตรเดบิต (Debit Card) แทนเงินสด 3. โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 4. โครงการ e-Payment ภาครัฐ และ 5. โครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของสำนักงานบัญชีคือโครงการที่ 3 ผู้วิจัยจึงแสดงรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

โครงการที่ 3 : ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำใบกำกับภาษี (e-Tax Invoice) และใบรับ (e-Receipt) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โครงการนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเอกสารและการชำระภาษีของภาคเอกชน เพิ่มความสะดวกในการประสานงานระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และสนับสนุนการก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ในอนาคต สาระสำคัญของโครงการสามารถสรุปเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

- (1) การจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีและใบรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการสามารถจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษี (Tax Invoice) และใบรับ (Tax Receipt) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice และ e-Tax Receipt) โดยกรมสรรพากรเสนอทางเลือกแก่ผู้ประกอบการสำหรับการจัดส่งข้อมูลภาษีตามความเหมาะสม 4 วิธี คือ

1. การจัดส่งข้อมูลระหว่างศูนย์ข้อมูล (Host to Host)
2. การจัดส่งข้อมูลผ่านผู้ให้บริการ (Service Provider)
3. การจัดส่งข้อมูลผ่านการนำเข้าทางเว็บไซต์ (Web Upload)
4. การจัดส่งทางอีเมล (e-Mail)

ทุกวิธีดังกล่าวช่วยผลักดันสำนักงานบัญชีให้จัดการงานแบบดิจิทัล เพิ่มความโปร่งใสในการส่งต่อข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งยังส่งเสริมการจัดการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการประมวลผลอัตโนมัติเพื่อการติดตามรายงานบนระบบออนไลน์

(2) การหักภาษี ณ ที่จ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax)

ธุรกรรมแบบดั้งเดิม ผู้จ่ายเงินเป็นผู้จัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี (แบบ 50 ทวิ) และผู้ยื่นแบบรายงานการหักภาษี (ภ.ง.ด.53) โดยมีธนาคารเป็นตัวกลางสำหรับการโอนเงิน ค่าภาษีธุรกรรม แต่ธุรกรรมแบบ e-Payment ผู้จ่ายเงินจะจ่ายเงินทั้งจำนวนผ่านธนาคารโดยไม่หักภาษี ในขณะที่ธนาคารจะทำหน้าที่หักภาษีและส่งข้อมูลการหักภาษี (e-Withholding Tax) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การหักภาษี ณ ที่จ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงช่วยลดภาระงานเอกสารของสำนักงานบัญชี ลดความผิดพลาดหรือการละเลยหน้าที่ของผู้จ่ายเงิน และเพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชีด้วยหลักฐานข้อมูลธนาคารและข้อมูลภาษีจากกรมสรรพากร

(3) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing)

กรมสรรพากรได้พัฒนาช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนอกวันเวลาทำการ พัฒนาการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อใช้ฐานข้อมูล “รายงานทางการเงินของภาคธุรกิจร่วมกัน” และกำลังพัฒนาแบบแสดงรายการภาษีผ่านโปรแกรมบัญชี (Application Service Provider) การพัฒนาดังกล่าวนอกจากจะช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ส่งเสริมภาพลักษณ์ความโปร่งใสของธุรกิจและลดภาระผู้ประกอบการที่ต้องจัดส่งข้อมูลรายงานการเงินชุดเดียวกันแก่ 2 หน่วยงานแล้ว ยังช่วยส่งเสริมการทำงานแบบดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในด้านการลดเอกสารกระดาษ ส่งเสริมประสิทธิภาพในการติดตามภาษี และประหยัดเวลาเดินทางด้วย (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2559; กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561; สุภิดา บรรเทาทุกข์, 2562)

สุภิดา บรรเทาทุกข์ (2562) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ e-Tax Invoice และ e-Receipt ว่ามีประโยชน์ดังนี้ 1. ลดภาระการจัดการเอกสารกระดาษ 2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งข้อมูล 3. มีความพร้อมกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 4. มีความสะดวกในการใช้งานประมวลผล 5. มีความเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมาย

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงด้านระบบนิเวศดิจิทัลของเศรษฐกิจไทยและโครงสร้างนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการพร้อมสำหรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สื่อสารความเปลี่ยนแปลงแก่ผู้รับบริการ และปรับปรุงวิธีการจัดการงานบริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดิจิทัลในปัจจุบัน ตลอดจนการเพิ่มสมรรถนะนักบัญชีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างฉับไวและตรงความต้องการ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากร

ความหมายของกลยุทธ์การจัดเก็บภาษี D'RIVE

D'RIVE ย่อมาจาก “Digital transformation, Data analytic, Revenue collection, Innovation, Value และ Efficiency” แปลได้ว่า “การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัล, การวิเคราะห์ข้อมูล, การจัดเก็บภาษี, นวัตกรรม, คุณค่า และประสิทธิภาพ”

ยุทธศาสตร์ D'RIVE คือ แผนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์และจัดเก็บภาษีตามกลุ่มเป้าหมายภายใต้กฎหมายการรายงานและนำส่งภาษีของประเทศไทย

รายละเอียดและองค์ประกอบของกลยุทธ์ D'RIVE

ยุทธศาสตร์ D'RIVE ของกรมสรรพากร มีรายละเอียดและองค์ประกอบ ดังนี้

1. **D - Digital Transformation** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ซึ่งกรมสรรพากรมุ่งหวังที่จะผลักดันการบริการที่เกี่ยวข้องให้เชื่อมโยงกับระบบภาษี (Tax Ecosystem) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และการตอบสนองความต้องการผู้เสียภาษีแบบครบวงจร (Taxpayer Centric Solutions) ผ่านระบบบริการ 9 ด้าน คือ

- (1) Tax from Home คือ มาตรการที่สนับสนุนการเข้าถึงการทำธุรกรรมของประชาชนจากทุกที่ เช่น การลงทะเบียนขอขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตและนำส่งเอกสารทางอีเมล (e-Registration) การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต (e-Filing) การชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) การแจ้งขอคืนเงินภาษีผ่านระบบออนไลน์และรับเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (e-Refund)
- (2) My Tax Account คือ ระบบจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษีที่สามารถตรวจสอบสิทธิ ค่าลดหย่อนภาษีส่วนตัว ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อมูลเงินสมทบกองทุน ประกันสังคม ข้อมูลเบี้ยประกันสุขภาพ ข้อมูลการบริจาคผ่านระบบ e-Donation เป็นต้น ระบบนี้จะลดภาระการจัดเก็บเอกสาร ช่วยเพิ่มความเร็วในการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประหยัดเวลาในการตรวจสอบข้อมูลและสามารถคืนภาษีได้รวดเร็วขึ้น
- (3) e-Donation คือ ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการจัดเก็บข้อมูลการบริจาคของหน่วยรับบริจาค ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิหักลดหย่อนภาษีได้โดยไม่ต้องเก็บหลักฐาน ในขณะที่กรมสรรพากรประหยัดเวลาในการตรวจสอบหลักฐานการบริจาคและลดโอกาสการทุจริต
- (4) Open Application Programming Interface (Open API) คือ การเปิดช่องทางการเชื่อมต่อระหว่างระบบเพื่อให้ระบบภายนอกสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมสรรพากร เพื่อความคล่องตัวในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ซึ่งปัจจุบันเปิดให้บริการแล้วผ่านแพลตฟอร์มที่ชื่อว่า iTAX
- (5) RD Smart Tax Application คือ โมบายล์แอปพลิเคชันของกรมสรรพากรที่ให้ข้อมูลภาษี ข้อมูลที่ตั้งกรมสรรพากรและการยื่นแบบภาษีเงินได้ (ภ.ง.ด.91) ผ่านระบบออนไลน์
- (6) VAT Refund for Tourist on Blockchain (VRT on Blockchain) คือ การประยุกต์เทคโนโลยี Blockchain กับระบบการคืนเงินภาษีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างภาครัฐและเอกชนเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการคืนเงินภาษีผ่านโมบายล์แอปพลิเคชัน
- (7) e-Tax Invoice & e-Receipt คือ เอกสารเกี่ยวกับรายการภาษีที่จัดทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ซึ่งช่วยลด

ต้นทุนผู้ประกอบการและประหยัดเวลาในการจัดการเอกสาร อีกทั้งสะดวกในการส่งต่อข้อมูล

- (8) e-Withholding Tax คือ ระบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ช่วยลดกระบวนการทำงานและส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้จ่ายเงินได้
- (9) e-Stamp Duty คือ ระบบการชำระอากรแสตมป์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยประหยัดการเดินทาง และลดความผิดพลาดในการคำนวณอากรแสตมป์

การเปลี่ยนแปลงงานบริการภาษีเป็นรูปแบบดิจิทัลของกรมสรรพากรนี้ ส่งผลกระทบต่อขั้นตอนการทำงานและการปรับตัวของคนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้สำนักงานบัญชีต้องทำการพัฒนาทักษะความรู้ด้านดิจิทัลแก่พนักงาน รวมถึงการร่วมมือจากพนักงานและผู้ให้บริการเพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร

2. **D - Data Analytic** หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลตามนโยบายภาษี เพื่อคัดแยกกลุ่มพฤติกรรมผู้เสียภาษี และตรวจสอบความถูกต้องของภาษีมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลปริมาณ ให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ตรงกลุ่มเป้าหมายในระยะเวลาจำกัด
3. **R - Revenue Collection** หมายถึง การจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้องและความเป็นธรรม ผ่านการสำรวจ การตรวจสอบเร่งรัดหนี้ และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี เพื่อส่งเสริมความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมาย
4. **I - Innovation** หมายถึง นวัตกรรมที่ผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และทดลองเทคโนโลยีใหม่ ๆ ก่อนนำไปปฏิบัติในสาธารณชน
5. **V - Value** หมายถึง คุณค่าเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรคุณธรรม โดยกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรื่องความความซื่อสัตย์ (Honest) รับผิดชอบต่อหน้าที่ (Accountability) และมีใจบริการ (Service Mind)
6. **E – Efficiency** หมายถึง ประสิทธิภาพด้วยการเสริมสร้างความรู้ จรรยาบรรณและความพึงพอใจของพนักงาน รวมถึงการปรับปรุงระบบงานโดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาและเพิ่มคุณค่างานบริการในอนาคต (กรมสรรพากร, 2562; Techsauce, 2563; ภิญญ กำเนิดหล่ม, 2564)

แอ็คเคาท์ตั้ง ทรานส์ฟอร์มเมชันส์ (2562) กล่าวว่ายุทธศาสตร์ D'RIVE มีประโยชน์ในงาน บัญชี 6 ด้าน คือ

1. Digital Transformation เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร
2. Data Analytics ช่วยติดตามข้อมูล วิเคราะห์พฤติกรรมและจัดกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพ บัญชี
3. Revenue Collection ช่วยให้ผู้ประกอบการเสียภาษีอย่างถูกต้องตามข้อกำหนด
4. Innovation ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการบริการผู้เสียภาษีด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยี
5. Value สร้างคุณค่าความโปร่งใสในงานบริการของผู้สอบบัญชีภาษีอากร
6. Efficiency เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี

จากแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากรข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สำนักงานบัญชีลดภาระในการจัดการเอกสาร ประหยัดเวลาในการติดต่อกรมสรรพากร เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลภาษีและตรวจสอบความถูกต้องของกรมสรรพากร ส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องควบคุมคุณภาพงานจัดทำบัญชีและการสอบทาน เพิ่มมาตรการจัดเก็บเอกสารประกอบการบัญชี เพื่อรองรับการตรวจสอบจากกรมสรรพากร ทว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีมีปริมาณมาก สำนักงานบัญชีจึงควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการจัดการข้อมูลและสนับสนุนการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลา

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน

ผลการวิจัยตลาดของ บริษัท อีปซอสส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าทัศนคติส่วนบุคคลมีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการ ทั้งยังพบว่าแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล คือ การชอบความเรียบง่ายแต่สะดวกสบาย การใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม การให้บริการที่มีความโปร่งใสและการได้รับประสบการณ์ที่ดีใหม่อยู่เสมอ (Brand Buffet, 2563) ซึ่งข้อสรุปงานวิจัยนี้สนับสนุนให้สำนักงานบัญชีต้องมีการพัฒนาดังนี้ 1. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี และ 2. ความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักงานบัญชี

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี

ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2548, หน้า 403) ได้นิยามว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการส่งเสริมการบริหารจัดการให้เกิดผลดีที่สุดและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการลดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรและบุคลากรเพื่อเพิ่มปริมาณผลลัพธ์ที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว

สมบูรณ์ ศิริสรหรือ (2553) ให้คำจำกัดความว่า ประสิทธิภาพนั้นเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ป้อนเข้า (Input) และสิ่งที่ป้อนออก (Output) เช่น ทรัพยากรและผลจากการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะสามารถเปรียบเทียบในเชิงมูลค่าเป็นเงิน เป็นเวลา และเป็นความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

Millett (1954) นิยามว่า ประสิทธิภาพเป็นการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจและได้กำไรจากการทำงาน ความพึงพอใจในการบริการพิจารณาจาก

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า “ประสิทธิภาพ” คือการบริหารจัดการงานอย่างถูกต้องเหมาะสมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรน้อยแต่เกิดผลการดำเนินงานที่มากซึ่งผลลัพธ์อาจเป็นมูลค่าทางการเงินและเป็นมูลค่าทางจิตใจ ทั้งนี้ประสิทธิภาพในงานบริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีความเชื่อมโยงกับกำไรจากการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวคิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดทำบัญชี

สำนักงานบัญชีในปัจจุบันมีที่มาของแนวคิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงานบัญชีหลายประการดังนี้

1. การปรับตัวตามบริบทของอุตสาหกรรม

สำนักงานบัญชีต้องปรับตัวตามแนวคิดการส่งเสริมความโปร่งใสของธุรกรรมในระบบเศรษฐกิจด้วยระบบชำระอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ของ

กระทรวงการคลัง แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพระบบจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร จากการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนตามหลักกลยุทธ์ D'RIVE และแนวคิดส่งเสริมการจัดการงานของสำนักงานบัญชีไทยด้วยเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพงานบริการให้ทัดเทียมระดับสากลของสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

สำนักงานบัญชีต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีและเพิ่มมูลค่าในงานบริการ จึงมีแนวคิดในการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน (เช่น การส่งต่อข้อมูลแทนการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานวิเคราะห์ (เช่น การจัดทำรายงานวิเคราะห์อัตโนมัติ) เพื่อตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล (เช่น การกระทบรายการทางบัญชี) ซึ่งชาญชัย ชัยประสิทธิ์ หัวหน้าสายงานตรวจสอบบัญชี บริษัท PwC ประเทศไทย ได้กล่าวในงานประจำปี PwC Thailand Symposium 2017 ว่า เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation) และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล (Analytical Tools) จะถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลปริมาณมากและรายการที่ซับซ้อน การเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการจัดการข้อมูล การจัดทำรายงานทางการเงินและการตัดสินใจได้ทันเวลา อย่างไรก็ตามนักบัญชียังคงมีความสำคัญ แต่ต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้จัดการงานบัญชีด้วยตนเองมาเป็นผู้ควบคุมการใช้เทคโนโลยีในการจัดการงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้สถาบันนักบัญชีบริหาร (Institute of Management Accountants : IMA) ได้ระบุถึงประโยชน์ในทิศทางเดียวกันจากการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์เพื่อจัดการงานบัญชี ดังนี้

1. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการงานซ้ำซ้อนด้วยแรงงานคนเป็นระบบอัตโนมัติ
2. การจัดการงานได้ตลอดเวลาผ่านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่มากมาย
3. การขยายงานบริการด้วยทรัพยากรที่น้อยลงและต้นทุนถูกลง
4. การเพิ่มมูลค่าในงานบริการและการพัฒนางานบริการใหม่
5. การส่งเสริมความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าในคุณภาพงานบริการและการตอบสนองความต้องการ (Lawson, 2019)

ราชิต ไชยรัตน์ (2563) ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้ในหลายอุตสาหกรรมรวมทั้งงานจัดทำบัญชี เทคโนโลยีช่วยให้เกิดความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูล สามารถจัดการงานได้อย่างอัตโนมัติ ช่วยลดการจัดการงานบัญชีที่ซ้ำซ้อน และลดข้อจำกัดในการจัดการข้อมูล ส่งผลให้นักบัญชีปัจจุบันต้องพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาเป็นนักบัญชีนวัตกรรม

3. การปรับตัวเพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลง

สำนักงานบัญชีต้องปรับตัวเพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลงตามสภาพอุตสาหกรรม ความผันผวนของเทคโนโลยี ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ ความซับซ้อนของธุรกรรมรูปแบบใหม่ ตลอดจนความคลุมเครือด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ Bennis & Nanus (1987) ได้บัญญัติศัพท์จากตัวของลักษณะสถานการณ์เปลี่ยนแปลงเหล่านี้ว่า “VUCA” มาจากคำว่า Volatility, Uncertainty, Complexity และ Ambiguity ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- (1) Volatility หมายถึง ความผันผวน นวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิมของสำนักงานบัญชีและทำให้นักบัญชีเกิดความกังวลกับการจัดการงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลและประมวลผลออนไลน์เพื่อสามารถทำงานได้จากระยะไกล ระบบบันทึกบัญชีอัตโนมัติ ระบบจัดทำรายงานสนับสนุนการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบัญชีและหัวหน้างานบัญชีจึงต้องช่วยปรับมุมมอง (Vision) ด้วยการกำหนดเป้าหมายในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกเพื่อปรับรูปแบบการทำงานใหม่
- (2) Uncertainty หมายถึง ความไม่แน่นอน สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีความไม่แน่นอนจากความขัดแย้งทางธุรกิจ การจลาจลและการแพร่ระบาดของ Covid-19 ซึ่งมีผลให้เกิดความล่าช้าด้านการจัดส่งเอกสารเพื่อทำบัญชีและการจัดประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่แน่นอนนี้สำนักงานบัญชีควรเรียนรู้เพื่อเข้าใจสถานการณ์ (Understanding) และใช้เครื่องมือเทคโนโลยีตามการเห็นชอบของกฎหมาย เช่น การจัดการเอกสารผ่านระบบออนไลน์แทนการจัดส่งเอกสารกระดาษ และการจัดประชุมผู้ถือหุ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- (3) Complexity หมายถึง ความซับซ้อน รูปแบบธุรกรรมในการดำเนินธุรกิจมีความซับซ้อนมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องและมีปริมาณมาก ซึ่งส่งผลความแม่นยำและความ

ถูกต้องในการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีจึงต้องสร้างความชัดเจน (Clarity) ในการทำงานด้วยการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ เพื่อช่วยบันทึกและจับคู่รายการทางบัญชี ยืนยันความโปร่งใสของรายการด้วยการแนบเอกสารประกอบทางบัญชี และกระหนการเคลื่อนไหวของบัญชีธนาคารด้วยระบบอัตโนมัติ

- (4) Ambiguity หมายถึง ความคลุมเครือ การแข่งขันของธุรกิจที่มากขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจมากขึ้น ทว่าผู้ใช้บริการอาจไม่สามารถสื่อสารสิ่งที่ต้องการได้ชัดเจน ส่งผลให้สำนักงานบัญชีพบความคลุมเครือด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและเกิดความไม่มั่นใจในการจัดเตรียมข้อมูล สำนักงานบัญชีควรใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน (Adaptability) เพื่อสนองความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้า เช่น ระบบจัดทำรายงานสำคัญอัตโนมัติ ระบบติดตามรายการที่สนใจแบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการเรียกรายงานได้ทันต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป (VUCA-World, 2020; พี ยู ยู เอ็น อินเทลลิเจนท์, 2563; สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2563; สภาวิชาชีพบัญชี, 2564)

4. การทำงานได้จากทุกแห่งผ่านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Work from Anywhere)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอนุญาตให้พนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ สำนักงานบัญชีที่ยังไม่ใช้ระบบออนไลน์จึงได้รับผลกระทบในการปฏิบัติงานโดยตรง เนื่องจากโปรแกรมบัญชีแบบดั้งเดิม (โปรแกรมบัญชีออฟไลน์) นักบัญชีจำเป็นต้องเข้าสำนักงานเพื่อบันทึกรายการบัญชี สำนักงานบัญชีหลายแห่งได้ปรับตัวใช้เทคโนโลยีระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network : VPN) เพื่อให้ นักบัญชีสามารถเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน นอกจากนี้สำนักงานบัญชีใช้การประชุมออนไลน์ทดแทนการร่วมประชุมในสถานที่เดียวกันเพื่อนักบัญชียังสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามข้อตกลงงานบริการ หากสำนักงานบัญชีใดใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมบัญชีออนไลน์จะมีความได้เปรียบในการจัดการและส่งเสริมให้นักบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้จากทุกแห่ง

Beth Kaplan ผู้บริหารบริษัทบัญชี Deloitte & Touche LLP แสดงแนวคิดว่า Covid-19 ได้เร่งการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมธุรกิจ ในมิติ 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์ ดังนี้

- (1) งาน – งานบริการจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติ
- (2) แรงงาน – พนักงานจำเป็นต้องถูกฝึกฝนให้มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวและพัฒนาไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
- (3) สถานที่ทำงาน – การปฏิบัติหน้าที่ของนักบัญชีไม่ควรถูกจำกัดที่สำนักงาน แต่บริษัทควรอำนวยความสะดวกเรื่องการเชื่อมต่อ เพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่ไม่ได้วางแผนไว้กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Kaplan, 2021; ไทยรัฐออนไลน์, 2564; ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2564)

จากข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยีข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการของสำนักงานบัญชีนอกจากต้องรักษาคุณภาพโดยปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำนักงานบัญชีต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการเชื่อมต่อข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสามารถลดความซ้ำซ้อนของงาน สร้างความโปร่งใสของข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่การทำงานนอกสถานที่ อีกทั้งการบริการลูกค้ายังมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพจัดทำงานบัญชีด้วยเทคโนโลยีจะส่งเสริมให้การประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจดิจิทัล

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักบัญชี

ความหมายของความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ความหมายของ “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)” ได้มีนักวิชาการหลายท่านนิยามความหมายไว้ใกล้เคียงกัน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2547) จำกัดความว่า “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” หมายถึง ความสัมพันธ์ของเป้าหมายของธุรกิจและวิธีการไปยังเป้าหมายซึ่งสามารถได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งอาจเป็นคุณค่าของสินค้าหรืองานบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มากกว่าคู่แข่ง หรืออาจเป็นความคิดสร้างสรรค์ การตอบสนองลูกค้า และรวมถึงความสามารถพิเศษในการใช้ประโยชน์จากพนักงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

Porter (1985) อธิบายว่า “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” คือ พื้นฐานความได้เปรียบเรื่องความสามารถขององค์กรที่ทำให้ดีกว่าคู่แข่ง ซึ่งอาจเป็นด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ความแตกต่าง

ในคุณค่า และเมื่อนำขอบเขตกลุ่มเป้าหมายมาพิจารณาจะได้เป็นกลยุทธ์ในสำหรับกลุ่มเฉพาะหรือแบบกว้าง

สมยศ นาวิการ (2548) กล่าวว่า “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” หมายถึง สิ่งที่ทำให้ธุรกิจมีกำไรมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งการทำกำไรของธุรกิจอย่างยั่งยืนและเหนือคู่แข่งมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว ดังนั้นธุรกิจที่สามารถสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันเหนือคู่แข่งก็ส่งผลให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้ดีกว่าคู่แข่ง

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์, ศีรินทร ภูจินดา, อาทิตา ชูตระกูล, นันทน์ภัส จินานุรักษ์, พิมพ์ชนก พ่วงกระแสร และ วรพจน์ นิลจู (2553) ได้นิยามว่า “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” คือความสามารถที่องค์กรหนึ่งดำเนินกิจการให้เกิดกำไรมากกว่าองค์กรอื่น หรือสูงกว่าค่ามาตรฐานอุตสาหกรรม รวมถึงองค์กรสามารถสร้างคุณค่าได้มากกว่าคู่แข่ง

รัฐนันท์ พงศ์วิรุทธิ์ธร และ สุรัชย์ อุดมอ่าง (2554) อธิบายว่า “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” หมายถึง การได้เปรียบในการประกอบธุรกิจในยุคที่มีการแข่งขันรุนแรง ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายเพื่อการแข่งขันที่ชัดเจนจะส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาขีดความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่ง อีกทั้งส่งเสริมการดำเนินธุรกิจเป็นตามเป้าหมายและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ปรีดี นกุลสมปรารถนา (2563) นิยามว่า “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” หมายถึง คุณค่าของธุรกิจที่สร้างความโดดเด่น มีความแตกต่างในใจลูกค้า โดยช่วยให้การผลิตสินค้าหรือการบริการมีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่ง

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ความสามารถที่องค์กรหนึ่งสามารถดำเนินธุรกิจให้ได้กำไรมากกว่าองค์กรอื่นหรือค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม เช่น ความสามารถสร้างความแตกต่างเพื่อความพึงพอใจแก่ลูกค้า ความสามารถตอบสนองลูกค้าอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

การแข่งขันด้านงานบริการสำนักบัญชีภายในประเทศและจากต่างประเทศ

Porter (1985) อธิบายว่าความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาจาก การทำกำไรที่องค์กรใดทำกำไรได้สูงกว่า และยั่งยืนกว่าค่าเฉลี่ยในระยะยาว ความได้เปรียบในทางการแข่งขันที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถจัดการได้ คือ การมีต้นทุนที่ต่ำและการมีความแตกต่าง ซึ่งเมื่อ

พิจารณาร่วมกับขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจต้องการบรรลุ จะนำไปสู่กลยุทธ์การแข่งขันทั่วไปของพอร์เตอร์ (Porter's Generic Competitive Strategies) ดังภาพที่ 2.3

	Lower Cost	Differentiation
Broad Target	COST LEADERSHIP	DIFFERENTIATION
Narrow Target	COST FOCUS	DIFFERENTIATION FOCUS

ภาพที่ 2.3 Porter's Generic Competitive Strategies

ที่มา : Porter (1985)

กลยุทธ์การแข่งขันทั่วไปของ Porter สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership)

องค์กรสามารถเป็นผู้นำด้านต้นทุน ในฐานะผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ โดยสร้างความได้เปรียบด้านต้นทุนจากโครงสร้างการจัดการขององค์กร การประหยัดค่าใช้จ่ายจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สิทธิการเข้าถึงวัตถุดิบหรือแรงงานในราคาถูกและปัจจัยอื่น องค์กรที่มีต้นทุนต่ำจะมีความได้เปรียบด้านการกำหนดราคา การทำกำไรจากการดำเนินงาน และเพิ่มโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ

2. ความแตกต่าง (Differentiation)

องค์กรสามารถสร้างความแตกต่าง ในฐานะผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ โดยการสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตัวในอุตสาหกรรมที่ผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการให้คุณค่าและความสำคัญ กลยุทธ์ด้านความแตกต่างนี้ไม่ให้ความสำคัญเรื่องต้นทุนเป็นสำคัญ แต่จะมุ่งเน้นการสร้างแตกต่างจากภาพลักษณ์ที่ดีกว่า คุณภาพการบริการที่ดีกว่า มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้ามากกว่าและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแตกต่างจากองค์กรอื่น

3. การมุ่งเน้นเฉพาะ (Focus)

องค์กรสามารถมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม ในฐานะผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ โดยการเจาะกลุ่มเป้าหมายและปรับกลยุทธ์ให้เหมาะกับกลุ่มเฉพาะเจาะจงนั้น (Niche Market) กลยุทธ์การมุ่งเน้นเฉพาะสามารถมุ่งเน้นได้ 2 ประเภท คือ

- การมุ่งเน้นต้นทุน (Cost Focus) คือ การแสวงหาวิธีผลิตหรือบริการด้วยต้นทุนต่ำ โดยการลดงานบางอย่างที่ถูกทำให้คุณค่าน้อยออกเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการหลักของลูกค้าได้ในราคาที่ถูกลง เช่น โรงแรมราคาประหยัดที่ไม่มีอ่างอาบน้ำหรือเครื่องเป่าผม สายการบินราคาประหยัดที่ไม่รวมบริการอาหารบนเครื่อง

- การมุ่งเน้นด้านความแตกต่าง (Differentiation Focus) คือ การแสวงหาความต้องการที่แตกต่างในกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เพื่อส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายเฉพาะนั้นให้ดีที่สุด การมุ่งเน้นการด้านความแตกต่างใช้ประโยชน์จากความต้องการพิเศษของผู้ซื้อในบางกลุ่ม ซึ่งจะมีขนาดกลุ่มเป้าหมายแคบกว่ากลุ่มเป้าหมายของกลยุทธ์ด้านความแตกต่าง (Differentiation)

ปรีศนีย์ กายพันธ์ และ นธิ เหมมันต์ (2557) ศึกษาพบว่า การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดการแข่งขันงานบริการบัญชีในประเทศไทยสูงขึ้น โดยสำนักงานบัญชีของประเทศสมาชิกอาเซียนอาจเข้ามาควรวรวมกิจการในประเทศไทยเพื่อขยายส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น และสำนักงานบัญชีไทยอาจสูญเสียแรงงานนักบัญชีแก่สำนักงานบัญชีต่างชาติ สำนักงานบัญชีไทยจึงต้องยกระดับคุณภาพงานบริการและความเป็นสากลในงานวิชาชีพ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์จัดการข้อมูล การพัฒนาการสื่อสาร การใช้ภาษาต่างประเทศอย่างภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง รวมถึงการปรับตัวกับวัฒนธรรมใหม่จากต่างประเทศและการศึกษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ AEC ให้มากขึ้นเพื่อลดช่องว่างในงานบริการและเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันจากความชำนาญในกฎหมายและข้อบังคับท้องถิ่น

สภาวิชาชีพบัญชี (2559) ชี้แจงว่าการประกอบวิชาชีพบัญชี เป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลงว่าด้วยการบริการของอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services : AFAS) มีวัตถุประสงค์ให้ประเทศสมาชิกอาเซียนเปิดเสรีด้านงานบริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยไม่ทางตรงก็ทางอ้อม จึงแนะนำให้สำนักงานบัญชีไทยหมั่นศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารภาษาต่างประเทศ และศึกษาวัฒนธรรมของประเทศผู้รับบริการ ตลอดจนการรักษามาตรฐานงานบริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องและความโปร่งใสในงานบริการ

ชลิดา ถิ่นจี่ (2563) อธิบายว่าการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มสำนักงานรับบริการจัดทำบัญชี หรือการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายผู้จัดทำบัญชีประจำกิจการนิติบุคคลนั้น หากครอบคลุมถึงการเปรียบเทียบค่าบริการของนักบัญชีอิสระซึ่งให้บริการเหมือนกับสำนักงานบัญชีในราคาบริการที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างกับนักบัญชีอิสระ

ด้านภาพลักษณ์คุณภาพงานบริการ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องตามโครงการพัฒนาของสภาวิชาชีพบัญชีและโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และประมวลผลอย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความโปร่งใสในการจัดทำบัญชี ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัจจัยส่งเสริมความได้เปรียบด้านการแข่งขันของสำนักงานบัญชีและสร้างความเชื่อมั่นด้านข้อมูลบัญชีและการเงินแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนเพิ่มบทบาทให้นักบัญชีสามารถเชิญผู้ใช้บริการเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารที่ทันต่อสถานการณ์ในกระแสดยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักบัญชีข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การแข่งขันของงานบริการสำนักบัญชีในประเทศไทยไม่ได้จำกัดคู่แข่งในอุตสาหกรรมเฉพาะกลุ่มสำนักงานบัญชีไทยเท่านั้น แต่ยังมีกลุ่มนักบัญชีอิสระและผู้ให้บริการบัญชีจากประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนอีกด้วย ทว่าการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการนั้นจะคำนึงถึงภาพลักษณ์งานบริการ ความเชื่อมั่นในคุณภาพ มาตรฐานการบัญชีตามข้อกำหนดไทย และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชีช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในงานบริการ การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่สำนักงานบัญชี

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมเทคโนโลยี

สำนักงานบัญชีในปัจจุบันต้องปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงข้อมูลตลอดเวลาแม้ขณะทำงานจากบ้าน ความต้องการข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างรวดเร็วเพื่อทันต่อการตัดสินใจ ความต้องการผู้ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลสำคัญเป็นแผนภูมิมากกว่าเฉพาะข้อมูลตัวเลขแบบรายงานทางการเงิน รวมถึงความต้องการเข้าใจการเคลื่อนไหวของรายการทางบัญชีแม้ว่าไม่มีความรู้แบบนักบัญชี ทั้งหมดนี้ทำให้สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมูลค่างานบริการ โดยอ้างอิงหลักปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล (ธนัย นพคุณ, 2563)

Budnik et al. (2017) ศึกษาพบว่าหน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีจัดทำรายงานทางการเงินจะได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำสูง เทคโนโลยีช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลและคุณภาพข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ทำบัญชีและช่วยตรวจพบรายการผิดปกติ ทำให้นักบัญชีสามารถจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทันที

เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานของนักบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีให้เกิดความง่าย รวดเร็ว แม่นยำ และมีกำไรสูงขึ้น การเลือกใช้เทคโนโลยีจึงจำเป็นต้องพิจารณาลักษณะงานและปริมาณงานของสำนักงานบัญชี จากการทบทวนแนวคิดเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานของนักบัญชีจากองค์กรระดับสากลและระดับประเทศ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเทคโนโลยีเพื่อการทำงานบัญชีโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. Artificial Intelligence
2. Blockchain Technology
3. Cloud Technology
4. Data Analytic
5. Optical Character Recognition
6. Robotic Process Automation

ซึ่งการสรุปเทคโนโลยีเพื่อการทำงานบัญชีดังกล่าวมีผลแสดงในตารางที่ 2.1



ตารางที่ 2.1 การสรุปเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานของนักบัญชี

ลำดับ	แนวคิด นวัตกรรม เทคโนโลยี	KPMG	PWC	Deloitte	EY	ACCA	IMA	FSR	นิตยสารเอกสารภาษีอากร	สภาวิชาชีพบัญชี	สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ
1	Artificial Intelligence		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Blockchain Technology		✓		✓	✓	✓	✓	✓		
3	Cloud Technology	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Data Analytic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
5	Optical Character Recognition		✓		✓			✓	✓		
6	Robotic Process Automation		✓	✓			✓	✓	✓	✓	

ที่มา : ผู้วิจัย

1. ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI)

ปัญญาประดิษฐ์ คือ เทคโนโลยีระบบการรับรู้ การคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล และสามารถเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหา สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ปัญหาที่ต้องวิเคราะห์จะมีความซับซ้อน

อุตสาหกรรมบัญชีได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เพื่อให้โปรแกรมบัญชีสามารถวิเคราะห์ข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้และแสดงผลในรูปแบบรายงานทางการเงิน หรือรายงานสำคัญทางธุรกิจแบบแผนภูมิ ซึ่งกระบวนการทำงานอัตโนมัติตามชุดคำสั่ง (Robotic Process Automation) เหล่านี้ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำและเกิดผลลัพธ์ที่เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้โปรแกรมบัญชีที่มีเทคโนโลยี AI เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับจัดทำรายงานสำคัญทางธุรกิจแบบแผนภูมิ ช่วยเพิ่มมูลค่างานบริการโดยส่งเสริมผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจสถานะการเงินและการเคลื่อนไหวทางบัญชีแม้จะไม่มีความรู้ทางบัญชี (สมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย, 2561; สกุลดิโอ, 2564)

2. เทคโนโลยี Blockchain

เทคโนโลยี Blockchain คือ นวัตกรรมด้านการบันทึกข้อมูลธุรกรรมเพื่อระบุตัวตนของผู้มีสิทธิกระทำรายการ วัน เวลา และจุดเกิดรายการ โดยบันทึกข้อมูลธุรกรรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเข้ารหัสคอมพิวเตอร์เพื่อความปลอดภัย เทคโนโลยี Blockchain นี้จึงส่งเสริมความสะดวกแก่การตรวจสอบข้อมูล และแสดงความโปร่งใสของธุรกรรม

อุตสาหกรรมบัญชีได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Blockchain เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของธุรกรรม บันทึกการแก้ไขข้อมูลการจัดทำบัญชี โดยข้อมูลผู้ใช้งาน วัน เวลา และเลขรหัสคอมพิวเตอร์จะถูกบันทึกบนโปรแกรมบัญชีออนไลน์ เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและความโปร่งใสในการจัดทำรายงานทางบัญชี (Deloitte Development LLC, 2017)

3. การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)

การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ คือ เทคโนโลยีการประมวลผลออนไลน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าโปรแกรมหรือแพลตฟอร์มได้จากทุกที่ผ่านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี Cloud Computing ใช้การยืนยันตัวตนจากข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน (User Account) ทำให้โปรแกรมหรือแพลตฟอร์มสามารถปรับปรุงสิทธิของผู้ใช้งานได้ตามความต้องการทันที ทั้งนี้ผู้ใช้บริการสามารถปรับเปลี่ยนแผนการใช้งานบริการควบคุมต้นทุนตามความต้องการ (ไอที 24 ชั่วโมง, 2558)

โปรแกรมบัญชีออนไลน์ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Cloud Computing โดยสำนักงานบัญชีสามารถเลือกแผนการใช้งานตามงบประมาณ ค่าใช้จ่ายแต่ละแผนการใช้งานแปรผันตามคุณสมบัติการใช้งาน เช่น จำนวนรหัสผู้ใช้งาน, จำนวนประเภทแบบรายงาน และการเชื่อมต่อกับระบบภายนอก ตัวอย่างการทำงานแบบระบบนิเวศดิจิทัลของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีร้านค้าหลายแห่งแต่จัดทำบัญชีชุดเดียวกัน การจัดทำบัญชีจึงต้องรวบรวมข้อมูลธุรกรรมของทุกสาขาเพื่อประมวลผลร่วมกัน โปรแกรมบัญชีออนไลน์สนับสนุนการเชื่อมต่อกับระบบของทุกร้านค้าผ่านเทคโนโลยี Cloud Computing รายการธุรกรรมจากระบบจะถูกส่งเข้าโปรแกรมบัญชีออนไลน์เพื่อบันทึกและประมวลผลด้วยระบบบัญชีอัตโนมัติ นักบัญชีสามารถเรียกรายงานภาษีและนำส่งข้อมูลแก่กรมสรรพากร ในขณะที่ผู้บริหารธุรกิจสามารถติดตามผลการดำเนินงานปัจจุบันผ่านรายงานแบบแผนภูมิของโปรแกรมบัญชีออนไลน์ได้จากทุกที่ตลอดเวลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic)

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ศาสตร์ของการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมาก ด้วยเทคโนโลยีการประมวลผลผ่าน โปรแกรมชุดคำสั่ง (Algorithm) การเรียนรู้ของเครื่องกลและระบบอัตโนมัติ เพื่อสรุปค่าแนวโน้มหรือข้อมูลสำคัญสำหรับการตัดสินใจและการวางแผนในการบัญชีบทบาทของเทคโนโลยี Data Analytic ไม่เพียงแต่ช่วยจัดทำรายงานวิเคราะห์ทางการเงินแต่ยังมีบทบาทในงานตรวจสอบบัญชี ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพให้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และซับซ้อน ซึ่งรูปแบบของการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้ดังนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพื้นฐาน (Descriptive Analytics) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างง่าย เพื่อประมวลข้อมูลในอดีตและแสดงแนวโน้มของเหตุการณ์อนาคต เช่น รายงานการขาย รายงานผลการดำเนินงาน
- การวิเคราะห์แบบเชิงวินิจฉัย (Diagnostic Analytics) คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างยอดขายต่อกิจกรรมทางการตลาด ความสัมพันธ์ระหว่างยอดลูกหนี้และยอดหนี้สงสัยจะสูญ

- การวิเคราะห์แบบพยากรณ์ (Predictive Analytics) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำลองเชิงสถิติเพื่อการพยากรณ์ เช่น การพยากรณ์ยอดขาย ยอดผู้ติดเชื้อโรคระบาด
- การวิเคราะห์แบบให้คำแนะนำ (Prescriptive Analytics) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลหลายปัจจัย ที่มีความซับซ้อนสูง เพื่อการพยากรณ์สถานการณ์เชิงบวกเชิงลบ ปัจจัยสาเหตุ ช่วงเวลา ตลอดจนข้อแนะนำและผลของแต่ละทางเลือก (Nair, 2020; เยาวลักษณ์ ชาติบัญชาชัย และ โสภณ เพิ่มศิริวัลลภ, 2559)

5. การอ่านอักขระด้วยแสง (Optical Charter Recognition : OCR)

การอ่านอักขระด้วยแสง คือ เทคโนโลยีการตรวจจับตัวอักษรจากรูปภาพและถอดเป็นข้อความอักษร เพื่อประหยัดขนาดพื้นที่อิเล็กทรอนิกส์สำหรับจัดเก็บและก่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานประมวลผลในอนาคต เทคโนโลยี OCR ถูกประยุกต์ใช้ร่วมกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องถ่ายเอกสารที่รองรับการเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์สำหรับจัดเก็บข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แอปพลิเคชันแปลภาษาบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อมโยงข้อมูลรูปภาพกับกล้องของโทรศัพท์เพื่อให้เทคโนโลยี OCR ตรวจจับตัวอักษรจากรูปภาพและแปลข้อความเป็นภาษาปลายทาง

โปรแกรมบัญชีออนไลน์ปัจจุบันได้เพิ่มเทคโนโลยี OCR เพื่อตรวจจับตัวอักษรจากรูปภาพเอกสารทางบัญชีและทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ในการนำข้อมูลอักษรเข้าระบบบัญชีอัตโนมัติเพื่อประมวลผล ทั้งนี้เทคโนโลยี OCR ช่วยนักบัญชีประหยัดเวลาในการบันทึกรายการบัญชี และส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บเอกสาร (ราชิต ไชยรัตน์, 2563; ดิทีได้ (ประเทศไทย), 2564)

6. กระบวนการทำงานอัตโนมัติตามชุดคำสั่ง (Robotic Process Automation : RPA)

กระบวนการทำงานอัตโนมัติตามชุดคำสั่ง คือ การใช้คอมพิวเตอร์ทำงานอัตโนมัติตามชุดคำสั่งเพื่อจัดการงานที่มีความซ้ำซ้อนแทนแรงงานคน เทคโนโลยี RPA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานในองค์กรในหลายด้าน เช่น การลดค่าใช้จ่ายด้วยระบบอัตโนมัติ การเพิ่มคุณภาพงานจากการลดความผิดพลาดจากมนุษย์, การประหยัดเวลาในการทำงาน การเพิ่มคุณภาพในการตัดสินใจ การส่งเสริมการทำงานตลอดเวลา การเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และการกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อจัดการงานที่ท้าทายมากขึ้น

เทคโนโลยี RPA ถูกนำมาใช้ในอุตสาหกรรมบัญชีเพื่อช่วยจัดการงานเอกสาร เช่น การเปิด e-mail เพื่อดึงข้อมูลและตอบ e-mail การโยกย้ายหรือสำรองข้อมูลระหว่างแฟ้มข้อมูล การกรอกข้อมูลแบบสอบถาม การทำงานตามเงื่อนไข การคำนวณและรวบรวมสถิติ หรือแม้กระทั่งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ด้วยลักษณะงานด้านการเงินและการบัญชีเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารจำนวนมาก และมีขั้นตอนธุรกรรมที่ซ้ำซ้อน แต่ต้องการความละเอียดและแม่นยำ เทคโนโลยี RPA จึงเหมาะแก่การนำมาใช้เพื่อช่วยการบริหาร โดยบริษัทตรวจสอบบัญชีระดับโลก Deloitte ได้สำรวจข้อมูลการประยุกต์ใช้ RPA เพื่อการทำงานอัตโนมัติจากบริษัทหลายร้อยแห่งในปี 2017 พบว่า RPA ถูกนำมาใช้ในงานด้านการเงินและการบัญชีมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 54 จากการใช้งานทั้งหมด (พัชรินทร์ ใจเย็น, กฤษณา มณีชัย, ธัญลักษณ์ คริ่งธิ และ ณัฐวิษต์ บุญภาพ, 2560, หน้า 196-207; ธนัย นพคุณ, 2563, หน้า 8-15; สภาวิชาชีพบัญชี, 2563; Deloitte Development LLC, 2018)

จากแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานด้านบัญชีข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสำนักงานบัญชีสามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อจัดการงานที่ซ้ำซ้อนมีปริมาณมากได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งระบบบัญชีออนไลน์ช่วยให้นักบัญชีสามารถทำงานได้จากทุกที่ตลอดเวลา ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงานด้วยรหัสบัญชีผู้ใช้งานและประวัติการจัดการข้อมูล ประหยัดเวลาในการจัดทำรายงานภาษีและการเงิน รวมถึงอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมข้อมูลวิเคราะห์ในรูปแบบแผนภูมิ เพื่อส่งเสริมให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าใจสถานะการณปัจจุบัน ทั้งนี้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว จะส่งเสริมคุณค่างานบริการของสำนักงานบัญชี

มติการจัดการองค์การ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรมาจากปัจจัยสำคัญ 2 สิ่ง คือ 1. การทำงานร่วมกัน และ 2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเป็นตัวอย่างที่ดีในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเฉพาะเรื่องการแสดงร่วมมือและการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มคนทำงาน ซึ่งมีผู้ศึกษาพบว่าการพัฒนาความเป็นดิจิทัลขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ทำงานเป็นสิ่งที่ควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร (ก้องภพ ชันติพงศ์พันธุ์, 2561; Gratton & Erikson, 2007; Kreher, Sellhorn, & Hess; 2017)

2.5.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน

ความหมายของการทำงานร่วมกัน

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดความเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2547) อธิบายว่า “การทำงานร่วมกัน (Collaboration)” หมายถึง รูปแบบของปฏิกริยาระหว่างกลุ่ม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อปฏิกริยาระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้เป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายของกลุ่มสามารถบรรลุได้ และเป้าหมายของกลุ่มสามารถเข้ากันได้

Kraus (1980) ให้คำนิยามการทำงานร่วมกัน คือ “Collaboration is a cooperative venture based on shared power and authority. It is nonhierarchical in nature. It assumes power based on knowledge or expertise as opposed to power based on role or function.” แปลได้ว่า “การร่วมทุนโดยอาศัยอำนาจและสิทธิร่วมกัน มันไม่มีลำดับชั้นในธรรมชาติ มันใช้อำนาจตามความรู้หรือความเชี่ยวชาญแทนที่จะเป็นอำนาจตามบทบาทหรือหน้าที่”

The Association for Intelligent Information Management (2021) ให้คำจำกัดความของการทำงานร่วมกัน คือ “Collaboration is a working practice whereby individuals work together for a common purpose to achieve business benefit.” แปลได้ว่า “วิธีการทำงานที่บุคคลทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ทางธุรกิจ การทำงานร่วมกันช่วยให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่กำหนดไว้และร่วมกัน”

ชญัญชิตา ศรีชัย (2563) อธิบายว่า “การทำงานร่วมกัน (Collaboration)” หมายถึง การทำงานร่วมกันแบบประสานการทำงานที่กลมกลืนกันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม โดยต้องการให้บรรลุเป้าหมายหลักร่วมกันขององค์กร ซึ่งหัวใจของการทำงานแบบ Collaboration คือความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กร

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

การทำงานร่วมกัน คือ วิธีการทำงานที่บุคคลหรือคณะบุคคลร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดตามความเชี่ยวชาญระหว่างฝ่ายระหว่างบุคคลที่ อำนาจหน้าที่ไม่ขึ้นกับลำดับ

ชั้นแต่ขึ้นกับความเชี่ยวชาญในงาน ผู้ทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและต่างมีความต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน

Mattessich, Muray-Close, & Monsey (2001), Keast (2014) และ Hinchcliffe (2015) กล่าวว่าการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ที่มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มแบบเป็นทางการ มีวัตถุประสงค์ในการสร้างสิ่งใหม่ร่วมกัน และมีระยะเวลาในการร่วมมืออาจนานหลายปี ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความผูกพันระหว่างกันมาก มีการไว้วางใจสูงและมีการทำงานร่วมกันอย่างประณีตประนอม ทั้งนี้หน้าที่และความรับผิดชอบจะถูกแบ่งตามความถนัดในงาน การสื่อสารมีรูปแบบที่ชัดเจนเป็นทางการและเป็นประจำต่อเนื่อง เช่น การประชุมความคืบหน้าของงานประจำเดือน รวมถึงวิธีการทำงานร่วมกัน มีการแบ่งใช้ทรัพยากรร่วมกันที่ต่างฝ่ายต่างได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

Gratton & Erickson (2007) อธิบายว่าทีมงานที่มีความร่วมมือกัน (Collaborative Teams) สามารถถูกผลักดันให้เกิดขึ้นได้จากบุคลากรในองค์กร 3 ตำแหน่ง ดังนี้

1. ผู้บริหาร จากการเป็นตัวอย่างที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือ
2. หัวหน้างานหรือหัวหน้าทีม จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบผู้นำที่มุ่งงานและมุ่งความสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม
3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จากการสร้างกิจกรรมกลุ่มภายในบริษัทเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์

นอกจากนี้การสร้างทีมงานให้มีความร่วมมือกันนั้นยังสามารถพัฒนาได้จาก 8 วิธีการดังต่อไปนี้

1. การลงทุนสร้างความสัมพันธ์อันดีที่เป็นรูปธรรมภายในองค์กร การสร้างห้องทำงานรวมที่โล่งกว้างไม่กั้นด้วยฉากปิดทึบ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการสนทนาร่วมกัน
2. การสร้างพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน การที่ผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน และชี้ให้เห็นถึงประโยชน์จากการส่งเสริมทำงานร่วมกัน
3. การสร้างวัฒนธรรมของการแบ่งปัน การให้คำปรึกษาและการฝึกสอนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อการชื่นชมและให้กำลังใจกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์เพื่อการทำงานร่วมกันที่ดี
4. การเสริมทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ การที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดอบรมหลักสูตรการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และเพื่อแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ จะ

ช่วยให้การทำงานร่วมกันภายในกลุ่มพนักงานมีประสิทธิภาพและสร้างความร่วมมือกับลูกค้าได้มากขึ้น

5. การสนับสนุนความเข้มแข็งขององค์กร การส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ระหว่างฝ่ายเพื่อเรียนรู้แนวทางการทำงานของอีกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และรับรู้ถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคร่วมกัน
6. การพัฒนาหัวหน้าทีมที่มุ่งเน้นทั้งงานและความสัมพันธ์ การจัดโครงการอบรม Team Building เพื่อพัฒนาผู้นำทีมที่เข้าใจงานและมีความสามารถในการสานความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
7. การสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว การสร้างกลุ่มคนทำงานจากพนักงานต่างแผนกงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และให้พวกเขาเป็นตัวกลางในการขยายสายสัมพันธ์ภายในแผนก
8. การเข้าใจในบทบาทที่ชัดเจนและวิธีจัดการงาน การกำหนดบทบาทสมาชิกอย่างชัดเจนและแนวทางเพื่อบรรลุเป้าหมาย เพื่อแต่ละคนสามารถทำงานตามหน้าที่ได้อย่างอิสระ

การทำงานร่วมกันเพื่อเป็นองค์กรดิจิทัล

Narsalay (2020) พบว่า ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำจากวิกฤตการณ์ COVID-19 บริษัทต่าง ๆ มีการปรับตัวเป็น "ดิจิทัลมากขึ้น" และอาศัยการทำงานร่วมกันแบบข้ามสายงาน (Cross-Function Collaboration) ในการขับเคลื่อนประสิทธิผลในการสร้างความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีนัยสำคัญ และช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัท กลุ่มบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกันมีรายได้เพิ่มขึ้น 4 เท่าจากโครงการดิจิทัล และเติบโตอย่างมีกำไร 13 เท่าเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยคู่แข่งในอุตสาหกรรม

Dropbox (2021) เสนอข้อมูลว่าบริษัทที่มีระบบแบ่งแยกการทำงานของพนักงานแต่ละฝ่ายออกจากกันอย่างชัดเจน อาจพบปัญหาในการสื่อสาร การทำงานที่ติดขัดแบบคอขวด (Bottlenecks) ขาดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันเพราะขาดการแบ่งปันข้อมูลหรือไม่ใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลที่เหมือนกัน จึงเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกันระหว่างระดับชั้นและระหว่างแผนก การแก้ไขปัญหาด้วยการจัดฝึกอบรมข้ามสายงาน การจัดกิจกรรมระหว่างแผนก และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการแบ่งปันข้อมูลร่วมกันจะส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน และการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง

High (2021) แนะนำวิธีการปรับปรุงการทำงานในธุรกิจแบบดั้งเดิมและการทำงานร่วมกันไว้ดังนี้

1. **การสร้างเส้นทางอาชีพรูปตัว T (T-shaped Career Paths)** คือ การพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีความรู้เชิงลึกในวิชาชีพ และเชิงกว้างในงานที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้พวกเขาเกิดความเข้าใจถึงคุณค่าในงานและการทำงานร่วมกัน
2. **การทำงานที่คล่องตัว (Agile)** คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมที่เป็นลำดับขั้นและใช้เวลาเพื่อสื่อสารระหว่างผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงการตรวจสอบหลังการทำงานลำดับสุดท้าย มาเป็นการทำงานร่วมกันที่สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานหากพบแนวทางที่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่า
3. **การทำงานแบบผสมผสาน (DevOps)** คือ การผสมผสานระหว่างการพัฒนา (Development) และการปฏิบัติงาน (Operation) แนวคิดในอดีตจะมีการทำงานแยกจากกันระหว่างผู้พัฒนาจนสำเร็จและค่อยส่งมอบงานให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้ แต่การทำงานแบบผสมผสาน (DevOps) นี้ เป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้พัฒนาและผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่การระดมสมอง การให้ข้อมูลปัญหาจากการปฏิบัติงานจริงและความต้องการของลูกค้าที่ผู้ปฏิบัติการรายงาน ส่งผลต่อให้ผู้พัฒนาสามารถปรับปรุงการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ปฏิบัติการเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าหรืองานบริการที่ตนเองมีส่วนร่วมในการพัฒนามากขึ้น
4. **ทัศนคติเรื่องผลิตภัณฑ์ (Product Mindset)** คือ การคำนึงถึงประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก ความคิดในการพัฒนาสินค้าหรือบริการจะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของแต่ละฝ่ายเกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกันและการแบ่งปันทรัพยากรมากขึ้น
5. **กลยุทธ์ด้านข้อมูล (Data Strategy)** คือ การวางแผนและดำเนินการใช้ข้อมูลระหว่างฝ่ายภายในองค์กรเพื่อการควบคุมการทำงาน การรักษาความปลอดภัย การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ข้อมูลอันจะช่วยให้องค์กรเกิดความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ การใช้ประโยชน์เพื่อการแข่งขันธุรกิจ

นอกจากนี้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงต้องมีการสื่อสารที่เหมาะสม Ricks (2020) ได้นำเสนอสิ่งที่ควรคำนึงเมื่อต้องสื่อสารการเปลี่ยนแปลง ไว้ดังนี้

1. พนักงานมีแรงจูงใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นหรือไม่

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องทำการสื่อสารเพื่อ “แสดงวิสัยทัศน์” ถึงประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การประหยัดเวลาจัดทำ

บัญชีจากการใช้ระบบบันทึกบัญชีอัตโนมัติ การลดปัญหาเอกสารกระดาษจากการจัดการข้อมูลแบบดิจิทัล และการเพิ่มคุณค่าอาชีพนักบัญชีในฐานะผู้สนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ วิสัยทัศน์เชิงบวกของผู้บริหารจะช่วยจูงใจให้พนักงานร่วมจัดการการเปลี่ยนแปลงด้วยความเข้าใจและเต็มใจ

2. พนักงานมีความสามารถกับการเปลี่ยนแปลงนั้นหรือไม่

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องทำการสื่อสารเพื่อ “สร้างความเชื่อมั่น” ด้านความสามารถในการเปลี่ยนแปลงให้เป็นรูปธรรม เช่น การกำหนดแผนการพัฒนาแบบมีระยะเวลา และการติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ การชี้แจงความมีส่วนร่วมในการพัฒนาของผู้บริหาร การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดซื้ออุปกรณ์ โปรแกรมบัญชีออนไลน์ และการพัฒนาทักษะความรู้ของนักบัญชี ตลอดจนการอธิบายว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญในการพัฒนาได้อย่างไร โดยการกระทำเหล่านี้จะสร้างความเชื่อมั่นแก่พนักงานเรื่องความสามารถในการจัดการการเปลี่ยนแปลง (สภาวิชาชีพบัญชี, 2564)

จากข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันข้างต้น ผู้ทำวิจัยสามารถสรุปได้ว่าการทำงานร่วมกัน (Collaboration) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการพัฒนาองค์กร หากแต่การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาองค์กรนั้นต้องอาศัยระยะเวลาและความต่อเนื่องในการมีส่วนร่วมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ การเห็นประโยชน์ร่วมกันและเชื่อมั่นในผลสำเร็จจากการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจะส่งเสริมประสิทธิภาพในการร่วมมือ “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย” เป็นการพัฒนาที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน การวางแผนและเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดความเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไว้ดังนี้

Burns (1978) Bass & Avolio (1994) และ Bass (1997) ได้นิยามความหมายของ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ใกล้เคียงกัน คือ การที่ผู้นำสามารถใช้ความสามารถในการ โน้มน้าวหรือกระตุ้นให้ผู้ตามรับรู้ถึงเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่านิยมเชิงจริยธรรมและเกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน

Dubrin (1998) อธิบายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถจูงใจให้สมาชิกในองค์กรเกิดความ ต้องการเปลี่ยนแปลงเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตตนเองให้สูงขึ้นและสร้างคุณค่าในตนเองมากขึ้น

Daft (2011) ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นความสามารถของผู้นำที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ผู้ตามและองค์กรในระดับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และวัฒนธรรมองค์กร การใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อการจัดการงาน

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ คุณลักษณะของผู้นำองค์กรที่สามารถกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้บุคคลอื่นในองค์กร เกิดความคล้อยตามที่จะปรับเปลี่ยนความคิดและกล้าลงมือทำในสิ่งที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะพัฒนาวิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรม ค่านิยมด้านจริยธรรมในองค์กร ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลเพื่อการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

Cherry (2020) อธิบายว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ถือเป็นภาวะผู้นำด้านความสัมพันธ์ (Relationship Leadership) ที่ใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจ และยอมรับร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยความเต็มใจ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการสร้างความเชื่อใจ ความผูกพัน ค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมกันแล้วเกิดการกระทำเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ซึ่งให้ทิศทางและแรงบันดาลใจแก่องค์กร อย่างไรก็ตามผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงเน้นให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวาง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงคือ ความมีเสน่ห์ (Charisma) ในการนำผู้อื่น

Burns (1978) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยกล่าวว่า คุณลักษณะนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนมีส่วนร่วมกับผู้อื่นในลักษณะผู้นำและผู้ติดตามเพื่อยกระดับแรงจูงใจและศีลธรรมให้สูงขึ้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีศีลธรรม มีการยกย่องเพื่อชักจูงผู้คน และแบ่งปันความรับผิดชอบในการเป็นผู้นำแก่สมาชิก จากการศึกษาพบว่าผู้จัดการที่มีคะแนนด้านเหตุผลทางศีลธรรมสูง ได้คะแนนแบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า ผู้จัดการที่มีคะแนนเหตุผลทางศีลธรรมต่ำกว่า

DuBrin (2005, pp. 239-240) ให้ข้อมูลว่าผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงสามารถพัฒนาวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ สำหรับบริษัทและ โน้มน้ำวพนักงานให้ยอมรับและทำงานเพื่อให้บรรลุด้วยวิธีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มระดับจิตสำนึกของผู้คนเกี่ยวกับความสำคัญและคุณค่าของรางวัลที่กำหนดและวิธีการที่จะบรรลุผลสำเร็จ
2. การทำให้ผู้คนก้าวข้ามผลประโยชน์ของตนเองเพื่อประโยชน์ของกลุ่มงานและบริษัท
3. การยกระดับความพึงพอใจของผู้คนในการแสวงหาความสำเร็จในตนเอง ในขณะที่เดียวกัน ช่วยสนับสนุนสมาชิกกลุ่มให้แสวงหาความพึงพอใจในความต้องการที่มีระดับสูงขึ้น
4. การช่วยให้แรงงานเกิดวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและลดความกังวลในงานรายวัน
5. การช่วยให้ผู้คนเข้าใจถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงต้องช่วยให้สมาชิกกลุ่มเข้าใจถึงความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านอารมณ์และด้านเหตุผล ซึ่งผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงต้องเข้าใจว่าองค์ประกอบทางอารมณ์มีผลต่อการต่อต้านหรือการยอมรับการเปลี่ยนแปลง
6. การพัฒนาทัศนคติเรื่องความเร่งด่วนกับระดับผู้จัดการ หากผู้จัดการในองค์กรไม่รับรู้ถึงความจำเป็นที่เร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง จะไม่สามารถเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ของผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน
7. การสร้างความมุ่งมั่นที่ยิ่งใหญ่และครอบคลุมถึงความพยายามเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ เช่น กำไรและมูลค่าหุ้นที่สูงขึ้น รวมถึงการมีจริยธรรมที่สมบูรณ์แบบ

Carless, Wearing, & Mann (2000) ได้ทำการวิจัยถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง และได้สรุปเป็น 7 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. **วิสัยทัศน์** – การสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและเป็นบวกของอนาคต
2. **การพัฒนาบุคลากร** – การปฏิบัติต่อบุคลากรรายบุคคล และการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร
3. **การเป็นผู้นำที่สนับสนุน** – การให้กำลังใจและให้การยอมรับแก่บุคลากร
4. **การเพิ่มอำนาจ** – การส่งเสริมความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และความร่วมมือระหว่างบุคลากร
5. **การคิดเชิงนวัตกรรม** – การส่งเสริมการคิดเกี่ยวกับปัญหาในรูปแบบใหม่และการตั้งสมมติฐาน

6. การนำโดยตัวอย่าง – การให้ความชัดเจนในค่านิยมของบุคลากร และปฏิบัติในสิ่งที่พวกเขาเชื่อ
7. ความสามารถพิเศษ – การปลูกฝังความภาคภูมิใจและความเคารพผู้อื่น อีกทั้งการสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรโดยการเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง

Bass & Avolio (1994) ได้อธิบายถึง 4 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไว้ดังนี้

1. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) ผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงจะทำทนายผู้ตามให้ฝึกคิดต่าง ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ริเริ่มนวัตกรรมใหม่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงทำการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ภายในองค์กร
2. การพิจารณาเป็นรายบุคคล (Individualized consideration) ผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงจะใส่ใจ ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจผู้ตาม ในขณะที่ผู้ตามจะมีอิสระในการเสนอความคิดเห็น มีโอกาสสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้นำ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาศักยภาพรายบุคคล
3. แรงจูงใจที่สร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) ผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงจะมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนที่สามารถพาคให้ผู้ตามเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่า ความสำคัญในงานที่ ทำเพื่อเกิดความปรารถนา ร่วมกันในการบรรลุเป้าหมาย
4. อิทธิพลในอุดมคติ (Idealized influence) หรือ พฤติกรรมโดยเสน่ห์หา (Charismatic Behaviors) ผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงทำหน้าที่เป็นแบบอย่างให้กับผู้ตาม เพื่อให้ผู้ตามเชื่อใจเคารพผู้นำ และปฏิบัติตามผู้นำด้วยความเต็มใจบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Kouzes & Posner (1995; 2007) มีความเชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝน เรียนรู้ได้ โดยผู้มี “ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง” จะมีความมุ่งมั่นในการกระทำการเพื่อบรรลุเป้าหมาย หรือสามารถทำให้สิ่งพิเศษที่นอกเหนือจากเรื่องปกติให้สามารถบรรลุผลได้ โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 5 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. การท้าทายต่อกระบวนการ (Challenging the process)

การทำทนายต่อกระบวนการนี้เป็นลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่กล้าสร้างแนวคิดใหม่ ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการและงานบริการ นอกจากนี้ยังนิยมแสวงหาโอกาส

เพื่อพิสูจน์ทักษะและความสามารถ ยอมรับความเล็งขมามีพฤติกรรมเรียนรู้ตลอดชีวิต และเตรียมพร้อมที่จะทำผิดพลาด เพราะมีความคิดว่าทุกความผิดพลาดนำไปสู่โอกาสใหม่

2. การสร้างแรงบันดาลใจในวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Inspiring the Shared Vision)

การสร้างแรงบันดาลใจในวิสัยทัศน์ร่วมกันถือเป็นเรื่องสำคัญในการนำผู้คนในองค์กร เพื่อสร้างความมุ่งมั่นในการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นภาพลักษณ์ในอนาคตที่ต้องการ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกระตุ้นผู้ตามให้เห็นภาพปลายทางร่วมกัน มีความหวัง มีความกระตือรือร้นและความตื่นตัวในการร่วมมือการสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยความจริงใจ

3. การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วม (Enabling Others to Act)

การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและมีอิสระในการเลือกตัดสินใจ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสนับสนุนให้ผู้ตามได้ตระหนักถึงศักยภาพของตนและสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ กล้าแสดงความสามารถของตนเอง ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้ผู้ติดตามเกิดความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบในองค์กร

4. การเป็นต้นแบบนำทาง (Modeling the Way)

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงควรเป็นต้นแบบนำทางและสร้างความมุ่งมั่นแก่ผู้ตาม ผ่านกิจกรรมประจำวันที่มีการวางแผน การตรวจสอบความคืบหน้า การลงมือแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อเป็นแบบอย่างแห่งความก้าวหน้าและช่วยกระตุ้นการก้าวสู่ความเป็นเลิศแก่ผู้ติดตาม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงควรแสดงตัวอย่างการดำเนินชีวิต ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส การมีสัจจะ ตลอดจนการแสดงออกทางคำพูดและการกระทำที่สอดคล้องกันเสมอ

5. การกระตุ้นหัวใจ (Encouraging the Heart)

ผู้คนมักต้องการกำลังใจและแรงจูงใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรกำหนด เพราะความน่าเชื่อถือของพวกเขาขึ้นอยู่กับบันทึกความสำเร็จ ความทุ่มเท ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างแรงบันดาลใจผู้ติดตามด้วยการยอมรับและชื่นชมกับผลงานของผู้ติดตาม แสดงออกให้ผู้ติดตามรู้สึกถึงความสำคัญและการเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้ผู้ติดตามทุกคนเกิดความเชื่อและเห็นคุณค่าในงานของตนเพื่อการพัฒนาสู่การทำงานที่ดียิ่งขึ้น

จากข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในการโน้มน้าวผู้ตามเกิดความเต็มใจเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำในสิ่งที่ต่างไปจากเดิม ซึ่งผู้บริหารการพัฒนาด้านดิจิทัลของสำนักงานบัญชีต้องสามารถโน้มน้าวพนักงานให้เข้าใจถึงประโยชน์และความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา ผู้บริหารควรเปิด

โอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและยอมรับความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนา อีกทั้งควรส่งเสริมให้ทุกคนเห็นคุณค่าในงานของตนและมีค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สุจริต

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการพนักงานภายในองค์กรเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน การเตรียมความพร้อมมีเริ่มต้นจากการสรรหา การคัดเลือก การเก็บรักษา ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร ให้มีการปรับตัวเท่าทันโลก (ประคอง สุคนชจิตต์, 2562) การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย จึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการพนักงาน ดังนี้ 1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.6.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดความเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2547) อธิบายว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” หมายถึง กิจกรรมการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการจัดหาบุคลากร (Staffing) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กร

Dessler (1997) ให้คำจำกัดความการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ หลักนโยบายและแนวการปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

Byars & Rue (1997) ให้นิยามการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมภายในองค์กรที่ถูกออกแบบเพื่อจัดหาความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร

Ivancovich (1998) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ หนึ่งในหน้าที่ขององค์กรซึ่งดำเนินการเพื่อใช้พนักงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายรายบุคคล

Mondy & Noe (2005) ให้นิยามการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ของกิจการเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมสรรหาบุคลากร (Staffing) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) สุขภาพและความปลอดภัย (Health and safety) ตลอดจนกิจกรรมเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

สมชาย หิรัญกิตติ (2542) อธิบายว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ 1. สรรหาคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน 2. ใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3. พัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด 4. รักษาอัตราคงอยู่ของพนักงานที่มีความสามารถให้นานที่สุด และ 5. สื่อสารนโยบายองค์กรแก่พนักงานทุกคนให้รับทราบ ทั้งนี้ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีดังต่อไปนี้

1. **การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)** คือ กระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรับรู้ถึง จำนวนพนักงาน ความรู้ทักษะที่จำเป็น และ ช่วงเวลาที่ต้องการ
2. **การสรรหาบุคลากร (Recruitment)** คือ กิจกรรมในการเชิญชวนให้ผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่เหมาะสมมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม
3. **การคัดเลือก (Selection)** คือ กิจกรรมในการคัดเลือกเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและองค์กรมากที่สุดจากกลุ่มผู้สมัครเพื่อมาร่วมขับเคลื่อนองค์กร
4. **การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development)** คือ กิจกรรมในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานไปในทิศทางที่องค์กรต้องการและเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
5. **ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ (Compensation and Benefits)** คือ รางวัลที่พนักงานพึงได้รับในการแลกเปลี่ยนจากการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น ทุนการศึกษา ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท

6. **ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health)** คือ ความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
7. **พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor Relations)** คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงานและนายจ้าง เพื่อรักษาความสมดุลในการตอบสนองความต้องการระหว่างฝ่าย
8. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)** คือ กิจกรรมในการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

Mondy & Noe (2005) ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปัจจุบัน องค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น

1. ความหลากหลายของกำลังแรงงาน (Work Force Diversity)

แรงงานสตรีและแรงงานผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากอดีต ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องจัดสรรสวัสดิการและการจ่ายค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความต้องการ เช่น สิทธิลาคลอดบุตร ค่ารักษาสุขภาพ การช่วยเหลือเงินบำนาญ นอกจากนี้ความหลากหลายของเชื้อชาติ เพศ อายุ ค่านิยม วัฒนธรรม ยังเป็นสิ่งที่ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในการมอบหมายหน้าที่ การสร้างความสามัคคีระหว่างกลุ่ม และการเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถแรงงานตามความเหมาะสม

2. แนวโน้มด้านเทคโนโลยี (Technology Trends)

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อประสิทธิภาพในการในการผลิตและการบริการจะส่งผลต่อการจัดการงานภายในองค์กร เช่น การลดจำนวนพนักงานและแทนที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบการจัดการงานอัตโนมัติ การแบ่งปันข้อมูลเพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานร่วมกัน การจ่ายผลตอบแทนให้จูงใจผู้มีความสามารถและการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เป็นต้น

3. ความเป็นโลกาภิวัตน์ (Globalization)

การขายสินค้าหรือการให้บริการไม่จำกัดเพียงเฉพาะในท้องถิ่นเท่านั้น จึงเกิดการโยกย้ายของตลาดแรงงานเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถหาแรงงานที่มีความชำนาญได้จากทั่วโลก

4. แนวโน้มลักษณะงาน (Trends in the Nature Work)

แนวโน้มการว่าจ้างพนักงานภายนอกมีแนวโน้มที่สูงขึ้น เพราะองค์กรสามารถลดค่าใช้จ่าย และสิทธิสวัสดิการพนักงานประจำลงได้ ลักษณะงานที่มีแนวโน้มว่าจ้างภายนอกคืองานบริการ และงานฝึกอบรมให้ความรู้

Kaplan (2021) แสดงความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของแรงงานจากผลกระทบการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 ส่งผลให้แรงงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวและส่งเสริมให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการปรับตัว เพื่อสามารถพัฒนาไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยพนักงานยังคงต้องฝึกฝนทั้งด้านความสามารถในวิชาชีพและความสามารถในการบริหารจัดการ

Lund, Madgavkar, Manyika, Smit, Ellingrud, Meaney, & Robinson (2021) ศึกษาพบว่าจากการสำรวจผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ต่อการเปลี่ยนแปลงแรงงานจากกว่า 20 ประเทศ 30 อุตสาหกรรม ซึ่งพบว่าโรคระบาดนี้สร้างการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มด้านแรงงานภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดคลี่คลายลง เป็น 3 เรื่องดังนี้

1. การทำงานระยะไกล – พบว่าในระยะยาวพนักงานประมาณ 1 ใน 4 ขององค์กรจะทำงานจากภายนอกสำนักงานอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์
2. ธุรกิจดิจิทัล – พบแนวโน้มการเติบโตของการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ประมาณ 2 ถึง 5 เท่า ตามค่าการเพิ่มขึ้นของระบบดิจิทัลที่กำลังเติบโต
3. ระบบอัตโนมัติ - พบการใช้ระบบอัตโนมัติและปัญญาประดิษฐ์เพื่อทดแทนแรงงานคนสูงขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการแรงงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับแรงงานตั้งแต่การวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนาและการรักษาความสัมพันธ์ โดยการเปลี่ยนแปลงด้านโลกาภิวัตน์

ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีปัจจุบันและสถานการณ์โรคระบาด ส่งผลให้พนักงานในองค์กรต้องปรับตัวเพื่อสามารถทำงานร่วมกันแบบระยะไกล องค์กรต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่การทำงานนอกสถานที่ การประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อทดแทนแรงงานคน ตลอดจนการปรับรูปแบบว่าจ้างแรงงานเพื่อต้นทุนบริหารซึ่งส่งผลให้ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้น

2.6.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรม (Training) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2547) อธิบายว่า “การฝึกอบรม” คือ วิธีการฝึกหัดบุคคลในองค์กรให้เกิดความรู้และประสบการณ์ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” คือ การวางแผนของฝ่ายบริหารองค์กรที่ต้องการปรับปรุงระดับความสามารถของพนักงานและการทำงานภายในองค์กรด้วยโปรแกรมการฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา

Byars & Rue (1997) นิยามว่าการฝึกอบรม คือ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ ทักษะคิด แนวความคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

Mondy, Noe, & Premeaux (1999) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้และได้พัฒนาทักษะที่จำเป็นในงานปัจจุบัน

พิชิต เทพวรรณ (2554, หน้า 156) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ เพื่อพนักงานจะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายในระยะยาวที่กำหนดไว้

จิระพงศ์ เรืองกุล (2559, หน้า 108-109) อธิบายถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้ 1. การเห็นประโยชน์และคุณค่าของพนักงาน 2. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงาน 3. การให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน 4. การส่งเสริมการพัฒนาความรู้พนักงานอย่างต่อเนื่อง 5. การเตรียมความพร้อมแก่พนักงานเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลง

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการฝึกอบรม (Training) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) คือ กิจกรรมการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและเป็นแบบ

แผน เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถพนักงานให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม โดยแผนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ยังสะท้อนถึงการที่องค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สมชาย หิรัญกิตติ (2542) อธิบายว่าการฝึกอบรมไม่เพียงแต่ต้องการให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ปฏิบัติหรือเพิ่มพูนเฉพาะความรู้วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Hard Skills) ทว่าความรู้ด้านเทคโนโลยีและทักษะคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นสิ่งที่ละเว้นไม่ได้ อีกทั้งความรู้ในการบริหารจัดการและการบริการ (Soft Skills) เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการบริหารจัดการงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะในการฝึกอบรมตามจากทฤษฎีการเรียนรู้ มีดังต่อไปนี้

1. การฝึกให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเข้าใจและจดจำสิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ การให้ผู้เข้าอบรมมองเห็นภาพรวมของการเรียนรู้ทั้งหมด มีการนำเสนอตัวอย่างที่เข้าใจง่าย มีเหตุผล มีความหมาย และมีการใช้คำพูดที่ผู้เข้าอบรมคุ้นเคย
2. การถ่ายโอนทักษะและพฤติกรรมใหม่ คือ การจัดเนื้อหาที่เพียงพอเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน จัดกลุ่มเนื้อหาสัมพันธ์กันเข้าใจด้วยกัน และสร้างสถานการณ์จำลองการทำงานให้ผู้เข้าอบรมทดลองเพื่อเพิ่มเกิดความเข้าใจ
3. การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้าอบรม คือ การทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดเรียนรู้ด้วยตนเองและมีการเสริมแรงด้วยการชมเชย หรือให้รางวัลเมื่อผู้เข้าอบรมปฏิบัติได้ถูกต้อง

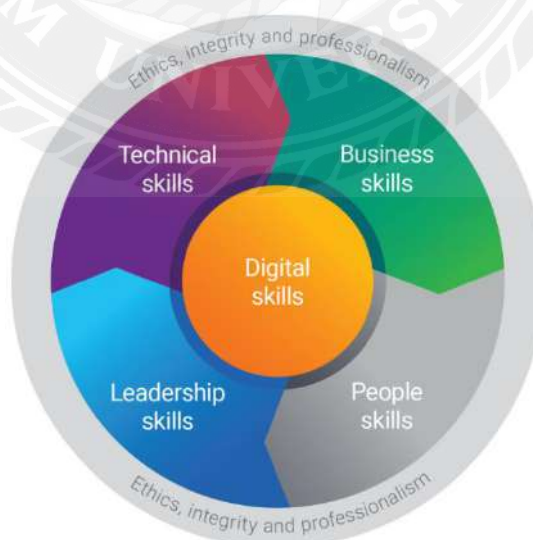
Mondy & Noe (2005) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหนึ่งในงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ไม่เพียงประกอบด้วย การฝึกอบรมและการพัฒนา แต่ยังรวมถึงกิจกรรมการวางแผนอาชีพ การพัฒนาองค์กร และการประเมินประสิทธิภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **การวางแผนอาชีพ (Career Planning)** คือ กระบวนการต่อเนื่องที่พนักงานแต่ละคนได้กำหนดเป้าหมายทางอาชีพและระบุวิธีการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ทว่าไม่ใช่ทุกคนที่สามารถดำเนินการต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ในระหว่างการทำงาน การพัฒนาอาชีพ (Career Development) จึงเป็นวิธีที่องค์กรสามารถใช้เพื่อสนับสนุนพนักงานที่มี

คุณสมบัติและประสบการณ์ที่เหมาะสมสามารถเติบโตในอาชีพ อีกทั้งยังสามารถรักษาแรงงานที่ต้องการ

2. **การพัฒนาองค์กร (Organization Development)** คือ กระบวนการวางแผนสำหรับการปรับปรุงองค์กรโดยการพัฒนาโครงสร้าง ระบบ และปรับปรุงกระบวนการให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
3. **การประเมินประสิทธิภาพ (Performance Appraisal)** คือ กระบวนการอย่างเป็นทางการสำหรับการทบทวนและประเมินผลการปฏิบัติงานของรายพนักงานหรือคณะทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานรับรู้ข้อบกพร่องเพื่อการพัฒนาเป็นพนักงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Chartered Global Management Accountant (2019) ได้ทำการวิจัยตัวแทนอุตสาหกรรมทั้งในภาครัฐและเอกชน จากองค์กรทั้งหมด 130 แห่ง จำนวน 14 ประเทศ เพื่อพัฒนารอบด้านความรู้และความสามารถ (CGMA Competency Framework 2019) ให้นักบัญชีบริหารและนายจ้างสามารถเข้าใจถึงความรู้ที่จำเป็นและการประเมินทักษะที่ต้องการเพื่อการสอดคล้องสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย 1. ทักษะด้านวิชาชีพ 2. ทักษะด้านธุรกิจ 3. ทักษะด้านบุคลากร 4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ และ 5. ทักษะด้านดิจิทัล นอกจากนี้กรอบแนวคิดยังคำนึงถึงความเที่ยงธรรม จรรยาบรรณ และพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบด้านความรู้และความสามารถ

ที่มา : Chartered Global Management Accountant (2019)

1. ทักษะด้านวิชาชีพ (Technical Skills)

เพื่อนักบัญชีบริหารเกิดความเข้าใจในการเก็บข้อมูล การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับจัดทำรายงานภายในเพื่อรายงานข้อมูลแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานภายนอกเพื่อนำส่งภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำรายงานทางการเงิน

2. ทักษะด้านธุรกิจ (Business Skills)

เพื่อนักบัญชีบริหารเกิดความรู้ด้านธุรกิจและระบบการจัดการ เพื่อการวางแผนธุรกิจ การวางกลยุทธ์ และการบริหารโครงการ

3. ทักษะด้านบุคลิก (People Skills)

เพื่อนักบัญชีบริหารสามารถใช้การสื่อสารในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเกิดการเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ (Leadership Skills)

เพื่อนักบัญชีบริหารเกิดความเข้าใจภาพรวมของการดำเนินธุรกิจ การติดตามผลการประเมินผล การสร้างควมมีส่วนร่วมในขณะทำงาน การให้คำปรึกษาและการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายของธุรกิจ

5. ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills)

เพื่อนักบัญชีบริหารสามารถทำความเข้าใจขั้นพื้นฐานของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) การรักษาความปลอดภัยบนระบบออนไลน์ (Cyber Security) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic)

ธีรศักดิ์ นวัตริสกุล (2563) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่านอกจากทักษะที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรแล้ว ระบบเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่เปลี่ยนแปลงการจัดการขององค์กรและท้าทายผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการลดต้นทุนและแทนที่แรงงาน โดยที่นักบัญชีศึกษาและประยุกต์การทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติ อีกทั้งต้องพัฒนาทักษะการจัดการที่ระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถแทนที่แรงงานคนได้ ส่วนนายจ้างต้องทำการทบทวนผลกระทบจากเทคโนโลยีต่อธุรกิจเพื่อการตัดสินใจลงทุนและการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้อง

Lund et al. (2021) รายงานว่าผลกระทบของโควิด-19 ทำให้แรงงานคนในตลาดต้องเปลี่ยนอาชีพเพิ่มขึ้น 12% ตลาดแรงงานต้องการคนที่ทักษะแรงงานที่มากขึ้น การว่าจ้างงานมีแนวโน้มเติบโตที่กลุ่มงานค่าแรงสูง ในขณะที่กลุ่มแรงงานค่าแรงระดับกลางและแรงต่ำมีการว่าจ้างที่ลดลง

ผู้กำหนดนโยบายขององค์กรและพนักงาน เกิดการปรับตัวสู่แนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อการทำงานร่วมกันในระยะยาวส่งผลประโยชน์การเติบโตในอาชีพของพนักงาน ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ปรับรูปแบบการวางแผนว่าจ้างใหม่เพื่อให้สอดคล้องต่อนโยบายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลขององค์กร เช่น การว่าจ้างพนักงานชั่วคราว การว่าจ้างแรงงานภายนอก (Outsource) หรือการฝึกอบรมพนักงานที่ให้ความสำคัญกับงานเฉพาะ อย่างมากกว่าการฝึกอบรมทุกส่วนงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์กรสามารถยกระดับสมรรถนะองค์กรและความรู้ความสามารถพนักงานได้ด้วยการฝึกอบรม ซึ่งพนักงานของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ไม่เพียงแต่ต้องพัฒนาความรู้วิชาชีพให้ทันสมัย ยังจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านการจัดการทางธุรกิจ ด้านการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ด้านความรู้กฎหมายดิจิทัล รวมถึงทักษะด้านการจัดการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนักบัญชีจะสามารถใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลและสื่อสารแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบัญชีดิจิทัล

การจัดการงานบัญชีเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจ การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสาร ประหยัดเวลาในการประมวลผล และเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลลัพธ์ทั้งหมดนี้ส่งผลเชิงบวกต่อศักยภาพองค์กรด้านการแข่งขัน (Marr, 2020) แนวคิดในการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจึงมีความเกี่ยวข้องกับ 3 เรื่องดังนี้ 1. การจัดการเอกสารดิจิทัล 2. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล และ 3. การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน

2.7.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสารดิจิทัล

องค์กรควรมีการจัดเก็บเอกสารให้เหมาะสมเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา เพื่อความปลอดภัยของเอกสารและเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับการอ้างอิงในอนาคต ซึ่งองค์ประกอบในการจัดเก็บเอกสารที่ดีนั้นประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร** คือ ผู้มีหน้าที่รวบรวม จำแนกและจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา
2. **ประเภทเอกสาร** คือ เอกสารสำคัญที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ รูปภาพ แผ่นฟิล์ม แผ่นพับ โฆษณา ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สมควรถูกจัดเก็บให้ถูกวิธีตามลักษณะเอกสาร

3. **ระบบการจัดเก็บ** คือ ระบบในการจัดเก็บเอกสารของแต่ละองค์กร ซึ่งอาจแตกต่างไปตามประเภทธุรกิจ การเลือกใช้ระบบจัดเก็บแบบอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยให้การจัดการเอกสารให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกในการสืบค้นเรียกใช้งานและป้องกันการชำรุดของเอกสารได้
4. **อุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร** คือ อุปกรณ์เพื่อช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้มีความเป็นระเบียบ เช่น ตู้เอกสาร หรืออุปกรณ์แปลงรูปแบบเอกสารจากกระดาษเป็นดิจิทัล เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บและสะดวกในการสืบค้น เช่น เครื่องถ่ายสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ (Document Scanner)
5. **สถานที่ในการเก็บ** คือ เอกสารควรถูกจัดเก็บในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จำกัดการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำ (เค แอนด์ โอ ซิสเต็มส์ แอนด์ คอนซัลติ้ง, 2563; ดิทโต้ (ประเทศไทย), 2564)

บี เซอร์เคิล (2561) ศึกษาพบว่าองค์กรที่มีกระบวนการทำงานด้วยกระดาษหากไม่มีการจัดการเก็บเอกสารที่เหมาะสมจะพบปัญหา เอกสารสูญหาย ไม่สามารถระบุเอกสารฉบับล่าสุด การสื่อสารที่ผิดพลาดจากสาเหตุเอกสารต่างสำเนา การไม่สามารถควบคุมการเข้าถึงเอกสาร องค์กรสามารถลดปัญหาเหล่านี้ได้โดยการเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบกระดาษเป็นกระบวนการดิจิทัล การพัฒนาเป็นองค์กรไร้กระดาษ (Paperless Organization) เกิดจากการบูรณาการ 3 แนวคิด คือ 1) การสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 2) ระบบการจัดการเอกสาร และ 3) แบบบันทึกอิเล็กทรอนิกส์ และการทำงานแบบอัตโนมัติ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 องค์กรไร้กระดาษ (Paperless Organization)

ที่มา : บี เซอร์เคิล (2561)

1. การสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Document Scanning) คือ การสำเนาเอกสารจากกระดาษ เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณกระดาษและส่งเสริมการทำงานบนระบบดิจิทัลมากขึ้น
2. การจัดการเอกสาร (Document Management) คือ การจัดเก็บและแบ่งปันเอกสารแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. แบบบันทึกอิเล็กทรอนิกส์และการทำงานแบบอัตโนมัติ (E-Form and Workflow Automation) คือ การบริหารปริมาณกระดาษตั้งแต่เริ่มต้นสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเปลี่ยนรูปแบบเอกสารจาก Paper Form เป็น Electronic Form และใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำงานต่อเนื่องทั้งกระบวนการธุรกิจ

ปริศนา มัชฌิมา, สายสุดา บันตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และ กฤษณ์ แซ่จิ่ง (2555) ศึกษาพบว่า เมื่อนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์มาเชื่อมโยงเป็นระบบข้อมูลเครือข่ายทั้งองค์กร (e-Office) เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากหลักการลดทั้ง 7 ประการ (7 P-lesses) ดังนี้

- 1) การลดการใช้กระดาษ (Paperless) – การทำงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์และใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์
- 2) การลดขั้นตอน (Processless) – การส่งต่อข้อมูลบนระบบเพิ่มความรวดเร็วและโปร่งใส
- 3) การลดพื้นที่ (Placeless) – การจัดการงานทำได้จากทุกที่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 4) การลดมลภาวะ (Pollutionless) – เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องใช้กระดาษ
- 5) การประหยัดพลังงาน (Powerless) – การทำงานได้จากทุกที่ ประหยัดพลังงานเดินทาง
- 6) การลดคนทำงาน (Peopleless) – การส่งต่อของข้อมูลภายในระบบช่วยลดคนทำงาน
- 7) การลดค่าใช้จ่าย (Paymentless) – การลดค่าใช้จ่ายจากการใช้สถานที่ กระดาษ หมึกพิมพ์

Rapp (2002) ศึกษาพบประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เป็นระบบที่ช่วยให้เกิดการสื่อสารในระยะทางไกลด้วยความรวดเร็วอย่างไม่ถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขทางภูมิศาสตร์ การเชื่อมต่อข้อมูลนี้ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนค่าจ้างพนักงานในกระบวนการนำข้อมูลสารสนเทศปริมาณมากเข้าสู่ระบบการทำงาน อีกทั้งยังสามารถลดความผิดพลาดจากการนำเข้าข้อมูลด้วยมนุษย์ได้

ทั้งนี้ การจัดการแปลงเอกสารเพื่อจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากจะช่วยลดปริมาณการจัดเก็บเอกสาร ประหยัดเวลาสืบค้นและจัดเก็บ เอกสารต้นฉบับไม่สูญหาย ประหยัดค่าใช้จ่ายกระดาษและหมึกพิมพ์ อีกทั้งยังส่งเสริมให้สามารถการทำงานร่วมกันได้สะดวกยิ่งขึ้น หากแต่องค์กรควรใส่ใจด้านการรักษาความปลอดภัยของเอกสารและจำกัดสิทธิในการถึงข้อมูล เฉพาะผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การจัดการเอกสารด้านงานบัญชี

การจัดทำบัญชีที่มีคุณภาพและมีความถูกต้องผู้ทำบัญชีจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทำงาน มีการรวบรวม จำแนก และจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ เพื่อผู้สอบบัญชีจะสามารถพิสูจน์ที่มาของรายการตามลำดับเหตุการณ์ และยืนยันความน่าเชื่อถือของรายงานผลการดำเนินงาน

เอกสารสำคัญสำหรับการจัดทำบัญชีสามารถสรุปได้เป็น 5 ชนิด ดังต่อไปนี้

1. **รายการเดินบัญชีธนาคาร (Bank Statement)** คือ เอกสารยืนยันการเคลื่อนไหวของบัญชีธนาคาร ที่ผู้ทำบัญชีต้องใช้ประกอบการตรวจสอบรายรับรายจ่ายของกิจการที่เกิดขึ้น ปัจจุบันผู้ประกอบการสามารถขอเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางออนไลน์ธนาคาร

โปรแกรมจัดทำบัญชีออนไลน์ในปัจจุบันมีการเชื่อมต่อฐานข้อมูลธนาคารของผู้ประกอบการเพื่อตรวจสอบยอดเงินเข้าออกธนาคารกับรายการบัญชีที่บันทึกโดยอัตโนมัติ (Bank Statement Reconciliation) ทำให้นักบัญชีสามารถประหยัดเวลาตรวจสอบ เพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน

2. **เอกสารขายสินค้า** คือ เอกสารสำคัญประกอบการขายที่ช่วยให้นักบัญชีสามารถบันทึกการรับรู้รายได้ การรับเงิน รวมถึงภาษีที่กิจการถูกหัก ณ ที่จ่ายไว้อย่างครบถ้วน เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน และใบรับรองการหัก ณ ที่จ่าย

ผู้ประกอบการสามารถทำงานร่วมกับนักบัญชีโดยการสร้างเอกสารขายผ่านโปรแกรมจัดทำบัญชีออนไลน์ ซึ่งระบบบันทึกบัญชีอัตโนมัติของโปรแกรมจะทำการบันทึกรายการขาย และหักรายการสินค้าขายในระบบหลังออกเอกสารขายทันที ทำให้ผู้ประกอบการและนักบัญชีสามารถรับรู้การเคลื่อนไหวของการดำเนินกิจการได้พร้อมกัน และนักบัญชีไม่จำเป็นต้องรับเอกสารกระดาษเพื่อบันทึกการขายบัญชีย้อนหลัง

3. **เอกสารซื้อสินค้า** คือ เอกสารสำคัญประกอบรายการซื้อสินค้าที่ช่วยให้นักบัญชีสามารถบันทึกการซื้อสินค้า รายการเข้าหนี้ และจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือได้อย่างถูกต้อง เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบรับสินค้า และใบเสร็จรับเงิน
4. **เอกสารค่าใช้จ่าย** คือ เอกสารสำคัญประกอบค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากการซื้อสินค้า เช่น ค่าจ้างทำของ ค่าน้ำมัน ค่าเช่า ซึ่งเอกสารค่าใช้จ่าย 1 ชุดประกอบด้วย ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบรับสินค้า และใบเสร็จรับเงิน

เอกสารในข้อ 3 และข้อ 4 เป็น “เอกสารที่รับจากบุคคลภายนอก” ซึ่งนักบัญชีสามารถสำเนาเอกสารเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประหยัดพื้นที่จัดเก็บเอกสารและสะดวกในการสืบค้น ปัจจุบันโปรแกรมจัดทำบัญชีออนไลน์ได้เพิ่มคุณสมบัติการแนบรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ประกอบรายการบัญชี เพื่อความสะดวกแก่นักบัญชีในการตรวจสอบความถูกต้อง และความโปร่งใสของที่มารายการบัญชี

5. **เอกสารเงินเดือน** คือ เอกสารสำคัญประกอบรายจ่ายเงินเดือนและรายการหักเงินต่าง ๆ ที่บริษัทได้ดำเนินการ ซึ่งนักบัญชีจำเป็นต้องบันทึกตามเอกสารประกอบ เช่น รายงานสรุปเงินเดือน รายละเอียดประกันสังคม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย

โปรแกรมบัญชีออนไลน์ได้เพิ่มระบบการคำนวณเงินเดือนและการสร้างเอกสารประกอบรายการจ่าย จึงทำให้ผู้ประกอบการสามารถบันทึกรายละเอียดการจ่ายเงินเดือนประจำงวดบนโปรแกรม และแจ้งให้นักบัญชีทำการตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินกับรายการเดินบัญชีธนาคารโดยปราศจากเอกสารกระดาษ (โพลี แอคเคาท์, 2564; พี ยู ยู เอ็น อินเทลลิเจนท์, 2564)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสารข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เอกสารที่เกี่ยวข้องในงานจัดทำบัญชีมีปริมาณมาก และมีความจำเป็นที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องดำเนินการสร้าง รวบรวม จำแนก จัดเก็บ ให้เป็นระเบียบพร้อมใช้งาน นักบัญชีต้องใช้เอกสารประกอบการบันทึกรายการเพื่อพิสูจน์ความถูกต้องก่อนบันทึกรายการบัญชี ดังนั้นการสำเนาเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงช่วยประหยัดทรัพยากรและสนับสนุนการแบห้หลักฐานประกอบรายการบัญชี ช่วยให้การควบคุมการเข้าถึงข้อมูลช่วยปกป้องการแบ่งปันข้อมูลถึงผู้ไม่เกี่ยวข้องสะดวกขึ้น อีกทั้งการจัดการงานบัญชีแบบอัตโนมัติคือการตรวจสอบยอดเงินธนาคารนั้นช่วยประหยัดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีให้เกิดรวดเร็ว และรายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ

2.7.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบัญชีดิจิทัล

ความหมายของการจัดการงานบัญชีดิจิทัล

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดเกี่ยวกับการจัดการงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting) ดังนี้

Crystal Software Group (2559) อธิบายว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัล” คือ การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อจัดการงานด้านบัญชี ซึ่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของนักบัญชีจากการกรอกข้อมูลจากเอกสารปริมาณมาก เป็นการทำงานผ่านอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานได้จากทุกที่ ทุกเวลา การทำงานเป็นแบบปัจจุบัน (Real Time) โดยไม่ต้องรอเอกสารจากฝ่ายงานอื่นเพราะข้อมูลที่ถูกป้อนจะตรงเข้าระบบบัญชีโดยอัตโนมัติ ทั้งนี้การจัดการงานบัญชีดิจิทัลช่วยให้การออกรายงานทางการเงินและรายงานเพื่อการบริหารสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีความแม่นยำ รวมถึงความสะดวกในการชำระภาษี และการยื่นรายงานการเงินผ่านช่องทางออนไลน์

โปรซอฟท์ ซืออาร์เอ็ม (2562) นิยามว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัล” หมายถึง มาตรฐานการจัดทำบัญชียุคดิจิทัลที่ทำความคู่กับงานระบบบัญชีทั่วไป เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งสามารถป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องด้วยการกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน

Hemmilä (2019) ได้จำกัดความว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัล” หมายถึง แนวคิดการพัฒนาระบบงานและกระบวนการบัญชีเป็นรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเข้าใจสถานการณ์ด้านการเงินของกิจการ ณ ปัจจุบันได้ นอกเหนือจากไม่ทำงานบนกระดาษแล้วองค์กรควรมีเครื่องมือเพื่อบูรณาการกระบวนการให้เกิดความเป็นอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์และปัญญาประดิษฐ์

Fisher (2020) อธิบายว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัล” คือ การสร้างและการโอนย้ายข้อมูลทางการเงินจากรูปแบบเอกสารกระดาษมาอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจะสามารถดำเนินการในสภาพแวดล้อมอิเล็กทรอนิกส์

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

การจัดการงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting) คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการงานบัญชีจากรูปแบบกระดาษเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดภาระนักบัญชีด้านการจัดการงานบัญชีด้วยระบบอัตโนมัติ เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลบัญชีได้จากทุกที่ทุกเวลา ส่งเสริมการตัดสินใจของผู้บริหารด้วยข้อมูลวิเคราะห์ปัจจุบัน และเพิ่มความน่าเชื่อถือในรายงานทางการเงินขององค์กรที่ต้องนำเสนอแก่ภาครัฐด้วยระบบการตรวจสอบภายใน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบัญชีดิจิทัล

เอ.อาร์.แอ็คเคานต์ติ้ง คอนซัลแตนท์ (2563) ศึกษาพบว่าระบบการจัดการงานบัญชีของแต่ละกิจการมีความแตกต่างกันบ้างตามประเภทของธุรกิจ แต่มีความเหมือนกันในเรื่องข้อกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่ต้องยึดถือปฏิบัติ ซึ่งส่วนประกอบสำคัญของระบบการจัดการงานบัญชีมีดังนี้

1. การจัดการงานเอกสาร คือ การจัดการเอกสารด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการ สมุดบันทึกรายการบัญชี รายงานทางการเงิน และรายงานข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร
2. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน คือ วิธีการจำแนกเอกสาร การบันทึกรายการทางบัญชี การจัดทำรายงาน การตรวจสอบการทำงาน
3. เครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงาน คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยในการทำงานของนักบัญชีเพื่อช่วยประหยัดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องคอมพิวเตอร์
4. ผู้ปฏิบัติงาน คือ นักบัญชีและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีความรู้ในการจัดการงานบัญชีและมีประสบการณ์ในการจัดการงานตามมาตรฐานการบัญชีที่สภาวิชาชีพการบัญชีกำหนด

Crystal Software Group (2559) แสดงความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมสู่รูปแบบดิจิทัลในปัจจุบันส่งผลให้รูปแบบการทำธุรกิจต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีจึงต้องมีการยกระดับจากการทำบัญชีแบบดั้งเดิมสู่การทำบัญชีแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การจัดทำบัญชีจากการประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระนอกสำนักงานบัญชีและนอกเวลาทำการผ่านระบบเชื่อมต่อออนไลน์ ข้อดีของการจัดการงานบัญชีดิจิทัล สามารถสรุปได้ 5 ข้อดังนี้

1. สะดวก คือ สะดวกในการทำงานจากทุกที่ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ผ่านระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
2. แม่นยำ คือ ระบบบัญชีดิจิทัลมีการบันทึกข้อมูลอัตโนมัติและการตรวจสอบความถูกต้อง รวมถึงการแจ้งเตือนหากพบข้อผิดพลาดระหว่างการปฏิบัติงาน
3. ปลอดภัย คือ การจำกัดการเข้าถึงระบบคลาวด์เฉพาะผู้มีบัญชีใช้งาน เพื่อรักษาความปลอดภัย

4. **ประหยัด** คือ สำนักงานบัญชีและผู้ประกอบการสามารถเลือกแผนการใช้งานตามความต้องการ และสามารถเปลี่ยนแปลงการใช้งานได้เมื่อมีความต้องการที่เปลี่ยนไป
5. **มาตรฐาน** คือ ระบบบัญชีดิจิทัลมีการใช้งานง่าย มีระบบออกรายงานสำเร็จรูป จึงช่วยให้พนักงานบัญชีที่ด้อยประสบการณ์สามารถจัดทำบัญชีและออกรายงานนำเสนอได้อย่างมีมาตรฐาน

พัชรินทร์ ใจเย็น และคนอื่น ๆ (2560) ได้ศึกษาและพบว่าการบันทึกบัญชีและการคำนวณมีการพัฒนาประสิทธิภาพตามวิวัฒนาการของเครื่องมือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง การทำบัญชีระบบบันทึกมือและระบบบันทึกคอมพิวเตอร์ พบความแตกต่างด้านทรัพยากร ด้านเวลา ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการจัดทำรายงาน โดยสรุปได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบระหว่างการทำบัญชีแบบระบบบันทึกมือและระบบบันทึกคอมพิวเตอร์

ข้อเปรียบเทียบ	แบบระบบบันทึกมือ	แบบระบบบันทึกคอมพิวเตอร์
ด้านทรัพยากร	ใช้บุคลากรมาก มีโอกาสเหน็ดเหนื่อย ล้าการประสานข้อมูลระหว่างฝ่ายจึงเกิดการผิดพลาดของตัวเลขได้ค่อนข้างมาก	ใช้บุคลากรน้อย มีคอมพิวเตอร์ช่วยตรวจสอบตัวเลข จึงเกิดความแม่นยำสูง
ด้านเวลา	ออกงบล่าช้า บันทึกแยกส่วนไม่ได้	ออกงบได้ทันที บันทึกแยกส่วนได้
ด้านกระบวนการทำงาน	ลายมือไม่สม่ำเสมอ โอกาสผิดพลาดสูง เสียระยะเวลานานเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด	คอมพิวเตอร์ประมวลผลอัตโนมัติ เมื่อมีการปรับปรุงข้อมูล ทำให้นักบัญชีประหยัดเวลาปรับปรุงรายการ
ด้านการจัดทำรายงาน	ไม่มีระบบบัญชีใช้งานเพื่อเข้าถึงข้อมูล ใช้เวลาในการทำงานรายงานเปรียบเทียบและจัดทำแผนภูมิค่อนข้างมาก	มีระบบบัญชีใช้งาน สามารถจัดทำรายงานเปรียบเทียบและสร้างแผนภูมิได้โดยอัตโนมัติ

ที่มา : พัชรินทร์ ใจเย็น และคนอื่น ๆ (2560); โประซอฟท์ ซืออาร์เอ็ม (2562)

โปรซอฟท์ ซืออาร์เอ็ม (2562) พบว่าปัญหาด้านงานบัญชีที่ผู้ประกอบการมักพบเป็นส่วนใหญ่มิ 3 ด้าน คือ 1. ด้านการจัดการเอกสารที่ไม่ครบถ้วน ขาดข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบรายการทางบัญชี 2. ปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถและด้อยประสิทธิภาพในการจัดการงานได้ทันเวลา 3. ปัญหาด้านการทำงานผิดพลาดและเกิดความยุ่งยากในการปรับปรุงรายการ ผู้ประกอบการสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ด้วยการใช้ระบบบัญชีออนไลน์ เพราะระบบบัญชีออนไลน์เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานบัญชีตั้งแต่การบันทึกรายการบัญชีตลอดจนออกรายงานทางการเงิน โดยการลดข้อผิดพลาดในการบันทึกและการคำนวณ

พี ยู เอ็น อินเทลลิเจนท์ (2563) อธิบายเพิ่มเติมว่าเทคโนโลยีปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขัน โปรแกรมสำเร็จรูปมีส่วนช่วยในการจัดการงานบัญชีของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโปรแกรมบัญชีออนไลน์เพราะส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ มีระบบช่วยในการออกเอกสาร การบันทึกรายการอัตโนมัติ และการจัดทำรายงานทางการเงิน ข้อดีในการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานโดยสภาวิชาชีพบัญชี สามารถสรุปได้ 5 ข้อดังนี้

1. ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

โปรแกรมบัญชีออนไลน์มีระบบอัตโนมัติที่ลดการทำงานซ้ำซ้อน โดยระบบจะดึงข้อมูลนิติบุคคลจากเลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลักเพื่อสร้างเอกสาร การดึงข้อมูลอัตโนมัตินี้ช่วยประหยัดเวลา ลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล อีกทั้งโปรแกรมบัญชีออนไลน์ยังมีระบบจัดการเอกสารเพื่อการตรวจสอบภายหลัง โดยผู้มีบัญชีใช้งานสามารถออนไลน์ทำงานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์

2. ช่วยจัดทำงบการเงินและรายงานทางการเงินที่มีความถูกต้องครบถ้วน

โปรแกรมบัญชีออนไลน์สนับสนุนการบันทึกรายการเคลื่อนไหวโดยอัตโนมัติ และรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลธนาคาร ทำให้สามารถดึงรายงานธนาคาร (Bank Statement) เพื่อประกอบการกระทบยอดเงินธนาคารได้อัตโนมัติ ส่งผลให้นักบัญชีประหยัดเวลาตรวจสอบและมีความแม่นยำในการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน

3. ช่วยในการบริหารจัดการเรื่องภาษี

โปรแกรมบัญชีออนไลน์มีระบบช่วยให้การคำนวณภาษีถูกต้องแม่นยำ และระบบช่วยจัดทำเอกสารภาษีตามแบบของกรมสรรพากร เพื่อลดภาระและความผิดพลาดของผู้ประกอบการและนักบัญชีในการจัดทำรายงานภาษี รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการส่งเอกสารภาษีล่าช้า

4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ

โปรแกรมบัญชีออนไลน์มีการบันทึกข้อมูลและประมวลผลแบบทันทีเมื่อมีการเคลื่อนไหวของรายการทางบัญชี จึงทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจและกำหนดทิศทางขององค์กรได้อย่างถูกต้อง โดยผู้บริหารสามารถเห็นรายงานตัวเลขและรายงานวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบที่เป็นปัจจุบันได้จากทุกที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์

5. ข้อมูลทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการขอสินเชื่อเพื่อขยายกิจการได้

ข้อมูลงบการเงินจากโปรแกรมบัญชีออนไลน์มีความถูกต้องครบถ้วน จึงสะดวกต่อการใช้ประกอบในการยื่นเป็นหลักฐานขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน นอกจากนี้งบการเงินยังมีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ ซึ่งเพิ่มโอกาสในการขอวงเงินสินเชื่อสำเร็จได้ง่ายขึ้น ซึ่งช่วยเสริมสภาพคล่องและการขยายกิจการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการงานบัญชีดิจิทัลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการงานบัญชีดิจิทัลเป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการจัดการงานบัญชีให้เกิดประสิทธิภาพ การใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ช่วยจัดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการทำงานของนักบัญชี เพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างเอกสารด้วยระบบอัตโนมัติ เปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารประกอบรายการบัญชีเป็นรูปแบบดิจิทัล ประหยัดเวลาในการจัดการงานภาษี สนับสนุนการตัดสินใจและกำหนดทิศทางองค์กรของผู้บริหารจากข้อมูลวิเคราะห์ที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้รายงานทางการเงินจากระบบบัญชีออนไลน์ยังมีความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือสูง อีกทั้งสามารถจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีรหัสบัญชีใช้งาน ดังนั้น แนวคิดการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจะช่วยให้สำนักงานบัญชีสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการและเป็นการสอดคล้องกับแผนกำกับการพัฒนาจากภาครัฐและระบบเศรษฐกิจดิจิทัล

2.7.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน

หน้าที่ของคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน

Foulger & Wightman (2011) และ Jongh, Boer, Roest, & Meijerink (2017) ได้ทำการศึกษาและพบว่าหน้าที่ของคู่คิดธุรกิจด้านการเงินปัจจุบันแม้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านบัญชีการเงินเป็นหลัก แต่ที่จริงสามารถจำแนกบทบาทได้ตามการพิจารณาจากมิติด้านทักษะ คือ “ทักษะบัญชี หรือ ทักษะธุรกิจ” และมิติด้านการปฏิบัติงาน คือ “เชิงรับ หรือ เชิงรุก” ดังแสดงในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 หน้าที่ของคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน

ที่มา : Foulger & Wightman (2011)

คู่คิดธุรกิจด้านการเงิน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ผู้ทำคะแนน (Score Keeper) คือ ผู้มีทักษะบัญชีและปฏิบัติงานเชิงรับ มุ่งทำหน้าที่บันทึกรายการทางบัญชีและการประมวลผลตัวเลข ณ สิ้นเดือน อย่างไรก็ตามเป็นผู้ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และมีวิธีคิดแบบยึดตนเองเป็นหลัก
2. ผู้ให้คำแนะนำ (Commentator) คือ ผู้มีทักษะธุรกิจและปฏิบัติงานเชิงรับ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และเป็นผู้ใช้ข้อมูลตัวเลขเพื่ออธิบายภาพรวมธุรกิจ
3. ผู้ดูแลความสม่ำเสมอ (Diligent Caretaker) คือ ผู้มีทักษะบัญชีและปฏิบัติงานเชิงรุก ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อบังคับ ควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. ผู้เป็นคู่คิดทางธุรกิจ (Business Partner) คือ ผู้มีทักษะธุรกิจและปฏิบัติงานเชิงรุก ทำหน้าที่ด้านการเงิน เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึก ความรู้และคำแนะนำเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

Chartered Accountants Ireland (2020) พบว่า ลักษณะของคู่คิดธุรกิจด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพมี 10 ประการ คือ

- 1 คู่คิดธุรกิจด้านการเงินมีอิทธิพลในการตัดสินใจในแต่ละวัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและกำหนดทิศทางของธุรกิจ

2. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินทำหน้าที่เป็นผู้ประสานหรือ “ผู้แปลข้อมูล” ระหว่างการเงินและการดำเนินงาน
3. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินมีการตระหนักเชิงพาณิชย์ สามารถเข้าใจและคาดการณ์ความต้องการทั้งระดับปฏิบัติการและระดับการบริหาร
4. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินมีทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก ทักษะในการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและมีทักษะในการนำเสนอ
5. การเป็นคู่คิดธุรกิจด้านการเงินที่ประสบความสำเร็จคือวิธีคิด หัวใจสำคัญคือการแก้ปัญหา
6. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินจะตีความข้อมูล เรียงลำดับและประเมินคุณค่า จากนั้นจะนำเสนอข้อมูลที่ค้นพบแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและรัดกุม
7. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล "ขนาดใหญ่" และ "ขนาดเล็ก" โดยสามารถใช้เครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อการจัดการ การวิเคราะห์ และตีความข้อมูลด้วยความเชี่ยวชาญและเหมาะสมกับผู้รับฟัง
8. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินต้องมีจิตสำนึกด้านจริยธรรมที่ดี และกล้าที่จะยื่นหยัดความคิดในการทำงานบนพื้นฐานจริยธรรม
9. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินควรมีความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและความไม่แน่นอน
10. คู่คิดธุรกิจด้านการเงินมีการเรียนรู้จากอดีตเพื่อเป้าหมายในอนาคต

บทบาทคู่คิดธุรกิจด้านการเงินช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

Chartered Global Management Accountant (2018) อธิบายว่านักบัญชีในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงินสามารถช่วยผู้บริหารให้ทำการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยนักบัญชีสามารถจัดทำ ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ เช่น การวางแผนภาษี การจัดการการคลัง การรวบรวมกิจการและการซื้อกิจการ ผู้บริหารต้องการข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสะดวกในการเข้าถึงจากทุกที่ผ่านเทคโนโลยีคลาวด์ การวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงค่าแนวโน้มตามเงื่อนไขจำลองสามารถสนับสนุนการวางแผนเพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน นอกจากนี้การสรุปภาพรวมผลสถานการณ์แบบแผงหน้าปัด (Dashboard) ยังช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องติดตามการเคลื่อนไหวของข้อมูลได้ง่ายและสะดวกต่อการทำความเข้าใจ

วททยา พรพิพัฒน์กุล (2563) ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่านักบัญชีในฐานะคู่คิดธุรกิจมีหน้าที่จัดทำบัญชีและสร้างคุณค่าเพิ่มเติมจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานอัตโนมัติ ลดการทำงานซ้ำซ้อน และช่วยจัดเตรียมรายงานวิเคราะห์เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เนื่องจากบทบาทนักบัญชีที่เน้นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในอดีต (Backward-Looking) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ผู้บริหารต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อการมองไปข้างหน้า (Forward-Looking) การทำงานในฐานะคู่คิดธุรกิจจึงต้องมีการวิเคราะห์แบบตั้งเงื่อนไขเพื่อพยากรณ์ผลจากกลยุทธ์การดำเนินงาน นักบัญชีปัจจุบันจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการข้อมูลและการนำเสนอแก่ผู้บริหาร

สุปราณี วัฒนานนท์ (2564) สนับสนุนแนวคิดที่ว่าผู้ประกอบการยุคใหม่จำเป็นต้องมีนักบัญชีเป็นเพื่อนคู่คิดธุรกิจ เพราะนักบัญชีไม่ได้เพียงเห็นภาพรวมทั้งกิจการจากการบันทึกการบัญชีของกิจการเท่านั้น นักบัญชียังสามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เช่น การจัดทำและวางแผนภาษี การจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา ซึ่งหากผู้ประกอบการต้องการเห็นรายงานเพื่อการบริหาร (Management Report) แบบแยกโครงการเพื่อการวางแผน นักบัญชีสามารถใช้ระบบจัดการข้อมูลเพื่อเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างมีรวดเร็ว ดังนั้นธุรกิจยุคดิจิทัลจะอยู่รอดได้จำเป็นต้องมีนักบัญชีเป็นเพื่อนคู่คิดของผู้บริหาร

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงินข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การแข่งขันทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องอาศัยข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจและวางกลยุทธ์เพื่อการดำเนินกิจการหน้าที่นักบัญชีจึงไม่จำกัดเพียงการบันทึกการบัญชีเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ณ ลี้นงวดแบบในอดีต แต่นักบัญชีต้องสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและพยากรณ์แนวโน้ม ตลอดจนสามารถจัดทำรายงานออนไลน์เพื่อแสดงข้อมูลสำคัญปัจจุบันในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการปรับเปลี่ยนตามเงื่อนไข

2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาที่พบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพงานบริการ เพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการและลดปัญหาในการจัดการด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี (สุมาลี รามันฎ และ สุภัตรา วันตะ, 2562; กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) การจัดการคุณภาพการ

ให้บริการของสำนักงานบัญชีสามารถแบ่งได้เป็น 2 เรื่อง ดังนี้ 1. การจัดการความเสี่ยงงานบัญชี และ 2. การจัดการคุณภาพการให้บริการ

2.8.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงงานบัญชี

ความหมายของความเสี่ยง

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดความเกี่ยวกับความเสี่ยง ดังนี้

กรมโรงงานอุตสาหกรรม (2543) นิยามว่า “ความเสี่ยง” หมายถึง ผลลัพธ์ของความน่าจะเป็นที่จะเกิดอันตราย และผลจากอันตรายนั้น

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคนอื่น ๆ (2547) อธิบายว่า “ความเสี่ยง” คือ ความน่าจะเป็นของความสำเร็จที่มีค่าต่ำกว่า 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งผู้มีอำนาจในการตัดสินใจต้องทราบถึงขนาดและลักษณะของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความไม่แน่นอนนี้

Kendrick (2003) ให้ความหมายของ “ความเสี่ยง” คือ ผลลัพธ์จากสองปัจจัย คือ ความน่าจะเป็นที่เหตุการณ์อาจเกิดขึ้นและผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละความเสี่ยงอาจแตกต่างกันเป็นความเสี่ยงแบบมหภาค หรือเป็นความเสี่ยงแบบจุลภาค

โปรซอฟท์ เอชซีเอ็ม (2561) นิยามว่า “ความเสี่ยง” หมายถึง สิ่งที่ไม่ต้องการหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เบี่ยงเบนไปจนไม่อาจบรรลุได้ ซึ่งมีความไม่แน่นอนและสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้ อาจเป็นผลจากเหตุการณ์หนึ่งหรือความน่าจะเป็นของเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ไม่พึงประสงค์นี้อาจส่งผลให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายและอาจก่อให้เกิดผลกระทบในระดับความรุนแรงน้อยจนถึงมาก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง

Kendrick (2003), Lavanya & Malarvizhi (2008), โปรซอฟท์ เอชซีเอ็ม (2561) อธิบายสอดคล้องกันว่า ความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายสามารถบริหารจัดการได้ ซึ่งการบริหารจัดการความเสี่ยงสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การจัดการความเสี่ยงขนาดใหญ่ “ความเสี่ยงมหภาค” (Macro-risk Management) เช่น ความเสี่ยงที่เกิดผลกระทบกับลูกค้าจำนวนมาก และ

การจัดการความเสี่ยงขนาดเล็ก “ความเสี่ยงจุลภาค” (Micro-risk Management) เช่น ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับลูกค้าเฉพาะราย ซึ่งการจัดการความเสี่ยงอาจไม่สามารถควบคุมได้ทุกความเสี่ยง แต่จะช่วยให้ผลกระทบจากความไม่แน่นอนนั้นลดลง กระบวนการจัดการความเสี่ยง มี 4 ขั้นตอน

1. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) เพื่อระบุประเภทความเสี่ยงและแหล่งที่มา ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงที่ไม่รู้จักหรือเป็นความเสี่ยงที่รู้จัก
 - 1.1) ความเสี่ยงที่ไม่รู้จัก (Unknown Risk) ให้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อวางแผนจัดการ
 - 1.2) ความเสี่ยงที่รู้จัก (Known Risk) ให้พิจารณาว่าเป็นสิ่งที่ควบคุมได้หรือไม่
 - ความเสี่ยงที่ควบคุมได้ แนะนำให้จัดการที่สาเหตุของความเสี่ยง
 - ความเสี่ยงที่ควบคุมไม่ได้ แนะนำให้จัดการที่ผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์จากรisk
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation) เพื่อประเมินค่าความเสี่ยงจากการพิจารณาเปรียบเทียบมิติด้าน โอกาส (Probability) ที่จะเกิดขึ้นและมิติด้านผลกระทบ (Consequence) หากเกิดเหตุการณ์จากรisk ดังภาพที่ 2.7

		มิติด้านโอกาส (Probability)				
		สูงมาก (Very High)	สูง (High)	ปานกลาง (Medium)	ต่ำ (Low)	ต่ำมาก (Very Low)
มิติด้าน ผลกระทบ (Consequence)	สูงมาก (Very High)	สูงมาก (Very High)	สูงมาก (Very High)	สูงมาก (Very High)	สูง (High)	สูง (High)
	สูง (High)	สูงมาก (Very High)	สูง (High)	สูง (High)	ปานกลาง (Medium)	ปานกลาง (Medium)
	ปานกลาง (Medium)	สูง (High)	สูง (High)	ปานกลาง (Medium)	ปานกลาง (Medium)	ต่ำ (Low)
	ต่ำ (Low)	สูง (High)	ปานกลาง (Medium)	ปานกลาง (Medium)	ต่ำ (Low)	ต่ำมาก (Very Low)
	ต่ำมาก (Very Low)	ปานกลาง (Medium)	ต่ำ (Low)	ต่ำ (Low)	ต่ำมาก (Very Low)	ต่ำมาก (Very Low)

ภาพที่ 2.7 การประเมินความเสี่ยง
ที่มา : Lavanya & Malarvizhi (2008)

3. **การจัดการความเสี่ยง (Risk Handling)** เพื่อวางแผนป้องกันความเสี่ยงก่อนเกิดเหตุการณ์หรือวางแผนจัดการความเสี่ยงหลังเกิดเหตุการณ์ขึ้น
 - 3.1) กำจัดต้นเหตุของความเสี่ยง
 - 3.2) ลดโอกาสที่เกิดความเสี่ยง
 - 3.3) ลดผลกระทบจากความเสี่ยง
4. **การควบคุมความเสี่ยง (Risk Controlling)** เพื่อควบคุมการจัดการความเสี่ยงและวิเคราะห์สถานการณ์หากมีความเสี่ยงใหม่ที่ต้องวางแผนจัดการ

Deloitte Development LLC (2018) และ พัชรินทร์ ใจเย็น และคนอื่น ๆ (2560) ศึกษาพบว่า การทำบัญชีแบบดั้งเดิมมีความเสี่ยงในเรื่องความเหนื่อยล้าของบุคลากร การจัดการบัญชีแบบไม่มีระบบอัตโนมัติคอมพิวเตอร์ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปรับปรุงรายการบัญชีและมีโอกาสผิดพลาดสูง นักบัญชีต้องเสียเวลานานในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อออกรายงานทางการเงิน รายงานเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจซึ่งอาจไม่ทันต่อสถานการณ์และไม่ทันต่อความต้องการผู้บริหาร นักบัญชีสามารถลดความเสี่ยงเหล่านี้ได้หากทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อช่วยจัดการงานบัญชี

Balázs (2019) อธิบายเพิ่มเติมว่าความเสี่ยงที่พบในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ที่ทำให้ไม่ถึงเป้าหมายด้านบัญชีการเงินที่กำหนดไว้มาจากความไม่เพียงพอของทรัพยากรที่จำเป็น โดยรวมถึงเครื่องมือเทคโนโลยี ทักษะความรู้ของพนักงาน นอกจากนี้ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงยังมีความสำคัญสำหรับการจัดการความเสี่ยง จากการสำรวจของคณะวิจัย PWC ได้ระบุว่าความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อเป้าหมายจากอดีตถึงปัจจุบัน มีดังนี้

1. ความไม่เพียงพอของทักษะความรู้ (สำรวจพบร้อยละ 67)
2. องค์กรไม่สามารถตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง (สำรวจพบร้อยละ 64)
3. องค์กรมีโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นไม่เพียงพอ (สำรวจพบร้อยละ 63)
4. การแข่งขันในกฎข้อบังคับมากขึ้น (สำรวจพบร้อยละ 61)
5. กระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและความโปร่งใสที่ลดลง (สำรวจพบร้อยละ 58)
6. การที่องค์กรมีอุปสรรคในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (สำรวจพบร้อยละ 40)

แม้หลายปีที่ผ่านมาความเสี่ยงจาก “ความไม่เพียงพอของทักษะความรู้” และ “การเปลี่ยนแปลงของข้อบังคับและหลักมาตรฐานการบัญชี” เป็นความท้าทายมากที่สุด หากปีถัดไปต่อจากนี้คณะสำรวจ PWC พบว่าองค์กรต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับ “การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบอัตโนมัติ” และ “การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” ซึ่งผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผล

สำคัญถึงการพัฒนาเทคโนโลยีว่า เทคโนโลยีช่วยให้การทำบัญชีเกิดความยืดหยุ่น เพิ่มทางเลือกแก่ ผู้ปฏิบัติงานและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานรุ่นใหม่ นอกจากนี้เทคโนโลยียังมีส่วน ขับเคลื่อนในการจัดการข้อมูล (Data-driven Operation) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารให้ ถูกต้องแม่นยำ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเสี่ยงเป็นสิ่งไม่แน่นอนที่ทำให้เป้าหมายที่กำหนดไว้อาจไม่บรรลุผล องค์กรสามารถจัดการ ความเสี่ยงด้วยการจัดการที่สาเหตุของความเสี่ยง ลดโอกาสเกิดความเสี่ยง หรือลดผลกระทบจาก ความเสี่ยง ในงานด้านบัญชีพบว่าการทำบัญชีแบบไม่พึ่งระบบคอมพิวเตอร์ก่อให้เกิดความเสี่ยง ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่อาจไม่ตรงความต้องการ สาเหตุความเสี่ยงหลักของงานบัญชี ในอดีตเป็นเรื่องการขาดแคลนทักษะความรู้และการเปลี่ยนแปลงของหลักมาตรฐานบัญชี แต่ความ เสี่ยงปัจจุบันและอนาคตจะเป็นเรื่องการขาดแคลนระบบอัตโนมัติและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.8.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

Lewis & Booms (1983) อธิบายว่า “คุณภาพการให้บริการ” หมายถึง การชี้วัดว่าระดับการ บริการที่ส่งมอบสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้ามากน้อยเพียงใด การส่งมอบบริการที่มี คุณภาพ (Delivering Quality Service) คือ การปฏิบัติตามความคาดหวังของลูกค้าบนพื้นฐานที่ สอดคล้องกัน

Rust, Zahorik, & Keiningham (1996) ให้ความหมาย “คุณภาพการให้บริการ” คือ คุณภาพ การบริการเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสามารถในการตอบสนองลูกค้า ซึ่งทั้งประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประเด็นที่สำคัญสำหรับทุกบริษัท โดยไม่จำกัด เฉพาะภาคบริการเท่านั้น

Zeithaml & Bitner (2003) จำกัดความว่า “คุณภาพการให้บริการ” คือ การประเมินที่มุ่งเน้น เพื่อสะท้อนการรับรู้ของลูกค้าในมิติเฉพาะด้านการบริการ เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่ และการจับต้องได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) นิยามว่า “คุณภาพการให้บริการ” หมายถึง สิ่งที่มีความสำคัญต่อธุรกิจเนื่องจากคุณภาพบริการที่ดีแสดงถึงความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ทว่าในทางกลับกันหากคุณภาพบริการไม่ดีธุรกิจจะตกอยู่ในฐานะผู้เสียเปรียบด้านแข่งขันในทันที ซึ่งคุณภาพบริการจะนำมาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าไม่เกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการหนึ่งอาจเลือกไปใช้บริการของอีกกิจการหนึ่งทดแทน

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

คุณภาพการให้บริการ คือ การประเมินการรับรู้ของลูกค้าว่าระดับการให้บริการของกิจการ มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างไร ซึ่งสามารถวัดได้จาก ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่ และการจับต้องได้ โดยปกติคุณภาพบริการจะมาพร้อมกับความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นหากองค์กรด้อยคุณภาพงานบริการ ลูกค้าจะเลือกใช้บริการองค์กรอื่นแทน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564) ได้จัดโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ตั้งแต่ พ.ศ. 2551 เพื่อควบคุมคุณภาพสำนักงานบัญชีและหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีนั้น ได้ประยุกต์มาจากมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001 : 2008) ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ร่วมโครงการต้องดำเนินการตามข้อกำหนดการ 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี
7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ปรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001 : 2015) ทำให้มีการพิจารณาเพิ่มเติมอีก 2 เรื่อง คือ 1. การพิจารณาบริบทองค์กรของสำนักงานบัญชี 2. การวางแผนของสำนักงานบัญชีเพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาส กล่าวคือ ข้อกำหนดเพิ่มเติมดังกล่าวต้องการให้สำนักงานบัญชีตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกสำนักงาน เช่น กฎหมายการบัญชี

และมาตรฐานวิชาชีพบัญชี การแข่งขันของอุตสาหกรรม ความต้องการของผู้บริโภค และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งตระหนักถึงสภาพการณ์ภายในสำนักงานบัญชี เช่น ความรู้ความสามารถของนักบัญชี การสื่อสารภายในสำนักงานบัญชี การจัดการงานเอกสารและความร่วมมือในการพัฒนางานบริการ เพื่อผู้บริหารสำนักงานบัญชีจะสามารถจัดการความเสี่ยงและสร้างโอกาสทางธุรกิจ

ศิริกร ประสมทอง, พรลภัส สุวรรณรัตน์ และ ไพฑูรย์ อินตะจันทร์ (2557) พบว่าการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชีช่วยเพิ่มคุณภาพงานสอบบัญชีโดยรวมมากขึ้น เช่น การตรวจสอบรายการบันทึกข่าที่ผิดพลาดมีการตรวจสอบที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ คอมพิวเตอร์ช่วยในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานเพื่อการนำเสนอ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งบการเงินต่อไป

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน (2560) ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่ามาตรฐานคุณภาพของสำนักงานบัญชีตามกำหนดของสภาวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร 2. ข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม 3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4. การจัดการทรัพยากร 5. การปฏิบัติงาน 6. การติดตามตรวจสอบ และ 7. การจัดการเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากร” มีระบบเครื่องมือที่ทันสมัยและมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ “ปัจจัยด้านการตรวจติดตาม” ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในมีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าแก่ผู้ให้บริการ และ “ปัจจัยด้านการจัดการเอกสาร” ที่ต้องจัดเก็บตามข้อกำหนดและสะดวกพร้อมใช้งาน ส่งผลค่อนข้างมากต่อความสำเร็จ

ชาญชัย ชัยประสิทธิ์ (2561) อธิบายว่างานบัญชีในประเทศไทยจำเป็นต้อง มีการพัฒนาคุณภาพเทียบเท่าระดับสากลโดยการยกระดับมาตรฐานบัญชี IFRS เช่นเดียวกับทั่วโลก เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือจากนักลงทุนต่างประเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชีให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและแนวโน้มตลาดที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะเทคโนโลยีคลาวด์และระบบการทำงานอัตโนมัติที่เอื้อต่อการประมวลผลจากทุกที่ภายในระยะเวลาอันสั้น ด้วยสถานการณ์ที่บริษัทต่างต้องมีการแข่งขันกันด้วยข้อมูล ดังนั้นใครที่มีข้อมูลการวิเคราะห์ได้มากกว่าก็จะมีรายได้เปรียบด้านการแข่งขัน

สุมาลี รามัญ และ สุกัตรา วันตะ (2562) ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยคุณภาพการให้บริการจะพิจารณาจาก 5 ปัจจัยคือ 1. ความมีตัวตน 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนอง

4. การรับประกัน และ 5. การเอาใจใส่ สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นพิจารณาจาก 4 ปัจจัย คือ 1. ด้านคุณภาพ 2. ด้านราคา 3. ด้านบุคลากร และ 4. ด้านกระบวนการ

เจริญ ผู้สัมฤทธิ์เลิศ (2564) ให้ข้อมูลว่าองค์กรธุรกิจในประเทศไทยยังมีปัญหาเกี่ยวกับการทำบัญชีและรายงานทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้การจัดการด้านบัญชีมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด การปรับตัวรับมือสถานการณ์ร่วมกับลูกค้าและการสร้างความเชื่อมั่นในงานบริการด้วยการส่งมอบงานบริการที่น่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารกับลูกค้า แม้ว่าสถานการณ์ภายนอกจะไม่เอื้อต่อการบริการแบบดั้งเดิมแต่การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การใช้เทคโนโลยีเพื่อยืดหยุ่นการทำงานและส่งเสริมประสิทธิภาพมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตามการพัฒนาบัญชีให้มีความพร้อมทั้งทัศนคติ ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้เรื่องเทคโนโลยี การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้และยังต้องพัฒนาต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการคงอยู่และเติบโตของกิจการ โดยกระบวนการดำเนินกิจการ นอกเหนือจากการควบคุมประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรแล้วยังต้องสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้รับบริการโดยยังคงมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการผู้บริโภค

มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา

2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น เป็นหนึ่งในกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี เมื่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าพบว่าการพัฒนาคุณภาพงานบริการสำนักงานบัญชีทั่วไปเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพนั้นยังไม่สอดคล้องต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมดิจิทัลในปัจจุบัน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงต้องการยกระดับศักยภาพด้านเทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยพัฒนาการรับรองเป็นมาตรฐานสำนักงานบัญชีดิจิทัล

สำนักงานบัญชีที่ต้องการสมัครประกวดใน โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

1. สำนักงานบัญชียังมีสถานะการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. สำนักงานบัญชีทำแบบสำรวจออนไลน์ด้านความพร้อมกับการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล
3. สำนักงานบัญชีต้องทำแผนผังกระบวนการทำงาน (Blueprint) และแสดงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารลูกค้าและการจัดการภายในสำนักงาน

ในการนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะตัดสินใจรางวัลจากข้อมูลสำรวจความพร้อมกับการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของสำนักงานและการลงพื้นที่เพื่อตรวจเยี่ยมและสัมภาษณ์ สำนักงานบัญชีที่ได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นจะได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณและการเผยแพร่สู่สาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สาระสำคัญจากแบบสำรวจออนไลน์ของโครงการประกวดสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลตามแนวคิดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นสำนักงานบัญชีต้องมีความพร้อม ดังนี้

1. ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงาน (Leadership)

ผู้บริหารหรือหัวหน้าสำนักงานต้องมีความเข้าใจถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงาน สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสำนักงานสู่ความเป็นดิจิทัลและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนา รวมถึงให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์ของข้อมูล

2. ความพร้อมของสำนักงาน (Capability)

สำนักงานบัญชีต้องมีความพร้อมในด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและด้านทักษะดิจิทัลของพนักงาน กล่าวคือ

- ก. สำนักงานบัญชีต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน ตั้งแต่การติดต่อลูกค้าครั้งแรกตลอดจนถึงสิ้นสุดการทำงานประจำปีบัญชี เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการทำงานจากภายนอกสำนักงาน การใช้เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการข้อมูลกับลูกค้า (Data Integration) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารข้อมูลและการรักษาความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการสำรองข้อมูล การเรียกคืนข้อมูลหากถูกโจมตี (Disaster Recovery Plan) และแผนบริหารความต่อเนื่อง

ทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) เพื่อลูกค้าจะยังคงได้รับงานบริการที่มีคุณภาพ

- ข. สำนักงานบัญชีต้องสนับสนุนความรู้และทักษะด้านดิจิทัลแก่พนักงาน ตั้งแต่ความรู้พื้นฐานเรื่องการใช้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการใช้โปรแกรมเพื่อการจัดการงานเอกสาร (งานคำนวณ งานประมวลผลค่า งานนำเสนอ) ความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ (Cloud Accounting Software) และ การใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic Tools) ตลอดจนความรู้ในการกำกับดูแลงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในระบบคอมพิวเตอร์ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (2563; 2564) ได้จัดการเสวนาออนไลน์ในหัวข้อ เสวนาการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพื่อรับให้ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีดิจิทัลได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยผู้ร่วมเสวนาต่างแสดงความคิดเห็นว่าเทคโนโลยีด้านงานบัญชีช่วยสำนักงานบัญชีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร ช่วยนักบัญชีลดการบันทึกรายการบัญชีที่ซ้ำซ้อน สะดวกในการทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการ อีกทั้งช่วยให้นักบัญชีสามารถทำงานได้จากทุกที่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการเพิ่มสูงขึ้นและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และผู้ร่วมเสวนาเห็นพ้องกันว่าโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะสำนักงานบัญชีที่ร่วมโครงการจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรมประกวด เช่น การเขียนผัง Blueprint แสดงกระบวนการทำงาน และการนำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ ทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความเข้าใจในกระบวนการจัดการและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภายในสำนักงานมากขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กรมพัฒนาธุรกิจการค้ายังคงเชื่อมั่นว่าความแตกต่างในคุณภาพการบริการเป็นหนึ่งในความสามารถด้านการแข่งขันที่ไม่ควรละเว้น และสำนักงานบัญชีควรเพิ่มสมรรถนะสำนักงานด้านเทคโนโลยีเพื่อจัดการงาน รวมถึงความรู้ความสามารถด้านดิจิทัลของผู้ให้บริการ นอกจากนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้ายังเล็งเห็นว่าความพร้อมด้านดิจิทัลของผู้บริหารสำนักงานบัญชี การเปิดกว้างต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลมีความสำคัญต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

2.10 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

ความหมายของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำจำกัดความเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังนี้

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2560) อธิบายว่า “สำนักงานบัญชีดิจิทัล” หมายถึง สำนักงานบัญชีที่ปรับปรุงแบบการให้บริการงานทำบัญชีแก่ผู้รับบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลอย่างมีระบบด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งสามารถจัดการข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมแก่การใช้ประโยชน์ เพื่อที่ผู้บริหารจะสามารถข้อมูลสำคัญไปใช้ในการวางกลยุทธ์ กำหนดแผนธุรกิจ ตลอดจนสนับสนุนการตัดสินใจ

Farnell (2018) ได้ศึกษาและพบว่าความเป็น “สำนักงานบัญชีดิจิทัล” อย่างแท้จริงเป็นมากกว่าแค่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน แต่ยังมีเกี่ยวข้องกับผู้คน วัฒนธรรม และเป้าหมายทางธุรกิจในวงกว้าง ซึ่งคุณค่าของเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติที่แท้จริง คือ การดูแลงานที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์เพียงเล็กน้อยหรือไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ ทั้งนี้เทคโนโลยีสามารถทำให้นักบัญชีมีเวลาสำหรับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้น ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและยาวนานขึ้นจะช่วยสนับสนุนความเข้าใจระหว่างกันและทำให้ลูกค้าเห็นคุณค่าในงานบริการมากขึ้น

อภิวัฒน์ หวังมีชัย (2564) ให้ความเห็นว่า “สำนักงานบัญชีดิจิทัล” คือ สำนักงานบัญชีรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนระบบการทำงานจากเอกสารกระดาษไปสู่ระบบดิจิทัลออนไลน์แบบเต็มระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้ประกอบการยุคใหม่ ลดค่าใช้จ่ายและการรับส่งเอกสารในการจัดการงานบัญชีแบบดั้งเดิม ระบบงานบัญชีออนไลน์จะเชื่อมโยงการจัดการข้อมูลหลังบ้านระหว่างผู้ประกอบการและผู้ทำบัญชี ทำให้สะดวกในการตรวจสอบข้อมูลและการสื่อสารร่วมกัน

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า

สำนักงานบัญชีดิจิทัล คือ สำนักงานบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการ โดยเปลี่ยนระบบการทำงานผ่านเอกสารกระดาษเป็นระบบดิจิทัลออนไลน์ เพื่อความรวดเร็วและแม่นยำในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยระบบอัตโนมัติด้านบัญชีที่จะช่วยจัดการงานที่ไม่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คน ช่วยเพิ่มเวลาให้นักบัญชีในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและอธิบายข้อมูลสำคัญแก่ผู้บริหารสำหรับการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยในงานจัดทำข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

Kreher et al. (2017) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี KPMG ได้ทำการศึกษาองค์กรในประเทศเยอรมันเพื่อทำการค้นหาคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชี ซึ่งสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีดิจิทัลที่สำคัญไว้ 11 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การบัญชีไร้กระดาษ (Paperless Accounting) คือ การแปลงเอกสารกระดาษทั้งหมดให้อยู่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การจัดการเอกสารทั้งหมดในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. การสร้างความโปร่งใส (Creation of Transparency) คือ การใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อการวิเคราะห์ทั้งกระบวนการและทุกระดับชั้น เพื่อยืนยันความถูกต้องและโปร่งใสของธุรกรรม
3. การเชื่อมต่อระบบบัญชีกับระบบภายนอก (Interfaces to External Systems) คือ การเชื่อมต่อข้อมูลจากภายนอกกับระบบบัญชีโดยตรงเพื่อความสะดวกในการจัดการข้อมูล เช่น ข้อมูลจากลูกค้า ข้อมูลจากธนาคาร
4. การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) คือ การโอนย้ายข้อมูลและระบบการจัดการทั้งหมดไปบนระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสสำหรับการใช้งานถึงจากทุกที่และตลอดเวลา
5. กระบวนการจัดการอัตโนมัติ (Process Automation) คือ การใช้ความสามารถของเทคโนโลยีอย่างเต็มที่ในการจัดการงานหรือกระบวนการที่ซ้ำซากอย่างเป็นอัตโนมัติ
6. การจัดทำรายงานปัจจุบัน (Real-time Reporting) คือ การใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีอย่างฐานข้อมูลความเร็วสูง เพื่อการวิเคราะห์อย่างรวดเร็วและจัดทำรายงานปัจจุบัน
7. เครื่องมือเพื่อแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ (Tools for Visualization) คือ การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำแผนภาพ รวมถึงรายละเอียดข้อมูลสำคัญตามกลุ่มผู้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
8. การจัดการคุณภาพของข้อมูล (Management of Data Quality) คือ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์อย่างเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

9. การเข้ากันได้ของระบบที่เกี่ยวข้อง (Uniformity of Systems) คือ การที่ระบบการทำงาน พื้นฐานต่าง ๆ ภายในงานบัญชีมีรูปแบบที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน
10. การบูรณาการระบบ (Integrated Consolidation System) คือ การทำงานร่วมกันระหว่าง ระบบบัญชีกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ซึ่งไม่จำกัดแค่การรับส่งข้อมูลแต่ เป็นการเข้าถึงฐานข้อมูลโดยตรง
11. การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytic) คือ การใช้ความรู้ความสามารถใน การวิเคราะห์ข้อมูลในระบบบัญชี ซึ่งมีปริมาณที่มากและมาจากหลายแหล่งข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชีข้างต้น และ พบว่ามีการกล่าวถึงในการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในองค์กรระดับสากลและ ระดับประเทศ ดังมีผลแสดงในตารางที่ 2.3



ตารางที่ 2.3 การสรุปคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชีในองค์กรระดับสากลและระดับประเทศ (ต่อ)

ลำดับ	คุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชี	KPMG	PWC	Deloitte	EY	ACCA	IMA	FSR	นิตยสารเอกสารภาษีอากร	สมาชิวิชาชีพบัญชี	สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ
5	กระบวนการจัดการอัตโนมัติ (Process Automation)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	การจัดทำรายงานปัจจุบัน (Real-time Reporting)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	เครื่องมือเพื่อแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ (Tools for Visualization)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
8	การจัดการคุณภาพของข้อมูล (Management of Data Quality)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			

ตารางที่ 2.3 การสรุปคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชีในองค์กรระดับสากลและระดับประเทศ (ต่อ)

ลำดับ	คุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชี	KPMG	PWC	Deloitte	EY	ACCA	IMA	FSR	นิตยสารเอกสารภาษีอากร	สมาชิวิชาชีพบัญชี	สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ
9	การเข้ากันได้ของระบบที่เกี่ยวข้อง (Uniformity of Systems)	✓	✓	✓	✓						
10	การบูรณาการระบบ (Integrated Consolidation System)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
11	การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytic)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			

ที่มา : ผู้วิจัย

จากการสำรวจตามคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชี ทั้ง 11 ด้านข้างต้น กลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี KPMG พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงระบบบัญชีสู่ความเป็นดิจิทัลอย่างมีนัยยะสำคัญจากการพัฒนาใน 3 ด้านหลัก คือ

1. การบัญชีไร้กระดาษ
2. การเชื่อมต่อบริษัทกับระบบภายนอก
3. กระบวนการจัดการอัตโนมัติ

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า หลังจากที่องค์กรต่าง ๆ พัฒนาระบบบัญชีเป็นแบบดิจิทัล โดยอาศัยคุณลักษณะดิจิทัลทั้ง 11 ด้านข้างต้นแล้ว ได้ผลการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในองค์กร 9 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพของข้อมูลและความสอดคล้องของข้อมูลดีขึ้น
2. ความเร็วในการจัดทำรายงานมีความรวดเร็วมากขึ้น
3. ความสามารถในการใส่ใจรายงานเนื้อหาของกระบวนการต่าง ๆ ดีขึ้น
4. ขอบเขตงานบริการถูกขยายให้กว้างขึ้น
5. คุณสมบัติของพนักงานในด้านทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น
6. การบูรรวมงาน (ลดความซ้ำซ้อน) มีมากขึ้น
7. ค่าใช้จ่ายภายในองค์กรลดลง
8. การลดลงของจำนวนพนักงานด้านบัญชีหลังปรับเป็นระบบดิจิทัล
9. การว่าจ้างงานบริการภายนอกเพื่อจัดการงานเพิ่มขึ้น

Justenhoven, Loitz, & Sechser (2018) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี PWC ได้ทำการศึกษาขององค์กรในประเทศเยอรมันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ. 2016 และ 2017 เพื่อสังเกตการพัฒนาการของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระบบบัญชีการเงิน ซึ่งพบแนวโน้มเชิงบวก ดังต่อไปนี้

1. การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูล

ผลสำรวจแนวคิดที่ต่อต้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูลในปี ค.ศ. 2017 มีสัดส่วนลดลงถึง 3 เท่าจากปี ค.ศ. 2016 โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเชื่อว่าระบบการจัดการข้อมูลมีความปลอดภัยและเชื่อว่าระบบนิเวศน์ดิจิทัลสามารถจัดการความเสี่ยงจากการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ไม่เกี่ยวข้องได้

2. การทดแทนแรงงานคนด้วยแรงงานเครื่องจักร

ผลสำรวจเปรียบเทียบระหว่างปี 2017 และ ปี 2016 พบว่าความกังวลเรื่องการเลิกจ้างนักบัญชีเพราะมีระบบอัตโนมัติลดลง เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชื่อว่านักบัญชีจะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และจะมีหน้าที่ช่วยฝึกระบบปัญญาประดิษฐ์ให้เรียนรู้การทำงาน ซึ่งนักบัญชีจะถูกเพิ่มความสามารถด้านเทคโนโลยีใหม่

3. บทบาทและหน้าที่ของเทคโนโลยี

ผลสำรวจจากปี 2017 พบว่าเทคโนโลยีอย่างปัญญาประดิษฐ์ โปรแกรมหุ่นยนต์เพื่อการทำงานอัตโนมัติ บล็อกเชน จะมีส่วนช่วยในการจัดการงานเอกสารมากขึ้น เช่น การจดจำและจำแนกเอกสารเพื่อบันทึก การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างลูกค้าและลูกค้าเพื่อการประมวลผล การวิเคราะห์และจัดทำรายงาน นอกจากนี้ระบบการอ่านอักขระด้วยแสง (Optical Character Recognition : OCR) ยังช่วยในการแปลงเอกสารกระดาษและบันทึกข้อมูลดิจิทัลลงในระบบบัญชี นอกจากนี้มีความเชื่อว่าการพึ่งพาเพียงโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อจัดการข้อมูลไม่อาจเพียงพอในปัจจุบัน การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มมูลค่างานจำเป็นต้องใช้นวัตกรรมสมัยใหม่

Hansen (2018) พบว่างานบัญชีมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาและถูกพัฒนาเป็นระบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ กลุ่มบริษัท EY ยังพบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และระบบอัตโนมัติเพื่อการจัดการงานถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Nielsen (2018) แนะนำว่าพนักงานบัญชีต้องไม่กลัวที่จะทดลองหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ อีกทั้งควรจะนำเสนอนวัตกรรมที่มีการพัฒนาเพียงในขั้นต้นให้แก่ลูกค้าเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการพัฒนาขั้นต่อไป

Hofman-Bang (2018) กล่าวว่าอุตสาหกรรมการบัญชีมีภาวะกดดันอย่างมากจากคู่แข่งข้อบังคับ การจำกัดการปฏิบัติที่นักบัญชีได้รับอนุญาตให้ดำเนินได้ แรงกดดันจากการแข่งขันค่าบริการ รวมถึงแรงกดดันจากต้นทุนเงินเดือนที่สูงขึ้น เป็นผลจากการแข่งขันพนักงานที่มีความสามารถและความสนใจในอาชีพงานบัญชีของคนรุ่นใหม่ที่กำลังลดลง อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ด้วยการปรับใช้เทคโนโลยีในงานบริการ เพื่อจะสามารถจัดการงานได้อย่างอัตโนมัติและช่วยเพิ่มมูลค่าในงานบริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีดิจิทัลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าระบบสารสนเทศด้านบัญชีสามารถช่วยจัดการเอกสารปริมาณมาก ตั้งแต่การรวบรวม จำแนก จัดเก็บ วิเคราะห์และประมวลผล จนกระทั่งการจัดทำรายงานอัตโนมัติ ซึ่งระบบสารสนเทศบัญชีจะช่วยนักบัญชีลดความซ้ำซ้อนของงาน เพิ่มความโปร่งใสและความปลอดภัยของข้อมูล แม้หลังจากนี้งานบัญชีบางส่วนของนักบัญชีจะถูกจัดการอัตโนมัติโดยเครื่องจักร แต่นักบัญชีจะพบความท้าทายใหม่ในการบริหารเทคโนโลยี เช่น การสอนระบบปัญญาประดิษฐ์ให้เข้าใจขั้นตอนการทำงาน และการเป็นผู้ส่งมอบคุณค่างานบัญชีแก่ผู้รับบริการผ่านการอธิบายรายงานวิเคราะห์ การแนะนำแนวโน้มธุรกิจจากข้อมูลวิเคราะห์สะสม

2.11 คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการบัญชี โดยสภาวิชาชีพบัญชี แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล ผู้วิจัยจึงสรุปคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยได้ 6 คุณลักษณะ ดังนี้

1. การจัดการเอกสารออนไลน์
2. การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาการ
3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวน์
4. การประมวลผลอัตโนมัติ
5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ
6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน

คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัลดังกล่าวสามารถสรุปผลได้ตามตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ลำดับ	คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล	การผนวกแนวคิดคุณลักษณะดิจิทัลและการพัฒนางานบัญชีดิจิทัลจากองค์กรสากล	Cloud Accounting Software ที่ผ่านการประเมินโดยสภาวิชาชีพบัญชี							
			Q-ERP	TRCLOUD	BESYK	Bplus Mini ERP	PEAK-BASIC	FLOW ACCOUNT-ADVANCE	ACCREVO BUSINESS	Thai Odoo by PSN Solution
1	การจัดการเอกสารออนไลน์	Paperless Accounting, Uniformity of Systems	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร	Interfaces to (External) Systems, Uniformity of Systems, Integrated Consolidation System	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์	Cloud Computing, Integrated Consolidation System	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	การประมวลผลอัตโนมัติ	Creation of Transparency, Process Automation, Management of Data Quality	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	การแสดงผลที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ	Creation of Transparency, Management of Data Quality		✓			✓	✓	✓	✓
6	การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน	Real-time (Analysis) Reporting, Tools for Visualization, Big Data Analytic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ที่มา : ผู้วิจัย

2.12 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภิญญาพัชญ์ พรหมมา (2564) ได้ศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. การเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านกลับพบว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีด้านการจัดการทรัพยากรมีความแตกต่างกันตามเพศ 2. การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ 3. การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ ด้านกฎหมายและข้อบังคับ ด้านสภาพเศรษฐกิจ และ ด้านทัศนคติของลูกค้า

กฤษณา คำพิทักษ์ และ นิตยา บุญทวี (2563) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลต่อนักบัญชีในองค์กรธุรกิจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อศึกษาผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลที่มีต่อนักบัญชีในองค์กรธุรกิจ โดยใช้มุมมองตรรกะหลักคิดเชิงสถาบัน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจากนักบัญชีในองค์กร ประกอบกับวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารองค์กร ผลการศึกษาพบว่า เศรษฐกิจดิจิทัลส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด และการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรต้องการข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง รวดเร็ว และคาดหวังให้นักบัญชีใช้ระบบบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์รายงานที่สะท้อนกลยุทธ์ และกระบวนการทางธุรกิจที่เอื้อต่อการตัดสินใจ บทบาทของนักบัญชีจึงเปลี่ยนแปลงไปใช้วิธีอิเล็กทรอนิกส์ ทำงานเป็นทีมร่วมกับสายงานอื่น สามารถใช้ฐานข้อมูลของบริษัทเพื่อวิเคราะห์จัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับทิศทางองค์กร นักบัญชีต้องพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบบัญชีดิจิทัล ต้องมีความรู้ที่ถูกต้องชัดเจนในมาตรฐานการบัญชี และเป็นนักวางระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบ

บัญชีดิจิทัลจะสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานของคนได้ เช่น วินัยในการทำงาน ผลผลิตที่ได้จากนักบัญชี และการขาดแคลนนักบัญชีแต่การทำงานในระดับสูง เช่น การวิเคราะห์ระบบบัญชีดิจิทัลไม่สามารถทำแทนคนได้

ชลิดา ลินจี (2563) ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย 2. ศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กรและกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และ 3. ตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งทำการวิจัยแบบใช้เทคนิคผสมผสาน ระหว่างเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 423 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม 5 ตอน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การวิจัยคือการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาดได้รับอิทธิพลเชิงบวกโดยรวมกับกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ประกอบไปด้วยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ทางการตลาด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านการจัดการองค์กร และกลยุทธ์ด้านการตลาดก็ควรให้ความสำคัญควบคู่ในการบริหารสำนักงานบัญชี เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ศุมาลี รามนัญ และ สุภัตรา วันตะ (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สมการเชิงโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในฐานะตัวแปรคันกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการสู่การตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการ

วิจัยเชิงสำรวจกับประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทจำกัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 205 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีการตอบกลับครบทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการ เชิงโครงสร้าง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ก้องภพ ขันติพงศ์พันธุ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและองค์การแห่งความยั่งยืนต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทในกลุ่มสมบูนธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ระดับการเป็นองค์การแห่งความยั่งยืน และระดับของพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและองค์การแห่งความยั่งยืนที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม และ 3. เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและองค์การแห่งความยั่งยืนที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างานขึ้นไปในกลุ่มบริษัทสมบูนธ์กรุ๊ป จำนวน 177 คน ขั้นตอนการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน 1. ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาข้อมูลขององค์การและผู้นำที่คัดเลือกเป็นกรณีศึกษา 2. วิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและ 3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และปัจจัยด้านองค์การแห่งความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ด้านความมีนวัตกรรมของพนักงาน ด้านพฤติกรรมปฏิบัติงานเชิงรุก และด้านพฤติกรรมการค้นหาโอกาส ในขณะที่ผลการทดสอบสมการถดถอยพหุคูณ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านกระตุ้นการใช้ปัญญา และปัจจัยด้านองค์การแห่งความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สายฝน วิสัย, สมใจ บุญหมื่นไวย และ พรพิมล อธิรัตน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพข้อมูลทางบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพข้อมูลทางบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใน

เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนในรูปแบบบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 363 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพข้อมูลทางบัญชีด้านการเปรียบเทียบมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเชื่อถือได้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญให้ผู้จัดทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีและเพื่อส่งเสริมให้จัดทำรายงานต้องมีข้อมูลที่มีลักษณะเชิงคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในแม่บทการบัญชี เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรต่อไป

Baiyere, Tapanainen, & Salmela (2018) ได้ศึกษาเรื่องความคล่องตัวของกระบวนการทางธุรกิจ: บทเรียนจากบริบทการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Agility of Business Processes: Lessons from a Digital Transformation Context) ในการศึกษาที่ผู้วิจัยมุ่งเน้นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในบริษัท เทคโนโลยีการผลิตที่พยายามขยายธุรกิจเพื่อให้บริการข้อมูลสำหรับลูกค้า ด้วยวิธีการวิจัยเชิงประจักษ์จากการสัมภาษณ์ 60 ครั้ง ประกอบกับการพิจารณาข้อมูลเอกสารของบริษัท การมีส่วนร่วมในกิจกรรมปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์และการประชุมหลายครั้งมานานกว่า 16 เดือน ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในกระบวนการปฏิบัติและกิจวัตรประจำวันขององค์กร การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องนี้นำมาสู่คำถามเกี่ยวกับแนวคิดทั่วไปของธุรกิจที่มีเอกสารประมวลผลและเน้นความสำคัญสำหรับความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการกำหนดค่ากระบวนการขององค์กรในระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล สิ่งที่พบจากการวิจัยคือ 1. ความจำเป็นในการผ่อนคลายการควบคุมกระบวนการทางธุรกิจและ 2. โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับความยืดหยุ่นและการสร้างสรรค์ของกระบวนการใหม่ ๆ ซึ่งข้อแนะนำที่ได้จากการวิจัยคือหลัก 4 ประการของความคล่องตัวในระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล คือ 1.การมีสติ 2. การไม่ยึดติดรูปแบบการทำงานแบบเดิม 3. โครงสร้างพื้นฐานที่ยืดหยุ่น และรูปแบบขององค์กรที่คล่องต่อการพลิกผัน

Chartered Global Management Accountant (2018) ทำการศึกษาถึงบทบาทของนักบัญชีที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจด้านการเงินขององค์กร โดยเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับอาวุโสจาก 25 องค์กรทั่วโลก ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีสามารถแสดงบทบาทผู้สนับสนุนการตัดสินใจได้จากการประยุกต์ใช้ทักษะด้านเทคนิคงานบัญชีผนวกกับทักษะงานวิเคราะห์ ความ

เข้าใจในธุรกิจและทักษะด้านการบริหารจัดการ พันธมิตรทางธุรกิจด้านการเงิน (Finance Business Partner) สามารถส่งเสริมการตัดสินใจที่ดีขึ้นและการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ นอกจากนี้พันธมิตรทางธุรกิจด้านการเงินยังขยายโอกาสทางอาชีพของนักบัญชีให้ก้าวสู่งานบริหารจัดการระดับสูง

Kreher et al. (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การบัญชีดิจิทัล กรณีศึกษาสภาพที่เป็นอยู่ของกลุ่มบริษัทประเทศเยอรมัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันและแนวโน้มของระบบดิจิทัลในการบัญชี อะไรคืออุปสรรคบนเส้นทางสู่การบัญชีดิจิทัล ภาพรวมการพัฒนาของบริษัทเยอรมัน โดยทั่วไปอยู่ในระดับไหน บทบาทของผู้ตรวจสอบบัญชีในระบบดิจิทัลของการบัญชี ซึ่งการศึกษานี้จึงมุ่งที่จะยืนยันความคาดหวังที่บริษัทเยอรมันมีต่อผู้ตรวจสอบบัญชีของตน ด้วยวิธีการวิจัยผ่านการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและแบบสำรวจออนไลน์เชิงประจักษ์ มีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 146 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารด้านการเงิน ผู้บริหารด้านบัญชี ผู้จัดการด้านธุรกิจการค้าและพนักงานบัญชี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมการทำงานแบบดิจิทัลในงานบัญชีส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับพื้นฐานเรื่องควบคุมคุณภาพข้อมูล ยังไม่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลแบบซับซ้อนและการจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน 2. การเชื่อมต่อของระบบบัญชีกับระบบภายนอกขององค์กรได้ถูกให้ความสำคัญเพื่อส่งเสริมระบบการจัดการข้อมูลแบบอัตโนมัติ 3. โครงการพัฒนาระบบดิจิทัลมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพข้อมูล ความรวดเร็วของการจัดทำรายงาน และการจัดทำดิจิทัลแบบทั้งกระบวนการ 4. ระบบตรวจสอบงานบัญชีดิจิทัลยังเชื่อมโยงกับมาตรการตรวจสอบเดิมที่มีคุณภาพของข้อมูลและความสอดคล้องของข้อมูลเป็นจุดศูนย์กลางของระบบดิจิทัลในการบัญชี ซึ่งบริษัทมองว่าศักยภาพสูงสุดในการพัฒนาผ่านระบบดิจิทัลในการลดต้นทุนและในโปรไฟล์งานที่มุ่งเน้นด้านไอทีสำหรับพนักงาน 5. กระบวนการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดในการพัฒนาการบัญชีดิจิทัล 6. การพัฒนาบัญชีดิจิทัลเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และ 7. กระบวนการทำบัญชีดิจิทัลส่งผลต่อความคาดหวังของประสิทธิภาพและคุณภาพงานบัญชีที่สูงขึ้น

Chou, Lin, Chang, & Chuang (2013) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความไว้วางใจและประสิทธิภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลุ่มคนทำงาน ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ จากการสำรวจกลุ่มองค์กรในไต้หวันจำนวน 39 กลุ่ม ด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 320 ชุด ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า 1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยส่งเสริมความไว้วางใจของสมาชิกในตัวผู้นำและความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในกลุ่ม 2. ความไว้วางใจของสมาชิกที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมของกลุ่มคนทำงานและผลงานของกลุ่มดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ในการทบทวนวรรณกรรมว่าด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า มิติที่มีผล การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลไปปฏิบัติ ประกอบด้วย มิติต่างๆ เช่น การพัฒนาของสาขาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โครงการ National e-Payment และ กลยุทธ์จัดเก็บภาษี D'RIVE อุปสงค์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี เทคโนโลยี ที่สนับสนุนการทำงานด้านบัญชี การแข่งขันของงานบริการสำนักงานบัญชี ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลง การทำงานร่วมกัน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างการจัดการองค์การแบบ คล่องตัว การให้บริการในฐานะคู่คิธุรกิจ ระบบการจัดการงานบัญชีดิจิทัล ระบบการจัดการ เอกสาร การจัดการความเสี่ยง และการจัดการคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีผลเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อ ความสำเร็จในการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาด้านดิจิทัลทั่วทั้งองค์การในภาคปฏิบัติ

2.13 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยโดยพิจารณาถึงแนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการที่ มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพื่อมุ่งเน้นการ บริหารจัดการสำนักงานภายใต้บริบทแห่งความเปลี่ยนแปลง และเสริมสร้างความสามารถในการ แข่งขันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพฤติกรรมสังคมที่เปลี่ยนไป โดยแนวคิดและ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาจาก 3 กลุ่มมิติ คือ

1. การจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก (External Environment) ได้แก่

- 1) การกำกับจากภาครัฐ เช่น การพัฒนามาตรฐานการบัญชีโดยสภาวิชาชีพบัญชี การพัฒนาสำนักงานบัญชีโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และการบังคับใช้ กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง
- 2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการระบบชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติโดยกระทรวงการคลัง และยุทธศาสตร์จัดเก็บภาษี ดิจิทัลโดยกรมสรรพากร
- 3) พฤติกรรมทางสังคมที่ผู้บริโภคที่ต้องการประสิทธิภาพงานบริการที่เพิ่มขึ้น และความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักงานบัญชี
- 4) แนวโน้มการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานด้านบัญชี

2. การจัดการองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมภายใน (Internal Environment) ได้แก่

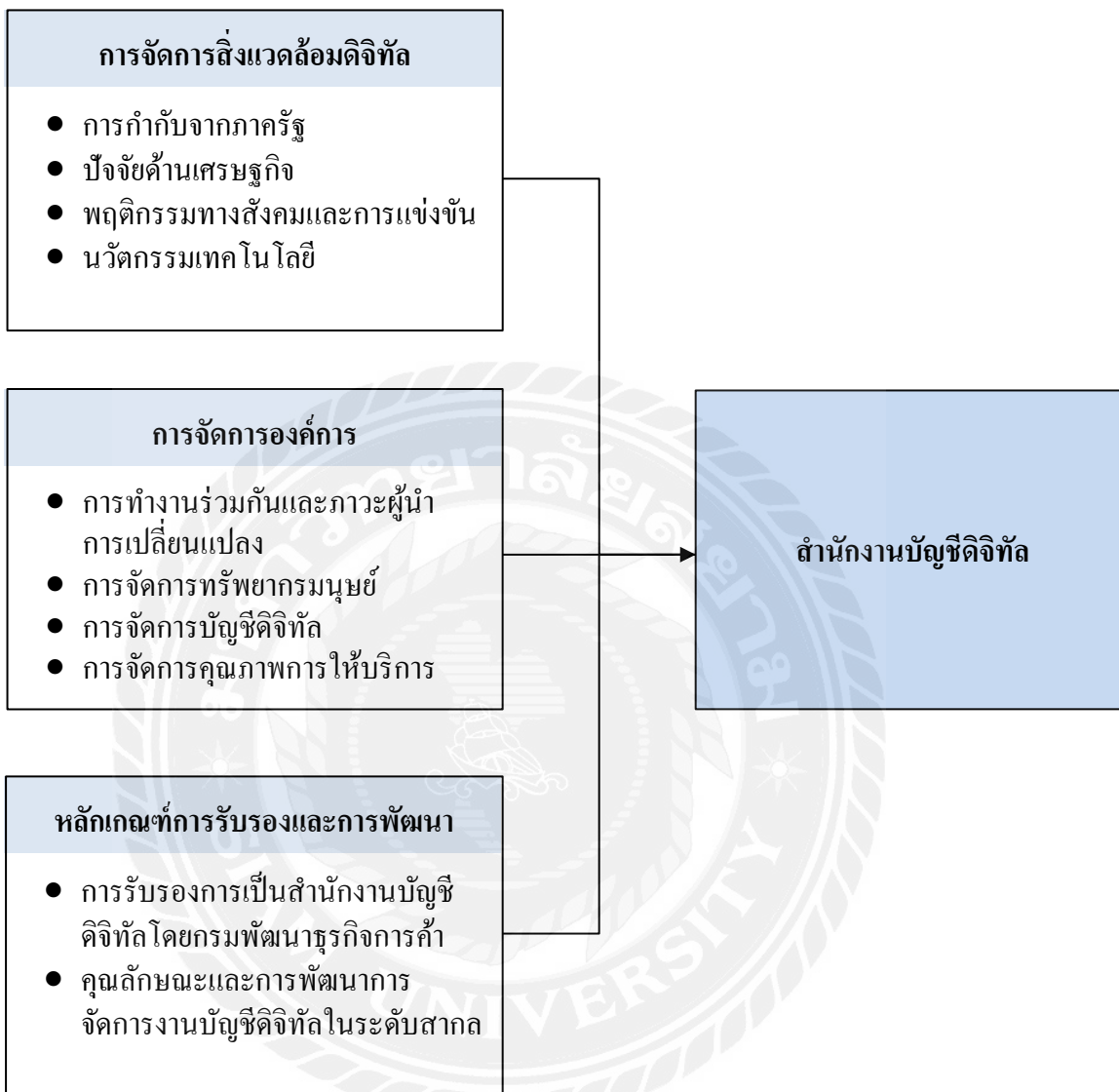
- 1) การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 3) การจัดการงานบัญชีดิจิทัล ที่ครอบคลุมเรื่องการจัดการเอกสารดิจิทัลและแนวคิดการเพิ่มคุณค่างานบริการด้านบัญชีในฐานะคู่คิดธุรกิจ
- 4) การจัดการคุณภาพการให้บริการและการจัดการความเสี่ยงในงานบัญชี

3. หลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล หรือการนำแนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศมาผนวกกับหลักเกณฑ์และบริบทภายในประเทศ (Think Globally, Act Locally) ได้แก่

- 1) หลักเกณฑ์และเงื่อนไข โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 2) คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจากองค์กรด้านบัญชีชั้นนำระดับโลก

ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อมนอกสิ่งแวดล้อมภายใน รวมถึงหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลข้างต้น จะสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพื่อที่สำนักงานบัญชียังคงความสามารถในการแข่งขันด้านงานบริการและเพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจแม้จะอยู่ภายใต้บริบทที่เปลี่ยนไป

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย

คำอธิบายกรอบแนวทางในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ไว้ 3 มิติ โดยมีคำอธิบายกรอบแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 สิ่งแวดล้อมภายนอก ในการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกสามารถแบ่งออกเป็น 4 มิติย่อย คือ

1. การกำกับจากภาครัฐ คือ “**สภาวิชาชีพบัญชี**” ผู้ควบคุมมาตรฐานการบัญชีไทยในระดับเทียบเท่ามาตรฐานสากลของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) และมีการส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัลผ่านโครงการพัฒนาโปรแกรมบัญชีออนไลน์ (Cloud Accounting Software) ในขณะที่ “**กรมพัฒนาธุรกิจการค้า**” ผู้พัฒนาสำนักงานบัญชีผ่านโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ และโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ทั้งสองหน่วยงานทำหน้าที่ผลักดันสำนักงานบัญชีที่มีการทำงานดิจิทัลจะต้องปฏิบัติตามแนวคิดเรื่อง “**กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง**” อาทิ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. **ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ** คือ แนวคิดเกี่ยวกับ “**ระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment)**” ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลังต้องการเปลี่ยนรูปแบบการชำระจากเงินสดเป็นการชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโครงการต่อเนื่อง 5 โครงการ โดยเฉพาะโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีเป็นอย่างมาก และแนวคิดเกี่ยวกับ “**ยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D’RIVE**” ของกรมสรรพากร ถูกใช้เพื่อเพิ่มคุณค่าและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ผ่านการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมการทำงานของหน่วยงานสู่รูปแบบดิจิทัล เพื่อประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. **พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน** คือ แนวคิดเกี่ยวกับ “**การเพิ่มประสิทธิภาพการทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี**” เพราะผู้บริโภคปัจจุบันต้องการการตอบสนองในงานบริการที่เพิ่มขึ้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีจึงมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ตามแนวคิดของประชาชาติธุรกิจ (2560) และ Lawson (2019) ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าสำนักงานบัญชีต้องมีการปรับตัวตามบริบทของอุตสาหกรรมและจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่แนวคิดของ VUCA-World (2020) พี ยู ยู เอ็น อินเทลลิเจนท์ (2563) สมาคมการจัดการ

ธุรกิจแห่งประเทศไทย (2563) และสภาวิชาชีพบัญชี (2564) เห็นพ้องตรงกันว่าสำนักงานบัญชีควรทำการปรับตัวของตามหลัก VUCA ที่ว่าสภาพแวดล้อมมีความผันผวนด้านเทคโนโลยี (Volatility) ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจและโรคระบาด (Uncertainty) มีความซับซ้อนของรูปแบบธุรกรรม (Complexity) และมีความคลุมเครือในความต้องการของผู้ใช้บริการ (Ambiguity) นอกจากนี้แนวคิดของ Kaplan (2021) ไทยรัฐออนไลน์ (2564) และประชาชาติธุรกิจออนไลน์ (2564) ยังแสดงความคิดเห็นเรื่องการปรับตัวของการลดความซ้ำซ้อนของงานด้วยระบบอัตโนมัติ ฝึกแรงงานคนให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และอำนวยความสะดวกด้านระบบให้พนักงานสามารถทำงานได้จากทุกที่ตลอดเวลา

ภายใต้มีด้อยยี่ยังมีแนวคิด “ความได้เปรียบทางการแข่งขันของงานบริการสำนักงานบัญชี” คือ การดำเนินกิจการของสำนักงานบัญชีให้มีกำไรมากกว่าองค์กรอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน และสร้างความแตกต่างในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดของ Porter (1985) แนะนำกลยุทธ์การแข่งขันทั่วไปเพื่อการมุ่งเน้นขององค์กรตั้งแต่ ความเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (Cost Leadership) ความแตกต่างในสินค้าหรือบริการ (Differentiation) และการมุ่งเน้นเฉพาะ (Focus) ที่มุ่งเน้นต้นทุนต่ำ (Cost Focus) หรือที่มุ่งเน้นความแตกต่างในกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (Differentiation Focus) ในขณะที่แนวคิดของ ปรินซ์ กายพันธ์ และ นิธิ เหมมันต์ (2557) ศึกษาพบว่า การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้การแข่งขันงานบริการบัญชีในประเทศไทยสูงขึ้น ทำให้สำนักงานบัญชีต้องพัฒนาคุณภาพงานบริการให้มีความเป็นสากลมีอาชีพและใช้ความเชี่ยวชาญในกฎหมายและข้อบังคับท้องถิ่นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้แนวคิดของ ชลินดา ลั่นจี่ (2563) อธิบายว่าแม้สำนักงานบัญชีจะมีต้นทุนทางการแข่งขันสูงกว่านักบัญชีอิสระ แต่ภาพลักษณ์จากการควบคุมมาตรฐานการทำงานตามสภาวิชาชีพบัญชีและโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดทำบัญชีนั้นช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ

4. นวัตกรรมเทคโนโลยี คือ “เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานด้านบัญชี” ซึ่งถูกนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันด้วยขอบเขตของงานบริการใหม่ ตามแนวคิดของสภาวิชาชีพบัญชี (2563) และ ธนัย นพคุณ (2563) ได้แนะนำว่าสำนักงานบัญชีต้องมีระบบดิจิทัลเพื่อให้ผู้บริการสามารถเห็นข้อมูลการดำเนินงานปัจจุบัน ในรูปแบบวิเคราะห์ที่ง่ายต่อการเข้าใจและสามารถการตัดสินใจได้รวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี คือ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) การประมวลผลบน

กลุ่มเมฆ (Cloud Computing) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) การอ่านอักขระด้วยแสง (OCR) และกระบวนการทำงานอัตโนมัติตามชุดคำสั่ง (RPA)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดด้านสิ่งแวดลอมภายนอก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นย่อยในมิตินี้ออกเป็น ประเด็นย่อยที่ 1. การกำกับจากภาครัฐ ประเด็นย่อยที่ 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประเด็นย่อยที่ 3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และประเด็นย่อยที่ 4. นวัตกรรมเทคโนโลยี

มิติที่ 2 สิ่งแวดลอมภายใน ในการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดลอมภายในสามารถแบ่งออกเป็น 4 มิติย่อย คือ

1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แนวคิดเกี่ยวกับ “**การทำงานร่วมกัน (Collaboration)**” ซึ่งการพัฒนาสำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องอาศัยการทำงานร่วมกันแบบร่วมใจตามความเชี่ยวชาญโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของหน่วยงาน ตามแนวคิดของ Gratton & Erickson (2007) อธิบายว่าผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลมีส่วนผลักดันให้เกิดทีมงานที่มีความร่วมมือกัน เพราะเป็นตัวอย่างในการพฤติกรรมการทำงานร่วมกันที่ดี ช่วยสร้างสภาพแวดลอมเพื่อการแบ่งปันความรู้และจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร ในขณะที่แนวคิดของ Narsalay (2020) ได้ให้ข้อมูลว่าจากวิกฤตการณ์ COVID-19 และภาวะเศรษฐกิจตกต่ำได้ผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ พยายามเข้าสู่การเป็นดิจิทัลมากขึ้น และพบอีกว่าองค์กรใดที่สามารถทำงานร่วมกันแบบข้ามสายงานได้ดีจะสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยผลการดำเนินงานของบริษัทที่มีการทำงานร่วมกัน ได้ดียิ่งมีอัตราการทำกำไรที่สูงกว่าคู่แข่ง

ภายใต้มิติย่อยนี้ยังมีแนวคิด “**ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง**” เพราะการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องใช้โน้มน้าวและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรร่วมมือจนบรรลุผลด้วยความเต็มใจ ตามแนวคิดของ Carless et al. (2000) ได้ศึกษาพบว่าคุณลักษณะเชิงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 7 ด้านคือ ด้านวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเป็นบวก ด้านการพัฒนานุเคราะห์ ด้านการสนับสนุนผู้ร่วมงาน ด้านการให้มีส่วนร่วม ด้านการคิดเชิงนวัตกรรม ด้านการนำโดยปฏิบัติให้เห็น ด้านความรู้ความสามารถที่โดดเด่น ในขณะที่แนวคิดของ Bass & Avolio (1994) เสริมคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นผู้มีอิทธิพลในการกระตุ้นความคิด สร้างแรงจูงใจให้ผู้ติดตามเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้แนวคิดของ Kouzes & Posner (1995; 2007) เชื่อว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ โดย

เสริมแนวคิดของ Carless, Wearing, Mann, Bass และ Avolio ว่าผู้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะท้าทายต่อกระบวนการ กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง ยอมรับความเสี่ยง พร้อมที่จะผิดพลาดและเรียนรู้ตลอดชีวิต อีกทั้งเป็นต้นแบบของความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และกระตุ้นให้ผู้ตามเห็นคุณค่าในงานและต้องการพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ แนวคิดเกี่ยวกับ “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ในสถานการณ์ของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชีต้องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามนโยบายและเป้าหมายองค์กร แนวคิดของ Mondy & Noe (2005) อธิบายว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อการบริหารจัดการในองค์กร เช่น ความหลากหลายของกำลังแรงงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความเป็นโลกาภิวัตน์ และการว่าจ้างงานบริการจากภายนอกองค์กร ในขณะที่ Lund et al. (2021) ศึกษาพบผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 สร้างความเปลี่ยนแปลงหลายด้าน เช่น การเติบโตการทำงานนอกสำนักงานสูงขึ้น การพัฒนาธุรกรรมดิจิทัลเติบโตมากขึ้น การใช้ระบบอัตโนมัติและปัญญาประดิษฐ์เพื่อทดแทนแรงงานคนสูงขึ้น

ภายใต้มิติข้อย่อยนี้ยังมีแนวคิด “การพัฒนาบุคลากร” ซึ่ง Chartered Global Management Accountant (2019) ได้แนะนำให้นักบัญชีและผู้บริหารมีการพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพ ทักษะด้านธุรกิจ ทักษะด้านบุคลากร ทักษะด้านความเป็นผู้นำ และมีทักษะด้านดิจิทัล รวมถึงคุณลักษณะความเที่ยงธรรม จรรยาบรรณ และพฤติกรรมที่ดีเพื่อสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

3. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล คือ แนวคิด “การจัดการเอกสารดิจิทัล” เพื่อความสะดวก ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการจัดการข้อมูลโดย บี เซอร์เคิล (2561) ศึกษาพบว่าองค์กรที่มีกระบวนการทำงานด้วยกระดาษมักพบปัญหาเอกสารสูญหาย ไม่สามารถระบุเอกสารฉบับล่าสุด และการไม่สามารถควบคุมการเข้าถึงเอกสาร ซึ่งองค์กรสามารถลดปัญหาเหล่านี้ได้โดยการเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบกระดาษเป็นกระบวนการดิจิทัล การพัฒนาเป็นองค์กรไร้กระดาษ (Paperless Organization) เกิดจากการบูรณาการ 3 แนวคิด คือ 1) การสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 2) ระบบการจัดการเอกสาร และ 3) แบบบันทึกอิเล็กทรอนิกส์และการทำงานแบบอัตโนมัติ

แนวคิดในการ “จัดการงานบัญชีดิจิทัล” เพื่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่เพิ่มมากขึ้นและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลจากทุกที่ตลอดเวลา ซึ่งแนวคิดของ พัชรินทร์ ใจเย็น และคนอื่น ๆ (2560) ได้อธิบายว่า การทำงานบัญชีด้วยระบบบันทึกคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงกว่าการทำบัญชีระบบบันทึกมือ เนื่องจากระบบบันทึกคอมพิวเตอร์ใช้บุคลากรน้อย มีความแม่นยำสูง ประหยัดเวลาใน

การจัดทำรายงาน มีระบบอัตโนมัติเพื่อประมวลผลอัตโนมัติหลังมีการปรับปรุงรายการ และสามารถจัดการข้อมูลปริมาณมากเพื่อจัดทำรายงานวิเคราะห์แก่ผู้เกี่ยวข้อง

ภายใต้มิตินี้ยังมีแนวคิด “การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน” เพราะบทบาทนักบัญชีในปัจจุบันไม่ถูกจำกัดเพียงการบันทึกและจัดทำรายงานบัญชีที่เกิดขึ้นในอดีต แต่นักบัญชียังทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลสำคัญสำหรับการตัดสินใจ ทำการแปลผลข้อมูลวิเคราะห์การดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ สุปราณี วัฒนานนท์ (2564) ได้เห็นด้วยกับบทบาทที่นักบัญชีเป็นเพื่อนคู่คิดธุรกิจ เพราะนักบัญชีไม่ได้เพียงเห็นภาพรวมทั้งกิจการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน แต่หากผู้ประกอบการต้องการรายงานข้อมูลตามเงื่อนไขวิเคราะห์เพื่อการวางแผน นักบัญชีต้องสามารถใช้ระบบจัดการข้อมูลเพื่อเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว

4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ คือ แนวคิด “การจัดการความเสี่ยงงานบัญชี” ซึ่งความเสี่ยงที่มีผลต่อกิจการของสำนักงานบัญชีมีหลายประการ เช่น ความเสี่ยงจากความผิดพลาดในงานวิชาชีพ ความเสี่ยงจากการล่าช้าในการตอบสนองความต้องการ ซึ่งแนวคิดของ พัชรินทร์ ใจเย็น และคนอื่น ๆ (2560) ศึกษาพบว่าความเสี่ยงจากการทำบัญชีแบบดั้งเดิม เช่น ความเหนื่อยล้าของบุคลากร ความผิดพลาดจากการทำบัญชีระบบมือ การจัดทำรายงานที่ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งองค์กรสามารถลดความเสี่ยงเหล่านี้ได้ด้วยการจัดการงานบัญชีบนโปรแกรมบัญชีออนไลน์ นอกจากนี้แนวคิดของ Balázs (2019) อธิบายเพิ่มเติมว่าความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อเป้าหมายจากอดีตถึงปัจจุบัน เป็นเรื่องเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของทักษะความรู้ การไม่สามารถตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง ความไม่เพียงพอของโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร การเร่งรัดในกฎข้อบังคับมากเกินไป กระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและความโปร่งใสที่ลดลง รวมถึงการที่องค์กรมีอุปสรรคในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล

ภายใต้มิตินี้ยังมีแนวคิด “การจัดการคุณภาพการให้บริการ” ในสภาวะการณ์ของอุตสาหกรรมบัญชีที่มีการแข่งขันสูง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานมีผลต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้า ตามแนวคิดของ กองกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564) การจัดโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้เป็นตามมาตรฐาน ISO 9001 ทั้ง 9 ด้าน คือ 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหาร 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) การจัดการทรัพยากร 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามและตรวจสอบ 7) การจัดการเอกสาร 8) การใส่ใจในบริบทองค์กร และ 9) การจัดการความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้แนวคิดของ สุมาลี รามัญ และ สุภัตรา วันดี (2562)

ได้ศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยคุณภาพการให้บริการจะพิจารณาจาก 5 ปัจจัยคือ 1. ความมีตัวตน 2. ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนอง 4. การรับประกัน และ 5. การเอาใจใส่ สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นพิจารณาจาก 4 ปัจจัย คือ 1. ด้านคุณภาพ 2. ด้านราคา 3.ด้านบุคลากร และ 4. ด้านกระบวนการ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมภายใน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นย่อยในมิตินี้ออกเป็น ประเด็นย่อยที่ 1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประเด็นย่อยที่ 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประเด็นย่อยที่ 3. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล และ ประเด็นย่อยที่ 4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ

มิตินี้ 3 หลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ในการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ได้นำแนวความคิดการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย มาพิจารณาร่วมกับแนวคิดการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจากต่างประเทศ จึงทำให้แนวคิดที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนาสามารถแบ่งออกเป็น 2 มิตินี้ย่อย คือ

1. การรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ แนวคิด “**หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น**” ซึ่งพิจารณาถึงความพร้อมของผู้บริหารสำนักงานบัญชี (Leadership) ที่ต้องเข้าใจการใช้เทคโนโลยีและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนา นอกจากนี้ยังพิจารณาเรื่องความพร้อมของสำนักงาน (Capability) เพื่อประเมินเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานของสำนักงานบัญชี และการสนับสนุนความรู้และทักษะด้านดิจิทัลแก่พนักงาน

2. คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัล คือ แนวคิด “**คุณลักษณะการจัดการบัญชีดิจิทัล**” Kreher et al. (2017) ได้แนะนำแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีดิจิทัลที่สำคัญ 11 ด้าน โดย Justenhoven et al. (2018) อธิบายถึงการยอมรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระบบบัญชีการเงิน ว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและขยายบทบาทนักบัญชีให้เป็นผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงาน นอกจากนี้ Thomas Hofman-Bang (2018) ยังได้อธิบายว่าการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชีแบบอัตโนมัติ สามารถเพิ่มความสามารถด้านแข่งขันด้านราคาในงานบริการแก่สำนักงาน ลดต้นทุนค่าจ้างนักบัญชีในงานที่ซ้ำซ้อน ตลอดจนเพิ่มคุณค่าในงานบริการแก่ผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดด้านหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา
ผู้วิจัยจึงได้แตกประเด็นศึกษาในมิตินี้ออกเป็น 2 ประเด็นย่อย คือ 1. การรับรองการเป็นสำนักงาน
บัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 2. คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชี
ดิจิทัลในระดับสากล

ทั้งนี้ มิตินี้ทั้ง 3 ข้างต้นส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย" เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาไปสู่ความเป็นดิจิทัลของสำนักงานบัญชี โดยการศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดมิติที่เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล จำนวน 3 มิติ คือ 1. มิติสิ่งแวดล้อมภายนอก 2. มิติสิ่งแวดล้อมภายใน และ 3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี 2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย และ 3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยเป็นลำดับดังนี้

- 3.1 รูปแบบของการวิจัย
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 การรายงานผลการวิจัย

3.1 รูปแบบของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยเลือกสัมภาษณ์ตัวแทนจากสำนักงานบัญชีคุณภาพ หน่วยงานภาครัฐ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากสื่อต่างๆ ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มาเป็นข้อมูลเบื้องต้น จากนั้นนำข้อมูลเหล่านี้มาพิจารณาร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างกรอบแนวคิด

ขั้นที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ องค์กรภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความคิดเห็นมาเสนอรายงานวิจัย

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยที่มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (พช.) กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นสำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐาน ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 164 แห่ง สามารถแบ่งตามจังหวัด (ข้อมูล ณ 1 กรกฎาคม 2564) เรียงลำดับจำนวนจากมากไปน้อย ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดในภาคกลาง ในภาคตะวันออก และภูมิภาคอื่น

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนสำนักงานบัญชีคุณภาพ
1	กรุงเทพมหานคร	67
2	จ.นนทบุรี	11
3	จ.ระยอง	8
4	จ.ฉะเชิงเทรา	6
5	จ.ชลบุรี	6
6	จ.ปทุมธานี	4
7	จ.สมุทรสาคร	3
8	จ.นครปฐม	2
9	จ.สมุทรปราการ	2
10	จ.กาญจนบุรี	1
11	จ.นครสวรรค์	1
12	จ.ประจวบคีรีขันธ์	1
13	จ.พระนครศรีอยุธยา	1
14	จ.เพชรบุรี	1
15	จ.ลพบุรี	1

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนสำนักงานบัญชีคุณภาพ
16	จ.สิงห์บุรี	1
17	ภูมิภาคอื่น	48
รวม		164

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อให้ทราบข้อมูลในเชิงลึกถึงแนวการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 ท่าน ประกอบด้วย

- ตัวแทนสำนักงานบัญชี รวม 12 ท่าน
- ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ (สภาวิชาชีพบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า) รวม 3 ท่าน
- ตัวแทนนักวิชาการ (สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ บริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชี และ อาจารย์มหาวิทยาลัยสาขาการบัญชี) รวม 3 ท่าน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในฐานะผู้รู้ ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวข้อวิจัย และเต็มใจที่จะให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัวและเก็บข้อมูลสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่น้อยกว่า 12 ท่าน (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2551; Crouch & McKenzie, 2006; Guest, Bunce, & Johnson, 2006)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย (Research Instrument) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และเครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Form) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาจากสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับรางวัลสำนักงานบัญชี

ดิจิทัลดีเค่น หรือเป็นสำนักงานบัญชีที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ จำนวน 12 สำนักงาน บุคคลที่จะถูกสัมภาษณ์ได้แก่ 1. ผู้บริหาร 2. ผู้จัดการ และ 3. นักบัญชีอาวุโส

ในส่วนการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จะทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาวิชาชีพบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า รวม 3 ท่าน นอกจากนี้ทำการสัมภาษณ์นักวิชาการ จากสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ บริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชี และอาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน

3.3.1.2 เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์แนวคิด (Conceptual Analysis) เพื่อนำคำตอบจากการสัมภาษณ์ที่ตรงกับประเด็นคำถามมาสรุปผล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การสร้างแบบทดสอบเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2) รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลเพื่อสร้างเครื่องมือวิจัย โดยยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความครอบคลุมของคำถามและความชัดเจนของการใช้ภาษา โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างขึ้นมา ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบประเมินโดยใช้ค่าความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence : IOC) ว่าเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างแล้วแบบสัมภาษณ์จะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้กระบวนการตรวจสอบเครื่องมือผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย

1. ดร.ธนกร

ลิ้มศรีณย์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย

สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

- | | | |
|-------------------|----------------|---|
| 2. ดร.สมศรี | เว็ททอง | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร |
| 3. นางสาวโสธยา | ตินตะสุวรรณ | กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี
วาระปี 2563-2566 สภาวิชาชีพบัญชี |
| 4. นายไววิชญ์ | มานะมนตรีกุล | หัวหน้าสำนักกรรมการบริหาร
บริษัท ธรรมนิติการบัญชีและภาษีอากร
จำกัด |
| 5. นางสาวจันทร์ณี | เตชะวัชรภักกุล | ประธานคณะกรรมการวิชาชีพ
บริษัท ธรรมนิติการบัญชีและภาษีอากร
จำกัด |

โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านทำการตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง เป็นรายบุคคล ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับคือ มีความเหมาะสม ไม่แน่ใจหรือไม่เหมาะสม และใช้สูตรการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index : IOC) (สูวิมล ตีรกานันท์, 2550, หน้า 165)

สูตรที่ใช้
$$IOC = \frac{\Sigma R}{n}$$

โดย IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการ
ตรวจสอบ

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน

+1 = แน่ใจว่าประเด็นที่ตรวจสอบมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าประเด็นที่ตรวจสอบมีความเหมาะสม

-1 = แน่ใจว่าประเด็นที่ตรวจสอบไม่มีความเหมาะสม

- 4) นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมารอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ยโดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไขหลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหาโดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อโดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00

- 5) นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2 การรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการขอสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากมหาวิทยาลัยสยาม ถึงผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีและผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อวิจัยตามคำแนะนำจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้ทำวิจัยใช้หลักสโนว์บอล (Snowball Technique) เพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น ๆ ตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูลก่อนหน้า
2. ก่อนการสัมภาษณ์ผู้ทำวิจัยทำการขอความยินยอมผู้ให้ข้อมูลเพื่อการอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล ผู้ทำวิจัยจะใช้นามแฝงแทนการระบุตัวตนในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ให้การยินยอม นอกจากนี้ผู้ทำวิจัยได้ทำการอธิบายกรอบงานวิจัยและแนวคิดสำคัญ เพื่อยืนยันความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลก่อนเริ่มการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกต่อไป
3. ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้น และจะถามคำถามเชิงลึกเพิ่มเติมเมื่อพบประเด็นที่น่าสนใจที่อาจเกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมถึงคำถามในประเด็นที่พบจากผู้ให้ข้อมูลก่อนหน้า
4. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยนี้จะเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพไปที่การนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาใช้ในการวิเคราะห์หลักดังที่ เบญจา ยอดคำเนิน-เอ็ดดิกซ์ และ กาญจนา ตั้งชลทิพย์ (2552, หน้า 39) ได้แสดงถึงรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในรูปแบบของขั้นตอนหลัก 7 ขั้นตอนคือ

1. การอ่านและจับประเด็น เป็นการนำข้อมูลดิบที่ได้ มาอ่านอย่างละเอียดเพื่อจับประเด็นสำคัญ
2. การนำประเด็นที่จับได้มาเพื่อเป็นสรุปเนื้อหาในแต่ละประเด็น
3. การจัดกลุ่มข้อมูลของประเด็นต่าง ๆ
4. นำกลุ่มของข้อมูลที่ได้มาเชื่อมโยงแนวคิด เพื่อหาความสัมพันธ์ และความเกี่ยวข้องของแต่ละประเด็น
5. การขยายความเชื่อมโยงดังกล่าวให้ครบประเด็นต่าง ๆ ในรูปแบบของความเชื่อมโยงภาพรวมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกัน
6. การตีความเพื่อหาความหมายของความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงที่เกิดขึ้น
7. การหาข้อสรุปของผลการวิเคราะห์โดยการตีความหมาย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์แนวคิด (Content Analysis) เพื่อนำคำตอบที่ตรงกับประเด็นคำถามมาสรุปผล ซึ่งแนวทางการวิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษานี้จะใช้การตรวจสอบข้อมูลผ่านการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน 3 แหล่ง ได้แก่ สำนักงานบัญชี รวม 12 ท่าน ภาครัฐ (เช่น สภาวิชาชีพบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า) รวม 3 ท่าน และนักวิชาการ (เช่น สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ บริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชี และอาจารย์มหาวิทยาลัย) รวม 3 ท่าน รวมทั้งสิ้น 18 ท่าน

3.6 การรายงานผลการวิจัย

การรายงานผลการวิจัย แบ่งเนื้อหาเป็น 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอปัญหาการวิจัย ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ โดยสังเขป

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม กล่าวถึงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย นำเสนอระเบียบวิธีวิจัย รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ สรุปงานวิจัยทั้งหมด อภิปรายผลการวิจัย พร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อยอดในอนาคต

ผู้วิจัยได้สรุปภาพรวมของกระบวนการวิจัยและการรายงานผลวิจัยเป็นขั้นตอน ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ภาพรวมกระบวนการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานสภาวิชาชีพบัญชี 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 ท่าน จากผู้ประกอบการ นักวิชาการ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผลการวิเคราะห์เป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา สามารถแบ่งการวิเคราะห์ตามหัวข้อ ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามมาตรฐานการบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี
3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย
4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย
5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถนำเสนอได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามคุณลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	5	27.78
- หญิง	13	72.22
อายุ		
- 30 - 40 ปี	3	16.67
- 41 - 50 ปี	10	55.55
- 51 - 60 ปี	4	22.22
- 61 ปี ขึ้นไป	1	5.56
ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ปริญญาตรี	5	27.78
- ปริญญาโท	12	66.66
- ปริญญาเอก	1	5.56
ประสบการณ์ทำงาน		
- 5 - 10 ปี	3	16.67
- 11 - 15 ปี	4	22.22
- 16 - 20 ปี	5	27.78
- 21 - 25 ปี	4	22.22
- 26 ปี ขึ้นไป	2	11.11
ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน		
- ผู้บริหารสำนักงานบัญชีและนักบัญชีอาวุโส	12	66.66
- นักวิชาการ	3	16.67
- เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	3	16.67

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน พบว่า ด้านเพศ ส่วนใหญ่จำนวน 13 คน เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72.22 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.55 ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เรียนจบระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 66.66 ด้านประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.78 ด้านตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีและนักบัญชีอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 66.66

4.2 ผลการวิเคราะห์การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 18 ท่านซึ่งเป็นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีจำนวน 12 ท่าน นักวิชาการ 3 ท่าน และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 3 ท่าน ถึงความคิดเห็นในการนำ 4 หลักมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีไปใช้ในงานบริการของสำนักงานบัญชี และ 4 ประเด็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาสำนักงานบัญชีในสำนักงานบัญชีตามหลักมาตรฐานทางวิชาชีพ ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. การนำหลักมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีของสำนักงานบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรอย่างยิ่งที่ต้องประยุกต์ใช้ "มาตรฐานรายงานทางการเงิน" ในงานบริการ ดังผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “งบการเงินต้องถูกจัดทำตามมาตรฐานสากล ผู้ทำบัญชีจึงต้องใช้หลักมาตรฐานรายงานทางการเงินในการปฏิบัติงาน และทุกสำนักงานบัญชีต้องกำกับมาตรฐานการจัดทำรายงานทางการเงินให้ตรงตาม พ.ร.บ.วิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ต้องทำตามเลย เพราะถ้าปกติสำนักงานบัญชีจะใช้มาตรฐาน NPAA เป็นหลัก เนื่องจากเป็นการทำบัญชีให้กับลูกค้าทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ หากสำนักงานบัญชีไม่ทำตามมาตรฐานรายงานทางการเงินแล้วงบการเงินที่จัดทำขึ้นจะมีแนวทางเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบได้ยิ่ง”

นอกจากเรื่องรูปแบบมาตรฐานสากลในการจัดทำรายงานทางการเงินแล้ว สำนักงานบัญชีควรมีรายงานทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อนักลงทุน ดังผลการสัมภาษณ์ ชุตินา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “นักบัญชีต้องใช้เป็นหลักในการจัดทำบัญชีเลย เพราะว่ามันก็เป็นมาตรฐานในการทำงาน และใน

การเปรียบเทียบสถานะของธุรกิจระหว่างช่วงเวลาหรือการเปรียบเทียบความสามารถในอุตสาหกรรม นักธุรกิจจำเป็นต้องเห็นรายงานการเงินที่มีมาตรฐานเดียวกันเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์และวางแผนตัดสินใจ”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานบัญชีควรอย่างยิ่งที่ต้องประยุกต์ใช้ "มาตรฐานรายงานทางการเงิน" ในงานบริการ เพราะนักบัญชีต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 และจัดทำรายงานทางการเงินตามหลักมาตรฐานสากล (Non-Publicly Accountable Entities : NPAE) เพื่อประโยชน์ต่อการแสดงถึงสถานะที่แท้จริงของธุรกิจ และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของนักลงทุน

2. การสื่อสารให้นักบัญชีในสำนักงานบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรสื่อสารการเปลี่ยนแปลง "มาตรฐานรายงานทางการเงิน" ผ่านสื่อภายในองค์กร สื่อออนไลน์ การประชุมภายใน และการจัดฝึกอบรม ดังผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “ปกติสำนักงานบัญชีก็จะมีการจัดสอนกันภายในอยู่แล้ว หรือว่าไม่ก็ส่งไปอบรมเก็บชั่วโมง CPD ที่ข้างนอก แต่สำนักงานบัญชีควรมีการจัดตั้งคณะติดตามข่าวสารและมาเผยแพร่ในองค์กร อย่างที่บริษัทจะมีทีม KX (Knowledge Experience) ที่ทำหน้าที่ติดตามข่าวสารและมาอธิบายให้คนในองค์กรรับทราบ”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ที่สำนักงานก็จะใช้การสื่อสารข่าวสารความรู้ผ่าน Line Messenger นะ ก็มีไลน์กลุ่มเอาไว้พูดคุยกัน แล้วก็ใช้การประชุม Town Hall คุยกันประจำในวันพุธที่ 4 ของทุกเดือน ซึ่งเวลาที่มีเรื่องใหม่ ๆ ก็ จะแจ้งกันตอนนั้นด้วย”

นอกจากนี้ ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข ผู้บริหาร บริษัท แก้วจิรภัทร การบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 กรกฎาคม 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “สำนักงานที่ใช้การส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมข้างนอกนะ เราก็ต้องให้นักบัญชีได้รับทราบเนื้อหาการเปลี่ยนแปลงผ่านการเก็บชั่วโมง CPD ประจำปีอยู่แล้ว นอกจากนี้ก็ยังมีกิจกรรมวิทยากรมาช่วยอบรมภายในสำนักงานในบางหัวข้อเฉพาะ และก็มีการสนับสนุนให้พนักงานเข้าอบรมติดตามความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ด้วย แต่หากเป็นข่าวสารทั่วไปที่สำนักงานก็จะแจ้งข้อมูลถึงพนักงานผ่าน Line กลุ่ม และการบอกผ่านการพูดคุย เพื่อแจ้งข่าวสารกันภายในสำนักงาน”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานบัญชีควรสื่อสารให้พนักงานบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงความรู้ด้านกฎหมาย ภาษีและหลักวิชาชีพบัญชีที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรายงานการเงินผ่านวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Instant Messenger Intranet การประชุม และการฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรมีการจัดตั้งคณะติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงเพื่อสื่อสารให้พนักงานในองค์กรรับทราบ

3. การนำหลักมาตรฐานการสอบบัญชี ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีของสำนักงานบัญชี
ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรอย่างยิ่งที่ต้องประยุกต์ใช้ "มาตรฐานการสอบบัญชี" ในงานบริการ ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “ไม่ว่าจะในฐานะหัวหน้าของผู้ทำบัญชี หรือฐานะผู้สอบบัญชีก็ต่างมีความจำเป็นต้องเข้าใจมาตรฐานสากล เพื่อประยุกต์ใช้และสามารถทำงานร่วมกับนักบัญชีได้ การเข้าใจในมาตรฐานการสอบบัญชีจะช่วยเพื่อเพิ่มความแม่นยำในการตรวจสอบธุรกรรมและรายงานทางการเงิน”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5 นักบัญชีบริษัทสอบบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “จากที่ตัวเองเป็นผู้สอบบัญชีก็เห็นว่ามาตรฐานการสอบบัญชีเป็นหนึ่งในมาตรฐานสำคัญในการทำงานบัญชี ที่สำนักงานบัญชีควรทราบเพื่อการจัดทำรายงานทางบัญชีและการตรวจสอบงานที่ถูกต้องสามารถเชื่อถือได้”

นอกจากเรื่องรูปแบบมาตรฐานสากลในการตรวจสอบธุรกรรมและรายงานทางการเงินที่ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นตรงกันแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านได้แสดงความคิดเห็นเรื่องการจัดการความเสี่ยงในงานบริการที่ต้องมีการคัดเลือกลูกค้า ตรวจสอบเอกสารประกอบการทำบัญชี และมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะธุรกิจที่จะให้บริการ ดังที่ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สาขาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ส่วนหนึ่งในมาตรฐานการสอบบัญชีคือการประเมินความเสี่ยง สำนักงานบัญชีควรประเมินความเสี่ยงตั้งแต่การรับงานว่าลูกค้าไม่ได้ดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมาย มีเอกสารประกอบการทำบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้นักบัญชีที่ตรวจสอบงานก็ควรมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะธุรกิจของลูกค้า เพื่อจะสามารถตรวจสอบการบันทึกธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานบัญชีควรอย่างยิ่งที่ต้องประยุกต์ใช้ "มาตรฐานการสอบบัญชี" ในงานบริการ เพราะมาตรฐานการสอบบัญชีเป็นมาตรฐานพื้นฐานในการทำงาน เพื่อให้ผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งมาตรฐานการสอบบัญชียังเป็นแนวทางควบคุมความเสี่ยงในการจัดทำรายงานทางบัญชีให้มีความถูกต้อง โปร่งใสและเชื่อถือได้

4. การสื่อสารให้นักบัญชีในสำนักงานบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของ มาตรฐานการสอบบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรสื่อสารการเปลี่ยนแปลง "มาตรฐานการสอบบัญชี" ผ่านสื่อภายในองค์กร สื่อออนไลน์ การประชุมภายในและการจัดฝึกอบรม ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “สำนักงานบัญชีสามารถแจ้งให้นักบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงได้ 2 ระดับ คือ 1. การแจ้งเพื่อให้รับรู้เบื้องต้น ด้วยการสื่อสารแบบการประชุม หรือการจัดอบรมภายในองค์กร และ 2. การแจ้งเพื่อให้รับรู้แบบลงรายละเอียด โดยการสนับสนุนการเก็บชั่วโมง CPD การส่งพนักงานไปอบรมภายนอก รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานที่ผ่านการอบรมได้กลับมาถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรภายในองค์กร”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การสื่อสารความเปลี่ยนแปลง หรือหลักข้อบังคับใหม่สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น 1. การศึกษาภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันผ่านกรณีศึกษา 2. การอบรมภายในสำนักงาน พร้อมทั้งมีการประเมินความรู้ทั้งก่อนและหลังการอบรม และ 3. การอบรมภายนอกโดยวิทยากรเฉพาะ เพราะบางหัวข้อมีความซับซ้อนสำนักงานบัญชีควรจ้างผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้”

นอกจากนี้ สุวัฒน์ มณีคนกสกุล กรรมการด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “สำนักงานบัญชีสามารถสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ อย่าง Line Messenger Email หรือระบบ Intranet หรือมอบหมายหัวหน้างานให้ถ่ายทอดถึงพนักงานระดับปฏิบัติงาน นอกจากนี้สำนักงานยังสามารถทำการจัดอบรมภายในสำนักงาน โดยระดับหัวหน้างานควรประชุมร่วมกันเพื่อสรุปความรู้ ข้อปฏิบัติใหม่ก่อนจะทำการจัดอบรม ซึ่งสามารถแบ่งการอบรมเป็นแบบประจำปี หรือประจำไตรมาสก็ได้”

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีควรสื่อสารให้นักบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงความรู้ด้านกฎหมาย ภาษีและหลักวิชาชีพบัญชีที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการสอบบัญชีผ่านการสื่อสารภายในองค์กรทั้งการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Instant Messenger E-mail และระบบ Intranet ตลอดจนผ่านการสื่อสารผ่านการประชุม เช่น การประชุมเพื่อชี้แจง การประชุมเพื่อการถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนผ่านการสนับสนุนการอบรมภายนอกองค์กร เช่น การอบรมเพื่อเก็บชั่วโมงการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี (Continuing Professional Development : CPD)

5. การนำหลักมาตรฐานการศึกษา ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีของสำนักงานบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรประยุกต์ใช้ "มาตรฐานการศึกษา" ใน

งานบริการ ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “งานวิชาชีพบัญชีเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะในการจัดการ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีควรจบสาขาบัญชี หรืออย่างน้อยที่สุดควรมีความรู้ด้านบัญชีเทียบเท่ากับคนจบสาขาบัญชี เพื่อความถูกต้องในการทำงานและสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ หากสำนักงานบัญชีพบปัญหาขาดแคลนแรงงานจนทำให้ไม่สามารถหาผู้สมัครงานที่จบสาขาบัญชีโดยตรง สำนักงานบัญชีควรมีการทดสอบวัดระดับความรู้เพื่อคัดกรองบุคลากร และจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ที่ขาดหายไป”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) แสดงความคิดเห็นว่า “งานบัญชีเป็นงานเฉพาะที่ต้องใช้คนทำงานที่ต้องมีความรู้เพื่อจัดการบัญชีตามมาตรฐาน และยังต้องการความเข้าใจในธุรกรรมของธุรกิจ เพราะธุรกิจที่แตกต่างกันก็มีความแตกต่างในการจัดทำบัญชี ดังนั้นพนักงานบัญชีควรพื้นฐานการศึกษาด้านบัญชีโดยตรง และแม้ว่านักบัญชีจะเรียนจบด้านบัญชีมาก็ยังจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ต่อเนื่องในด้านวิชาชีพบัญชีและด้านการจัดการ เช่น การสื่อสาร การนำเสนองาน หรือการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยทำงาน”

นอกจากเรื่องมาตรฐานการศึกษาเพื่อผู้ทำบัญชีจะต้องมีความรู้ในการจัดการบัญชีตามมาตรฐานที่ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นตรงกันแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังเห็นตรงกันกับ โสธยา ดินตะสุวรรณ ว่านักบัญชีควรมีความรู้ด้านการจัดการและทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดทำบัญชีเพิ่มเติม เช่น ผลการสัมภาษณ์ สมศรี เว็นทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 พฤษภาคม 2565) ที่กล่าวว่า “งานทุกงานอาศัยความรู้เฉพาะในการจัดการงาน ยิ่งเป็นงานบัญชียิ่งจำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชี ข้อบังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นนักบัญชีจำเป็นต้องผ่านการศึกษาตามมาตรฐาน ซึ่งแม้ว่าปัจจุบันในอุตสาหกรรมบัญชีจะมีระบบ IT มาช่วยลดภาระงานของนักบัญชีลงบางส่วน แต่นักบัญชีเองยังต้องการความรู้ด้านบัญชี ความรู้ในการจัดการคนจัดการงาน และความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานบัญชี”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานบัญชีควรประยุกต์ใช้ "มาตรฐานการศึกษา" ในงานบริการ เพราะงานบัญชีเป็นงานเฉพาะที่ต้องอาศัยความรู้วิชาชีพในการปฏิบัติงานและความเข้าใจในธุรกิจของผู้ใช้บริการ ทำให้นักบัญชีไม่เพียงต้องมีพื้นฐานการศึกษาด้านการบัญชี แต่นักบัญชียังต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ความรู้เรื่องการบัญชีและกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป ความรู้เรื่องการจัดการ ทักษะการประสานงานและทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงาน

6. การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องแก่นักบัญชีในสำนักงานบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องแก่นักบัญชี ผ่านการอบรมและการจัดการความรู้ภายในสำนักงาน ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “สำนักงานบัญชีสามารถพัฒนาความรู้กันภายใน ระหว่างหัวหน้างาน และลูกน้องด้วยการสอนงานระหว่างปฏิบัติหน้าที่ (On The Job Training) หรือการจัดอบรมเป็น หลักสูตรโดยหัวหน้างาน นอกจากนี้อาจจะเชิญวิทยากรจากภายนอกมาจัดอบรมให้ หรือรวมถึงการ ส่งตัวแทนพนักงานไปอบรมภายนอก รวมถึงสำนักงานอาจจะจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาความรู้ เช่น การมอบหมายให้พนักงานต่างค้นหาความรู้เพื่อมาถ่ายทอดเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานจะผลัด กันเป็นผู้สอนเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ในเรื่องนั้นและพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทั้งนี้สำนักงาน บัญชีควรทำการประเมินความรู้พนักงานอยู่เสมอ เพื่อการวางแผนเติมเต็มความรู้ที่ขาดได้”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก ปณัดดา กาญจนดิษฐ์ ผู้บริหาร บริษัท ธรรม นิติการบัญชีและภาษีอากร จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 สิงหาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็น ว่า “นักบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก สำนักงานบัญชีควรจัด กิจกรรมเพื่อแบ่งปันความรู้ภายในสำนักงาน จัดทำระบบจัดการความรู้เพื่อความสะดวกในการ สืบค้นและเรียนรู้ นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรสนับสนุนค่าใช้จ่ายและวันหยุดเพื่อความสะดวก แก่นักบัญชีในการเก็บชั่วโมง CPD”

นอกจากเรื่องการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องแก่นักบัญชีผ่านการอบรมและการจัดการ ความรู้ภายในสำนักงานแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังแสดงความเห็นเพิ่มเติมถึงหลักสูตรการพัฒนา พนักงาน ว่าสำนักงานบัญชีไม่ควรมุ่งเน้นพัฒนาเฉพาะด้านวิชาชีพบัญชี แต่ควรสนับสนุนการ พัฒนาทักษะความรู้ด้านการจัดการและทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานเพิ่มเติม เช่นผลการ สัมภาษณ์ จันจิรา สุมนต์ ผู้บริหาร บริษัท หัวหินการบัญชีและกฎหมาย จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “สำนักงานควรส่งเสริมการเรียนรู้ของนักบัญชีด้วยการ ส่งไปอบรมภายนอกหรือให้เรียนผ่านระบบออนไลน์ แล้วนำเอาความรู้กลับมาถ่ายทอดแก่พนักงาน ในสำนักงาน ซึ่งการสนับสนุนการเรียนรู้ไม่ควรจะจำกัดแค่ความรู้ด้านบัญชีหรือกฎหมายภาษี แต่ การพัฒนาความรู้พนักงานควรครอบคลุมถึงทักษะความรู้ในการจัดการ การสื่อสารและการใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานบัญชีควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ อย่าง ต่อเนื่องแก่นักบัญชี ผ่านการฝึกอบรมภายในองค์กร การฝึกอบรมภายนอกองค์กร การจัดทำคู่มือใน การปฏิบัติงาน และการจัดทำระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ภายใน

สำนักงาน โดยการพัฒนาความรู้ที่ต่อเนื่องแก่นักบัญชีนั้น ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทั้งทักษะความรู้ ด้านในวิชาชีพบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทักษะความรู้ด้านการจัดการ การสื่อสาร ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงาน

7. การนำหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีของสำนักงานบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรประยุกต์ใช้หลัก "จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ" ในงานบริการ ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “จรรยาบรรณเป็นหัวใจสำคัญด้านความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบวิชาชีพ งานบัญชีก็นับเป็นงานวิชาชีพ ดังนั้นนักบัญชีต้องมีความเข้าใจและความสามารถเพื่อประยุกต์หลักจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานได้ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องสื่อสารความเข้าใจและเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแก่นักบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากพบคนทำผิดก็ควรมีบทลงโทษที่ชัดเจน และควรหมั่นสำรวจถึงอุปสรรคที่ทำให้นักบัญชีไม่สามารถปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ เพื่อสามารถแก้ไขอุปสรรคนั้นได้”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ คมกริช ปรีแก้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในและการพัฒนาบัญชีออนไลน์ บริษัท ซี แอนด์ อีล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 กรกฎาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “เรื่องจรรยาบรรณของนักบัญชีถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะเกี่ยวข้องกับความสบายใจของลูกค้า หมายถึงลูกค้าก็กังวลว่าผู้ทำบัญชีจะนำเอาข้อมูลของเขาไปเผยแพร่แก่คู่แข่งหรือนักกลางภายนอกหรือไม่ สำนักงานบัญชีเราเองก็มีการระบุนโยบายการรักษาความลับในสัญญางานบริการเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า ว่าเราจะรักษาความลับและจะเปิดเผยเฉพาะเท่าที่จำเป็นตามกฎหมายหรือสิ่งที่ต้องรายงานต่อภาครัฐเท่านั้น”

นอกจากเรื่องการประยุกต์หลักจรรยาบรรณในการควบคุมการทำงานภายในสำนักงานบัญชีแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังแสดงความคิดเห็นตรงกัน ว่านักบัญชีควรใช้จรรยาบรรณเพื่อแนะนำการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องแก่ให้ผู้ใช้บริการ เช่นผลการสัมภาษณ์ จันทร์ณี เตชะวัชรภักย์กุล ประธานคณะกรรมการวิชาชีพ บริษัท ธรรมนิติการบัญชีและภาษีอากร จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 สิงหาคม 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ทุกอาชีพควรมีจรรยาบรรณและต้องถูกนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง ในงานบริการจัดทำบัญชีเราก็ต้องเคร่งครัดในเรื่องการรักษาความลับของลูกค้า การทำงานต้องโปร่งใสและบริการอย่างเป็นธรรม หากลูกค้ามีความเข้าใจเกี่ยวกับบัญชีภาษีที่ไม่ถูกต้อง สำนักงานบัญชีควรอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงหลักการทำบัญชีภาษีที่ถูกต้องและความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตาม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดและได้รับผลกระทบในภายหลัง”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานบัญชีควรประยุกต์ใช้หลัก "จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ" ในงานบริการ เพราะจรรยาบรรณเป็นหัวใจสำคัญในการควบคุมการทำงานภายในสำนักงานบัญชี ให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมและผู้ใช้บริการว่าจะได้รับข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดที่เกี่ยวกับงานบัญชี ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการว่าสำนักงานบัญชีมีการรักษาความลับของผู้ใช้บริการและมีบทลงโทษหากพบการกระทำผิดของพนักงาน

8. การส่งเสริมให้พนักงานในสำนักงานบัญชีเกิดความประพฤติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า สำนักงานบัญชีควรสื่อสารและควบคุมการปฏิบัติงานให้พนักงานเกิดการประพฤติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “สำนักงานบัญชีควรจัดการสื่อสารที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การแขวนป้ายประกาศเรื่องจรรยาบรรณ การอบรมเรื่องจรรยาบรรณ อีกทั้งควรจัดกิจกรรมตรวจสอบและติดตามงาน รวมถึงทำการกำหนดเรื่องจรรยาบรรณให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย ข้อบังคับของบริษัทและมีบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืน”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “บริษัทควรมีการสื่อสารเรื่องจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง และในการทำงานควรมีนโยบายควบคุมการทำงาน มีระบบตรวจสอบภายในองค์กร มีโครงสร้างการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม เพราะหากพนักงานมีรายได้ที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิต ก็อาจลดความเสี่ยงด้านทุจริตได้”

นอกจากนี้ จันจิรา สุนันต์ ผู้บริหาร บริษัท หัวหินการบัญชีและกฎหมาย จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “อันที่จริงการที่เราเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ นอกจากการตรวจสอบและติดตามการทำงานภายในสำนักงานแล้ว เราก็จะถูกตรวจสอบอย่างเป็นประจำโดยคณะเจ้าหน้าที่ ISO และภายในสำนักงานก็จะมีป้ายประกาศติดเพื่อย้ำเตือนเรื่องจรรยาบรรณที่พึงปฏิบัติ แต่เรื่องบทลงโทษเมื่อกระทำผิดในสำนักงานที่เองยังไม่มียุทธศาสตร์ลงโทษที่ชัดเจน ได้แต่ตักเตือนและแนะนำสิ่งที่ถูกต้องก่อน และหากยังทำอีกเป็นครั้งที่ 2 หรือ 3 ก็ต้องมีบทลงโทษต่อไป”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น สำนักงานบัญชีควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดการประพฤติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ด้วยรูปแบบการสื่อสารที่เป็นรูปธรรม เช่น การติดป้ายประกาศเรื่องจรรยาบรรณ การสื่อสารเรื่องจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบติดตามงาน และการกำหนดเรื่องจรรยาบรรณให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายบริษัทเพื่อควบคุมการ

ปฏิบัติงานและการลงโทษผู้กระทำผิด นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรมีการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อลดเล็งด้านความต้องการทุจริต

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า หลักมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีทั้ง 4 หมวด ได้แก่ 1. มาตรฐานการรายงานทางการเงิน 2. มาตรฐานการสอบบัญชี 3. มาตรฐานการศึกษา และ 4. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ล้วนเป็นสิ่งที่นักบัญชีต้องประยุกต์ใช้เพื่อการปฏิบัติงานและสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดเป็นพื้นฐานในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยต่อไป

ผลการวิเคราะห์การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 มาตรฐานการบัญชี กับการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

หมวดมาตรฐานการบัญชี	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. มาตรฐานการรายงานทางการเงิน	1. สำนักงานบัญชีต้องใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน เนื่องจาก <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นหลักมาตรฐานสากลเพื่อการจัดทำรายงานทางการเงิน ● เป็นประโยชน์ต่อการแสดงถึงสถานะที่แท้จริงของธุรกิจ และต่อการตัดสินใจของนักลงทุน 2. สำนักงานบัญชีควรสื่อสารการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานด้วยวิธีดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ภายในสำนักงาน และการประชุม ● ผ่านการฝึกอบรมภายในและภายนอกสำนักงาน ● ผ่านการสื่อสาร โดยคณะตัวแทนที่ติดตามข่าวสารของสำนักงาน
2. มาตรฐานการสอบบัญชี	1. สำนักงานบัญชีต้องใช้มาตรฐานการสอบบัญชี เนื่องจาก <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นพื้นฐานในการทำงานระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ● เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานทางบัญชีให้มีความถูกต้อง โปร่งใสและเชื่อถือได้
2. มาตรฐานการสอบบัญชี	2. สำนักงานบัญชีควรสื่อสารการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานด้วยวิธีดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● ผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ภายในสำนักงาน และการประชุม ● ผ่านการฝึกอบรมภายในและภายนอกสำนักงาน ● ผ่านการอบรมเพื่อเก็บชั่วโมงการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี (Continuing Professional Development : CPD)

ตารางที่ 4.2 มาตรฐานการบัญชี กับการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (ต่อ)

<p>3. มาตรฐานการศึกษา</p>	<p>1. สำนักงานบัญชีใช้มาตรฐานการศึกษาเพื่อจัดการงานบุคลากร เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● งานบัญชีเป็นงานเฉพาะที่ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้วิชาชีพในการปฏิบัติงานและความเข้าใจในธุรกิจของผู้ใช้บริการ ● นักบัญชีต้องมีพื้นฐานการศึกษาด้านการบัญชี และมีการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง <p>2. สำนักงานบัญชีควรพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องแก่นักบัญชีด้วยวิธีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การฝึกอบรม การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน และการจัดทำระบบจัดการความรู้ภายในสำนักงาน ● การฝึกอบรมควรรวมทั้งทักษะความรู้ด้านในวิชาชีพบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และทักษะความรู้ด้านการจัดการ การสื่อสาร ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงาน
<p>4. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ</p>	<p>1. สำนักงานบัญชีต้องเคร่งครัดเรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นหัวใจสำคัญในการควบคุมการทำงานบัญชีให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้ใช้บริการ ● สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการเรื่องการรักษาความลับของข้อมูล <p>2. สำนักงานบัญชีควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดการประพฤติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพด้วยวิธีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การสื่อสารที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้ นักบัญชีเกิดความเข้าใจในหลักการและการประยุกต์ใช้ ● การกำหนดเรื่องจรรยาบรรณให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายบริษัท เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานและการลงโทษผู้กระทำผิด ● การสำนักงานมีการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อลดเสี่ยงด้านความต้องการทุจริต

ที่มา : ผู้วิจัย

4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

องค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยสามารถสรุปได้เป็น 3 มิติ คือ 1. มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม 2. มิติการจัดการองค์การ 3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ผลการวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

4.3.1 มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

ประกอบไปด้วย 4 มิติย่อย คือ 1. การกำกับจากภาครัฐ 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และ 4. นวัตกรรมเทคโนโลยี

4.3.1.1 การกำกับจากภาครัฐ

1. กิจกรรมเสวนาและการอบรมเพื่อส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัล โดยสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนกับการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า กิจกรรมเสวนาและการอบรมเพื่อส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัล โดยสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “กิจกรรมเสวนาอบรมเรื่องดิจิทัลช่วยส่งเสริมการรับรู้ของสำนักงานบัญชี คือสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าก็มีฐานะเป็น Regulator ซึ่งเมื่อ Regulator มีการปรับตัวมาในทางดิจิทัลนี้ มีการส่งเสริมการพัฒนาที่ชัดเจนก็ทำให้สำนักงานบัญชีที่เดิมอาจลังเลว่าเราควรจะไปปรับตัวหรือไม่ ก็จะช่วยตัดสินใจให้ปรับตัวตามทิศทางของ Regulator ได้ครับ”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ คมกริช ปรีแก้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในและการพัฒนาบัญชีออนไลน์ บริษัท ซี แอนด์ ฮิล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 กรกฎาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มีส่วนสนับสนุน ด้วยธุรกิจสำนักงานบัญชีที่สืบทอดกันมาในปัจจุบันน่าจะเป็นรุ่นลูก ซึ่งทายาทที่มาสืบทอดธุรกิจก็เห็นว่าพ่อแม่เขาทำบัญชีมาเป็นแบบกระดาษ ยิ่งสำนักงานที่มีการขยายไปเรื่อย ๆ ก็ยิ่งพบปัญหามากมาย กิจกรรมเสวนาอบรมเรื่องบัญชีดิจิทัลจากภาครัฐถือว่าเป็นส่วนกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีต่าง ๆ รับทราบถึงแนวทางการพัฒนาที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม โดยการอบรมได้แนะนำเครื่องมือในการพัฒนาและแนวทางพัฒนาจากตัวแทนสำนักงานบัญชีที่ได้เปลี่ยนแปลงเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลแล้ว”

นอกจากการส่งเสริมการปรับตัวสู่ดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรมโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง การแนะนำเครื่องมือและแนวทางการพัฒนาจากตัวแทนสำนักงานบัญชีที่ปรับตัวเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลผ่านกิจกรรมเสวนาและการอบรม โดยสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังเห็นตรงกัน ว่าหน่วยงานภาครัฐควรจัดการอบรมเรื่องการทำบัญชีดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการทั่วไป เพื่อให้สำนักงานบัญชีเกิดการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัลได้เร็วขึ้น เช่นผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “มีส่วนสนับสนุน ส่วนตัวที่มองว่ากิจกรรมเสวนาและการอบรม นั้นช่วยกระตุ้นการตื่นตัวให้นักบัญชีปรับตัว เขาก็จะรู้ถึงโลกภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป กิจกรรมเสวนาอบรมกระตุ้นให้นักบัญชีรับรู้ว่าการพัฒนาเป็นดิจิทัลนั้นไม่ใช่ทางเลือกแต่เป็นทางรอดในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ที่เองก็คิดว่าภาครัฐน่าจะจัดอบรมให้เจ้าของธุรกิจทั่วไปด้วยนะเพราะส่วนมากพวกเขาก็ใช้งานบริการสำนักงานบัญชี ซึ่งการจัดทำบัญชีดิจิทัลส่วนหนึ่งก็เกี่ยวข้องกับข้อมูลจากลูกค้า หากลูกค้าเข้าใจและร่วมมือด้วยก็จะพัฒนาได้ง่าย”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น กิจกรรมเสวนาและการอบรมเพื่อส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัล โดยสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะกิจกรรมเสวนาและการอบรมนั้นทำให้สำนักงานบัญชีเกิดการรับรู้ถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล อีกทั้งคำแนะนำจากหน่วยงานภาครัฐและผู้เชี่ยวชาญช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชีถึงแนวทางการพัฒนา นอกจากนี้หากภาครัฐสามารถอบรมให้ผู้ประกอบการทั่วไปซึ่งเป็นผู้ให้บริการของสำนักงานบัญชีเกิดความเข้าใจและให้ความร่วมมือ จะยิ่งทำให้สำนักงานบัญชีเกิดการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัลได้เร็วขึ้น

2. โครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยสภาวิชาชีพบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า โครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยสภาวิชาชีพบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “มีส่วนสนับสนุน เพราะในการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล สิ่งที่เป็นความกังวลของสำนักงานบัญชีก็คือการทดลองใช้โปรแกรม ตอนที่สภาวิชาชีพบัญชีออกโครงการส่งเสริมนี้ไม่ได้แค่เพียงรับสมัครผู้สนใจส่งโปรแกรมเข้าโครงการแล้วก็แนะนำแก่สำนักงานบัญชีเลย แต่คณะกรรมการของโครงการจะมีการประเมินว่าโปรแกรมบัญชีเหล่านั้นสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานในการทำบัญชีหรือไม่ ซึ่งเราก็มีหลักการประเมินเข้ามาทดสอบ และ

มีผู้ประเมินให้คะแนนประเมินที่เป็นอิสระไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมใด ๆ ซึ่งเมื่อนักวิชาชีพบัญชีต้องการทดลองใช้โปรแกรม เขาก็จะมีโปรแกรมที่ผ่านการทดสอบโดยสภาวิชาชีพบัญชีและพวกสำนักงานบัญชีเองก็ได้รับสิทธิในการทดลองใช้โปรแกรมได้ฟรี ก็ช่วยให้การทดลองใช้โปรแกรมง่ายขึ้น”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก คมกริช ปรีแก้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และการพัฒนาบัญชีออนไลน์ บริษัท ซี แอนด์ ฮิล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 กรกฎาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “โครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ช่วยสร้างความมั่นใจแก่สำนักงานบัญชีที่ต้องการพัฒนา ว่ามีเครื่องมือที่เป็นโปรแกรมบัญชีภาษาไทยที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยสภาวิชาชีพบัญชีและเปิดให้สามารถทดลองใช้งาน ช่วยให้สำนักงานบัญชีประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อทดลองใช้โปรแกรม ส่วนภายหลังจากนั้นก็เป็นเรื่องของสำนักงานบัญชีแล้วว่า จะขอมลงทุนหลังการทดลองใช้หรือไม่”

นอกจากเรื่องความเชื่อมั่นในการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่ผ่านการทดสอบโดยสภาวิชาชีพบัญชีและการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทดลองใช้งาน โปรแกรมแบบไม่มีค่าใช้จ่ายแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังเห็นตรงกันว่าขอบเขตการให้ทดลองใช้งานแบบไม่มีค่าใช้จ่ายของโปรแกรมบัญชียังไม่ครอบคลุมความต้องการและพบอุปสรรคในการใช้งาน ดังผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “โครงการนี้ช่วยกระตุ้นให้นักบัญชีเกิดการทดลองใช้ ทำให้เกิดประสบการณ์เพื่อเรียนรู้ประโยชน์จากการทำงานแบบดิจิทัลมากขึ้น แต่ประสบการณ์ส่วนตัวที่พีเจพบว่าเป็นโปรแกรมฟรีหรือโปรแกรมส่วนใหญ่ให้ทดลองใช้นั้น ยังมีการทำงานไม่ครอบคลุมกับความต้องการของนักบัญชี อีกทั้งยังขาดทีม Support ที่จะช่วยแนะนำเวลาติดปัญหา ทำให้คนใช้งานรู้สึกว่าส่วนที่เปิดให้ทดลองใช้ยังไม่ตอบสนองความต้องการเต็มที่และรู้สึกไม่อยากเสียเวลาทดลองใช้งานต่อ”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น โครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยสภาวิชาชีพบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะสำนักงานบัญชีเกิดความเชื่อมั่นในการทดลองโปรแกรมที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยสภาวิชาชีพบัญชี และสำนักงานบัญชีสามารถประหยัดต้นทุนในพัฒนาจากการทดลองใช้งานโปรแกรมแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้หากผู้พัฒนาโปรแกรมขยายขอบเขตการให้ทดลองใช้งานโปรแกรมแบบไม่มีค่าใช้จ่ายและเพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยตอบข้อสงสัยแก่นักบัญชีที่ทดลองใช้งาน จะยิ่งส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีเกิดการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

3. การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชีถึงทิศทางการพัฒนาการทำงานเป็นรูปแบบดิจิทัล เพราะเดิมสำนักงานบัญชีอาจมีความกังวลเรื่องการทำงานแบบใหม่ที่ยังไม่มีการรองรับด้านกฎหมายทำให้ไม่กล้าลงทุนพัฒนา อีกทั้งการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลยังสร้างความเข้าใจแก่สำนักงานบัญชีในมาตรการในการจัดการข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูลดิจิทัล”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาของสำนักงานบัญชีนะเพราะนักบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ดังนั้นการที่ปัจจุบันมีการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล แม้จะเป็นเพียงบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบัญชี ก็มี ส่วนช่วยเร่งกระบวนการพัฒนาสำนักงานเป็นดิจิทัลเพราะรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปนั้นถูกกฎหมายแล้ว แต่ในขณะที่เดียวกันก็เป็นหน้าที่ของสำนักงานบัญชีที่ต้องเพิ่มการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความเข้าใจเท่าทันกับการบังคับของกฎหมายดิจิทัลนี้”

นอกจากสำนักงานบัญชีที่มีความเชื่อมั่นถึงทิศทางการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัลที่ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลยังสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการถึงรูปแบบการจัดการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปและสอดคล้องกับความต้องการของนักบัญชีรุ่นใหม่ ดังผลการสัมภาษณ์ คมกริช ปรีแก้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในและการพัฒนาบัญชีออนไลน์ บริษัท ซี แอนด์ ฮิล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 กรกฎาคม 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลช่วยสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ เพราะเดิมลูกค้าไม่เชื่อมั่นถึงความปลอดภัยของการจัดการข้อมูลบนระบบออนไลน์ ว่าหากรั่วไหล หรือเกิดปัญหาจะมีกฎหมายดูแลหรือไม่ ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลนอกจากเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ายังสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบัญชีรุ่นใหม่ที่ต้องการความสะดวกในการจัดการเอกสารในรูปแบบดิจิทัล ลดภาระงานด้านการดูแลรักษาเอกสารกระดาษ”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชีในการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการในรูปแบบการจัดการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งการบังคับใช้กฎหมายนี้ยัง

สอดคล้องกับความต้องการของนักบัญชีรุ่นใหม่ที่ต้องการลดภาระในการจัดการเอกสารกระดาษ หากแต่สำนักงานบัญชีเพิ่มการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายดิจิทัลที่บังคับใช้นี้

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มติข้อย่อยเรื่องการกำกับจากภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย 1. กิจกรรมเสวนาและการอบรมเพื่อส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัล 2. โครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ และ 3. การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.3.1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

4. โครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า โครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จันจิรา สมนัส ผู้บริหาร บริษัท หัวหินการบัญชีและกฎหมาย จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “โครงการ National e-Payment นี้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานบัญชีด้านเอกสารภาษีและการชำระ ซึ่งช่วงแรก ๆ สำนักงานบัญชีที่เองก็พบความยุ่งยากในการปรับตัว แต่เมื่อปรับการทำงานได้แล้วพื้ที่ว่าทำงานสะดวกขึ้นนะ ช่วยให้นักบัญชีประหยัดเวลาเดินทางติดต่อประสานงานและลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐเรื่องการปรับตัวเป็นดิจิทัลแล้วก็ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่เขาขอความสะดวก ไม่ต้องยุ่งยากเรื่องเอกสาร”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก ธนาพันธ์ เศรษฐฉัตรฐฎากร ผู้บริหาร บริษัท ฟินิกซ์ แอคเค้านต์ติ้ง โซลูชั่น จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มีส่วนช่วยให้ทำงานเป็นดิจิทัลมากขึ้นเลยนะ คือระบบเวดลุ่มดิจิทัลที่สืบเนื่องจากโครงการ National e-Payment ช่วยให้สำนักงานบัญชีประหยัดเวลานำส่งเอกสารและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังนักบัญชีเองยังมีเวลาเพิ่มขึ้นจากเงื่อนไขการขยายระยะเวลารายงานข้อมูลหากทำผ่านระบบ e-Service ในเรื่องการจัดการ e-Tax Invoice ผ่าน Email ผมก็ว่าใช้ต้นทุนในการจัดการไม่มาก และระบบ e-Filing ก็มีสนับสนุนการพัฒนาเป็นดิจิทัลมากเพราะไม่รับเอกสารกระดาษ แต่ในส่วนของ e-Withholding Tax ผมว่ามีส่วนช่วยสำนักงานบัญชีน้อย เนื่องจากเป็นการให้ประโยชน์แก่ผู้ที่ถูกหักภาษีมากกว่าผู้ที่ทำหน้าที่หักภาษีซึ่งเป็นลูกค้านักบัญชี”

นอกจากเรื่องการบริหารจัดการและการลงทุนเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานผ่านระบบชำระอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเรื่อง ประโยชน์จากเงื่อนไขการขยายระยะเวลารายงานข้อมูลภาษีเมื่อกระทำผ่าน ระบบ e-Service และความต่อเนื่องในการจัดการงานผ่านช่องทางดิจิทัลแม้ในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ดังผลการสัมภาษณ์ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 พฤษภาคม 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “โครงการที่รัฐนำและพาทำแบบนี้ทำให้เกิดความง่ายในการพัฒนามากขึ้น แม้ว่าปัจจุบันอาจมีบางส่วนที่นักบัญชียังไม่คุ้นชินอยู่บ้าง แต่ National e-Payment มีส่วนช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานลง การลงทุนเพื่อการทำงานก็ไม่มากอย่าง e-Tax Invoice ที่เลือกทำผ่าน Email ได้ผู้ประกอบการรายเล็ก ๆ ก็สามารทำได้ นอกจากนี้ช่องทางชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็มีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งพี่ว่ายิ่งพอเจอสถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid ที่ต้องเว้นระยะทางสังคมหรือทั้งนักบัญชีและลูกค้าก็ต่างทำงานจากบ้าน การรายงานข้อมูลภาษีและการชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แบบนี้ก็ยิ่งเหมาะสมเลย ทำให้การทำงานทำได้อย่างต่อเนื่อง”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น โครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล แม้ว่าสำนักงานบัญชีต้องปรับกระบวนการจัดการและการลงทุนเพิ่มเติมเพื่อเข้าใช้ระบบนิเวศดิจิทัลสำหรับจัดการเอกสารภาษีและการชำระ แต่ในระยะยาวโครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาตินี้จะช่วยสำนักงานบัญชีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายการจัดการเอกสาร ประหยัดการเดินทาง อีกทั้งสำนักงานบัญชียังมีเวลาทำงานเพิ่มขึ้นตามการผ่อนผันระยะเวลารายงานข้อมูลเมื่อดำเนินการผ่านระบบ e-Service นอกจากนี้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ยังส่งเสริมความต่อเนื่องในงานบริการของสำนักงานบัญชีแม้ในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

5. ยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากร มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า ยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากร มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการ นักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล กรมสรรพากรมีการประชาสัมพันธ์กลยุทธ์ D'RIVE กับทางพันธมิตรอย่างสำนักงานบัญชีแล้วก่อนหน้านี้ และมีการประชุมร่วมกันว่า กรมสรรพากรจะมีการ Monitor กลุ่มผู้เสียภาษีและมีแพลตฟอร์มเชื่อมต่อข้อมูลดิจิทัลเพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพการจัดการงานภาษี ทำให้การจัดการข้อมูลของสำนักงานบัญชีก็ต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งกรมสรรพากรมองว่า ผู้เสียภาษีนี้อีกคือลูกค้า ส่วนสำนักงานบัญชีก็คือ Partner เป็นพันธมิตรที่ช่วยให้มีการเสียภาษีที่ถูกต้อง โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่ในการตรวจจับและบอกว่าจัดการงานภาษีผิดหรือถูก แต่ไม่ได้บอกว่าต้องปรับแก้ไขอย่างไร ดังนั้นสำนักงานบัญชีมีบทบาทในฐานะผู้ให้คำแนะนำและบอกวิธีการแก้ไขให้ถูกต้อง”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ สุวัฒน์ มณีกนกสกุล กรรมการด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ยุทธศาสตร์ดิจิทัลทำให้กระบวนการทำงานภายในของกรมสรรพากรเข้าสู่กระบวนการทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) อีกทั้งมีระบบเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทบบราชการ (ภาษีหัก ณ ที่จ่าย) ส่งผลให้ประหยัดเวลาในการจัดการปริมาณรายการจำนวนมาก เพิ่มความโปร่งใส และสามารถรายงานผลการตรวจสอบแก่ผู้เสียภาษีได้ไวขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาด้านดิจิทัลของกรมสรรพากรส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบดิจิทัลของกรมสรรพากร รวมถึงงานบริการบัญชีของสำนักงานบัญชีต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และตรวจสอบได้”

นอกจากเรื่องการปรับกระบวนการจัดการงานของสำนักงานบัญชีให้สอดคล้องกับระบบดิจิทัลของกรมสรรพากรแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมเรื่อง ประโยชน์จากการรายงานข้อมูลและการชำระภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยสร้างความ โปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานและการประสานข้อมูลกับหน่วยงานราชการ ดังผลการสัมภาษณ์ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การปรับตัวเป็นดิจิทัลของกรมสรรพากรทำให้สำนักงานบัญชีต้องปรับตัวตาม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการรายงานข้อมูลภาษีผ่านระบบ e-Filing หรือการชำระภาษีแบบดิจิทัลเหล่านี้ได้ช่วยเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้า เพราะลูกค้าเขาเกิดความเชื่อมั่นว่าเงินที่โอนเข้ากรมสรรพากรมีความ โปร่งใส เข้าระบบจริง นอกจากนี้ช่องทางชำระแบบดิจิทัลยังช่วยบริษัทลูกค้าป้องกันการทุจริตจากการชำระด้วยเงินสด ช่วยนักบัญชีประหยัดเวลาเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและทำให้นักบัญชีสามารถติดต่อหน่วยงานราชการนอกเวลาทำการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากรมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะสำนักงานบัญชีต้องทำงานร่วมกับกรมสรรพากรในฐานะพันธมิตรผู้ช่วยให้ผู้ประกอบการเสียภาษีที่ถูกต้อง ยุทธศาสตร์ D'RIVE จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกรมสรรพากรและกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบดิจิทัลของกรมสรรพากร เพื่อความสะดวกแก่สำนักงานบัญชีในการ

จัดการข้อมูลภายในระบบออนไลน์ เช่น การรายงานภาษี การติดตามรายการ นอกจากนี้การชำระภาษีแบบดิจิทัลยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการชำระภาษี และช่วยขยายเวลาทำงานแก่สำนักงานบัญชีในการประสานข้อมูลกับหน่วยงานราชการนอกเวลาทำการ

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มิตีย่อยเรื่องปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย 1. โครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และ 2. ยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากร ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.3.1.3 พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน

6. การเพิ่มประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การเพิ่มประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “การให้บริการบัญชีแบบดิจิทัลถือเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการลูกค้า เพราะว่าการขอวัดในการให้บริการบัญชีคือการที่รอลูกค้าส่งเอกสารมาที่สำนักงานบัญชี ทำให้เกิดการปิดงบการเงินล่าช้า การนำส่งรายงานที่ล่าช้าและก่อให้เกิดผลกระทบอื่น ๆ จนกระทั่งการสูญเสียลูกค้าในท้ายที่สุด การปรับตัวเป็นดิจิทัลของสำนักงานบัญชีจะช่วยปัญหาเหล่านี้ในระยะยาวและจะช่วยรักษาลูกค้าปัจจุบันไว้ได้ แต่สำหรับสำนักงานบัญชีที่ไม่สามารถปรับตัวเป็นดิจิทัลได้ก็จะถูกถ่ายโอนลูกค้าไปสู่สำนักงานบัญชีที่ปรับตัวได้ นอกจากนี้สำนักงานบัญชีที่ให้บริการแบบดิจิทัลยังช่วยทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การที่สำนักงานบัญชีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานบัญชีด้วยเทคโนโลยีช่วยให้นักบัญชีสามารถลดความซ้ำซ้อนของงานจากการทำงานร่วมกับลูกค้า การปรับใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์เพื่อจัดการงานบริการช่วยให้นักบัญชีและลูกค้าเห็นข้อมูลออนไลน์ที่เป็นปัจจุบันร่วมกัน ช่วยให้สื่อสารกันง่ายขึ้น นอกจากนี้การใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชี เพราะเขาสามารถเห็นเอกสารแนบรายการบนระบบบัญชีออนไลน์ ทำให้เกิดความสะดวกในการตรวจสอบบัญชีและสามารถทำงานเสร็จเร็วขึ้น”

นอกจากเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการและความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้เทคโนโลยีในงานบริการบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่า การใช้เทคโนโลยีในงานบริการของสำนักงานบัญชีช่วยลดข้อจำกัดในการทำงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตของนักบัญชี ดังผลการสัมภาษณ์ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ส่วนตัวคิดว่าความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชีด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นหนึ่งเรื่องที่สำคัญในการบริหารจัดการสำนักงาน ซึ่งประโยชน์ด้านประสิทธิภาพจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการบัญชีก็น่าจะเป็นเรื่องความเร็วและความถูกต้องในการทำบัญชี นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีในสำนักงานบัญชียังช่วยเพิ่มความคล่องตัวแก่นักงานให้สามารถทำงานได้จากทุกที่ตลอดเวลา จากประสบการณ์ตัวเองเห็นว่าการทำงานจากที่ไหนก็ได้แบบนี้ช่วยลดปัญหาการ Turnover ของพนักงาน เพราะพนักงานที่มีความสามารถวันหนึ่งเขาอาจต้องกลับไปดูแลครอบครัวที่ต่างจังหวัด การที่สำนักงานมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้เขาทำงานจากบ้านเขาได้ทำให้เราไม่สูญเสียคนที่มีความสามารถ อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานสามารถไปเที่ยวพักผ่อนได้มากขึ้นไม่จำเป็นต้องอยู่ประจำที่สำนักงาน”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะนักบัญชีของสำนักงานบัญชีที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ การจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยีช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล ช่วยประหยัดเวลาในการตรวจสอบงานของนักบัญชี เพิ่มความสะดวกในการสื่อสารและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีในงานบริการของสำนักงานบัญชียังช่วยลดข้อจำกัดในการทำงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตของนักบัญชี

7. การสร้างความแตกต่างในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การสร้างความแตกต่างในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการ นักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “มีส่วนสนับสนุน การที่สำนักงานบัญชียกระดับการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลจะช่วยลดต้นทุนในการทำงานและเวลาในการทำงาน ทำให้มีเวลาให้คำปรึกษาให้คำแนะนำแก่ลูกค้ามากขึ้น ซึ่งคุณค่าที่แท้จริงที่ลูกค้ามาว่าจ้างสำนักงานบัญชีคือการต้องการคนมาช่วยดู ช่วยระวาง ในขณะที่เดิมสำนักงานบัญชีไม่สามารถส่งมอบคุณค่านี้ได้ เพราะสำนักงานส่วนใหญ่ (หรือประมาณร้อยละ 80)

ไม่สามารถให้เวลากับการให้คำปรึกษาลูกค้าได้ รวมถึงพอทำงานทุกอย่างซ้ำ ปิดบัญชีซ้ำ ก็ไม่มีเวลา ดูข้อมูลได้ดี ก็ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำบัญชี ก่อให้เกิดปัญหาด้านภาษีแก่ลูกค้า เมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการแข่งขันจะพบว่าสำนักงานบัญชีที่ปรับตัวเองเป็นดิจิทัลได้แล้วจะได้เปรียบด้านความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ส่วนสำนักงานบัญชีที่ไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันไปในที่สุด”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก ธนาพันธ์ เศรษฐฉัตรฐฎากร ผู้บริหาร บริษัท ฟินิกซ์ แอกลैंดนิ่ง โซลูชั่น จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล อย่างที่เล่าให้ฟังที่แรกว่าสำนักงานบัญชีเราเพิ่งให้มาบริการมาเพียง 7 ปี และเชียงใหม่ก็มีสำนักงานบัญชีจำนวนมาก สำนักงานบัญชีเราก็ต้องการสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อสามารถอยู่รอดได้ เราจึงตั้งเป้าหมายในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีต้นทุนบริหารจัดการต่ำ ‘การใช้เทคโนโลยี’ นำ ‘งานบัญชี’ ทำให้สำนักงานบัญชีเราสามารถบริการลูกค้าได้เร็วกว่าการทำงานแบบสำนักงานบัญชีทั่วไป ระบบบัญชีออนไลน์ทำให้นักบัญชีของเราสามารถทำงานร่วมกับลูกค้าบนระบบเดียวกัน ลูกค้าเราได้รายงานข้อมูลที่ค่อนข้างเป็นปัจจุบัน และนักบัญชีเองก็ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ในการทำงาน”

นอกจากเรื่องประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่เพิ่มขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในงานบริการบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดตรงกับ ราชิด ไชยรัตน์ ว่างานบริการสำนักงานบัญชีที่แท้จริงที่ผู้ใช้บริการต้องการไม่ใช่การบันทึกข้อมูลบัญชี แต่เป็นการได้รับคำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อประกอบการตัดสินใจ ดังผลการสัมภาษณ์ ชุตติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชันแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “มีส่วนสนับสนุนอย่างยิ่ง ที่เชื่อว่าสำนักงานบัญชีทุกที่ที่ต้องการให้ตัวเองมีความแตกต่างเมื่อถูกเปรียบเทียบกับสำนักงานบัญชีอื่น ซึ่งการทำงานของนักบัญชีแบบเดิมที่เป็นผู้บันทึกรายการทางบัญชีจะถูกด้อยค่าลงเรื่อย ๆ ลูกค้าเดี๋ยวนี้เขามีความต้องการมากกว่าแค่บการเงิน ลูกค้าต้องการเห็นข้อมูลทุกวัน เขาต้องการหลักฐานประกอบการตัดสินใจ เขาต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ เขาจึงให้ค่านักบัญชีในฐานะ ‘ผู้ให้ข้อมูล’ มากกว่า ‘ผู้บันทึกข้อมูล’ ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ยังให้บริการแบบเดิมก็จะไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้าในที่สุด”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดการสร้างความแตกต่างในงานบริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการงานบัญชีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ทำให้นักบัญชีประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูลและจัดทำรายงานบัญชีปัจจุบัน ส่งผลให้นักบัญชีสามารถรายงาน

สถานะของกิจการผู้ใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น มีเวลามากขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาและสามารถเสนอข้อมูลสำคัญที่พบแก่ผู้ใช้บริการเพื่อการตัดสินใจ ความแตกต่างจากการบริการด้านคำแนะนำและข้อมูลสำคัญนี้เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ อีกทั้งมีคุณค่ามากกว่างานบริการบันทึกข้อมูลบัญชีแบบเดิม

8. การลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนา
สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “การใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงานบัญชีจะพบความคุ้มค่าด้านค่าใช้จ่ายในระยะยาว เพราะในระยะเริ่มต้น สำนักงานบัญชีต้องมีการลงทุนเรื่องซอฟต์แวร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีเพิ่มเติม แต่ในระยะยาวการลงทุนเหล่านั้นจะถูกชดเชยด้วยการลดค่าใช้จ่ายเพื่อเดินทาง ค่าขนส่ง เอกสาร ค่ากระดาษ ค่าแรงเพื่อจัดการงาน รวมถึงการลดค่าเช่าสำนักงานแม้มีการเพิ่มจำนวนพนักงานเพราะพนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ผ่านระบบบัญชีออนไลน์ นอกจากนี้สำนักงานบัญชีดิจิทัลยังมีโอกาสเพิ่มคุณค่าในงานบริการจากการสนับสนุนข้อมูลได้ตามลูกค้าที่ต้องการ”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ที่สำนักงานบัญชีของพี่ช่วงแรกมีค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาระบบดิจิทัลในสำนักงานสูง เพราะสำนักงานพี่มีการลงทุนระบบ Cloud Server แต่ก็มีการคำนวณค่าใช้จ่ายก่อนลงทุนนะ ซึ่งตอนนั้นก็พบว่ามีความคุ้มค่าในระยะยาวเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายเพื่อขนส่งเอกสาร ค่าสิ้นเปลืองและค่าจัดเก็บรักษาเอกสาร โดยค่าลงทุน Server เมื่อคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนก็พบว่าเพิ่มขึ้นเพียง 6,000 บาท และสำนักงานพี่ก็สามารถคืนทุนส่วนนี้ได้ภายใน 5 ปี”

นอกจากเรื่องความคุ้มค่าจากการประหยัดค่าใช้จ่ายบนงบการเงินของสำนักงานบัญชีในระยะยาวแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมเรื่องความคุ้มค่าว่า การใช้เทคโนโลยีในงานบริการของสำนักงานบัญชีช่วยลดค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็นและช่วยเพิ่มความพอใจของลูกค้า ดังผลการสัมภาษณ์ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “เราต้องยอมรับก่อนว่าการทำระบบดิจิทัลทำให้ต้นทุนสำนักงานบัญชีสูงขึ้นจริง แต่การลงทุนนี้มันก็มีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในบางเรื่อง เช่น ค่าขนส่งเอกสาร ค่าแรง แต่ก็เพิ่มค่าใช้จ่ายในบางเรื่องด้วย เช่น ค่าดูแลรักษาระบบ ค่าฝึกอบรม

ส่วนตัวที่มองว่าถ้าเราบวกลบเบื้องต้นคร่าว ๆ ก็จะเห็นว่ามันมีรายการค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นและหายไปจากงบการเงินของสำนักงานนะ แต่หากพิจารณาในรายละเอียดก็จะพบว่าระบบดิจิทัลช่วยประหยัด Hidden Cost มากมาย เช่น การประหยัดเวลาในการทำงาน การลดข้อจำกัดในการทำงานของนักบัญชี และการลดข้อผิดพลาดของการจัดการบัญชี สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการดีขึ้นและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งที่ว่าการประหยัดค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็นและการเพิ่มความพอใจของลูกค้ามีมูลค่ามากกว่าเงินลงทุนที่สำนักงานที่เสียไปนะ”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดเรื่องการลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะค่าใช้จ่ายจากการลงทุนเรื่องซอฟต์แวร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีในระยะเริ่มต้นจะถูกชดเชยด้วยการประหยัดค่าใช้จ่ายระยะยาว เช่น ค่าเดินทาง ค่าขนส่งเอกสาร ค่าทำสำเนาและค่าจัดเก็บเอกสาร ซึ่งการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชีไม่เพียงช่วยประหยัด “ค่าใช้จ่ายที่มองเห็น” จากการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีแต่ยังช่วยประหยัด “ค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็น” เช่น ค่าใช้จ่ายจากการทำงานที่ซ้ำซ้อนและค่าใช้จ่ายเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดของการจัดการบัญชี นอกจากนี้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชียังช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าจากประสิทธิภาพงานบริการที่เพิ่มขึ้น

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มิตีย่อยเรื่องปัจจัยด้านเศรษฐกิจ อันประกอบไปด้วย 1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี 2. การสร้างความแตกต่างในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี และ 3. การลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี ส่วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.3.1.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี

9. นวัตกรรมเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า นวัตกรรมเทคโนโลยีมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “ที่พบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีของงานบัญชีมีการพัฒนา มาก ซึ่งที่เองก็ศึกษาแนวทางการปรับใช้กับสำนักงานนะ ก็เชื่อว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มคุณค่าในงานบริการของสำนักงานบัญชีได้ ปัจจุบันก็มีบางอย่างที่ที่ใช้แล้วอย่าง Cloud เองก็มีทำ Server เองและที่พบว่าสะดวกมากนะอย่างช่วง Covid นักบัญชีที่สำนักงานที่ เขาก็ไม่พบปัญหาในการทำงานจากที่พักของเขา เขาก็ยังให้บริการลูกค้าได้ นอกจาก Cloud ส่วนตัวสนใจใน

OCR เพราะเห็นการทดสอบแล้วว่าช่วยเรื่องการบันทึกข้อมูลในงานบัญชีได้มาก โดยเฉพาะเอกสารที่เกิดขึ้นเป็นประจำ”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “นวัตกรรมเทคโนโลยีมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชี เทคโนโลยีแรก ๆ ที่สำนักงานบัญชีสัมผัสนั้นก็คือ Cloud และตอนนี้ก็อยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนถ่ายการทำงานมาอยู่บน Cloud และทำให้นักบัญชีสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่เหลือื่น ๆ อย่าง AI Blockchain Data Analytic และ OCR ได้ นั่นเพราะว่าเดิมเทคโนโลยีพวกนี้จะอยู่บน ERP แต่หลัง ๆ นวัตกรรมพวกนี้ถูกทำให้ใกล้ชิดกับนักบัญชีมากขึ้น เทคโนโลยีทำให้นักบัญชีสามารถขยายมูลค่าในงานบริการและคิดค่าบริการได้มากขึ้น ในฐานะผู้ให้คำแนะนำจากข้อมูลวิเคราะห์ที่พบ ก็เป็นการเพิ่มคุณค่าให้นักบัญชีที่ปรับตัวใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ด้วย”

นอกจากเรื่องการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มมูลค่าในงานบริการแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่า นวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยเพิ่มความโปร่งใสและการตรวจสอบติดตามงาน ทว่านวัตกรรมเทคโนโลยีบางตัวยังมีค่าใช้จ่ายแรกใช้และค่าใช้จ่ายระหว่างการใช้งานที่สูง ดังผลการสัมภาษณ์ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัทสำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “มีส่วนสนับสนุน ส่วนตัวเห็นว่าเทคโนโลยี Cloud มีประโยชน์มาก เพราะช่วยให้เราสามารถทำงานได้จากทุกที่ ซึ่งนักบัญชีเองก็ต้องการไปเที่ยวแต่ก็อาจจะยังต้องการลูกค้าระหว่างนั้น เทคโนโลยีที่ชอบต่อมากคือ Blockchain เพราะช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานและช่วยในการติดตามตรวจสอบงานได้ แต่ส่วนตัวยังไม่รู้สึกจริงจังกับ AI Data Analytic OCR และ RPA อาจจะเพราะยังรู้สึกว่าระบบที่ใช้พวกนี้ได้แล้วยังมีค่า Initial Cost และ Running Cost ที่สูงอยู่ ซึ่งสำนักงานบัญชีก็ต้องเลือกลงทุนเพื่อใช้งานตามความเหมาะสม”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น นวัตกรรมเทคโนโลยีมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยเทคโนโลยี AI Blockchain Cloud Data Analytic OCR และ RPA ต่างสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการของสำนักงานบัญชีให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ โปร่งใส และลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการให้บริการ อีกทั้งเทคโนโลยียังช่วยเพิ่มค่านักบัญชีในฐานะผู้ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ทว่านวัตกรรมเทคโนโลยีบางตัวยังมีค่าใช้จ่ายแรกใช้และค่าใช้จ่ายระหว่างการใช้งานที่สูง สำนักงานบัญชีจึงต้องทำการเลือกใช้เทคโนโลยีตามความเหมาะสม

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่ามีดีข้อย่อยเรื่องนวัตกรรมเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ดังนั้น มติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติย่อย ได้แก่ 1. การกำกับจากภาครัฐ 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และ 4. นวัตกรรมเทคโนโลยี จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบใน “มติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 องค์ประกอบใน “มติการจัดการสิ่งแวดล้อม” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

มติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. การกำกับจากภาครัฐ	<p>1. กิจกรรมเสวนาและการอบรม โดยสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานบัญชีจะตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ● คำแนะนำจากภาครัฐและผู้เชี่ยวชาญจะให้แนวทางการพัฒนา ● ความเข้าใจและการให้ความร่วมมือของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีมีผลต่อพัฒนาสำนักงานสู่ความเป็นดิจิทัล <p>2. โครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยสภาวิชาชีพบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การรับรองมาตรฐานโปรแกรมโดยสภาวิชาชีพบัญชี สร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชี ● การเปิดให้ทดลองใช้โปรแกรมแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ทำให้สำนักงานบัญชีช่วยประหยัดต้นทุนในการพัฒนา ● ขอบเขตการให้ทดลองใช้งานโปรแกรมและจำนวนเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม มีผลต่อพัฒนาสำนักงานบัญชีสู่ความเป็นดิจิทัล

ตารางที่ 4.3 องค์ประกอบใน “มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

มิติการจัดการ สิ่งแวดล้อมดิจิทัล	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. การกำกับจากภาครัฐ (ต่อ)	<p>3. การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลสร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชีและผู้ให้บริการในการปรับรูปแบบการทำงานสู่ดิจิทัล ● การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลสอดคล้องกับความต้องการลดภาระในการจัดการเอกสารกระดาษของนักบัญชี ● นักบัญชีต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายดิจิทัล
2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	<p>4. โครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● National e-Payment ช่วยให้สำนักงานบัญชีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในระยะยาว แม้ระยะเริ่มต้นต้องลงทุนเพื่อเข้าใช้ระบบนิเวศน์ดิจิทัล ● National e-Payment ช่วยให้สำนักงานบัญชีมีเวลาทำงานเพิ่มขึ้นและส่งเสริมความต่อเนื่องในการให้บริการแม้ในสถานการณ์ไม่ปกติ <p>5. ยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากร มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ยุทธศาสตร์ D'RIVE กระตุ้นให้สำนักงานบัญชีปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบดิจิทัลของกรมสรรพากร ● การชำระภาษีแบบดิจิทัลสร้างความโปร่งใสในการชำระภาษี ● สำนักงานบัญชีสามารถประสานข้อมูลกับกรมสรรพากรช่วงนอกเวลาราชการผ่านช่องทางดิจิทัล

ตารางที่ 4.3 องค์ประกอบใน “มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

มิติการจัดการ สิ่งแวดล้อมดิจิทัล	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
<p>3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน</p>	<p>6. แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การใช้เทคโนโลยีในงานจัดทำบัญชีช่วยลดข้อจำกัดในการทำงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตของนักบัญชี ● เทคโนโลยีในงานจัดทำบัญชีช่วยให้นักบัญชีเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ประหยัดเวลาตรวจสอบ เพิ่มความสะดวกในการสื่อสารและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ <p>7. แนวคิดการสร้างความแตกต่างในงานบริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคโนโลยีในงานจัดทำบัญชีช่วยนักบัญชีประหยัดเวลาในการบันทึกข้อมูลและจัดทำรายงานบัญชีปัจจุบัน ทำให้นักบัญชีมีเวลาให้คำปรึกษาและจัดทำข้อมูลสำคัญแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ● ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการได้รับคำปรึกษาและข้อมูลสำคัญมากกว่างานบริการบันทึกข้อมูลบัญชีแบบเดิม <p>8. แนวคิดเรื่องการลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับระบบและอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ลงทุนเพิ่มเติมจะถูกชดเชยด้วยการประหยัดค่าใช้จ่ายระยะยาว

ตารางที่ 4.3 องค์ประกอบใน “มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

มิติการจัดการ สิ่งแวดล้อมดิจิทัล	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
3. พฤติกรรมทางสังคม และการแข่งขัน (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้เทคโนโลยีในงานจัดทำบัญชีไม่เพียงประหยัด “ค่าใช้จ่ายที่มองเห็น” แต่ยังช่วยประหยัด “ค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็น” เช่น ค่าใช้จ่ายจากการทำงานที่ซ้ำซ้อนและค่าใช้จ่ายเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด
4. นวัตกรรมเทคโนโลยี	<p>9. นวัตกรรมเทคโนโลยีมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคโนโลยี AI Blockchain Cloud Data Analytic OCR และ RPA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักงานบัญชีให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ โปร่งใส และลดข้อจำกัดด้านสถานที่ให้บริการ ● เทคโนโลยี Data Analytic ช่วยเพิ่มคุณค่านักบัญชีในฐานะผู้ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ● เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายแรกใช้และค่าใช้จ่ายระหว่างการใช้งานที่สูง สำนักงานบัญชีจึงต้องเลือกใช้อย่างเหมาะสม

ที่มา : ผู้วิจัย

4.3.2 มิติการจัดการองค์การ

ประกอบไปด้วย 4 มิติย่อย คือ

1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์
3. การจัดการบัญชีดิจิทัล
4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ

4.3.2.1 การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

10. การทำงานร่วมกัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การทำงานร่วมกัน มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสมศรี เวินทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “การทำงานร่วมกันจะช่วยทำให้การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาสำเร็จได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะช่วงพ่วงถ่ายการเปลี่ยนแปลงหากได้รับความร่วมมือจากพนักงานการจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้นจะมีประสิทธิภาพสูง การจัดการการเปลี่ยนแปลงต้องมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ลดความขัดแย้งระหว่างปฏิบัติงานและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

นอกจากนี้ ราจิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การทำงานร่วมกันมีส่วนสนับสนุนการพัฒนา ผมคิดว่าปัจจุบันในการที่เราจะทำงานร่วมกับเด็กรุ่นใหม่ สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการสื่อสารกับพนักงานว่าเรากำลังทำอะไรอยู่ การที่สำนักงานบัญชีสามารถบอกได้ว่า พันธกิจขององค์กรคืออะไร องค์กรกำลังพัฒนาเรื่องอะไร ช่วยเพิ่มคุณค่าของงานอย่างไร แล้วเขาต้องร่วมมือทำอะไร ก็จะทำให้สำนักงานบัญชีสามารถรักษาทิมงาน ลดความขัดแย้ง และทำให้องค์กรยั่งยืนมากขึ้น หากยิ่งว่าพนักงานเข้าใจตัวเองว่าคุณค่าของเขาต่อองค์กรเป็นอย่างไร ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ซึ่งอันนี้จะส่งกลับไปหาลูกค้าจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น”

การทำงานร่วมกันเป็นส่วนสำคัญในการจัดการการเปลี่ยนแปลงให้ประสบผลสำเร็จ การสื่อสารให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ คุณค่าในงานและเป้าหมายของกิจกรรมที่กำลังทำ จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมประสิทธิภาพในการจัดการที่ดีขึ้น ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านเห็นว่า ปัจจัยเรื่องการทำงานร่วมกันควรเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จในแผนการพัฒนา ดังผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การทำงานร่วมกันเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีแม้ว่าจะเป็นการจัดการงานประจำที่คุ้นเคยก็ตาม ดังนั้นเมื่อต้องจัดการความเปลี่ยนแปลง เช่น การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล การทำงานร่วมกันจึงยังมีความจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ควรมีการกำหนดผู้เชี่ยวชาญที่จะเป็นผู้นำมาช่วยผลักดันและติดตามทำงาน เพราะทุกการเปลี่ยนแปลงมีความยากและการพัฒนามักมีเรื่องให้ผัดผ่อนเสมอ การทำงานร่วมกันจึงควรถูกกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของ KPI เมื่อทำเรื่องการพัฒนา”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดการทำงานร่วมกันมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างยิ่ง เพราะพนักงานในสำนักงานบัญชีเป็นผู้ร่วมขับเคลื่อนองค์กร การที่พนักงานมีความเข้าใจสถานการณ์ บทบาทหน้าที่และคุณค่าของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการงาน โดยเฉพาะการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาที่อาจมีความขัดแย้งระหว่างการจัดการปฏิบัติงาน การสื่อสารให้เกิดการทำงานร่วมกันตามเป้าหมายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง และควรกำหนดเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนา

11. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล , 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างยิ่ง เพราะการพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีความเข้าใจพนักงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถส่งเสริมกำลังใจพนักงาน ซึ่งสำนักงานบัญชีที่มีผู้นำแบบนี้จะได้รับความร่วมมือจากพนักงาน พนักงานจะกล้าเสนอแนะข้อมูลและมีความรักองค์กร หากองค์กรมีผู้นำแบบเผด็จการ ที่ชอบออกคำสั่งให้พนักงานทำตาม จะได้แค่งานตามที่สั่งแต่ไม่ได้ความจงรักภักดีจากพนักงาน ซึ่งพนักงานที่ทำงานร่วมกับผู้นำแบบเผด็จการได้ส่วนมากเป็น พนักงานที่ไม่ชอบคิดนอกกรอบ ชอบแค่ทำงานไปวัน ๆ แบบไม้ไผ่ใกล้ฝั่ง (Dead Wood)”

นอกจากนี้ ชูติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ในการพัฒนาของสำนักงานบัญชีเรา เราจะค่อย ๆ บอก แนะนำพนักงานถึงเรื่องดิจิทัล และให้ทดลองใช้ดิจิทัลบางส่วน โดยทำการแบ่งทีมมาทดลองทำซึ่งก็ใช้เวลาพัฒนาการเปลี่ยนแปลงร่วมปีนะ การสื่อสารเป็นเรื่องหนึ่งที่เราต้องใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเราเองในฐานะผู้นำจะไม่ได้เป็นคนสั่งให้ทำแต่จะเป็นพี่เลี้ยงที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษา และจะหาหัวหน้าพนักงานมาเป็นตัวแทนในการสื่อสารกับพนักงานที่เหลือแทน เพราะหัวหน้างานเขาจะรู้สถานการณ์น้องในทีมและติดตามความคืบหน้ากับเด็กได้ดี”

การพัฒนาสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยเวลาเพื่อการปรับตัว การทดลองสิ่งใหม่ ๆ ร่วมกัน ผู้นำควรรับฟังความคิดเห็นพนักงานและสื่อสารกับพนักงานแบบให้คำปรึกษาแทนคำสั่ง และมีผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่า ภาวะผู้นำในการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ไม่ได้พิจารณาแค่การปรับเครื่องมือในการทำงาน แต่ต้องพิจารณาถึงการปรับรูปแบบการบริการของสำนักงานบัญชีให้สอดคล้องกับวิชาชีพบัญชีในอนาคต ดังผลการสัมภาษณ์ ราชิต

ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “มีส่วนนะ ผมเชื่อว่าเราผ่านยุคที่เป็น Digital มาแล้ว ตอนนี้เรา Beyond Digital ทำให้ Leadership ไม่ได้บอกว่าเราจะไปสู่ดิจิทัลอย่างไร แต่จะบอกว่าเราควร Shape องค์กรเพื่อการปรับตัวอย่างไร Leadership ปัจจุบันไม่ได้เป็นการบอกให้เปลี่ยนเครื่องมือ แต่เป็นการบอกให้เปลี่ยนรูปแบบในการทำธุรกิจ ดังนั้น การที่เรามีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทดลองสิ่งใหม่ ๆ ให้ทีมงานมีวัฒนธรรมในการทดลองผิดถูก โดยเราต้องแบ่งหน่ยว่าจะอะไรผิดได้ อะไรถูกได้ การที่เราจะมีเครื่องมือใหม่ ๆ และมี Sand Box ขึ้นในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นการที่จะมีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงสำคัญต้องมองเห็นรูปแบบที่เปลี่ยนไปของธุรกิจ องค์กรจะไปต่อไม่ได้เลย หากผู้นำมองไม่เห็นอนาคตที่ไกลไปกว่าแค่การเปลี่ยนเครื่องมือ ผู้นำต้องมองเห็นการเปลี่ยนรูปแบบของธุรกิจซึ่งต่อบริบทอนาคต ซึ่งวิชาชีพบัญชีในอนาคต ไม่ใช่แค่ผู้เป็น Share Service บัญชีแล้ว แต่เป็นผู้ที่เข้ามา Align กับ Business องค์กร และขั้นตอน รวมถึงการเอา Data ขององค์กรมาใช้ประโยชน์ให้ได้”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างยิ่ง เพราะผู้นำของสำนักงานบัญชีต้องเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการจัดการงานบัญชี ที่ไม่ใช่เป็นเพียงการเปลี่ยนเครื่องมือในการทำงาน แต่รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเพิ่มมูลค่าในงานบริการ ผู้นำจึงต้องสื่อสารให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานและมีความยินยอมหากเกิดข้อผิดพลาดจากการพัฒนา

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มิติย่อยเรื่องการทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วย 1. การทำงานร่วมกัน และ 2. ภาวะผู้นำ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.3.2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์

12. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการศึกษาสัมฤทธิ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “การจัดการเรื่องคนทำงานมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีนะ พนักงานต้องเป็น DNA ขององค์กร เราจึงต้องเลือกคนที่ใช่เหมาะกับทีม ที่เคย

คุยกับผู้บริหารสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เขาก็จะคุ้ยศนคคก่อนเราจะคัดคนที่ไม่เป็นมลภาวะแก่เพื่อนร่วมงานและมีบุคลิกที่น่าจะไปด้วยกับกับทีมงานได้ ส่วนเรื่องพื้นฐานความรู้บัญชีปกติ ผู้สมัครก็เรียนจบบัญชีกันมาแล้วก็นำมาฝึกมาสอนเพื่อพัฒนากันได้ นอกจากนี้ที่สำนักงานก็ต้องการคนที่เปิดใจเรียนรู้ ไม่ยอมหยุดนิ่งที่จะเรียนรู้และต้องการพัฒนาต่อเนื่อง”

นอกจากนี้ ราจิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “เราหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าเราต้องการนักบัญชีที่มี Innovative Mindset ไม่ใช่กับบัญชีที่เก็บเนื้อเก็บตัว เป็นนักบัญชีที่มีทักษะในการสื่อสารได้ กล่าวคือ กล่าวลอง กล่าวทำ เขาต้องเข้ามาช่วยในองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้เรายังต้องการคนที่มี Digital Skill ซึ่งโชคดีที่คนในรุ่น Gen Z เป็นคนที่มีความคุ้นเคยกับดิจิทัลอยู่แล้ว เราก็แค่จัดสรรงานให้เหมาะกับความสามารถของเขา”

ในการคัดเลือกพนักงานสำนักงานบัญชีเชื่อมั่นว่าผู้สมัครที่สำเร็จการศึกษาในสาขาบัญชีน่าจะมีพื้นฐานการบัญชีที่เพียงพอและสามารถพัฒนาต่อได้ จึงให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงานโดยพิจารณาจากทัศนคติที่พร้อมเปลี่ยนแปลง ทักษะในการสื่อสารการเข้าร่วมกับผู้อื่น และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเรื่องทักษะด้านเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับ ราจิต ไชยรัตน์ ว่า ในการคัดเลือกพนักงานนอกจากทักษะการสื่อสารแล้ว ทักษะด้านเทคโนโลยีก็มีความสำคัญในการคัดเลือกพนักงาน นอกจากนี้อายุของพนักงานก็มีผลต่อการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน ดังผลการสัมภาษณ์ ชุตินา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “เราเชื่อว่าพนักงานมีผลต่อการพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านดิจิทัล เราคิดว่าอายุพนักงานมีผลต่อการพัฒนา อายุเฉลี่ยของพนักงานในสำนักงานหากอายุมากก็อาจจะพัฒนาเป็นดิจิทัลยากหน่อย เพราะน่าจะต้องใช้เวลาศึกษาใช้เทคโนโลยีมากหน่อย อย่างที่สำนักงานบัญชีของเราอายุพนักงานเฉลี่ยไม่เกิน 30 ปี นอกจากนี้เราก็มองให้ความสำคัญกับเรื่องการคัดคน เราจะมองหาคนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้และมีทัศนคติเชิงบวก แบบ Can Do Attitude นอกจากนี้เรายังต้องการคนที่พร้อมโตไปกับสำนักงาน ซึ่งยังมีพื้นฐาน Digital Skill ก็จะมีดีมากขึ้น”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมานั้นแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างยิ่ง เพราะพนักงานจะช่วยในองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง สำนักงานบัญชีคุณภาพจึงให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้สมัครงานที่วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาการบัญชี และมีการพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาชีพ (Hard Skills) และด้านการจัดการ (Soft Skills) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน ทั้งนี้สำนักงานบัญชีควรจัดสรรงานให้เหมาะสมกับทักษะความสามารถของพนักงานแต่ละคน

13. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการ สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสาร ส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “การทำงานบัญชีแบบดิจิทัลทำให้นักบัญชีต้องมีการพัฒนา ความรู้ นอกเหนือจากวิชาชีพ เช่น ทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการ ภาวะผู้นำและภาษาต่างประเทศ ซึ่งนักบัญชีที่มีความสามารถหลากหลายจะยิ่งเพิ่มคุณค่าในตัวเอง และการที่คนทำงานสามารถ จัดการงานหลายอย่างได้ด้วยตนเองทำให้ประหยัดเวลาทำงานลูกค้าประทับใจ นอกจากนี้ในการ ทำงานของนักบัญชีไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือความคุ้นชิน แต่ควรปรับใช้หลักการทำงาน แบบสมัยใหม่และอ้างอิงข้อกฎหมายที่เปลี่ยนไปด้วย”

นอกจากนี้ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาพนักงานมีส่วนสำคัญ ต่อการพัฒนาสำนักงาน คือ ทักษะของนักบัญชีปัจจุบันควรมีทั้งด้านวิชาชีพ ด้านดิจิทัลและด้านการ จัดการ เพราะมาตรฐานการบัญชีปัจจุบันมีส่วนงานที่ต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่น เช่น การประสาน ของข้อมูลจากฝ่ายบุคคล การสื่อสารและการประสานงานกับผู้อื่นต้องง่ายและสามารถอยู่ร่วมกันใน สังคมได้ นอกจากนี้นักบัญชีเมื่อทำงานกับระบบนาน ๆ อาจมีปัญหาในการสื่อสาร โดยถนัดใช้ ภาษานักบัญชีที่คนทั่วไปฟังไม่เข้าใจ หรือมีการวางตัวทางสังคมที่ไม่เหมาะสม ขาดความเกรงใจใน การติดตามงาน ส่วนตัวแนะนำว่าควรมีการทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่การจัดอบรม การ เขียนคู่มือระเบียบปฏิบัติการ การให้โอกาสเป็นผู้ถ่ายทอด การประเมินและการให้รางวัล รวมถึง การเปิดโอกาสให้ทำงานจริง”

นักบัญชีของสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ที่เกี่ยวข้องหลากหลาย ทั้งด้าน วิชาชีพ ด้านการจัดการและด้านเทคโนโลยี รวมถึงภาษาต่างประเทศ ซึ่งสำนักงานบัญชีจำเป็นต้อง ทำแผนพัฒนาพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่การทำคู่มือ การจัดอบรม รวมถึงการทดสอบ ประเมิน ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังแสดงความคิดเห็นตรงกับ โสธยา ดินตะสุวรรณ ว่าการ พัฒนาพนักงานมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสำนักงาน โดยสำนักงานบัญชีต้องปรับปรุงทักษะนัก บัญชีเดิมตามการเปลี่ยนแปลง (Reskill) และยกระดับทักษะนักบัญชีให้ดีกว่าเดิม (Upskill) ดังผล การสัมภาษณ์ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วน บุคคล, 26 พฤษภาคม 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การพัฒนาคนสำคัญเลย ถึงแม้ว่าพี่จะได้คนทำงานที่ มีความสามารถและความคิดเชิงบวกต่อการพัฒนาแล้ว แต่เมื่อเวลาผ่านไปหรือเจอการเปลี่ยนแปลง

พวกเขาที่ต้องการได้รับการอบรมเพื่อ Reskill และ Upskill ในด้านดิจิทัล ด้านบัญชีและภาษีกันมากขึ้น ที่สำนักงานที่มีการส่งพนักงานไปเรียนหนังสือเรื่องดิจิทัลที่ ม.ศรีปทุม นอกจากนี้ก็มีการพัฒนาเขาในด้านการเข้าสังคม ให้พวกเขามีความ Modern ในตัวเอง นอกจากนี้ก็มองว่าการอบรมสามารถทำได้ตลอดนะตั้งแต่การอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (On The Job Training) หรือจะจัดการอบรมแบบเป็นหลักสูตร ทั้งนี้ออฟฟิศให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่คนมาก เพราะคนเป็นต้นทุน เป็นทุนมนุษย์ ที่เราสามารถพัฒนาได้”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะพนักงานในองค์กรเป็นต้นทุน เป็นทุนมนุษย์ที่สามารถพัฒนาได้ เมื่อเวลาผ่านไปทักษะความรู้เดิมของนักบัญชีจะไม่เพียงพอต่อการบริการ ส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องปรับปรุงทักษะนักบัญชีเดิมตามการเปลี่ยนแปลง (Reskill) และยกระดับทักษะนักบัญชีให้ดีกว่าเดิม (Upskill) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน และทักษะเพื่อการสื่อสาร ซึ่งการพัฒนาพนักงานสามารถทำได้ตั้งแต่การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดอบรม การทดสอบความรู้ การให้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้การเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มิตีย่อยเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย 1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.3.2.3 การจัดการบัญชีดิจิทัล

14. การจัดการเอกสารดิจิทัล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดการเอกสารดิจิทัล มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “การจัดการเอกสารดิจิทัลมีส่วนสนับสนุนมาก เพราะว่าลูกค้าร้องหาความสะดวกสบายและต้องการทางเลือกในการทำงาน ซึ่งเราเคยถามลูกค้าว่าเป็นอย่างไรกับเอกสารดิจิทัล เขาว่าก็ดีเหมือนกันนะคุณสิทธิชัยเพราะว่าไม่ต้องวิ่งส่งเอกสารกันไปมา พอมีเอกสารใหม่ก็จับใส่ในระบบทำให้ทำงานร่วมกับนักบัญชีง่าย หรือเวลาอยากข้อมูลได้ตอนไหนก็เข้าระบบไปหยิบใช้ได้เลยซึ่งระบบมันก็ใช้งานง่ายด้วย น้องนักบัญชีในสำนักงานก็ชอบเพราะว่าไม่

ต้องแบกเพิ่มเอกสารเวลาต้องการทำงานจากข้างนอก ไม่ต้องกลัวเอกสารสูญหายแบบเอกสารกระดาษด้วย”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก จันจิรา สุนันต์ ผู้บริหาร บริษัท หัวหินการบัญชีและกฎหมาย จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ในงานจัดทำบัญชีการจัดการเอกสารเป็นภาระหนึ่งของสำนักงานบัญชี ดังนั้นเมื่อการจัดการเอกสารเป็นแบบดิจิทัล ก็ทำให้การทำงานทุกอย่างชัดเจนและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งการจัดการเอกสารดิจิทัลช่วยแก้ไขปัญหาการสูญหายของเอกสาร เพิ่มความปลอดภัยแก่เอกสารต้นฉบับเพราะไม่ต้องถูกนำส่งมาที่สำนักงาน นอกจากนี้ยังสะดวกในการสืบค้นและตรวจติดตามเอกสาร รวมถึงยังประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสารมากกว่าแบบกระดาษมาก”

นอกจากเรื่องความสะดวกในการส่งมอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชี การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารและส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลจากภายนอกสำนักงานบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังมีความคิดตรงกันว่า การจัดการเอกสารดิจิทัลยังมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานจากบ้าน (Work From Home) และระบบแวดล้อมดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง ดังผลการสัมภาษณ์ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ปัจจุบันเราไม่ได้มีแค่พนักงานนั่งทำงานที่ออฟฟิศแล้ว ยังมีพนักงานที่ทำงานที่บ้านและพนักงานที่อยากกลับไปตั้งถิ่นฐานที่ต่างจังหวัด สำนักงานบัญชีต้องคิดแล้วว่าทำอะไรที่คนเก่ง ๆ ในองค์กรจะสามารถทำงานกับเราต่อได้ ดังนั้นการที่เรามีระบบเอกสารดิจิทัล มันตอบโจทย์การที่เราจะมีลูกค้าอยู่ที่หนึ่ง ออฟฟิศอยู่ที่หนึ่ง พนักงานอยู่ที่หนึ่งและทำงานด้วยกัน ได้ด้วยระบบจัดการดิจิทัลซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เราเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปได้เลย ซึ่ง Pain Point ทำงานบัญชีแบบอดีตคือเรื่องภาระการจกเก็บเอกสารที่ออฟฟิศ และค่าใช้จ่ายในการส่งคืนเอกสาร ดังนั้นการจัดการเอกสารดิจิทัลจะช่วยลดต้นทุนในการทำบัญชี และทำให้เกิดการจัดทำเอกสารดิจิทัลตั้งแต่ต้นทาง ซึ่งปัจจุบันคนมีการค้าเป็น E-commerce เอกสารก็เป็นดิจิทัลตั้งแต่ต้นทางแล้ว หากเราต้องกลับมาแปลงเอกสารเป็นกระดาษอีกครั้งหนึ่ง กลายเป็นต้นทุนของเราที่เพิ่ม ซึ่งเป็นต้นทุนที่ลูกค้าไม่ได้ยอมรับด้วย เพราะเอกสารต้นทางเขาเป็นดิจิทัล ดังนั้น สำนักงานบัญชีที่ไม่สามารถจัดการเอกสารแบบดิจิทัลได้ ไม่ใช่เพียงไม่ลดต้นทุนแต่กลับเป็นการเพิ่มต้นทุนด้วย”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการเอกสารดิจิทัลมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะการจัดการเอกสารดิจิทัลช่วยนักบัญชีและผู้ให้บริการลดข้อจำกัดด้านสถานที่เพื่อเข้าถึงข้อมูล เพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อมูลร่วมกัน ช่วยสำนักงานบัญชีประหยัดค่าขนส่งและค่าจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งการจัดการเอกสารดิจิทัลยังช่วยป้องกันเอกสารสูญหายหรือ

เสื่อมสภาพ นอกจากนี้การจัดการเอกสารดิจิทัลยังมีรูปแบบที่สอดคล้องกับระบบเว็บบล็อกดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ E-commerce

15. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดการงานบัญชีดิจิทัล มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ธาราพันธ์ เศรษฐธัญญมากร ผู้บริหาร บริษัท ฟินิกซ์ แอคเคาน์ติ้ง โซลูชั่น จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “การจัดการบัญชีดิจิทัลทำให้ลูกค้าสามารถบันทึกข้อมูลบนระบบเดียวกับสำนักงานบัญชี ช่วยให้นักบัญชีเราไม่ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำ ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลแบบค่อนข้างเป็นปัจจุบัน อย่างที่สำนักงานบัญชีเราสามารถส่งรายงานบัญชีให้ลูกค้าช้าสุดไม่เกิน 30 วันจากวันสุดท้ายที่ได้ข้อมูลครบสมบูรณ์ การที่นักบัญชีและลูกค้าทำงานบนแพลตฟอร์มเดียวกันทำให้ทั้งสองฝ่ายเห็นภาพร่วมกันได้ง่ายสามารถติดตามงานกันได้ทุกเดือน ไม่ต้องรอจนถึงสิ้นงวดปีบัญชีแล้วค่อยทำการกระทบรายการบัญชี”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัลมีประโยชน์มาก ช่วยให้ออฟฟิศที่ไม่รก เพิ่มข้อมูลที่เคยต้องเก็บก็หายไปเป็น 1,000 แฟ้มเลย แต่ก่อนแฟ้มเอกสารเยอะมาก ไม่ใช่ว่าเอกสารหายไปแต่เป็นการเปลี่ยนรูปแบบไปอยู่ในระบบข้อมูลมากกว่า การจัดงานบัญชีดิจิทัลมันตอบโจทย์ Life Style ของนักบัญชีเรา เพราะน้องพนักงานเขาก็บอกว่าเวลาไปทำงานข้างนอกที่ทำงานของลูกค้า เราก็ไม่ต้องคอยแบกเอกสารไป หรือหากลูกค้าจะขอ Key ข้อมูลเองบางส่วนงานที่ก็ให้ Username และ Password ไป เขาก็ทำงานได้คือบัญชีดิจิทัลทำให้พวกเรามีทางเลือกมากขึ้น อย่างช่วงเสี่ยงติดเชื้อ Covid พนักงานต้องกักตัวพวกเขาก็สามารถทำงานจากบ้านได้ไม่ต้องกังวล”

นอกจากนี้การจัดการงานบัญชีดิจิทัลได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานบัญชีและทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ให้บริการดีขึ้นแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังมีความคิดตรงกันว่า การจัดการบัญชีดิจิทัลยังช่วยเพิ่มคุณค่าของนักบัญชีจากผู้บันทึกข้อมูลบัญชี (Bookkeeper) เป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Analyst) ดังผลการสัมภาษณ์ ชุตินา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัลช่วยให้การทำงานเกิดความรวดเร็ว ทำให้นักบัญชีและลูกค้าสามารถร่วมกันทำงานบนระบบเดียวกัน ลดการบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน เพราะนักบัญชีสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ลูกค้าบันทึกไว้และใช้เพื่อจัดทำรายงานบัญชีได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้นักบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อ

วิเคราะห์ข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ส่วนตัวเห็นว่าการจัดการงานบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่มคุณค่าของนักบัญชีจากผู้บันทึกรายการบัญชี เป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Analyst) ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีมากขึ้น”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการบัญชีดิจิทัลมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะการจัดการบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี เช่น การลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล การลดภาระในการจัดการเอกสารกระดาษ การลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการทำงาน อีกทั้งการจัดการงานบัญชีดิจิทัลยังช่วยให้กับนักบัญชีและลูกค้าสามารถทำงานบนระบบเดียวกันจึงทำให้สะดวกในการสื่อสารและติดตามงาน ส่งผลให้นักบัญชีทำงานรวดเร็วขึ้น ผู้ใช้บริการ ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันมากขึ้น

16. การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “เมื่อทิศทางการบริการงานบัญชีเปลี่ยนเป็นแบบระบบดิจิทัล ทำให้นักบัญชีเกิดความสะดวกในการทำงานและรวดเร็วต่อการให้บริการ การให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตามแนวคิดจากทฤษฎี ‘พาเรโต’ (Pareto Optimality) เรื่องสัดส่วน 20/80 โดยในอดีตนักบัญชีใช้เวลาร้อยละ 80 เพื่อจัดทำเอกสาร และร้อยละ 20 เพื่อจัดการการแนะนำลูกค้า แต่ในปัจจุบันและอนาคต นักบัญชีใช้เวลาร้อยละ 20 เพื่อจัดทำเอกสาร และร้อยละ 80 เพื่อการวิเคราะห์และแนะนำลูกค้า ซึ่งการมีเวลาให้คำปรึกษาลูกค้าที่เพิ่มขึ้นนี้จะช่วยเพิ่มคุณค่าในงานบริการของสำนักงานบัญชีด้วย”

นอกจากนี้ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “แนวคิดเรื่องการให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน มันเป็นสิ่งที่เราทำอยู่แล้วและเป็นสิ่งที่ต้องทำด้วย หากคุณใช้แพลตฟอร์มทำงานที่ถูกต้องมันจะสรุปผลการดำเนินงานในอดีต หรือคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต ได้หมด การที่เรารวมศูนย์ข้อมูลไว้บนฐานเดียวกันจะทำให้เราใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจได้ว่ามองเทรนด์จะไปทางไหน เช่น แนวโน้มจากการเปรียบเทียบผล 2 ปี หรือ 3 ปี ว่าสต็อกเขามีผลกำไรขาดทุนเป็นอย่างไร แล้วเราก็จะพยากรณ์ได้ว่าควรต้องปรับอะไร สิ่งสำคัญที่ที่พูดกับน้องพนักงานเสมอคือ ข้อบกพร่องจากการไม่มองภาพรวม การเสียเวลากับการมองแต่รายละเอียดเล็ก ๆ และละเอียดการ

พิจารณาภาพรวมของธุรกิจทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้ การทำงานบัญชียุคนี้เราต้องพยายามฝึกทักษะวิเคราะห์และเปลี่ยนเครื่องมือในการทำงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการให้คำปรึกษาลูกค้า”

ปัจจุบันงานบริการบัญชีที่ผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญ คือ การที่นักบัญชีสามารถเป็นคู่คิดที่ให้คำปรึกษาและข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะสำคัญในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงินว่า นักบัญชีที่ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้ดีต้องมีทักษะการสื่อสารและการนำเสนอข้อมูลที่ดี ดังผลการสัมภาษณ์ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การที่สำนักงานบัญชีมีการทำงานที่รวดเร็วขึ้นจะปรับเปลี่ยนระบบการทำงานและนักบัญชีมีเวลามากขึ้นในการให้คำแนะนำลูกค้า เป็นที่ปรึกษาลูกค้า แต่นักบัญชีจะสามารถออกไปหาลูกค้าได้มากขึ้นและจะเป็นคู่คิดของลูกค้าได้นั้นต้องมีความสามารถในการพูดคุย ซึ่งนักบัญชีควรต้องมีการพัฒนา Soft Skill เรื่อง Communication Skill Presentation Skill เพราะหลังการทำ Data Analytic เราก็คงไม่สามารถนำผล 40 ถึง 50 หน้าไปนั่งคุยกับลูกค้าได้ นักบัญชีต้องมีทักษะในการสรุปประเด็นที่พบเป็น PowerPoint ไม่เกิน 8 หน้า และสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจถึงสถานการณ์ทางการเงินปัจจุบัน”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดการให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงินมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะคุณค่าของงานบริการจัดทำบัญชีที่นอกเหนือจากการจัดทำรายงานบัญชีภาษี คือ การให้บริการข้อมูล การวิเคราะห์และการแนะนำเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ การจัดทำบัญชีแบบดั้งเดิมต้องใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อจัดการเอกสารและเหลือเวลาส่วนน้อยเพื่อให้คำปรึกษาลูกค้า หากแต่การจัดทำบัญชีแบบใหม่ด้วยระบบดิจิทัลจะช่วยให้นักบัญชีประหยัดเวลาจัดการเอกสารทางบัญชีและสามารถจัดทำข้อมูลสรุปเชิงเปรียบเทียบเพื่อแสดงสถานะทางการเงินปัจจุบันอย่างรวดเร็ว ทำให้นักบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาและจัดทำข้อมูลประกอบการตัดสินใจแก่ผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มิตีย่อยเรื่องการจัดการบัญชีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 1. การจัดการเอกสารดิจิทัล 2. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล และ 3. การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.3.2.4 การจัดการคุณภาพการให้บริการ

17. การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการความเสี่ยงของสำนักงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการความเสี่ยงของสำนักงานบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “ความเสี่ยงของงานบริการบัญชี คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ การทำบัญชีที่ผิดพลาด หรือระดับการให้บริการไม่มีเป็นมาตรฐานเพราะประสบการณ์ผู้ให้บริการก็เป็นความเสี่ยงในงานบริการ ดังนั้นการที่สำนักงานบัญชีใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการบริการที่ล่าช้าเพราะมีระบบอัตโนมัติที่มาช่วยทำงานให้เสร็จเร็วขึ้น เทคโนโลยียังช่วยลดความผิดพลาดจากงานจัดทำบัญชีภาษีเพราะมีระบบประมวลผลที่ช่วยจัดการงานตามการตั้งค่าไว้ก่อนหน้า นอกจากนี้เทคโนโลยีในการทำบัญชียังมีการตั้งค่ารูปแบบมาตรฐานของแบบเอกสารและการจัดทำรายงานข้อมูล ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยก็สามารถใช้ระบบเพื่อออกเอกสารและรายงานตามมาตรฐานสากลได้”

นอกจากนี้ ชูติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ส่วนตัวเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีช่วยลดความเสี่ยงเรื่องความล่าช้าในการให้บริการ ลูกค้ามีพอใจกับงานบริการที่รวดเร็วขึ้น ยิ่งพอเรามีการสื่อสารเรื่องการทำงานด้วยเทคโนโลยีกับลูกค้ามากขึ้น กลุ่มลูกค้าที่เข้าใจและมีความต้องการใช้รูปแบบการทำงานแบบดิจิทัลก็ยินดีร่วมมือกับเราง่ายเลย แล้วเราก็มีลูกค้ากลุ่มที่ต้องการระบบบัญชีดิจิทัลมากขึ้นด้วยในช่วงปีหลังมานี้ สำหรับเรื่องการทำงานของพนักงาน ที่มองว่า IT ช่วยให้การงานเขาง่ายขึ้นนะ ระบบคอมพิวเตอร์ยังช่วยลดภาระงานนักบัญชีและทำให้ปัญหาการลาออกของพนักงานเพราะปริมาณงานที่มากเกินไปก็ลดลงด้วย”

การใช้เทคโนโลยีนอกจากช่วยจัดการความเสี่ยงจากความล่าช้าในการให้บริการ ความผิดพลาดจากการทำงาน และการให้บริการไม่มีเป็นมาตรฐาน เทคโนโลยียังช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานของสำนักงานบัญชียังช่วยลดข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงานและลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนแรงงาน ดังผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ที่ว่าการใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานที่มากเลยทีเดียว ระบบบัญชีดิจิทัลช่วยประหยัดเวลาทำงาน ทำให้ทำงานไม่ล่าช้าและเกิดความผิดพลาดน้อย ซึ่งพอเราปรับระบบการทำงานบัญชีมาเป็น

แบบ Cloud ช่วยให้พนักงานทำงานร่วมกันง่ายขึ้น สะดวกในการทำงานเวลาอยู่ภายนอกสำนักงาน อีกทั้งบางส่วนของงานบัญชีเราก็ใช้คอมพิวเตอร์ทำแทนคน ทำให้เราลดปัญหาเรื่องการขาดแคลนแรงงานคนได้มากขึ้น พอการทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น คนทำงานสบายขึ้นก็ไม่อยากออกไปที่อื่น หรือ หากต้องหากคนมาทำทดแทนก็ไม่ยากเพราะงานส่วนใหญ่มีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยทำแล้ว”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยจัดการความเสี่ยงของสำนักงานบัญชีมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะการใช้เทคโนโลยีประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) ช่วยลดข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงานส่งผลให้สำนักงานบัญชีสามารถลดความเสี่ยงด้านขาดแคลนแรงงาน การใช้เทคโนโลยีประมวลผลแบบคลาวด์ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ให้บริการ นักบัญชีจึงได้ข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบันมากขึ้น ทำให้นักบัญชีสามารถจัดทำบัญชีภาษีเสร็จเร็วขึ้น ผิดพลาดน้อยลง ส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับรายงานสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยจัดการรูปแบบรายงานให้เป็นตามมาตรฐานสากล ทำให้อำนาจสำนักงานบัญชีสามารถลดความเสี่ยงด้านคุณภาพการจัดทำรายงานจากความแตกต่างด้านประสบการณ์ของนักบัญชี

18. การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิสู่วัฒน์ มณีกนกสกุล กรรมการด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “สำนักงานบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานจะมีคุณภาพข้อมูลสูง ที่หมายถึงข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำและก็เป็นปัจจุบัน โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีจะมีการจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ มีการบันทึกข้อมูลผู้กระทำการทำให้เกิดความสะดวกในการตรวจสอบ ก็สร้างความน่าเชื่อถือในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้สำนักงานบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานบัญชีจะมีความสะดวกในการจัดทำรายงานวิเคราะห์สำหรับผู้บริหาร พอระบบช่วยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบผลประกอบการตามช่วงเวลา ก็จะง่ายต่อการเข้าใจและสะดวกต่อการตัดสินใจมากขึ้น”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ จันจิรา สุมนัส ผู้บริหาร บริษัท หัวหินการบัญชี และกฎหมาย จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “เทคโนโลยีช่วยเพิ่มคุณภาพงานบริการนะ เพราะการทำงานของโปรแกรมบัญชีช่วยลดความผิดพลาดจากการทำงานบัญชีลง ระบบส่งต่อข้อมูลระหว่างหมวดบัญชีอัตโนมัติช่วยให้นักบัญชีไม่ต้องมา Re-entry

ข้อมูล ทำให้สามารถจัดการงานได้อย่างรวดเร็ว และรายงานหรือเอกสารบัญชีที่ออกจากโปรแกรมก็สวยงาม ใครทำก็ได้มาตรฐานเดียวกัน พองานส่วนมากได้ถูกจัดการให้เสร็จลงอย่างรวดเร็ว หัวหน้างานบัญชีก็จะมีเวลามากขึ้นในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบ มีเวลาปรับปรุงรายการและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น”

นอกจากเรื่องการเพิ่มคุณภาพของข้อมูลให้มีความถูกต้องสะดวกในการสืบค้น และการเพิ่มคุณภาพงานบริการจากการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อมีเวลาให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้นแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชียังสามารถเพิ่มคุณภาพข้อมูลด้วยการแสดงข้อมูลวิเคราะห์แบบแผนภาพ ทำให้นักบัญชีสามารถสื่อสารข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ระบบ IT ด้านงานบัญชีช่วยให้ลูกค้าและนักบัญชีทำงานบนระบบเดียวกัน ทำให้สามารถลดกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็น เช่น การบันทึกรายการบัญชีที่ซ้ำซ้อน การขนส่งเอกสารระหว่างกัน ระบบ IT ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล ส่วนตัวมองว่าเทคโนโลยีช่วยให้คนทำงานเห็นข้อมูลสถานะธุรกิจชัดเจนขึ้นและเป็นปัจจุบันมากขึ้น อีกทั้งความสามารถของระบบเทคโนโลยีในการแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ Chart และ Graph ช่วยสร้างความเข้าใจแก่ผู้เห็นข้อมูลมากขึ้น ทำให้นักบัญชีสะดวกในการสื่อสารข้อมูลวิเคราะห์เพื่อแนะนำลูกค้า ซึ่งส่วนตัวถือเห็นว่าเป็นการเพิ่มคุณภาพงานบริการและความพึงพอใจของลูกค้า”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีมีส่วนช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะสำนักงานบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชีสามารถลดความซ้ำซ้อนด้านการบันทึกข้อมูลจากการส่งต่อข้อมูลผ่านการทำงานบนระบบเดียวกันผู้ใช้บริการ ทำให้นักบัญชีทำงานได้รวดเร็วขึ้น ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีช่วยให้นักบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อตรวจสอบรายการบัญชี ปรับปรุงข้อผิดพลาด และให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชียังช่วยจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ จัดทำข้อมูลแผนภาพเชิงเปรียบเทียบเพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการถึงสถานะของธุรกิจได้อย่างแท้จริง

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มิตย่อยเรื่องการจัดการคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วย 1. การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการความเสี่ยงของสำนักงานบัญชี และ 2. การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ดังนั้น มิติการจัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติย่อย ได้แก่ 1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3. การจัดการบัญชีดิจิทัล และ 4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบใน “มิติการจัดการองค์การ” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 องค์ประกอบใน “มิติการจัดการองค์การ” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

มิติการจัดการองค์การ	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	<p>10. แนวคิดการทำงานร่วมกันมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างยิ่ง เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การที่พนักงานมีความเข้าใจสถานการณ์ บทบาทหน้าที่และคุณค่าของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการงาน โดยเฉพาะการจัดการการเปลี่ยนแปลง ● ความสามารถในการทำงานร่วมกันมีความสำคัญ และควรกำหนดเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนา <p>11. แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างยิ่ง เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลไม่ใช่เป็นเพียงการเปลี่ยนเครื่องมือในการจัดทำบัญชี แต่รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพและมูลค่าในงานบริการ ● ผู้นำมีหน้าที่สื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลง รับฟังความคิดเห็นจากพนักงานและยอมรับข้อผิดพลาดจากการพัฒนา

ตารางที่ 4.4 องค์ประกอบใน “มิติการจัดการองค์กร” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

มิติการจัดการองค์กร	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
<p>2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์</p>	<p>12. แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างยิ่ง เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานบัญชีที่มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัล ให้ความสำคัญกับด้าน Soft Skill มากกว่าด้าน Hard Skill ● อายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงานมีผลต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ● สำนักงานบัญชีควรจัดสรรงานให้เหมาะสมกับความทักษะสามารถของนักบัญชีแต่ละคน <p>13. แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พนักงานเป็นทุนมนุษย์ที่สามารถพัฒนาได้ ● นักบัญชีต้องหมั่นปรับปรุงทักษะ (Reskill) และยกระดับทักษะให้ดีกว่าเดิม (Upskill) โดยเฉพาะทักษะการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการทำงานและทักษะเพื่อการสื่อสาร ● รูปแบบการพัฒนาพนักงาน มีตั้งแต่การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดอบรม การทดสอบความรู้ การให้ปฏิบัติจริง รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานฝึกเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร
<p>3. การจัดการบัญชีดิจิทัล</p>	<p>14. การจัดการเอกสารดิจิทัลมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดการเอกสารดิจิทัลช่วยลดข้อจำกัดเพื่อเข้าถึงข้อมูล เพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อมูลร่วมกัน ประหยัดค่าขนส่งและค่าจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งช่วยป้องกันเอกสารสูญหายหรือเสื่อมสภาพ ● การจัดการเอกสารดิจิทัลมีความสอดคล้องกับระบบแวดล้อมดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ E-commerce

ตารางที่ 4.4 องค์ประกอบใน “มติการจัดการองค์การ” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

มติการจัดการองค์การ	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
<p>3. การจัดการบัญชีดิจิทัล (ต่อ)</p>	<p>15. การจัดการบัญชีดิจิทัลมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดการบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้นักบัญชีมีเวลาเตรียมข้อมูลเพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ● การจัดการบัญชีดิจิทัลช่วยให้นักบัญชีและลูกค้าสามารถทำงานบนระบบเดียวกัน ทำให้สะดวกในการสื่อสารและติดตามงาน <p>16. แนวคิดการให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงินมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● นอกเหนือจากงานจัดทำรายงานบัญชีภาษี นักบัญชีควรสามารถให้คำแนะนำและข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ● การจัดทำบัญชีด้วยระบบดิจิทัลช่วยนักบัญชีประหยัดเวลาจัดการเอกสาร ทำให้มีเวลามากขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาและจัดทำข้อมูลประกอบการตัดสินใจแก่ผู้ใช้บริการ
<p>4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ</p>	<p>17. แนวคิดการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยจัดการความเสี่ยงของสำนักงานบัญชีมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การใช้เทคโนโลยีประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) ช่วยลดข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงาน ส่งผลให้สำนักงานบัญชีสามารถลดความเสี่ยงด้านขาดแคลนแรงงาน ● การใช้เทคโนโลยีประมวลผลแบบคลาวด์ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ใช้บริการ ทำให้นักบัญชีจัดการข้อมูลได้รวดเร็ว แม่นยำมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่เร็วขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ● การใช้เทคโนโลยีช่วยจัดการรูปแบบรายงานให้เป็นตามมาตรฐานสากล ทำให้อำนาจสำนักงานบัญชีสามารถลดความเสี่ยงด้านคุณภาพงานบริการจากความแตกต่างของประสบการณ์นักบัญชี

ตารางที่ 4.4 องค์ประกอบใน “มติการจัดการองค์การ” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

มติการจัดการองค์การ	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	<p>18. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีมีส่วนช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีส่งเสริมการส่งต่อข้อมูลระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ลดงานซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด ช่วยให้นักบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อตรวจสอบปรับปรุงข้อผิดพลาด และให้คำแนะนำผู้ให้บริการ ● ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีช่วยจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ จัดทำข้อมูลแผนภาพเชิงเปรียบเทียบเพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจแก่ผู้ให้บริการถึงสถานะของธุรกิจได้อย่างแท้จริง

ที่มา : ผู้วิจัย

4.3.3 มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา

ประกอบไปด้วย 2 มิติย่อย คือ 1. การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 2. คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

4.3.3.1 การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

19. โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “ส่วนตัวคิดว่าโครงการประกวดนี้ถือเป็น Trigger Point ที่ทำให้สำนักงานบัญชีรับรู้ว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้สำนักงานบัญชีเห็นภาพจริงในการพัฒนา ซึ่ง

โครงการประกวดมีการแนะนำผ่านกระบวนการเขียน Blueprint แนะนำโปรแกรมจัดทำบัญชี และเครื่องมือเพื่อช่วยการจัดการต่างๆ ทำให้สำนักงานบัญชีเห็นการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลแบบเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทำให้ Landscape ในการจัดทำบัญชีเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “สำหรับที่โครงการประกวดกระตุ้นให้เราอยากพัฒนานะ อย่างขั้นตอนในการประกวดที่มีการเขียน Blueprint แสดงวิธีการทำงานภายในสำนักงานบัญชีและการประยุกต์ใช้ IT นั่นก็ช่วยให้เราเห็นโอกาสในการใช้ IT เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งที่คิดว่าการวิเคราะห์กระบวนการทำงานผ่านการเขียน Blueprint ก็ไม่ได้ช่วยแค่ให้เห็นการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ในการจัดการงาน แต่มันทำให้คนในสำนักงานบัญชีเข้าใจภาพการพัฒนารวมกันแบบ 360 องศา เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการร่วมมือกันมากขึ้น”

นอกจากเรื่องกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีเกิดการพัฒนาเป็นดิจิทัลและการแสดงแนวทางในการพัฒนาผ่านกิจกรรมของโครงการประกวดแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่าโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นช่วยกระตุ้นความร่วมมือเพื่อการพัฒนาภายในสำนักงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดและการเรียนรู้ร่วมกัน ดังผลการสัมภาษณ์ ติ ทริชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 พฤษภาคม 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “สำนักงานของที่เข้าประกวดหลายรอบแล้วนะ เวลาที่เข้าประกวดรอบหนึ่งแล้วที่เจอเครื่องมือใหม่ พี่ก็ปรับที่หนึ่งคือพี่เห็นว่าถ้าทำแล้วมันดีกว่าเดิมพี่ก็ลองทำนะ ปัญหาที่พบระหว่างการประกวดก็มีนะ อย่างตอนที่เขียน Report พี่ก็ยังไม่เขียนรายงานได้ไม่ดี เรายังเห็นว่าเราสามารถพัฒนากระบวนการทำงานทำให้ดีขึ้นได้อีก สามารถใช้เทคโนโลยีช่วยขั้นตอนตรงนี้ได้อีกนะ นอกจากนี้เวลาที่เราแข่งขันเข้าประกวด มันทำให้คนเรากระตือรือร้นทำให้องค์กรเรามีชีวิต มันทำให้เรามีเรื่องราวในการกระตุ้นการร่วมมือในสำนักงาน พี่ก็รู้ว่ากิจกรรมประกวดนี่ในสำนักงานก็ต้องช่วยกันเตรียมเอกสาร เตรียมการนำเสนอเวลาเขามาประเมินมันเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่้อง ๆ เขา แต่ถ้ามันแลกมากับสิ่งที่เราได้จากการประกวดพี่ว่ามันคุ้มมากนะ เพราะเราก็จะได้มาคุยกันในทีมว่าจะเอา IT มาช่วยทำให้การทำงานดีขึ้นได้อย่างไร มันทำให้เราได้เรียนรู้นะ Learning by Doing มันทำให้เรามีการสอบถามกันว่าทีม 1 ว่าไง ทีม 2 ว่าไง หรือกองกลางเอาใจเรื่องนี้ มันจะมีการ Brainstorm กันหรือใครมีไอเดียมาแชร์กัน ซึ่งต่อให้มันได้รางวัลหรือไม่ก็ได้พี่ก็ไม่แคร์นะ เพราะสำนักงานบัญชีพี่ได้อะไรเยอะแยะจากระหว่างทางที่ประกวดแล้ว”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะโครงการประกวดเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีรับรู้ที่ต้องเปลี่ยนแปลง อีกทั้งขั้นตอนโครงการประกวดอย่างการเขียนแผนผังการทำงาน (Blueprint) และการวิเคราะห์การทำงานเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ยังช่วยสร้างภาพความเข้าใจเพื่อการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมแก่สำนักงานบัญชี นอกจากนี้การประกวดยังช่วยกระตุ้นความกระตือรือร้นแก่พนักงานภายในสำนักงานบัญชี เพื่อพัฒนาการทำงานและเรียนรู้ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่า มิติย่อยเรื่องการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่กล่าวถึงโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น เป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

4.3.3.2 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

20. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “พื้เห็นว่าแนวคิดการพัฒนาการจัดการบัญชีจากต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นการจัดการงานบัญชีด้วยระบบอัตโนมัติ การมีระบบประมวลผลแบบ Cloud หรือการใช้ AI เพื่อช่วยนักบัญชีตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้ พื้ว่าการที่เราศึกษาการพัฒนาของต่างประเทศที่เขาทดลองกันมาแล้วมาปรับใช้ในบ้านเราก็ทำให้เรามั่นใจได้ว่าเราน่าจะมากถูกทาง อย่างที่สำนักงานพื้ก็มีการศึกษาและนำมาใช้ตามบางส่วน เช่น การทำบัญชีไร้กระดาษ การทำงานบัญชีบนระบบ Cloud หรืออย่างกระบวนการจัดการงานอัตโนมัติ ซึ่งแนวการพัฒนาเหล่านี้ก็ช่วยให้สำนักงานบัญชีของพื้ลดค่าใช้จ่ายด้านกระดาษ ช่วยประหยัดเวลาทำงานและก็ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรืออย่างแนวคิดเรื่องการจัดทำรายงานปัจจุบันที่พื้ทำให้เราจะเห็นรายงานทันทีและเป็นปัจจุบันหากใส่ข้อมูลครบทุกส่วน ที่สำนักงานพื้ก็นำมาปรับใช้และนี่ก็ช่วยเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ อย่งไรก็ตามพื้ว่าเราคงต้องศึกษาและปรับใช้นะ คงไม่สามารถจะนำเอาทุกเรื่องที่แตกต่างกันเขาว่าดีมาใช้ได้หมด เพราะว่าส่ิงแวดล้อมก็ต่างกัน ขนาดองค์กรก็ต่างกัน”

นอกจากนี้ ชูติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชันแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “แนวคิดการพัฒนาการจัดการบัญชีดิจิทัลมีมาก แนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศก็ถือเป็นทิศทางที่เราเองเลือกนำมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาอยู่เหมือนกัน ปัจจุบันที่เราใช้แล้วก็มีอย่างการทำบัญชีไร้กระดาษ ก็ช่วยลดภาระการจัดการเอกสารไปได้มาก แนวคิดการเชื่อมต่อของระบบบัญชีกับระบบภายนอกสำนักงานบัญชีเราก็ตสนใจเพราะเชื่อว่า จะช่วยให้การทำงานคล่องตัวขึ้น หรืออย่างแนวคิดการสร้างความปลอดภัยในการทำงานที่สำนักงานก็ปฏิบัติแล้วเพราะเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่สำนักงานยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนะ ส่วนตัวเชื่อว่าแนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศมีมากแต่เราไม่จำเป็นต้องนำมาเป็นแนวทางพัฒนาทุกตัว ก็ต้องดูตามความเหมาะสมของสำนักงาน พนักงาน และสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมบัญชีไทยด้วยว่าเอื้อต่อการปรับใช้ไหม”

การเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากลมาปรับใช้กับการพัฒนาสำนักงานในประเทศไทยนั้น มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานบริการ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดข้อผิดพลาดและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทว่าสำนักงานบัญชีควรเลือกปรับใช้ตามความเหมาะสม ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่า หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีส่วนช่วยเผยแพร่แนวทางพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจากต่างประเทศเพื่อการประยุกต์ใช้จริงในสำนักงานบัญชีไทย ดังผลการสัมภาษณ์ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “หลักการจัดการงานบัญชีดิจิทัลจากต่างประเทศมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีในประเทศเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลมาก แต่ประเทศเรายังมี Barrier ในการนำชุดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) จากเมืองนอกมาใช้ เพราะปกติแนวคิดจากเมืองนอกก็จะมาทาง Big4 มาทาง ก.ล.ต.และหน่วยงานขนาดใหญ่ เมื่อแหล่งข้อมูลเข้ามาเยอะ ๆ ก็จะส่งกระทบทางอ้อมกลับมาที่สำนักงานบัญชี อย่างในปีที่ผ่านมาเราก็นำเอาแนวคิดที่ผ่านมามาเหล่านี้มาแตกประเด็นพูดคุยกันบน Facebook live ต่าง ๆ เพื่อให้สำนักงานบัญชีในประเทศไทยสัมผัสได้ถึง Knowhow เหล่านี้ รวมถึงเราได้เอา Partners และ Directors ของ Big4 มาเล่าประสบการณ์ถึงช่วงของการเปลี่ยนแปลงให้ตัวแทนสำนักงานบัญชีเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ต้องเจอและแนวทางการจัดการ ผมเชื่อว่าในโลกใบนี้มีส่วนของ KM และการที่ KM จากเมืองนอกจะผ่านมามาหา Local ได้ นั้น เขาจะผ่านมาทาง Regulator และพอ Regulator เขาตระหนัก อย่าง ก.ล.ต.เขาตระหนัก สภาวิชาชีพเขาตระหนัก เขาก็จะนำ KM มาแตกให้ถึงในระดับที่ใช้งานได้จริง ก็จะทำให้สำนักงานบัญชีมีทุนในการประยุกต์ใช้ที่ต่ำลง”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะสำนักงานบัญชีต้องการทิศทางการพัฒนาและแนวคิดเพื่อการพัฒนาอย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทว่าสำนักงานบัญชียังมีข้อจำกัดเรื่องการเข้าถึงข้อมูลและความเข้าใจความรู้เพื่อจัดการงานบัญชีดิจิทัลที่มาจากต่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจึงมีส่วนช่วยสรุปความรู้และแตกประเด็นแนวคิดผ่านกิจกรรมเสวนาความรู้บนสื่อออนไลน์ เพื่อช่วยให้สำนักงานบัญชีสามารถประหยัดต้นทุนในการเรียนรู้และเกิดความเข้าใจการประยุกต์ใช้แนวคิดด้านคุณลักษณะและการพัฒนาบัญชีดิจิทัลอย่างแท้จริง

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่ามีติ้อยู่เรื่องคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล เป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ดังนั้น มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 2 มิติย่อย ได้แก่ 1. การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2. คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบใน “มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 องค์ประกอบใน “มติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

มติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	<p>19. โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลเนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● โครงการประกวดเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีรับรู้ที่ต้องเปลี่ยนแปลง ● การจัดทำเอกสารประกอบการประกวด ช่วยทำให้สำนักงานบัญชีเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ● โครงการประกวดช่วยกระตุ้นให้พนักงานภายในสำนักงานบัญชีเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและเรียนรู้ร่วมกัน
2. คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล	<p>20. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลเนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานบัญชีต้องการทิศทางการพัฒนาและแนวคิดเพื่อการพัฒนาอย่างเหมาะสม ● สำนักงานบัญชีมีข้อจำกัดเรื่องการเข้าถึงความรู้จากต่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องช่วยสรุปความรู้และนำเสนอแนวคิดผ่านงานเสวนาเพื่อให้สำนักงานบัญชีประหยัดต้นทุนในการเรียนรู้

ที่มา : ผู้วิจัย

จากผลวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบจากทั้ง 3 กลุ่มมติของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยข้างต้น สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การสรุปผลวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบจากทั้ง 3 กลุ่มมิติของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

กลุ่มมิติ	มิติย่อย	องค์ประกอบของการพัฒนา	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล
1. การจัดการ สิ่งแวดล้อม ดิจิทัล	1.1 การกำกับจากภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาโดยสภาวิชาชีพบัญชี • การพัฒนาโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า • การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล 	กิจกรรมส่งเสริมการบัญชีดิจิทัล เช่น การอบรมการจัดการงานบัญชีดิจิทัล การรับรองมาตรฐาน โปรแกรมบัญชีออนไลน์ และการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล ช่วยในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นดิจิทัล
	1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • โครงการ National e-Payment และยุทธศาสตร์ D'RIVE 	“โครงการ National e-Payment” ของกระทรวงการคลัง และ “ยุทธศาสตร์ D'RIVE” ของกรมสรรพากร ล้วนผลักดันให้สำนักงานบัญชีคุณภาพปรับรูปแบบการทำงานให้เชื่อมต่อกับระบบภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
	1.3 พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> • การเพิ่มประสิทธิภาพการทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี • ความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักงานบัญชี 	ความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ทำให้สำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาและได้ข้อมูลวิเคราะห์อย่างรวดเร็ว และช่วยให้สำนักงานบัญชีมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการ
	1.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> • AI, Blockchain, Data Analytic, OCR และ RPA 	นวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยทำให้การจัดการงานเสร็จเร็วขึ้น โปร่งใสมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกในการจัดการข้อมูลมากขึ้น

ตารางที่ 4.6 การสรุปผลวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบจากทั้ง 3 กลุ่มมิติของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (ต่อ)

กลุ่มมิติ	มิตีย่อย	องค์ประกอบของการพัฒนา	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล
2. การจัดการ องค์การ	2.1 การทำงานร่วมกันและ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	<ul style="list-style-type: none"> • การทำงานร่วมกัน • ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 	การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลเป็นการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ผู้มีส่วนร่วมต้องเข้าใจสถานการณ์และหน้าที่อย่างชัดเจนจึงสามารถช่วยกันจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้นำต้องอาศัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติตามแนวคิดหรือวิธีการทำงานที่ต่างไปจากเดิม
	2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการทรัพยากรมนุษย์ • การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 	พนักงานในสำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องจบการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี และต้องได้รับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาชีพ (Hard Skills) และด้านการจัดการ (Soft Skills) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน นอกจากนี้ อายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ดังนั้นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจะต้องจัดสรรงานให้เหมาะสมกับทักษะความสามารถของนักบัญชีแต่ละคน

ตารางที่ 4.6 การสรุปผลวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบจากทั้ง 3 กลุ่มมิติของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (ต่อ)

กลุ่มมิติ	มิตีย่อย	องค์ประกอบของการพัฒนา	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล
2. การจัดการ องค์การ (ต่อ)	2.3 การจัดการบัญชีดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการเอกสารดิจิทัล • การจัดการงานบัญชีดิจิทัล • การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน 	<p>“การจัดการเอกสารดิจิทัล” ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อมูล ประหยัดค่าขนส่ง และป้องกันการสูญหายหรือการเสื่อมสภาพของเอกสารแบบกระดาษ ในขณะที่ “การจัดการงานบัญชีดิจิทัล” ช่วยลดความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลบัญชี เพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชีและประหยัดเวลาตรวจสอบ ส่งผลให้นักบัญชีดิจิทัลสามารถ “ให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน” โดยการสนับสนุนข้อมูลวิเคราะห์ที่ง่ายต่อการเข้าใจและง่ายต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ</p>
	2.4 การจัดการคุณภาพการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงงานบัญชี • การจัดการคุณภาพการให้บริการ 	<p>สำนักงานบัญชีดิจิทัลใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการ “ความเสี่ยงด้านขาดแคลนแรงงาน” โดยสามารถจ้างพนักงานภายนอกเพื่อการทำงานผ่านระบบออนไลน์ และระบบออนไลน์ยังช่วยจัดการ “ความเสี่ยงด้านความล่าช้าในการบริการ” เพราะระบบส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ให้บริการ ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยให้ “การจัดการคุณภาพการให้บริการ” มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลมีความแม่นยำและเป็นปัจจุบัน อีกทั้งเทคโนโลยียังเพิ่มคุณภาพข้อมูลจากแปลงรายงานบัญชีเป็นแผนภาพเชิงเปรียบเทียบ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในงานบริการมากขึ้น</p>

ตารางที่ 4.6 การสรุปผลวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบจากทั้ง 3 กลุ่มมิติของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (ต่อ)

กลุ่มมิติ	มิตีย่อย	องค์ประกอบของการพัฒนา	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล
3. หลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา	3.1 การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	<ul style="list-style-type: none"> • หลักเกณฑ์และเงื่อนไขโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น 	“โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเกิดการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง โดย “การจัดทำเอกสารประกอบการประกวด” ในขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานนั้น ช่วยให้สำนักงานบัญชีคุณภาพเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
	3.2 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล	<ul style="list-style-type: none"> • คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล 	แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาจากต่างประเทศ มีส่วนช่วยกำหนดทิศทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล และเป็นทางเลือกเพื่อปรับใช้ตามบริบทในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม

ที่มา : ผู้วิจัย

4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยสามารถสรุปได้เป็น 6 คุณลักษณะ คือ 1. การจัดการเอกสารออนไลน์ 2. การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร 3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ 4. การประมวลผลอัตโนมัติ 5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ และ 6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า

1. การจัดการเอกสารออนไลน์ มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดการเอกสารออนไลน์ มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “ระบบจัดการเอกสารออนไลน์มีผลสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะระบบจัดการเอกสารออนไลน์มีประโยชน์แก่นักบัญชีทั้งเรื่องความสะดวกในการสืบค้นเอกสารได้จากทุกที่ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร ความปลอดภัยของข้อมูลจากการจำกัดสิทธิการใช้งาน อีกทั้งนักบัญชีสามารถส่งต่อข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว”

นอกจากนี้ ธนาพันธ์ เศรษฐฉัตรฐาการ ผู้บริหาร บริษัท ฟินิกซ์ แอคเคาน์ติ้ง โซลูชั่น จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเพราะระบบจัดการเอกสารออนไลน์ช่วยลดปัญหาการสูญหายของเอกสาร เพิ่มความปลอดภัยแก่เอกสารต้นฉบับเพราะไม่ต้องถูกนำส่งมาที่สำนักงาน ซึ่งสำนักงานบัญชีก็สะดวกในการเก็บรักษาข้อมูลดิจิทัลเพราะการตรวจติดตามก็ทำได้ง่าย จึงเป็นเหตุให้สำนักงานบัญชีสามารถบริการงานจัดทำบัญชีได้อย่างไม่สะดุดแม้จะทำงานนอกสำนักงานบัญชี หรือมีเหตุการณ์ที่ไม่สามารถขนส่งเอกสารกระดาษได้”

การจัดการเอกสารออนไลน์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดการเอกสารจากภายนอกสำนักงานบัญชี ประหยัดเวลาสืบค้น ลดการสูญหายของเอกสารและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังมีความคิดตรงกันว่า การจัดการเอกสารออนไลน์ช่วยส่งเสริมความต่อเนื่องในการให้บริการแม้จะเกิดสถานการณ์โรคระบาด ดังผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การจัดการเอกสารออนไลน์ช่วยมากนะ เดิมพอลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการส่งเอกสารทำให้การ

ทำบัญชีเกิดปัญหาล่าช้า โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์ระบาดของ Covid ที่ลูกค้าไม่เข้าออฟฟิศ พนักงานส่งเอกสารก็ไม่เพียงพอ ก็ทำให้เกิดปัญหาการส่งเอกสารล่าช้าและส่งผลกระทบต่อส่งมอบงานบัญชี ซึ่งลูกค้าเองก็ไม่ยอมรับว่าสาเหตุของความล่าช้าเกิดขึ้นที่เขา ดังนั้นที่สำนักงานก็คิดร่วมกันว่าคงต้องปรับการจัดการเอกสารให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์ เราก็ตกลงกับลูกค้าให้เขาทำการ Scan เอกสารนำส่งเข้า Cloud ตามพื้นที่ของลูกค้าแต่ละราย เพื่อข้อมูลลูกค้าจะไม่ปะปนกันและนักบัญชีก็สามารถดึงมาใช้ทำบัญชีได้ทันที หากพบภายหลังว่าลูกค้าส่งเอกสารมาไม่ครบถ้วน เราก็จะมีหลักฐานบนระบบดิจิทัลเพื่อยืนยันอย่างชัดเจน”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการเอกสารออนไลน์มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากการจัดการเอกสารออนไลน์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งเอกสาร การสืบค้น การป้องกันการสูญหายและการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง จะทำให้สำนักงานบัญชีสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร นอกจากนี้การจัดการเอกสารออนไลน์ยังช่วยให้นักบัญชีสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ และช่วยให้สำนักงานบัญชีเกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ

2. การเชื่อมต่อบริษัทและธนาคาร มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การเชื่อมต่อบริษัทและธนาคาร มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล , 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “มีส่วนสนับสนุน เพราะการเชื่อมต่อบริษัทและธนาคารช่วยให้นักบัญชีประหยัดเวลาเดินทางเพื่อติดต่อหน่วยงาน และทำให้นักบัญชีสามารถประสานข้อมูลกับหน่วยงานรัฐหรือธนาคารนอกเวลาทำการ นอกจากนี้การที่สำนักงานบัญชีสามารถเชื่อมต่อบริษัทรัฐยังช่วยเพิ่มเวลาทำงานแก่นักบัญชีอีกเป็นสัปดาห์ ตามเงื่อนไขระยะเวลาผ่อนผันการรายงานข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ของกรมสรรพากร”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ ชุตติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ชีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การเชื่อมต่อบริษัททำให้นักบัญชีสะดวกในการรับส่งข้อมูลช่วยให้ประหยัดเวลาติดต่อประสานงาน ทำให้นักบัญชีมีเวลาทำงานมากขึ้นและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การรายงานข้อมูลภาษีแต่ก่อนเป็นแบบกระดาษ เสียเวลาและไม่สะดวกเลย ภายหลังกรมสรรพากรเปิดรับข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ก็สะดวกขึ้น แต่นักบัญชีก็ต้อง Export ข้อมูลจาก โปรแกรมบัญชีและต้องเข้าระบบกรมสรรพากรเพื่อนำ Upload ข้อมูล ปัจจุบันพอมีการพัฒนาการเชื่อมต่อระหว่าง โปรแกรมบัญชีกับระบบ

กรมสรรพากรที่ยังสะดวก เพราะเวลานักบัญชีทำข้อมูลเสร็จก็สามารถเลือกนำมาเมนูจากโปรแกรมบัญชีออนไลน์เพื่อส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรได้ทันที ก็ลดขั้นตอนไปเยอะ”

นอกจากเรื่องการประสานข้อมูลกับภาครัฐและธนาคารนอกเวลาทำการ การประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านยังมีความคิดเพิ่มเติมว่าการเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคารยังช่วยลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของรายการ ดังผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การเชื่อมต่อของระบบข้อมูลกับกรมสรรพากรช่วยให้เราสามารถค้นหาเลขนิติบุคคล 13 หลักของลูกค้าได้ ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลสำคัญของลูกค้า หรืออย่างการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบธนาคารก็ช่วยในการกระทบรายการเดินบัญชีธนาคาร ในอดีตเอกสารธนาคารจะเป็นข้อมูลกระดาษนักบัญชีก็เทียบรายการไม่ค่อยสะดวก แต่ตอนนี้ข้อมูลจากธนาคารสามารถนำออกมาเป็นรูปแบบ MS-Excel ได้ก็เพิ่มความสะดวกในการค้นหารายการ แต่พอโปรแกรมบัญชีมีระบบเชื่อมต่อกับระบบธนาคารก็ยิ่งเพิ่มความสะดวกสำหรับนักบัญชีในการกระทบยอดหรือว่าตรวจสอบรายการ เพราะว่าโปรแกรมบัญชีช่วยจับคู่ตรวจสอบรายการไปเกือบหมดแล้ว นักบัญชีก็แค่ได้ตรวจสอบและแก้ไขบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งเมื่อเทียบกับอดีตที่ต้องเดินทางไปธนาคารเพื่อยื่นเรื่องขอรายงานกระดาษก็ถือว่าสะดวกขึ้นมาก”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคารมีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากการเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานบัญชี เช่น การดึงข้อมูลเลขนิติบุคคล 13 หลักของลูกค้าเพื่อลดความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลบนเอกสารรายงาน การดึงข้อมูลเดินบัญชีธนาคารเพื่อความรวดเร็วจากการกระทบรายการทางบัญชีแบบอัตโนมัติ นอกจากนี้การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคารยังช่วยนักบัญชีประหยัดเวลาเดินทางเพื่อติดต่อหน่วยงานและเพิ่มโอกาสในการประสานข้อมูลนอกเวลาทำการ รวมถึงการได้สิทธิผ่อนผันการส่งข้อมูลภาษีล่าช้า

3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “หลังจากที่พี่ได้คุยเรื่องการจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์กับสำนักงานบัญชีอื่น ๆ ก็พบว่าประมาณ 70% ของสำนักงานบัญชีสนใจอยากพัฒนาการทำงานแบบนี้ เพราะเขาเห็นว่าประโยชน์ของการทำงานร่วมกับลูกค้าผ่านระบบคลาวด์นั้น ช่วยลดภาระงานบันทึกรายการ

บัญชีของนักบัญชีลงไปมาก ส่งผลให้นักบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อทำหน้าที่ช่วยลูกค้าตรวจทานรายการปรับปรุงรายการให้ถูกต้องและคอยแนะนำการจัดการบัญชีภายในที่ถูกต้องแก่ลูกค้า สำนักงานบัญชีเองก็สามารถลดค่าถ่ายเอกสาร ค่ากระดาษและค่าขนส่งเอกสาร เพราะลูกค้าสามารถส่งต่อข้อมูลแบบดิจิทัลได้เลย การที่ลูกค้าทำงานบนระบบเดียวกันกับนักบัญชียังช่วยให้นักบัญชีสามารถเห็นการเคลื่อนไหวของรายการฝั่งลูกค้าได้ตลอด ทำให้เราเข้าใจสถานการณ์ลูกค้าและสามารถจัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของลูกค้าได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว”

นอกจากนี้ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มีผลสนับสนุน การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ช่วยทำให้การจัดการงานบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ นักบัญชีสามารถทำงานเสร็จเร็วขึ้นเพราะกระบวนการทำงานถูกลดความซ้ำซ้อนลง โปรแกรมบัญชีออนไลน์ทำให้เราสามารถทำงานร่วมกันกับลูกค้า (Synchronize) เสมือนว่าเป็นทีมเดียวกันแม้จะทำงานต่างหน้าที่และต่างสถานที่กัน ปัญหาจากการติดตามงานเพราะเห็นภาพไม่ตรงกันก็หายไป นอกจากนี้การทำงานบนระบบเดียวกับลูกค้าทำให้นักบัญชีและลูกค้าเห็นข้อมูลชุดข้อมูลเดียวกัน นักบัญชีจึงเกิดความสะดวกในการจัดทำรายงานปัจจุบัน (Real-Time Report)”

การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ไม่เพียงเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานบริการ ในเรื่องการลดค่าจัดการเอกสาร การลดความขัดแย้ง การเพิ่มเวลาให้คำปรึกษาและการสนับสนุนข้อมูลปัจจุบันเพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านยังมีความคิดตรงกันว่า การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการภายในสำนักงานบัญชี ช่วยให้กลุ่มนักบัญชีสามารถทำงานร่วมกันจากต่างสถานที่ ทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความคล่องตัวในการขยายโครงสร้างและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสถานที่ ดังผลการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “มีผลสนับสนุนอย่างยิ่ง เพราะการจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ช่วยทำให้นักบัญชีกับลูกค้าสามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้น การส่งต่อข้อมูลจากฝั่งลูกค้าบนระบบเดียวกันทำให้นักบัญชีไม่ต้องเสียเวลาบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ทำให้นักบัญชีได้ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ยังช่วยให้กลุ่มนักบัญชีสะดวกในการติดตามงานระหว่างกัน แม้จะทำงานต่างที่กัน ซึ่งการจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ช่วยให้นักบัญชีสามารถทำงานได้จากทุกที่ ทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความคล่องตัวในการขยายทีมงานและสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสถานที่อีกด้วย”

จากผลสัมภาษณ์ที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากการจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ช่วยให้นักบัญชีและ

ผู้ใช้บริการสามารถทำงานบนระบบเดียวกัน ทำให้สามารถลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดภาระงาน เอกสารกระดาษและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร อีกทั้งช่วยให้นักบัญชีและผู้ใช้บริการบัญชีเห็น ข้อมูลชุดเดียวกันส่งผลให้การจัดทำรายงานทางบัญชีมีความแม่นยำและเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ยังช่วยสำนักงานบัญชีลดข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงานและเพิ่มโอกาสในการขยายทีมงานได้โดยง่าย

4. การประมวลผลอัตโนมัติ มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การประมวลผลอัตโนมัติ มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “การจัดทำบัญชีแบบประมวลผลอัตโนมัติตามการตั้งค่า ทำให้นักบัญชีสามารถประหยัดเวลาในการจัดการข้อมูล ยิ่งโปรแกรมบัญชีออนไลน์บางตัวมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ E-commerce ก็ดึงข้อมูลมาบันทึกเข้าระบบบัญชีได้เลยทำให้ลดภาระการ Key ข้อมูลซ้ำซ้อน หรืออย่างเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลรายการที่บันทึกไว้ นักบัญชีก็ไม่ต้องคอยทำการไล่ปรับปรุงรายการที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้นักบัญชีประหยัดเวลาจัดทำบัญชีและช่วยลดความเสี่ยงในการปรับปรุงข้อมูลผิดพลาด นอกจากนี้ข้อมูลจากการประมวลผลอัตโนมัติก็มีความแม่นยำน่าเชื่อถือ ทำให้นักบัญชีสามารถสื่อสารข้อมูลปัจจุบันกับลูกค้าได้ง่ายขึ้น”

ความเห็นดังกล่าวยังไปในทิศทางเดียวกับ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 30 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มีผลต่อการพัฒนาภาระการประมวลผลอัตโนมัติช่วยลดภาระงานของนักบัญชีในการกระทบรายการข้อมูล ปรับปรุงรายการ รวมถึงการออกเอกสารรายงาน เมื่อนักบัญชีทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอะไรที่อาจไม่ถูกต้องก่อนหน้า การประมวลผลอัตโนมัติก็จะทำการไล่ปรับปรุงรายการที่เกี่ยวข้อง ทำให้ลดความผิดพลาดจากการทำงานของนักบัญชีที่อาจจะลืมปรับปรุง ลืมกระทบรายการ ผมคิดว่าการทำงานแบบอัตโนมัตินี้มาช่วยลดต้นทุนในการทำงานและทำให้ลูกค้าที่ได้รับข้อมูลรายงานเร็วขึ้นเกิดความพอใจ”

นอกจากนี้ ชูติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โปรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ที่ว่าการประมวลผลอัตโนมัตินี้มาช่วยทำให้นักบัญชีที่ทำงานเร็วขึ้น ผิดพลาดน้อยลง เพราะว่าไม่ต้องมาคอยบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน หรือต้องเสียเวลาตรวจสอบรายการบันทึก การออกรายงาน หรือต้องทำเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ก็ง่ายเพราะระบบจัดการให้หมด ส่งผลให้นักบัญชีทำงานคล่องขึ้น ส่วนตัวที่ว่าการประมวลผลอัตโนมัตินี้ช่วยประหยัด

รายจ่ายที่มองไม่เห็นและประหยัดเวลาทำงาน ทำให้นักบัญชีมีเวลาไปทำงานอื่นที่มีคุณค่ามากกว่าได้ อย่างเช่นงานให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าหรือตอบคำถามเรื่องบัญชีภาษี”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น การประมวลผลอัตโนมัติ มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากการประมวลผลอัตโนมัติช่วยลดภาระงานของนักบัญชีในการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ประหยัดเวลาในการปรับปรุงรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องหากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล อีกทั้งยังช่วยนักบัญชีจัดทำรายงานข้อมูลได้อย่างมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ การประมวลผลอัตโนมัตินอกจากช่วยให้สำนักงานบัญชีลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดความเสี่ยงในการทำงานผิดพลาดของนักบัญชีแล้ว ระบบยังช่วยเพิ่มคุณภาพงานบริการสำหรับผู้ใช้บริการจากการที่ได้รับรายงานข้อมูลที่รวดเร็วขึ้นและนักบัญชีมีเวลาในการให้คำปรึกษามากขึ้น

5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมมนาของผู้ทรงคุณวุฒิ สมศรี เวินทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือในการทำงานบัญชี ปัญหาหนึ่งที่เกิดในการจัดทำบัญชี คือ ปัญหาการขาดร่องรอยของการบันทึกรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการบันทึกบัญชี เช่น การไม่ทราบวันที่บันทึกข้อมูลบัญชี การไม่เห็นเอกสารประกอบรายการบันทึกบัญชี ส่งผลให้รายการบันทึกบัญชีขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้นการจัดการบัญชีดิจิทัลที่มีระบบแสดงที่มาของรายการบัญชีก็ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานบันทึกบัญชี และทำให้สามารถยืนยันความถูกต้องของรายการบัญชีได้สะดวกขึ้น เพราะผู้ทำบัญชีสามารถแนบหลักฐานประกอบรายการบนระบบบัญชีเพื่อยืนยันที่มาของรายการบัญชีและผู้ตรวจงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการบัญชีตามเอกสารแนบประกอบได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารกระดาษจากแฟ้มบัญชีแบบอดีต”

ความเห็นดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจาก ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการช่วยสร้างความโปร่งใสในการทำงานเพราะเราสามารถตรวจสอบหลักฐานประกอบรายการได้ง่าย การที่เราสามารถแนบเอกสารประกอบได้ก็ช่วยลดความไม่ชัดเจนเรื่องที่มาของรายการ และผู้สอบบัญชีก็ทำงานง่ายเพราะว่าสามารถดูเอกสารประกอบรายการได้จากระบบ ไม่ต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารกระดาษ ทางสำนักงานบัญชีเองก็ไม่

ต้องเสี่ยงเอกสารสูญหายจากการขนย้ายเอกสาร ที่ถือว่าระบบนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพในงานบริการของสำนักงานบัญชี”

นอกจากนี้ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “การทำงานบัญชีเราก็คือต้องการความชัดเจน ถูกต้องและตรวจสอบได้ การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการนี้ก็ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน ทำให้การทำงานบัญชีเกิดความรวดเร็วและเกิดความสะดวกในการตรวจสอบความถูกต้องตามการสืบค้นที่มาของรายการ ซึ่งเราเห็นว่าระบบนี้ช่วยลด Waste ในการทำงาน ทำให้การทำงานบัญชีมีความรวดเร็วขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือมากขึ้น อีกทั้งหัวหน้างานก็ตรวจสอบความถูกต้องของรายการบัญชีได้ง่าย”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากการแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชี ทำให้สะดวกในการตรวจสอบที่มาและความถูกต้องของรายการ อีกทั้งการแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการยังช่วยลดความเสี่ยงในการเคลื่อนย้ายเอกสารกระดาษและช่วยประหยัดเวลาสำหรับการตรวจสอบบัญชี

6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดต่างเห็นตรงกันว่า การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังสะท้อนได้จากผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี (การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “การจัดทำรายงานแบบปัจจุบันนี่ก็เป็นขั้นตอนอัตโนมัติที่เมื่อเราใส่ข้อมูลทุกอย่างครบ ระบบก็ออกแสดงรายงานตามรูปแบบที่ตั้งไว้แล้วได้อย่างถูกต้อง การที่นักบัญชีเราไม่ต้องมานั่งทำรายงานเอง นอกจากช่วยประหยัดเวลาแล้ว ยังช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากแรงงานคน สำหรับลูกค้าการจัดทำรายงานปัจจุบันยังช่วยแสดงรายงานสถานะธุรกิจปัจจุบันในรูปแบบแผนภาพที่สามารถเข้าใจง่าย ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่แม่นยำและสะดวกต่อการตัดสินใจ”

ความเห็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับ ธนาพันธ์ เศรษฐฉัตรฐฎากร ผู้บริหาร บริษัท ฟินิกซ์ แอด เค้นด์ติ้ง โซลูชั่น จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การจัดทำรายงานแบบปัจจุบันช่วยทำให้ลูกค้าและนักบัญชีเห็นภาพรวมเดียวกัน ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดตามความคืบหน้าของงาน รูปแบบการแสดงผลข้อมูลแบบปัจจุบันใน

รูปแบบแผนภูมิเชิงเปรียบเทียบนอกจากจะช่วยนักบัญชีในการสื่อสารกับลูกค้าถึงสถานะกิจการแล้ว ยังช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว”

นอกจากนี้ ชูติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ลูกค้างานบริการบัญชีปัจจุบันมีความต้องการเห็นข้อมูลทุกวัน ไม่อยากรอกบการเงินตอนสิ้นปี เพราะลูกค้าต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ หรือบางครั้งก็ต้องการรับรู้รายได้ หรือรายจ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อพวกเขาจะสามารถวางแผนการเงินได้ การจัดทำรายงานแบบปัจจุบันจึงมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้นักบัญชีสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะไม่ต้องเสียเวลาจัดทำรายงานด้วยตนเอง ซึ่งรายงานที่ได้ก็มีความถูกต้องและมีรูปแบบมาตรฐานสวยงาม”

จากผลสัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะผู้ใช้บริการงานบัญชีปัจจุบันมีความต้องการรับรู้การเคลื่อนไหวของสถานะธุรกิจเพื่อประกอบการตัดสินใจ เนื่องจากการจัดทำรายงานแบบปัจจุบันเป็นระบบอัตโนมัติ ที่ทำตามการตั้งค่ามาตรฐาน ทำให้นักบัญชีสามารถประหยัดเวลาในการจัดการข้อมูลและสามารถสื่อสารผลการดำเนินงานปัจจุบันแก่ลูกค้าได้รวดเร็วถูกต้อง นอกจากนี้การจัดทำรายงานยังสามารถแสดงข้อมูลวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในรูปแบบแผนภูมิ ซึ่งช่วยให้นักบัญชีสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการถึงสถานการณ์ของธุรกิจเพื่อการวางแผนตัดสินใจได้โดยง่าย

กล่าวโดยสรุปผู้ทรงคุณวุฒิต่างลงความเห็นว่าคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ทั้ง 6 คุณลักษณะ ได้แก่ 1. การจัดการเอกสารออนไลน์ 2. การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร 3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ 4. การประมวลผลอัตโนมัติ 5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ และ 6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน ล้วนเป็นคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 องค์ประกอบใน “คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. การจัดการเอกสารออนไลน์	<p>1. การจัดการเอกสารออนไลน์มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดการเอกสารออนไลน์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งเอกสาร การสืบค้น การป้องกันการสูญหายและการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง ● การจัดการเอกสารออนไลน์ช่วยให้สำนักงานบัญชีสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร ● การจัดการเอกสารออนไลน์ทำให้นักบัญชีสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ และช่วยให้สำนักงานบัญชีเกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ
2. การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร	<p>2. การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคารมีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การดึงข้อมูลเลขนิติบุคคล 13 หลักของลูกค้าจากการเชื่อมต่อระบบรัฐช่วยลดความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูลบนเอกสารรายงาน ● การดึงข้อมูลเดินบัญชีธนาคารจากการเชื่อมต่อระบบธนาคารช่วยเพิ่มความเร็วในการกระทบบรายการทางบัญชีแบบอัตโนมัติ ● การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคารยังนักบัญชีประหยัดเวลาเดินทางเพื่อติดต่อหน่วยงานและเพิ่มโอกาสในการประสานข้อมูลนอกเวลาทำการ รวมถึงการได้สิทธิผ่อนผันการส่งข้อมูลภาษีล่าช้า

ตารางที่ 4.7 องค์ประกอบใน “คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์	<p>3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ช่วยให้นักบัญชีและผู้ให้บริการสามารถทำงานบนระบบเดียวกัน ทำให้ลดงานซ้ำซ้อน ช่วยให้นักบัญชีสามารถจัดทำรายงานข้อมูลได้แม่นยำเป็นปัจจุบัน ● การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ช่วยสำนักงานบัญชีลดภาระงานเอกสารกระดาษและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ● การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ช่วยสำนักงานบัญชีลดข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงานและเพิ่มโอกาสในการขยายทีมงานได้โดยง่าย
4. การประมวลผลอัตโนมัติ	<p>4. การประมวลผลอัตโนมัติ มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การประมวลผลอัตโนมัติช่วยลดภาระงานของนักบัญชีในกรบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ประหยัดเวลาในการปรับปรุงรายการบัญชีที่เกี่ยวข้อง ทำให้นักบัญชีมีเวลาให้คำปรึกษาผู้ให้บริการมากขึ้น ● การประมวลผลอัตโนมัติช่วยนักบัญชีจัดทำรายงานข้อมูลได้อย่างมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ● อีกทั้งยังช่วยนักบัญชีจัดทำรายงานข้อมูลได้อย่างมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ การประมวลผลอัตโนมัตินอกจากช่วยให้สำนักงานบัญชีลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดความเสี่ยงในการทำงานผิดพลาดของนักบัญชีแล้ว ระบบยังช่วยเพิ่มคุณภาพงานบริการสำหรับผู้ให้บริการจากการที่ได้รับรายงานข้อมูลที่รวดเร็วขึ้นและนักบัญชีมีเวลาในการให้คำปรึกษามากขึ้น

ตารางที่ 4.7 องค์ประกอบใน “คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล” ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย (ต่อ)

คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ	<p>5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชี ทำให้สะดวกในการตรวจสอบที่มาและความถูกต้องของรายการ ● การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการช่วยลดความเสี่ยงในการเคลื่อนย้ายเอกสารกระดาษและช่วยประหยัดเวลาสำหรับการตรวจสอบบัญชี
6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน	<p>6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เนื่องจากเหตุผลดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ใช้บริการงานบัญชีปัจจุบันมีความต้องการรับรู้การเคลื่อนไหวของสถานะธุรกิจเพื่อประกอบการตัดสินใจ ● การจัดทำรายงานแบบปัจจุบันเป็นระบบอัตโนมัติ ทำให้นักบัญชีประหยัดเวลาจัดการข้อมูลและสามารถสื่อสารผลการดำเนินงานปัจจุบันแก่ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วถูกต้อง ● การแสดงข้อมูลวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในรายงานแบบปัจจุบันช่วยให้นักบัญชีสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการถึงสถานการณ์ของธุรกิจเพื่อการวางแผนตัดสินใจได้โดยง่าย

ที่มา : ผู้วิจัย

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

1. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นในเรื่องข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ ได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มิถุนายน 2565) กล่าวว่า “ส่วนตัวคิดว่าการพัฒนาอุตสาหกรรมบัญชีไทยควรเป็นการร่วมมือกันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา โดยภาครัฐทำหน้าที่กระตุ้นการรับรู้และการปรับตัวเป็นดิจิทัลผ่านการอบรม ซึ่งการอบรมเรื่องการจัดการงานบัญชีดิจิทัลของภาครัฐไม่ควรจำกัดแค่สำนักงานบัญชี ควรเผยแพร่ให้ผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าสำนักงานบัญชีรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานและรูปแบบการทำงานร่วมกับนักบัญชีที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรมีการแบ่งปันแนวความคิดการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จร่วมกัน และสำหรับสถานศึกษาควรปรับปรุงเนื้อหาวิชาทั้งเรื่องวิชาชีพบัญชี การจัดการ การใช้เทคโนโลยี และการจัดการการเปลี่ยนแปลง”

อย่างไรก็ตาม สมศรี เวินทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 พฤษภาคม 2565) ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ถือเป็นภาระระดับความสำคัญของสำนักงานบัญชี เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในการพัฒนาควรส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญในการปรับตัวสู่ดิจิทัลและมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงาน ซึ่งสำนักงานบัญชีควรจัดอบรมพนักงานอย่างเป็นทางการ และสถานศึกษาควรจัดหลักสูตรส่งเสริมด้านดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษาก่อนออกไปเป็นนักบัญชีในอุตสาหกรรมให้มากยิ่งขึ้น”

นอกจากนี้ จันจิรา สุนันต์ ผู้บริหาร บริษัท หัวหินการบัญชีและกฎหมาย จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ส่วนตัวขอแนะนำเรื่องรูปแบบการพัฒนาว่าควรเป็นแบบร่วมมือกันทั้งสถานศึกษา ภาครัฐ บริษัทผลิตซอฟต์แวร์และสมาคมบัญชี โดยภายในกลุ่มสำนักงานบัญชีควรมีการแบ่งส่วนกันทดลองใช้โปรแกรมเพื่อประหยัดเวลาศึกษา และสรุปความคิดเห็นข้อดี-ข้อด้อยที่พบ แล้วทำการแนะนำกับบริษัทผลิตซอฟต์แวร์เพื่อทำการปรับปรุงให้ตรง

ความต้องการผู้ใช้งาน นอกจากนี้ขอเสนอให้สถานศึกษาซึ่งเป็นแหล่งผลิตนักบัญชีควรเพิ่มหลักสูตรด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำบัญชี เพื่อเตรียมความพร้อมแก่นักบัญชีในอนาคตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน”

จากข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลควรเป็นการร่วมมือแบบไตรภาคี ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา ซึ่งแนวทางความร่วมมือกันเพื่อการพัฒนาสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้ 1. ความร่วมมือจากภาครัฐ ควรส่งเสริมการสร้างความรู้และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาการจัดการบัญชีดิจิทัลในกลุ่มสำนักงานบัญชีและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ 2. ความร่วมมือจากสำหรับกลุ่มสำนักงานบัญชีควรมีการแบ่งปันประสบการณ์และแนวคิดสู่ความสำเร็จร่วมกัน และ 3. ความร่วมมือจากกลุ่มสถานศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรการบัญชีเพิ่มเติม เพื่อให้ นักศึกษามีความพร้อมด้านการจัดการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี และมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับการเปลี่ยนแปลง

2. อุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในประเด็นอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย สามารถสกัดประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (การสื่อสารส่วนบุคคล, 27 พฤษภาคม 2565) กล่าวว่า “อุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนา คือ ลูกค้าที่ไม่เข้าใจถึงความสำคัญในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากลูกค้ามีส่วนจัดการข้อมูลเพื่อทำบัญชีตั้งต้น ดังนั้นหากลูกค้าไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่แท้จริงของการทำบัญชีแบบดิจิทัล พวกเขาจะไม่ให้ความร่วมมือกับสำนักงานบัญชีในการพัฒนา ส่วนตัวขอแนะนำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการจัดอบรมแก่การกลุ่มผู้ประกอบการ SME ในเรื่องความจำเป็นและประโยชน์ในการพัฒนาการทำบัญชีแบบดิจิทัล เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความเข้าใจและเต็มใจร่วมมือกับสำนักงานบัญชีเพื่อปรับใช้เทคโนโลยีในการทำบัญชี”

ในขณะที่ สมศรี เว็นทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 พฤษภาคม 2565) ได้แสดงความคิดเห็นว่า “อุปสรรค คือ ทัศนคติของผู้บริหาร ผู้บริหารสำนักงานบัญชีต้องเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง ต้องลดอคติเรื่องการปรับตัวและต้องเห็นประโยชน์จากการลงทุนในระยะต้นเพื่อผลประโยชน์ในระยะยาว ส่วนตัวขอเสนอแนะให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการชี้แจงถึง

ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนที่ชัดเจน งบประมาณเพื่อการลงทุน ผลประโยชน์ระยะสั้นระยะยาวที่สำนักงานบัญชีจะได้รับและความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานบัญชีเกิดความเข้าใจและกระตือรือร้นต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างทันที”

นอกจากนี้ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด (การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 มิถุนายน 2565) ได้ให้ข้อมูลว่า “ส่วนตัวคิดว่าวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร หรือหัวหน้างานบัญชีที่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง เป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุดต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ด้วยเหตุผลที่ผู้บริหารอาจจะอายุมาก ไม่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยี และอาจไม่เข้าใจถึงประโยชน์ของการพัฒนา ซึ่งจากประสบการณ์เห็นว่าทัศนคติของพนักงานบัญชีที่อายุน้อยไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบงานดิจิทัล ด้วยข้อสันนิษฐานว่าพวกเขาอาจคุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันและต้องให้ความร่วมมือตามคำสั่งของผู้บริหาร”

ดังนั้นจากการสัมภาษณ์พบว่า อุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล คือ 1. การที่ลูกค้าไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้จากการพัฒนาการทำบัญชีเป็นแบบดิจิทัล จึงไม่ให้ความร่วมมือกับสำนักงานบัญชีในการพัฒนา 2. การที่ผู้บริหารไม่เห็นถึงความสำคัญจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน จึงทำให้ไม่สนับสนุนงบประมาณและขาดความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง 3. การที่พนักงานสูงอายุที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพบัญชีมีอคติต่อการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน เนื่องจากยึดติดการทำงานรูปแบบเดิม จึงปฏิเสธที่จะเรียนรู้การทำบัญชีแบบดิจิทัล

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและอุปสรรคสำคัญ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและอุปสรรคสำคัญ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและอุปสรรคสำคัญ	ประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์
1. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	<p>1. การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลควรเป็นการร่วมมือแบบไตรภาคีระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา</p> <p>2. แนวทางความร่วมมือเพื่อการพัฒนาสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความร่วมมือจากภาครัฐควรส่งเสริมการสร้างความเข้าใจและสร้างความร่วมมือในการพัฒนาการจัดการบัญชีดิจิทัลในกลุ่มสำนักงานบัญชีและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ ● ความร่วมมือจากสำหรับกลุ่มสำนักงานบัญชีควรมีการแบ่งปันประสบการณ์และแนวคิดสู่ความสำเร็จร่วมกัน ● ความร่วมมือจากกลุ่มสถานศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรการบัญชีเพิ่มเติม เพื่อให้ นักศึกษามีความพร้อมด้านการจัดการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี และมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับการเปลี่ยนแปลง
2. อุปสรรคสำคัญ	<p>อุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล คือ</p> <p>1. การที่ลูกค้าไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้จากการพัฒนาการทำบัญชีเป็นแบบดิจิทัล จึงไม่ให้ความร่วมมือกับสำนักงานบัญชีในการพัฒนา</p> <p>2. การที่ผู้บริหารไม่เห็นถึงความสำคัญจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน จึงทำให้ไม่สนับสนุนงบประมาณและขาดความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง</p> <p>3. การที่พนักงานสูงอายุมีอคติต่อการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน เนื่องจากยึดติดการทำงานรูปแบบเดิม จึงปฏิเสธที่จะเรียนรู้การทำบัญชีแบบดิจิทัล</p>

ที่มา : ผู้วิจัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย คำตอบของการวิจัยได้นำมาสรุปไว้ในบทนี้ โดยมีการนำเสนอตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้เชี่ยวชาญ 18 ท่านซึ่งเป็นตัวแทนสำนักงานบัญชีคุณภาพ ตัวแทนหน่วยงานราชการและตัวแทนนักวิชาการ แสดงความคิดเห็นที่สามารถจำแนกข้อสรุปตามแบบสัมภาษณ์ 5 หมวด คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันที่เกิดขึ้นจริงต่อการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย 5) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ จำนวน 18 คน พบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 55.55 จบระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 66.66 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.78 และส่วนใหญ่เป็นตัวแทนสำนักงานบัญชีที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เช่น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีและนักบัญชีอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 66.66

2) การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันที่เกิดขึ้นจริงต่อการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลถึงการจัดการตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิต่างแสดงความเห็นไว้อย่างสอดคล้องกันว่ามาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีทั้ง 4 หมวด คือ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน มาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการศึกษา และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ล้วนมีความสำคัญและเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่ทุกสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องปฏิบัติตาม

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบของการพัฒนาทั้ง 3 กลุ่มมิติ ได้แก่

3.1) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล ประกอบด้วย 4 มิติย่อย คือ การกำกับจากภาครัฐ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และนวัตกรรมเทคโนโลยี

3.2) มิติการจัดการองค์การ ประกอบด้วย 4 มิติย่อย คือ การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการบัญชีดิจิทัล และการจัดการคุณภาพการให้บริการ

3.3) มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ประกอบด้วย 2 มิติย่อย คือ การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

ผู้ทรงคุณวุฒิต่างแสดงความเห็นไว้อย่างสอดคล้องกันว่า ทุกมิติย่อยของทั้ง 3 กลุ่มมิตินั้น ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย โดยสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

- การกำกับจากภาครัฐ ทั้ง “กิจกรรมเสวนาอบรมการทำบัญชีดิจิทัล” โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า “โครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์” โดยสภาวิชาชีพบัญชี และ “การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล” ล้วนสร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชีคุณภาพในการพัฒนาการทำงานเป็นดิจิทัล
- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ทั้ง “โครงการ National e-Payment” ของกระทรวงการคลัง และ “ยุทธศาสตร์ D’RIVE” ของกรมสรรพากร ล้วนผลักดันให้สำนักงานบัญชีคุณภาพปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบนิเวศดิจิทัล เพื่อการทำงานที่เชื่อมต่อกับระบบภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
- พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน พบว่าความต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ทำให้สำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา และได้ข้อมูลวิเคราะห์อย่างรวดเร็ว และช่วยให้สำนักงานบัญชีมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการ
- นวัตกรรมเทคโนโลยี พบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยทำให้การจัดการงานเสร็จเร็วขึ้น โปร่งใสมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกในการจัดการข้อมูลมากขึ้น

มิติการจัดการองค์การ

- การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า องค์ประกอบ “ด้านการทำงานร่วมกัน” ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลเป็นการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ผู้มีส่วนร่วมต้องเข้าใจสถานการณ์และหน้าที่อย่างชัดเจนจึงสามารถช่วยกันจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้นำต้องอาศัยภาวะผู้นำ “ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง” เพื่อโน้มน้าวให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติตามแนวคิดหรือวิธีการทำงานที่ต่างไปจากเดิม
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพขั้นต่ำต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาการบัญชี และต้องได้รับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาชีพ (Hard Skills) และด้านการจัดการ (Soft Skills) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม

อายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ดังนั้นสำนักงานบัญชีคุณภาพจะต้องจัดสรรงานให้เหมาะสมกับทักษะความสามารถของนักบัญชี

- การจัดการบัญชีดิจิทัล พบว่า “การจัดการเอกสารดิจิทัล” ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อมูล ประหยัดค่าขนส่ง และป้องกันการสูญหายหรือการเสื่อมสภาพของเอกสารแบบกระดาษ ในขณะที่ “การจัดการงานบัญชีดิจิทัล” ช่วยลดความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลบัญชี เพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชีและประหยัดเวลาตรวจสอบ ส่งผลให้นักบัญชีดิจิทัลสามารถ “ให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน” โดยการสนับสนุนข้อมูลวิเคราะห์ที่ง่ายต่อการเข้าใจและง่ายต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ
- การจัดการคุณภาพการให้บริการ พบว่า สำนักงานบัญชีดิจิทัลใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการ “ความเสี่ยงด้านขาดแคลนแรงงาน” โดยสามารถจ้างพนักงานภายนอกเพื่อการทำงานผ่านระบบออนไลน์ และระบบออนไลน์ยังช่วยจัดการ “ความเสี่ยงด้านความล่าช้าในการบริการ” เพราะระบบส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ให้บริการ ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยให้ “การจัดการคุณภาพการให้บริการ” มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลมีความแม่นยำและเป็นปัจจุบัน อีกทั้งเทคโนโลยียังเพิ่มคุณภาพข้อมูลจากแปลงรายงานบัญชีเป็นแผนภาพเชิงเปรียบเทียบ จึงส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในงานบริการมากขึ้น

มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา

- การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า “โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเกิดการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก “การจัดทำเอกสารประกอบการประกวด” ในขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานนั้น ช่วยเหลือสำนักงานบัญชีคุณภาพเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
- คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาจากต่างประเทศ มีส่วนช่วยสำนักงาน

บัญชีคุณภาพกำหนดทิศทางการพัฒนา เป็นกรณีศึกษาเพื่อการพัฒนาแก่สำนักงานบัญชีคุณภาพ แสดงให้เห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีในการจัดการงานบัญชี และเป็นทางเลือกเพื่อปรับใช้ตามบริบทในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม

4) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะการจัดการ ทั้ง 6 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) การจัดการเอกสารออนไลน์ 2) การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร 3) การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ 4) การประมวลผลอัตโนมัติ 5) การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ และ 6) การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน

ผู้ทรงคุณวุฒิต่างแสดงความเห็นไว้อย่างสอดคล้องกันว่า คุณลักษณะการจัดการทั้ง 6 คุณลักษณะ ล้วนเป็นคุณลักษณะที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย โดยสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

4.1) การจัดการเอกสารออนไลน์ ช่วยสำนักงานบัญชีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร อีกทั้งช่วยนักบัญชีให้เข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเอกสารทั้งเรื่องการรับส่งเอกสาร การสืบค้น การป้องกันการสูญหาย นอกจากนี้ยังช่วยเรื่องการจัดสิทธิ์ การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.2) การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร การเชื่อมต่อระบบรัฐ ช่วยลดความผิดพลาดจากการกรอกข้อมูล เช่น การดึงข้อมูลเลขนิติบุคคล 13 หลักของผู้ใช้บริการ ในขณะที่การเชื่อมต่อระบบธนาคาร ช่วยประหยัดเวลาในการกระทบรายการทางบัญชี เช่น การดึงข้อมูลเดินบัญชีธนาคาร นอกจากนี้การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคารยังช่วยให้นักบัญชีสามารถประหยัดเวลาเดินทางเพื่อติดต่อหน่วยงานและเพิ่มโอกาสในการประสานข้อมูลนอกเวลาทำการ รวมถึงการได้สิทธิผ่อนผันการส่งข้อมูลภาษีล่าช้า

4.3) การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ ช่วยนักบัญชีให้จัดทำข้อมูลบัญชีได้อย่างแม่นยำและเป็นปัจจุบัน ช่วยสำนักงานบัญชีลดภาระในการเก็บเอกสารกระดาษ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ลดข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงานและเพิ่มโอกาสในการขยายทีมงานได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังช่วยให้นักบัญชีและผู้ให้บริการสามารถทำงานบนระบบเดียวกัน

4.4) การประมวลผลอัตโนมัติ ช่วยลดภาระงานของนักบัญชีในการบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ลดความเสี่ยงในการทำงานผิดพลาด ประหยัดเวลาในการปรับปรุงรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องเนื่องอีกทั้งการประมวลผลอัตโนมัติยังช่วยนักบัญชีจัดทำรายงานข้อมูลได้อย่างมีมาตรฐาน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

4.5) การแสดงผลที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชี ทำให้เกิดความสะดวกในการตรวจสอบที่มาและความถูกต้องของรายการ และช่วยประหยัดเวลาในการตรวจสอบบัญชี

4.6) การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน เป็นระบบอัตโนมัติที่ทำให้นักบัญชีประหยัดเวลาในการจัดการข้อมูลและสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการถึงสถานการณ์ของธุรกิจ โดยอาศัย “การแสดงผลวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ” ในรายงานแบบปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้การเคลื่อนไหวของสถานะธุรกิจ วางแผนและตัดสินใจได้โดยง่าย

5) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลควรเป็นการร่วมมือแบบไตรภาคีระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา โดยภาครัฐเป็นตัวกลางในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแนะนำวิธีการและประสบการณ์การพัฒนาของสำนักงานบัญชีดิจิทัลแก่กลุ่มสำนักงานบัญชีคุณภาพ ภาคเอกชนทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจในประโยชน์จากการพัฒนาสำนักงานบัญชีให้ป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล และบริหารจัดการข้อมูลบัญชีดิจิทัลแก่กลุ่มผู้ประกอบการ ในขณะที่สถานศึกษาจะต้องพัฒนาหลักสูตรการบัญชีตามการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน
2. อุปสรรคสำคัญในการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลส่วนใหญ่มาจาก 2 ปัจจัย คือ 1) ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจถึงประโยชน์จากการพัฒนาการทำบัญชีเป็นแบบดิจิทัล จึงไม่ให้ความร่วมมือเพื่อการพัฒนา กับสำนักงานบัญชีคุณภาพ และ 2) ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่เห็นถึงความสำคัญจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน จึงไม่หึงงบประมาณสนับสนุนและไม่มีภาวะกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง
3. นักบัญชีสูงอายุมีอคติต่อการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน เนื่องจากยึดติดการทำงานรูปแบบเดิม จึงปฏิเสธที่จะเรียนรู้การทำบัญชีแบบดิจิทัล หากแต่นักบัญชี

สูงอายุเหล่านี้มีประสบการณ์ทำงานและมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพบัญชีสูง จึงมีความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย สำนักงานบัญชีคุณภาพจึงควรจัดการความรู้ซ่อนเร้นนี้ (Knowledge Management) ผ่านกิจกรรมภายในสำนักงานเพื่อแบ่งปันความรู้ร่วมกันระหว่าง นักบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานสูง และ นักบัญชีที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยี เพื่อนักบัญชีสูงอายุจะมีโอกาสถ่ายทอดประสบการณ์และได้เรียนรู้วิธีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชีดิจิทัล

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย” ได้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 เรื่อง คือ 1) การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี 2) องค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย 3) แนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยจะอภิปรายผลในแต่ละเรื่องดังต่อไปนี้

5.2.1 การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี

จากการศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี พบว่ามาตรฐานทางวิชาชีพประกอบด้วยมาตรฐานทางวิชาชีพ 4 หมวด คือ 1) มาตรฐานการรายงานทางการเงิน 2) มาตรฐานการสอบบัญชี 3) มาตรฐานการศึกษา และ 4) จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งผู้วิจัยจะอภิปรายในแต่ละหมวด ดังต่อไปนี้

1) มาตรฐานการรายงานทางการเงิน คือ มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ “ผู้ทำบัญชี” ต้องใช้สำหรับการจัดทำรายงานทางการเงิน ผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานการรายงานทางการเงินเป็นหลักมาตรฐานสากลที่สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องปฏิบัติตาม เพราะรายงานทางการเงินที่ถูกต้องตามมาตรฐานสามารถแสดงถึงสถานะที่แท้จริงของธุรกิจและมีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุน สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถสื่อสารการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐาน ผ่านช่องทางออนไลน์ การประชุม การฝึกอบรมและผ่านตัวแทนที่ติดตามข่าวสารของสำนักงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องแนวคิดของ สภาวิชาชีพบัญชี (2565) ที่ต้องการกำกับดูแลมาตรฐานการรายงานทางการเงินของ “ผู้ทำบัญชี” ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. มาตรฐานรายงานทางการเงิน (ฉบับปรับปรุง) สำหรับรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ 2. มาตรฐานการบัญชีที่ใช้เฉพาะในประเทศไทย และ 3. แนวปฏิบัติทางการบัญชีที่ใช้เฉพาะในประเทศไทย อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายฝน วิสัย และคนอื่น ๆ (2560) ที่พบว่าคุณภาพข้อมูลทางบัญชีด้านการเปรียบเทียบมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเชื่อถือได้ อีกทั้งยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูล ดังนั้นการที่นักบัญชีจัดทำรายงานทางการเงินตามที่กำหนดลักษณะไว้ในมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจแก่ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรต่อไป

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ที่กล่าวว่า “งบการเงินที่ถูกจัดทำขึ้นต้องเป็นตามมาตรฐานสากล ผู้ทำบัญชีจึงต้องใช้หลักมาตรฐานรายงานทางการเงินในการปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องเน้นย้ำเรื่องมาตรฐานการจัดทำรายงานให้ตรงตาม พ.ร.บ. วิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ซึ่งส่วนตัวเห็นว่าทุกสำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตาม ไม่ว่าจะพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลหรือไม่ก็ตาม” และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โปโรเฟสชั่นแนล จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “นักบัญชีต้องใช้มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีเป็นหลักในการจัดทำบัญชีเลย เพราะว่ามันก็เป็นมาตรฐานในการทำงาน และในการเปรียบเทียบสถานะของธุรกิจระหว่างช่วงเวลาหรือการเปรียบเทียบความสามารถในอุตสาหกรรม นักธุรกิจจำเป็นต้องเห็นรายงานการเงินที่มีมาตรฐานเดียวกันเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์และวางแผนตัดสินใจ”

2) มาตรฐานการสอบบัญชี คือ มาตรฐานที่ถูกกำหนดให้ “ผู้สอบบัญชี” ที่ขึ้นทะเบียนกับสภาวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตาม ผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานการสอบบัญชี เป็นมาตรฐานสำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี เพื่อควบคุมการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง มีความสอดคล้องข้อกฎหมาย และมีเอกสารประกอบรายการครบถ้วน สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถสื่อสารการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐาน ผ่านช่องทางสื่อสารของสำนักงาน การประชุม การฝึกอบรมและการอบรมเพื่อเก็บชั่วโมงการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี

ผลการศึกษาี้สอดคล้องแนวคิดของ สภาวิชาชีพบัญชี (2565) ที่กำหนดให้มาตรฐานการสอบบัญชี เป็นมาตรฐานที่ “ผู้สอบบัญชี” ที่ขึ้นทะเบียนกับสภาวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตาม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความถูกต้องต่อกฎหมาย ช่วยลดความเสี่ยงในการที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ ส่งเสริมความเป็นกลางในงานตรวจสอบและงานสอบทาน รวมถึงการนำเสนอ

ข้อมูลชัดเจนและประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับ ถัดจากวัลย์ ยอดบัว และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธี (2561) ศึกษาพบว่าคุณภาพการสอบบัญชีประกอบด้วย 7 เรื่อง คือ 1. ความถูกต้องของข้อมูล 2. ความเที่ยงธรรมในการตรวจสอบ 3. ความชัดเจนในการสื่อสาร 4. ความตรงประเด็น 5. ความสร้างสรรค์ในการสื่อสารให้เกิดการพัฒนา 6. ความสมบูรณ์นำเสนอข้อมูล และ 7. ความทันกาลในการแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องมีเวลาปรับปรุงแก้ไข การรายงานการสอบบัญชีที่มีถูกต้องอย่างมีสาระสำคัญสามารถสร้างความเชื่อมั่นและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อผู้ใช้งบการเงิน นอกจากนี้การที่ผู้ตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และมีความเป็นอิสระตามมาตรฐานวิชาชีพ ตลอดจนพยายามพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพสู่มาตรฐานสากล

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่กล่าวว่า “ไม่ว่าจะในฐานะหัวหน้าของผู้ทำบัญชี หรือฐานะผู้สอบบัญชีก็ต่างมีความจำเป็นต้องเข้าใจมาตรฐานสากล เพื่อประยุกต์ใช้และสามารถทำงานร่วมกับนักบัญชีได้ การเข้าใจในมาตรฐานการสอบบัญชีจะช่วยเพื่อเพิ่มความแม่นยำในการตรวจสอบธุรกรรมและรายงานทางการเงิน” และสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5 นักบัญชี บริษัทสอบบัญชี ที่แสดงความคิดเห็นว่า “จากที่ตัวเองเป็นผู้สอบบัญชีก็เห็นว่ามาตรฐานการสอบบัญชีเป็นหนึ่งในมาตรฐานสำคัญในการทำงานบัญชี ที่สำนักงานบัญชีต้องทราบเพื่อจะสามารถจัดทำรายงานทางบัญชีและการตรวจสอบงานที่ถูกต้องสามารถเชื่อถือได้” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ โสริยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ที่ให้ข้อมูลว่า “ส่วนหนึ่งในมาตรฐานการสอบบัญชีคือการประเมินความเสี่ยง การประยุกต์ใช้เพื่อการทำงานนั้น สำนักงานบัญชีควรประเมินความเสี่ยงตั้งแต่การรับงานว่าลูกค้าไม่ได้ดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมาย มีเอกสารประกอบการทำบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้นักบัญชีที่ตรวจสอบงานก็ควรมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะธุรกิจของลูกค้า เพื่อจะสามารถตรวจสอบการบันทึกธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง”

3) **มาตรฐานการศึกษา** คือ หลักเกณฑ์เรื่องการเตรียมพร้อมและการพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ด้วยความรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีสามารถเพิ่มพูนทักษะความรู้และประสบการณ์ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพและบริบทโลก ผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานการศึกษา เป็นข้อพื้นฐานในคุณสมบัติของนักบัญชี ที่ต้องมีความรู้วิชาชีพและมีความเข้าใจในธุรกิจของผู้ใช้บริการ สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถพัฒนานักบัญชีด้วยวิธีฝึกอบรมจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และการจัดทาระบบจัดการความรู้ นักบัญชีต้องพัฒนาทั้งทักษะวิชาชีพ (Hard Skills) และทักษะการจัดการและการใช้เทคโนโลยี (Soft Skills)

ผลการศึกษานี้สอดคล้องแนวคิดของ สภาวิชาชีพบัญชี (2565) เรื่องมาตรฐานการศึกษาของ นักบัญชีและการพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี เรื่องด้วยความรู้ด้านวิชาชีพบัญชีและด้านต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีสามารถเพิ่มพูนทักษะความรู้และ ประสบการณ์ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพและบริบทโลก และสอดคล้องกับ วสันต์ ครอง มิ และคนอื่น ๆ (2563) ที่ศึกษาพบว่านักบัญชีที่จะประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลต้องมีทักษะทั้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานบัญชี (Hard Skills) และทักษะความรู้ด้านการจัดการอื่น ๆ (Soft Skills) เช่น ทักษะในการปรับตัว ทักษะความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังพบอีกว่านักบัญชีต้องสามารถบูรณาการทักษะทั้งหลายเข้าด้วยกันจึงจะเกิดความสามารถแข่งขัน ในยุคแห่งการพลิกผันและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมศรี เว็นทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชา การบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กล่าวว่า “งานทุกงานอาศัยความรู้เฉพาะใน การจัดการงาน ยิ่งเป็นงานบัญชียิ่งจำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชี ข้อบังคับกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง ดังนั้นนักบัญชีจำเป็นต้องผ่านการศึกษาตามมาตรฐาน ซึ่งแม้ว่าปัจจุบันในอุตสาหกรรม บัญชีจะมีระบบ IT มาช่วยลดภาระงานของนักบัญชีลงบางส่วน แต่นักบัญชีเองยังต้องการความรู้ ด้านบัญชี ความรู้ในการจัดการคนจัดการงาน และความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดการงานบัญชี” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนด มาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ที่แสดงความคิดเห็นว่า “งานบัญชีเป็นงานเฉพาะที่ต้องใช้ คนทำงานที่ต้องมีความรู้เพื่อจัดการบัญชีตามมาตรฐาน และยังต้องการความเข้าใจในธุรกรรมของ ธุรกิจ เพราะธุรกิจที่แตกต่างกันก็มีความแตกต่างในการจัดทำบัญชี ดังนั้นพนักงานบัญชีควร พื้นฐานการศึกษาด้านบัญชีโดยตรง และแม้ว่านักบัญชีจะเรียนจบด้านบัญชีมาก็ยังจำเป็นต้องพัฒนา ความรู้ต่อเนื่องในด้านวิชาชีพบัญชีและด้านการจัดการ เช่น การสื่อสาร การนำเสนองาน หรือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยทำงาน”

4) **จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ** คือ หลักจรรยาบรรณของนักบัญชีที่ถูกปรับปรุง สอดคล้องกับจรรยาบรรณของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ และสอดคล้องกับประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ เป็นหัวใจสำคัญในการควบคุมการทำงานให้ มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ สำนักงานบัญชีคุณภาพสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการใส่ใจเรื่องจรรยาบรรณ ด้วยการสื่อสารที่เป็นรูปธรรมและกำหนดเป็น นโยบายบริษัท นอกจากนี้ยังพบว่าการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานสามารถลดความ เสี่ยงด้านความต้องการทุจริต

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของ สภาวิชาชีพบัญชี (2565) ที่กำหนดให้แก่นักบัญชีต้องมีพื้นฐานของจรรยาบรรณในเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นอิสระในวิชาชีพ ความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ การรักษาความลับ การมีความรู้ความสามารถและเอาใจใส่ในอาชีพ ตลอดจนการรักษามาตรฐานและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และสอดคล้องกับ Chartered Global Management Accountant (2019) ที่เสนอกรอบด้านความรู้และความสามารถ (CGMA Competency Framework 2019) เพื่อช่วยให้นักบัญชีบริหารและผู้บริหารเข้าใจถึงทักษะความรู้ที่จำเป็นเพื่อการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมดิจิทัล ผู้ร่วม โครงการพัฒนากรอบแนวคิดนี้ต่างยืนยันถึงความจำเป็นที่การพัฒนาความรู้ความสามารถต้องควบคู่ไปกับการรักษาจริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ แม้จะมีเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีการเงิน แต่การให้คำแนะนำยังจำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานจริยธรรมและจรรยาบรรณของนักวิชาชีพ นอกจากนี้ นักบัญชีต้องเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัว ทรัพย์สินทางปัญญา และจริยธรรมในการจัดการข้อมูล

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ จันท์ณี เตชะวัชรากัญกุล ประธานคณะกรรมการวิชาชีพ บริษัท ธรรมนิติการบัญชีและภาษีอากร จำกัด ที่ได้ให้ข้อมูลว่า “ทุกอาชีพควรมีจรรยาบรรณและต้องนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง ในงานบริการจัดทำบัญชีเราก็ต้องเคร่งครัดในเรื่องการรักษาความลับของลูกค้า การทำงานต้องโปร่งใสและบริการอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้หากพบลูกค้าที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับบัญชีภาษีที่ไม่ถูกต้อง สำนักงานบัญชีควรอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงหลักการทำบัญชีภาษีที่ถูกต้องและความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตาม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดและต้องได้รับผลกระทบในภายหลัง” และสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่กล่าวว่า “สำนักงานบัญชีควรจัดการสื่อสารที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การแขวนป้ายประกาศเรื่องจรรยาบรรณเพื่อการปฏิบัติงาน การอบรมเรื่องจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน อีกทั้งควรจัดกิจกรรมตรวจสอบและติดตามงาน เช่น การสัมภาษณ์วิธีการปฏิบัติงานและตรวจสอบเอกสารประกอบ รวมถึงทำการกำหนดเรื่องจรรยาบรรณให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย ข้อบังคับของบริษัทและมีบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืน” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ โสริยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ที่แสดงความคิดเห็นว่า “บริษัทควรมีการสื่อสารเรื่องจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง และในการทำงานควรมีนโยบายควบคุมการทำงาน มีระบบตรวจสอบภายในองค์กร นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรมีโครงสร้างการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม เพราะหากพนักงานมีรายได้ที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิต ก็อาจลดความเสี่ยงด้านทุจริตได้”

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงสรุปได้ว่ามาตรฐานการบัญชีทั้ง 4 หมวด คือ 1. มาตรฐานการรายงานทางการเงิน 2. มาตรฐานการสอบบัญชี 3. มาตรฐานการศึกษา และ 4. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ล้วนมีความสำคัญและเป็นหลักพื้นฐานที่ทุกสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องประยุกต์ใช้ในการจัดการงานบริการ เมื่อมาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชีควรสื่อสารให้นักบัญชีเกิดความเข้าใจและสามารถพัฒนาความรู้ตามการเปลี่ยนแปลงนั้น

5.2.2 องค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล พบว่าสามารถจำแนกองค์ประกอบของการพัฒนาได้เป็น 3 กลุ่มมิติ คือ มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล มิติการจัดการองค์การ และมิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยจะอภิปรายในแต่ละกลุ่มมิติ ดังต่อไปนี้

มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

5.2.2.1 การกำกับจากภาครัฐ

จากการศึกษาองค์ประกอบด้านการกำกับจากภาครัฐ พบว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การพัฒนาโดยสภาวิชาชีพบัญชี 2) การพัฒนาโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 3) การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล

1) การพัฒนาโดยสภาวิชาชีพบัญชี สภาวิชาชีพบัญชีเป็นหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแลงานวิชาชีพบัญชีของประเทศ มีหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาของวิชาชีพบัญชี กำหนดและกำกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี รวมถึงการดูแลมาตรฐานวิชาชีพและยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าระดับสากล จากผลการศึกษาได้พบว่า “การอบรมการจัดการงานบัญชีดิจิทัล” โดยสภาวิชาชีพบัญชีช่วยกำหนดทิศทางการพัฒนาแก่สำนักงานบัญชีคุณภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานบัญชี แล้วเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมบัญชีไทย และ “การรับรองมาตรฐานโปรแกรมบัญชีออนไลน์” โดยสภาวิชาชีพบัญชีช่วยให้สำนักงานบัญชีเกิดความเชื่อมั่นในการทดลองใช้โปรแกรมที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยสภาวิชาชีพบัญชีอย่างไม่มีค่าใช้จ่าย

ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับ สภาวิชาชีพบัญชี (2564) ที่ต้องการพัฒนาอุตสาหกรรมบัญชีไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล สภาวิชาชีพบัญชีได้จัดทำหลักสูตร

การศึกษาต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสำหรับนักบัญชี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) และ การใช้เทคโนโลยีเพื่อทำงานบัญชี โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพนักบัญชีในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานบัญชีและการวิเคราะห์สังเคราะห์ ข้อมูลแนวโน้ม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุสุมา คำพิทักษ์ และ นิตยา บุญทวี (2563) ที่ศึกษา เรื่องผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลต่อนักบัญชีในองค์กรธุรกิจและพบว่า เศรษฐกิจดิจิทัลส่งผล ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด ผู้บริหารองค์กรต้องการข้อมูลทางการเงินที่ ถูกต้อง รวดเร็ว และคาดหวังให้นักบัญชีใช้ระบบบัญชีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์รายงานที่ สะท้อนกลยุทธ์ นักบัญชีต้องพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบบัญชีดิจิทัล ต้องมีความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจนในมาตรฐานการบัญชี และเป็นนักวางระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการ นักวิชาการ สมาคมนักงานบัญชีคุณภาพ ที่กล่าวว่า “กิจกรรมอบรมเรื่องดิจิทัลของสภาวิชาชีพ บัญชีช่วยส่งเสริมการรับรู้ของสำนักงานบัญชี และสภาวิชาชีพบัญชีก็มีฐานะเป็น Regulator ซึ่งเมื่อ Regulator มีการปรับตัวมาในทางดิจิทัลนี้ มีการส่งเสริมการพัฒนาที่ชัดเจนก็ทำให้สำนักงานบัญชีที่ เดิมอาจถึงแล้วเราควรจะปรับตัวหรือไม่ ก็จะช่วยตัดสินใจให้ปรับตัวตามทิศทางของ Regulator ได้ครับ นอกจากนี้สภาวิชาชีพยังได้ทำการรับรองมาตรฐานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ที่รวมโครงการ จำนวน 8 โปรแกรม ทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความเชื่อมั่นที่จะทดลองใช้โปรแกรมและไม่มี ค่าใช้จ่าย” และยังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ คมกริช ปรีแก้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และการพัฒนาบัญชีออนไลน์ บริษัท ซี แอนด์ ฮิล จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ด้วยธุรกิจ สำนักงานบัญชีที่มีหลายสืบทอดธุรกิจก็เห็นว่าพ่อแม่เขาทำบัญชีมาเป็นแบบกระดาษ ยิ่งสำนักงาน มีการขยายไปเรื่อย ๆ ก็ยิ่งพบปัญหามากมาย กิจกรรมอบรมเรื่องดิจิทัลของสภาวิชาชีพบัญชีถือว่าเป็นส่วนกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีต่าง ๆ รับทราบถึงแนวทางการพัฒนาที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม โดยมีผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำเครื่องมือในการพัฒนาและแนวทางพัฒนา นอกจากนี้การรับรอง มาตรฐานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ของสภาวิชาชีพบัญชีช่วยสร้างความมั่นใจแก่สำนักงานบัญชีที่ ต้องการพัฒนา ว่ามีเครื่องมือที่เป็น โปรแกรมบัญชีภาษาไทยที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โดยสภา วิชาชีพบัญชีและเปิดให้สามารถทดลองใช้งาน ช่วยให้สำนักงานบัญชีประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อทดลอง ใช้โปรแกรม”

2) การพัฒนาโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีหน้าที่จด ทะเบียนธุรกิจ กำกับดูแลและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจที่จดทะเบียนให้มีความสามารถในการ แข่งขันและเติบโต นอกจากนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้ายังมีหน้าที่ควบคุมการทำงานของสำนักงาน

บัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพบัญชี จากผลการศึกษาพบว่า “การอบรมการจัดการงานบัญชีดิจิทัล” ช่วยทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพเกิดการรับรู้ถึงความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามสิ่งแวดล้อมดิจิทัล ต้องพัฒนาความได้เปรียบในการแข่งขันจากการใช้เทคโนโลยีจัดการงานบัญชี และสามารถปรับใช้คำแนะนำเพื่อการพัฒนา

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564) ที่ให้ข้อมูลว่า เศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการขับเคลื่อนของเทคโนโลยีและโรคระบาด ผลกระทบรุนแรงทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยทำให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องช่วยกำกับดูแลให้ธุรกิจ SMEs และสำนักงานบัญชีมีความพร้อมในการปรับการทำงานสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ต้องมีการพัฒนารูปแบบงานบริการสำนักงานบัญชีจากแบบดั้งเดิมเป็น การบริการแบบสำนักงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting Firm) ซึ่งจะเป็นธุรกิจบริการที่มีมูลค่าสูงและสอดคล้องกับระบบนิเวศดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ และสอดคล้องกับ ศิระ อินทรกำรชย (2559) กล่าวว่าเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้องค์กรทั่วโลก และสำนักงานบัญชีต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมเทคโนโลยีอย่างระบบการเรียนรู้ของคอมพิวเตอร์ ระบบอัตโนมัติ ระบบประมวลผลแบบคลาวด์ และระบบวิเคราะห์ข้อมูล ล้วนส่งผลกระทบบให้วิธีการทำบัญชีและการใช้ข้อมูลทางบัญชีเปลี่ยนแปลงไป ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยจัดการงานที่ไม่ซับซ้อนแต่ซ้ำซาก นักบัญชีจะจัดการงานงานได้จากทุกที่ผ่านระบบบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลจะช่วยประมวลผลข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและตรวจสอบความผิดปกติของรายการบัญชี นอกจากนี้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยจัดทำรายงานเพื่อแสดงรายงานเป็นแผนภาพเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ แม้ว่ามาตรฐานการบัญชียังคงเป็นหลักการปฏิบัติงานอย่างในอดีต แต่นักบัญชีต้องพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อจะสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ ธนาพันธ์ เศรษฐฉฐ์ฐฎฎฎฎ ผู้บริหารบริษัท ฟินิกซ์ แอคเค้าน์ติ้ง โซลูชั่น จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ผมเชื่อว่าสิ่งแวดล้อมดิจิทัลทำให้สำนักงานบัญชีต้องปรับรูปแบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรเป็นดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ปัจจุบันสำนักงานบัญชีต้องขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีแทนการขับเคลื่อนด้วยวิชาชีพบัญชีแบบเดิม การที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดอบรมการจัดการงานบัญชีดิจิทัล ก็ช่วยให้สำนักบัญชีรับรู้ถึงความจำเป็นที่ต้องปรับตัว เข้าใจถึงประโยชน์จากการพัฒนาเป็นระบบบัญชีดิจิทัล จากประสบการณ์ที่สำนักงานใช้ระบบดิจิทัลก็เห็นว่ามิข้อ ได้เปรียบทั้งเรื่องความรวดเร็วและการตอบสนองความต้องการลูกค้า เมื่อถูกเปรียบเทียบกับสำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิม” และสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การอบรมการจัดการงานบัญชีดิจิทัลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่เชิญเจ้าของสำนักงานบัญชีที่

ใช้ระบบดิจิทัลในงานบัญชีจริงมาแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกับนักวิชาการ ทำให้สำนักงานบัญชีที่สนใจทดลองพัฒนาแต่ยังไม่รู้ต้องเริ่มต้นจากตรงไหนเกิดความเข้าใจมากขึ้น การได้รับฟังประสบการณ์จากตัวแทนสำนักงานบัญชีที่พัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลแล้ว และได้รับคำแนะนำอย่างเป็นขั้นตอนจากผู้เชี่ยวชาญทำให้เขาสามารถทดลองปฏิบัติตามได้ไม่ยาก”

3) การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชี มี 4 เรื่อง คือ 1. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 2. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ 4. พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายดิจิทัลถูกกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมความปลอดภัยของข้อมูลในการกระทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการศึกษาพบว่า การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีเกิดความเชื่อมั่นในการลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยี และทำให้ผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีเกิดความไว้วางใจที่จะใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และได้รับความสะดวกผ่านระบบออนไลน์ถูกต้องตามกฎหมาย

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) ศึกษาพบว่ากฎหมายดิจิทัลแม้ได้ถูกประกาศใช้มาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่ผู้ประกอบการและหน่วยงานภาครัฐยังมีได้นำกลไกของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากการขาดความเชื่อมั่นในผลของกฎหมายและระบบรักษาความปลอดภัย ส่วนหนึ่งของการขาดความเชื่อมั่นเหล่านี้มาจากความไม่รู้หรือไม่เข้าใจในกฎหมายดิจิทัลในปัจจุบัน ทำให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดตั้งโครงการ "Digital Law" เพื่อเผยแพร่ความรู้กฎหมายดิจิทัล เป็นศูนย์กลางอบรมและตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายดิจิทัล และสอดคล้องกับ ธนิต ธนะนิมิตร (2559) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและการใช้งานของเว็บไซต์ค้าปลีกในประเทศไทย และพบว่าคุณลักษณะของระบบเรื่องความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ การบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความพร้อมของระบบเทคโนโลยี และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ล้วนมีผลต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลสรุปงานวิจัยพบว่าเมื่อผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นไว้วางใจและเกิดความพึงพอใจส่งผลให้ผู้ใช้งานบริการของเว็บไซต์มากขึ้น

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่กล่าวว่า “การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่สำนักงานบัญชีถึงทิศทางการพัฒนาการทำงานเป็นรูปแบบดิจิทัล เพราะเดิมสำนักงานบัญชีอาจมีความกังวลเรื่องการทำงานแบบใหม่ที่ยังไม่มีการรองรับด้านกฎหมายทำให้ไม่กล้าลงทุนพัฒนา อีกทั้งการ

บังคับใช้กฎหมายดิจิทัลยังสร้างความเข้าใจแก่สำนักงานบัญชีในมาตรการในการจัดการข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูลดิจิทัล” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ คมกริช ปรีแก้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในและการพัฒนาบัญชีออนไลน์ บริษัท ซี แอนด์ ฮิล ที่ให้ข้อมูลว่า “การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลช่วยสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ เพราะเดิมลูกค้าไม่เชื่อมั่นถึงความปลอดภัยของการจัดการข้อมูลบนระบบออนไลน์ ว่าหากรั่วไหล หรือเกิดปัญหาจะมีกฎหมายดูแลหรือไม่ ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลนอกจากเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ายังสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบัญชีรุ่นใหม่ที่ต้องการความสะดวกในการจัดการเอกสารในรูปแบบดิจิทัล ลดภาระงานด้านการดูแลรักษาเอกสารกระดาษ”

5.2.2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

จากการศึกษาองค์ประกอบด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) โครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 2) ยุทธศาสตร์ D’RIVE

1) โครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ โครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดขึ้นโดยกระทรวงการคลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เพื่อเปลี่ยนระบบชำระเงินจากแบบเงินสดเป็นการชำระผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่าระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ช่วยให้สำนักงานบัญชีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสารภาษี อีกทั้งช่วยให้นักบัญชีเกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับโครงการ National e-Payment ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2559) ในโครงการย่อยที่ 3 หรือโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำใบกำกับภาษี (e-Tax Invoice) และใบรับ (e-Receipt) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โครงการนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเอกสารและการชำระภาษีของภาคเอกชน เพิ่มความสะดวกในการประสานงานระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ตลอดจนสนับสนุนการก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ในอนาคต และสอดคล้องกับ สุภิตา บรรเทาทุกข์ (2562) ที่กล่าวถึงประโยชน์ของ e-Tax Invoice และ e-Receipt ว่ามีประโยชน์ดังนี้ 1. ลดภาระการจัดการเอกสารกระดาษ 2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งข้อมูล 3. มีความพร้อมกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 4. มีความสะดวกในการใช้งานประมวลผล 5. มีความเชื่อถือและมีผลผูกพันทางกฎหมาย

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ธนาพันธ์ เศรษฐนันท์ ฐณากร ผู้บริหาร บริษัท ฟินิกซ์ แอเคาน์ติ้ง โซลูชั่น จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ระบบเวดลุ่มดิจิทัลที่

สืบเนื่องจากโครงการ National e-Payment ช่วยให้สำนักงานบัญชีประหยัดเวลานำส่งเอกสารและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังนักบัญชีเองยังมีเวลาเพิ่มขึ้นจากเงื่อนไขการขยายระยะเวลารายงานข้อมูลหากผ่านระบบ e-Service ในเรื่องการจัดการ e-Tax Invoice ผ่าน Email ผมก็ว่าใช้ต้นทุนในการจัดการไม่มาก และระบบ e-Filing ก็มีต้นทุนสนับสนุนการพัฒนาเป็นดิจิทัลมากเพราะไม่รับเอกสารกระดาษ แต่ในส่วนของ e-Withholding Tax ผมว่ามีส่วนช่วยสำนักงานบัญชีน้อยเนื่องจากการให้ประโยชน์แก่ผู้ที่ถูกหักภาษีมากกว่าผู้ที่ทำหน้าที่หักภาษีซึ่งเป็นลูกค้าสำนักงานบัญชี” และยังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “โครงการที่รัฐนำและพาทำแบบนี้ทำให้เกิดความง่ายในการพัฒนามากขึ้น แม้ว่าปัจจุบันอาจมีบางส่วนที่นักบัญชียังไม่คุ้นชินอยู่บ้าง แต่ National e-Payment มีส่วนช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานลง การลงทุนเพื่อการทำงานก็ไม่มากอย่าง e-Tax Invoice ที่เลือกทำผ่าน Email ได้ผู้ประกอบการรายเล็ก ๆ ก็สามารถทำได้ นอกจากนี้ช่องทางการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็มีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งพี่ว่ายิ่งพอเจอสถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid ที่ต้องเว้นระยะทางสังคมหรือทั้งนักบัญชีและลูกค้าก็ต่างทำงานจากบ้าน การรายงานข้อมูลภาษีและการชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แบบนี้ก็ยิ่งเหมาะเลย ทำให้การทำงานทำได้อย่างต่อเนื่อง”

2) ยุทธศาสตร์ D²RIVE ซึ่งย่อมาจาก Digital transformation, Data analytic, Revenue collection, Innovation, Value และ Efficiency เป็นแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์และจัดเก็บภาษีตามกลุ่มเป้าหมายภายใต้กฎหมายการรายงานและนำส่งภาษีของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าการใช้เทคโนโลยีในระบบการจัดเก็บภาษีส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องปรับรูปแบบการทำงานเป็นดิจิทัลเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลกับกรมสรรพากร ระบบดิจิทัลช่วยให้สำนักงานบัญชีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการงานภาษี นอกจากนี้ระบบดิจิทัลยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการชำระภาษี

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ กรมสรรพากร (2562) ที่ใช้ยุทธศาสตร์ D²RIVE เพื่อผลักดันการบริการที่เกี่ยวข้องให้เชื่อมโยงกับระบบภาษี (Tax Ecosystem) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และการตอบสนองความต้องการผู้เสียภาษีแบบครบวงจร (Taxpayer Centric Solutions) ผ่านช่องทางบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ แอ็คเคาท์ติ้ง ทรานส์ฟอร์มเมชันส์ (2562) ที่ให้ข้อมูลว่ายุทธศาสตร์ D²RIVE มีประโยชน์ในงานบัญชี 6 ด้าน คือ

1. **Digital Transformation** เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร
2. **Data Analytics** ช่วยติดตามข้อมูล วิเคราะห์พฤติกรรมและจัดกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี
3. **Revenue Collection** ช่วยให้ผู้ประกอบการเสียภาษีอย่างถูกต้องตามข้อกำหนด
4. **Innovation** ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการบริการผู้เสียภาษีด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยี
5. **Value** สร้างคุณค่าความโปร่งใสในงานบริการของผู้สอบบัญชีภาษีอากร
6. **Efficiency** เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ สุวัฒน์ มณีกนกสกุล กรรมการด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ยุทธศาสตร์ดิจิทัลทำให้กระบวนการทำงานภายในของกรมสรรพากรเข้าสู่กระบวนการทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) อีกทั้งมีระบบเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำความหมาย (ภาษีหัก ณ ที่จ่าย) ส่งผลให้ประหยัดเวลาในการจัดการปริมาณรายการจำนวนมาก เพิ่มความโปร่งใส และสามารถรายงานผลการตรวจสอบแก่ผู้เสียภาษีได้ไวขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาด้านดิจิทัลของกรมสรรพากรส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับระบบดิจิทัลของกรมสรรพากร รวมถึงงานบริการบัญชีของสำนักงานบัญชีต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และตรวจสอบได้” และยังคงสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ ชุตินา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โปรเฟสชั่นแนล จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “การปรับตัวเป็นดิจิทัลของกรมสรรพากรทำให้สำนักงานบัญชีต้องปรับตัวตาม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการรายงานข้อมูลภาษีผ่านระบบ e-Filing หรือการชำระภาษีแบบดิจิทัลเหล่านี้ได้ช่วยเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้า เพราะลูกค้าเขาเกิดความเชื่อมั่นว่าเงินที่โอนเข้ากรมสรรพากรมีความโปร่งใส เข้าระบบจริง นอกจากนี้ช่องทางชำระแบบดิจิทัลยังช่วยบริษัทลูกค้าป้องกันการทุจริตจากการชำระด้วยเงินสด ช่วยนักบัญชีประหยัดเวลาเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและทำให้นักบัญชีสามารถติดต่อหน่วยงานราชการนอกเวลาทำการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์”

5.2.2.3 พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน

จากการศึกษาองค์ประกอบด้านพฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน พบว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี และ 2) ความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักงานบัญชี

1) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี การให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีไทย รักษาคุณภาพงานบริการ และตอบสนองต่อ

พฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักงานบัญชีจึงต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรักษากำไรจากการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานจัดทำบัญชี เทคโนโลยีช่วยให้นักบัญชีสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ประหยัดเวลาตรวจสอบ ส่งผลให้นักบัญชีเกิดความสะดวกในการสื่อสารข้อมูลและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับ ธนัย นพคุณ (2563) ที่ให้ข้อมูลว่าสำนักงานบัญชีในปัจจุบันต้องปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลตลอดเวลาอย่างไม่จำกัดสถานที่ ต้องการข้อมูลวิเคราะห์อย่างรวดเร็วเพื่อทันต่อการตัดสินใจ ความต้องการข้อมูลสำคัญแบบแผนภูมิมากกว่าข้อมูลตัวเลขแบบรายงานทางการเงิน รวมถึงความต้องการเข้าใจการเคลื่อนไหวของรายการทางบัญชีแม้ว่าไม่มีความรู้แบบนักบัญชี ทั้งหมดนี้ทำให้สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสอดคล้องกับ ราชิต ไชยรัตน์ (2563) ที่ให้ข้อมูลว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้ในหลายอุตสาหกรรมรวมทั้งงานจัดทำบัญชี เทคโนโลยีช่วยให้เกิดความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูล สามารถจัดการงานได้อย่างอัตโนมัติ ช่วยลดการจัดการงานบัญชีที่ซ้ำซ้อน และลดข้อจำกัดในการจัดการข้อมูล ส่งผลให้นักบัญชีปัจจุบันต้องพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาเป็นนักบัญชีนวัตกรรม

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การที่สำนักงานบัญชีเพิ่มประสิทธิภาพการทำบัญชีด้วยเทคโนโลยีช่วยให้นักบัญชีสามารถลดความซ้ำซ้อนของงานจากการทำงานร่วมกับลูกค้า การปรับใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์เพื่อจัดการงานบริการช่วยให้นักบัญชีและลูกค้าเห็นข้อมูลออนไลน์ที่เป็นปัจจุบันร่วมกัน ช่วยให้สื่อสารกันง่าย นอกจากนี้การใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชี เพราะเขาสามารถเห็นเอกสารแนบรายการบนระบบบัญชีออนไลน์ ทำให้เกิดความสะดวกในการตรวจสอบบัญชีและสามารถทำงานเสร็จเร็วขึ้น” และยังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็ม เอ็ม เอ็น ซินดิเคท ที่ให้ข้อมูลว่า “การเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชีด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นหนึ่งเรื่องที่สำคัญในการบริหารจัดการสำนักงาน ซึ่งประโยชน์ด้านประสิทธิภาพจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการบัญชีก็น่าจะเป็นเรื่องความเร็วและความถูกต้องในการทำบัญชี นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีในสำนักงานบัญชียังช่วยเพิ่มความคล่องตัวแก่พนักงานให้สามารถทำงานได้จากทุกที่ตลอดเวลา”

2) ความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักงานบัญชี คือ ความสามารถที่สำนักงานบัญชีหนึ่งสามารถดำเนินธุรกิจให้ได้กำไรมากกว่าสำนักงานบัญชีอื่นหรือค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม สามารถสร้างความแตกต่างเพื่อความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากกว่าสำนักงานบัญชีอื่นหรือสามารถตอบสนองลูกค้าอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการ ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีช่วยสำนักงานบัญชี “สร้างความแตกต่างในงานบริการ” เนื่องจากผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญกับการได้รับคำปรึกษาและข้อมูลสำคัญมากกว่างานบริการบันทึกข้อมูลบัญชีแบบเดิม ทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชีสามารถทำงานเสร็จเร็วขึ้นและเหลือเวลาเพื่อให้คำปรึกษามากขึ้น

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับ ชลิดา ลั่นจี่ (2563) ที่ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันสามารถสร้างได้จากความแตกต่างของคุณภาพงานบริการ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเพิ่มศักยภาพงานบริการของสำนักงานบัญชี ตลอดจนการที่นักบัญชีสามารถสนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารที่ทันต่อสถานการณ์ และสอดคล้องกับ Lawson (2019) ที่ระบุถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์เพื่อจัดการงานบัญชีว่า ช่วยให้ให้นักบัญชีสามารถจัดการงานได้ตลอดเวลาผ่านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ อีกทั้งเทคโนโลยียังสามารถจัดการงานซ้ำซ้อนด้วยระบบอัตโนมัติ ส่งผลให้นักบัญชีมีความคล่องตัวมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ นอกจากนี้เทคโนโลยีได้ช่วยให้นักบัญชียังมีเวลามากเพื่อพัฒนางานบริการ เพิ่มมูลค่างานบริการและสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าในคุณภาพงานบริการ

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการ นักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่กล่าวว่า “การที่สำนักงานบัญชียกระดับการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลจะช่วยลดต้นทุนในการทำงานและเวลาในการทำงาน ทำให้มีเวลาให้คำปรึกษาให้คำแนะนำแก่ลูกค้ามากขึ้น ในขณะที่สำนักงานส่วนใหญ่ (หรือประมาณร้อยละ 80) ไม่สามารถให้เวลากับการให้คำปรึกษาลูกค้าได้ รวมถึงพอทำงานทุกอย่างซ้ำ ปิดบัญชีซ้ำ ก็ไม่มีเวลาดูข้อมูลได้ก็ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำบัญชี ก่อให้เกิดปัญหาด้านภาษีแก่ลูกค้า เมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการแข่งขันจะพบว่าสำนักงานบัญชีที่ปรับตัวเองเป็นดิจิทัลได้แล้วจะได้เปรียบด้านความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ส่วนสำนักงานบัญชีที่ไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันไปในที่สุด” และยังสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ ธนาพันธ์ เศรษฐฉัตรฐฎากร ผู้บริหาร บริษัท ฟินิกซ์ แอคเคาน์ติ้ง โซลูชั่น จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “อย่างที่เล่าให้ฟังที่แรกว่าสำนักงานบัญชีเราเพิ่งให้มาบริการมาเพียง 7 ปี และเชียงใหม่ก็มีสำนักงานบัญชีจำนวนมาก สำนักงานบัญชีเราก็ต้องการสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อสามารถอยู่รอดได้ เรา

จึงตั้งเป้าหมายในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีต้นทุนบริหารจัดการต่ำ ‘การใช้เทคโนโลยี’ นำ ‘งานบัญชี’ ทำให้สำนักงานบัญชีเราสามารถบริการลูกค้าได้เร็วกว่าการทำงานแบบสำนักงานบัญชีทั่วไป ระบบบัญชีออนไลน์ทำให้นักบัญชีของเราสามารถทำงานร่วมกับลูกค้าบนระบบเดียวกัน ลูกค้าเราได้รายงานข้อมูลที่ค่อนข้างเป็นปัจจุบัน และนักบัญชีเองก็ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ในการทำงาน”

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าเทคโนโลยีช่วยสำนักงานบัญชี “ประหยัดค่าใช้จ่าย” เทคโนโลยีไม่เพียงช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายที่มองเห็นจากการดำเนินงาน แต่ยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็นที่เกิดจากการทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือการแก้ไขข้อผิดพลาด โดยการประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวนี้มีความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายเทคโนโลยีที่สำนักงานบัญชีต้องลงทุนเพิ่มเติมในระยะเริ่มต้น

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ Porter (1985) ที่อธิบายว่าความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาจาก การทำกำไรที่องค์กรใดทำกำไรได้สูงกว่า และยั่งยืนกว่า ค่าเฉลี่ยในระยะยาว ความได้เปรียบในทางการแข่งขันที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถจัดการได้ คือ การมีต้นทุนที่ต่ำและการมีความแตกต่าง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Lawson (2019) ที่ระบุถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีบัญชีประดิษฐ์และหุ่นยนต์เพื่อจัดการงานบัญชี ว่าเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการงานซ้ำซ้อนแทนแรงงานคน ช่วยให้นักบัญชีสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้อำนาจสำนักงานบัญชีสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและสามารถขยายงานบริการด้วยทรัพยากรที่น้อยลงและต้นทุนที่ถูกลง

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ที่สำนักงานบัญชีของพี่ช่วงแรกมีค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาระบบดิจิทัลในสำนักงานสูง เพราะสำนักงานพี่มีการลงทุนระบบ Cloud Server แต่ก็มีมีการคำนวณค่าใช้จ่ายก่อนลงทุนนะซึ่งตอนนั้นก็พบว่ามีความคุ้มค่าในระยะยาวเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายเพื่อขนส่งเอกสาร ค่าสิ้นเปลืองและค่าจัดเก็บรักษาเอกสาร โดยค่าลงทุน Server เมื่อคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนก็พบว่าเพิ่มขึ้นเพียง 6,000 บาท และสำนักงานพี่ก็สามารถคืนทุนส่วนนี้ได้ภายใน 5 ปี” และได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ชีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “เราต้องยอมรับก่อนว่าการทำระบบดิจิทัลทำให้ต้นทุนสำนักงานบัญชีสูงขึ้นจริง แต่การลงทุนนี้มันก็มีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในบางเรื่อง เช่น ค่าขนส่งเอกสาร ค่าแรง แต่ก็เพิ่มค่าใช้จ่ายในบางเรื่องด้วย เช่น ค่าดูแลรักษาระบบ ค่าฝึกอบรม ส่วนตัวพี่มองว่าถ้าเราควบคุมเบื้องต้นคร่าว ๆ ก็จะเห็นว่ามันมีรายการค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นและหายไปจากงบการเงินของสำนักงานนะ แต่หาก

พิจารณาในรายละเอียดก็จะพบว่าระบบดิจิทัลช่วยประหยัด Hidden Cost มากมาย เช่น การประหยัดเวลาในการทำงาน การลดข้อจำกัดในการทำงานของนักบัญชี และการลดข้อผิดพลาดของการจัดการบัญชี สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการดีขึ้นและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งพีว่าการประหยัดค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็นและการเพิ่มความพอใจของลูกค้ามีมูลค่ามากกว่าเงินลงทุนที่สำนักงานที่เสียไปนะ”

5.2.2.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี

เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการบัญชีและและลดข้อจำกัดการบริการมี 6 ประเภทคือ 1. ปัญญาประดิษฐ์ (AI) 2. เทคโนโลยี Blockchain 3. การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) 4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytic) 5. การอ่านอักขระด้วยแสง (OCR) และ 6. กระบวนการทำงานอัตโนมัติตามชุดคำสั่ง (RPA) จากการศึกษาองค์ประกอบด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี พบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของสำนักงานบัญชีให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ โปร่งใส และลดข้อจำกัดด้านสถานที่ให้บริการ นอกจากนี้ นวัตกรรมเทคโนโลยียังช่วยเพิ่มคุณค่านักบัญชีในฐานะผู้ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ หากแต่เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงสำนักงานบัญชีต้องเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างความเหมาะสม

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ ชาญชัย ชัยประสิทธิ์ (2561) ที่พบว่า นวัตกรรมเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการบันทึกบัญชี วิเคราะห์ ตรวจสอบและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน โดยนักบัญชียังคงมีความสำคัญและต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้จัดการงานบัญชีด้วยตนเอง เป็นผู้ควบคุมการใช้เทคโนโลยีในการจัดการงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับ Budnik et al. (2017) ที่ศึกษาพบว่าหน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีจัดทำรายงานทางการเงินจะได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำสูง เทคโนโลยีช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มและคุณภาพข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ทำบัญชีและช่วยตรวจพบรายการผิดปกติ ทำให้นักบัญชีสามารถจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทันที

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการ นักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่แสดงความคิดเห็นว่า “นวัตกรรมเทคโนโลยีมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชี เทคโนโลยีแรก ๆ ที่สำนักงานบัญชีสัมผัสนั้นก็คือ Cloud และตอนนี้ก็อยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนถ่ายการทำงานมาอยู่บน Cloud และทำให้นักบัญชีสามารถเข้าถึง

เทคโนโลยีที่เหลือนั้น ๆ อย่าง AI Blockchain Data Analytic และ OCR ได้ นั่นเพราะว่าเดิมเทคโนโลยีพวกนี้จะอยู่บน ERP แต่หลัง ๆ นวัตกรรมพวกนี้ถูกทำให้ใกล้ชิดกับบัญชีมากขึ้น เทคโนโลยีทำให้นักบัญชีสามารถขยายมูลค่าในงานบริการและคิดค่าบริการได้มากขึ้นในฐานะผู้ให้คำแนะนำจากข้อมูลวิเคราะห์ที่พบ ก็เป็นการเพิ่มคุณค่าให้นักบัญชีที่ปรับตัวใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ด้วย” และสอดคล้องคล้อยกับผลสัมฤทธิ์ของ กมลทิพย์ เกตุทัต ผู้บริหาร บริษัท สำนักงาน เอ็มเอ็มเอ็น ซินดิเคท จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “ส่วนตัวเห็นว่าเทคโนโลยี Cloud มีประโยชน์มาก เพราะช่วยให้เราสามารถทำงานได้จากทุกที่ ซึ่งนักบัญชีเองก็ต้องการไปเที่ยวแต่ก็อาจจะยังต้องการบริการลูกค้าระหว่างนั้น เทคโนโลยีที่ชอบต่อมาก็คือ Blockchain เพราะช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการทำงานและช่วยในการติดตามตรวจสอบงานได้ แต่ส่วนตัวยังไม่รู้สึกจริงจังกับ AI Data Analytic OCR และ RPA อาจจะเพราะยังรู้สึกว่าระบบที่ใช้พวกนี้ได้แล้วยังมีค่า Initial Cost และ Running Cost ที่สูงอยู่ซึ่งสำนักงานบัญชีก็ต้องเลือกลงทุนเพื่อใช้งานตามความเหมาะสม”

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบย่อยภายใต้มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล ทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ 1. การกำกับจากภาครัฐ 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และ 4. นวัตกรรมเทคโนโลยี ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

มิติด้านการจัดการองค์การ

5.2.2.5 การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาองค์ประกอบด้านการทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การทำงานร่วมกัน และ 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1) **การทำงานร่วมกัน** คือ วิธีการทำงานที่บุคคลหรือคณะบุคคลร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด ผู้ทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและต่างมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ผลการศึกษาพบว่า การทำงานร่วมกันเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ผู้มีส่วนร่วมในการจัดการการเปลี่ยนแปลงต้องมีความเข้าใจสถานการณ์และบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนจึงจะสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Mattessich et al. (2001), Keast (2014) และ Hinchcliffe (2015) ที่มีแนวคิดคล้ายกันว่า การทำงานร่วมกัน เป็นความสัมพันธ์แบบกลุ่มคนที่วัตถุประสงค์ในการสร้างสิ่งใหม่ร่วมกัน ผู้คนกลุ่มนี้ต้องมีความผูกพันระหว่างกันมาก มีการ

ไว้วางใจสูงและมีการทำงานร่วมกันอย่างประณีตประนอม ทั้งนี้หน้าที่และความรับผิดชอบจะถูกแบ่งตามความถนัดในงาน การสื่อสารต้องมีรูปแบบที่ชัดเจนเป็นทางการและเป็นประจำต่อเนื่อง เช่น การประชุมความคืบหน้าของงานประจำเดือน รวมถึงวิธีการทำงานร่วมกัน มีการแบ่งใช้ทรัพยากรร่วมกันที่ต่างฝ่ายต่างได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน และสอดคล้องกับ Gratton & Erickson (2007) ที่ศึกษาพบว่าการพัฒนาความร่วมมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถทำได้โดย

1. การที่พนักงานเข้าใจในบทบาทหน้าที่และแนวทางบรรลุเป้าหมายเพื่ออย่างชัดเจนเพื่อทุกคนจะสามารถจัดการงานได้อย่างอิสระ
2. การมีผู้นำในทีมที่มุ่งเน้นติดตามงานและรักษาความสัมพันธ์
3. การส่งเสริมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความร่วมมือและลดข้อขัดแย้งภายในทีม
4. การแบ่งปันทักษะความรู้และข้อเสนอแนะระหว่างคนในทีม และ
5. การที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ดีและแนะนำประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ สมศรี เว็นทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กล่าวว่า “การทำงานร่วมกันจะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาสำเร็จได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะช่วงผ่านถ่ายการเปลี่ยนแปลงหากได้รับความร่วมมือจากพนักงานการจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้นจะมีประสิทธิภาพสูง การจัดการการเปลี่ยนแปลงต้องมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ลดความขัดแย้งระหว่างปฏิบัติงานและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ” และสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การทำงานร่วมกันมีส่วนสนับสนุนการพัฒนา ผมคิดว่าปัจจุบันในการที่เราจะทำงานร่วมกับเด็กรุ่นใหม่ สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการสื่อสารกับพนักงานว่าเรากำลังทำอะไรอยู่ การที่สำนักงานบัญชีสามารถบอกได้ว่า พันธกิจขององค์กรคืออะไร องค์กรกำลังพัฒนาเรื่องอะไร ช่วยเพิ่มคุณค่าของงานอย่างไร แล้วเขาต้องร่วมมือทำอะไร ก็จะทำให้สำนักงานบัญชีสามารถรักษาทีมงาน ลดความขัดแย้ง และทำให้องค์กรยั่งยืนมากขึ้น หากยิ่งว่าพนักงานเข้าใจตัวเองว่าคุณค่าของเขาต่อองค์กรเป็นอย่างไร ก็จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ซึ่งอันนี้จะส่งกลับไปหาลูกค้าจะให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น”

2) **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** คือ คุณลักษณะของผู้นำที่สามารถกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้บุคคลอื่นในองค์กร เกิดความคล้อยตามที่จะปรับเปลี่ยนความคิดและกล้ามเนื้อทำในสิ่งที่ไม่คุ้นเคย ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะผู้นำต้องสามารถสื่อสารให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงและทำในสิ่งที่ต่างไปจากเดิม เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการปรับรูปแบบการทำงาน การเปลี่ยนแปลงเพียงบางส่วนก่อนก่อนขยายผลในภายหลัง ผู้นำต้องสามารถยอมรับข้อผิดพลาดจาก

การเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาเป็นสำนักงาน บัญชีดิจิทัลเป็นเพียงการเปลี่ยนเครื่องมือในการจัดทำบัญชี แต่รวมถึงเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและมูลค่าในงานบริการ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ Carless et al. (2000) ที่ได้ศึกษาพบว่าคุณลักษณะเชิง ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 7 ด้าน คือ ด้านวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเป็นบวก ด้านการพัฒนานุเคราะห์ ด้านการสนับสนุนผู้ร่วมงาน ด้านการให้มีส่วนร่วม ด้านการคิดเชิงนวัตกรรม ด้านการนำโดยปฏิบัติ ให้เห็น ด้านความรู้ความสามารถที่โดดเด่น ในขณะที่แนวคิดของ Bass & Avolio (1994) เสริม คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการกระตุ้นความคิด สร้างแรงจูงใจให้ ผู้ติดตามเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้แนวคิดของ Kouzes & Posner (1995; 2007) เชื่อว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ โดย เสริมแนวคิดของ Carless, Wearing, Mann, Bass และ Avolio ว่าผู้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำ ทายต่อกระบวนการ กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง ยอมรับความเสี่ยง พร้อมทั้งจะผิดพลาดและเรียนรู้ตลอด ชีวิต อีกทั้งเป็นต้นแบบของความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และกระตุ้นให้ผู้ตามเห็นคุณค่าในงานและ ต้องการพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชันแนล จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ในการพัฒนาของสำนักงานบัญชีเรา เรา จะค่อย ๆ บอก แนะนำพนักงานถึงเรื่องดิจิทัล และให้ทดลองใช้ดิจิทัลบางส่วน โดยทำการแบ่งทีม มาทดลองทำซึ่งก็ใช้เวลาพัฒนาการเปลี่ยนแปลงร่วมปีนะ การสื่อสารเป็นเรื่องหนึ่งที่เราต้องใช้เพื่อ สร้างการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเราเองในฐานะผู้นำจะไม่ได้เป็นคนสั่งให้ทำแต่จะเป็นพี่เลี้ยงที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษา และจะหาหัวหน้าพนักงานมาเป็นตัวแทนในการสื่อสารกับพนักงานที่เหลือแทน เพราะหัวหน้างานเขาจะรู้สถานการณ์น้องในทีมและติดตามความคืบหน้ากับเด็กได้ดี” และ สอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ ราชิด ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่ให้ข้อมูลว่า “ผมเชื่อว่าเราผ่านยุคที่เป็น Digital มาแล้ว ตอนนี้เรา Beyond Digital ทำให้ Leadership ไม่ได้บอกว่าเราจะไปสู่ดิจิทัลอย่างไร แต่จะบอกว่าเราควร Shape องค์กรเพื่อการ ปรับตัวอย่างไร Leadership ปัจจุบันไม่ได้เป็นการบอกให้เปลี่ยนเครื่องมือ แต่เป็นการบอกให้ เปลี่ยนรูปแบบในการทำธุรกิจ ดังนั้น การที่เรามีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทดลองสิ่ง ใหม่ ๆ ให้ทีมงานมีวัฒนธรรมในการลองผิดลองถูก โดยเราต้องแบ่งหน่ยว่าจะอะไรผิดได้ อะไรถูก ได้ การที่เรามีเครื่องมือใหม่ ๆ และมี Sand Box ขึ้นในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นการที่จะมี ภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงสำคัญต้องมองเห็นรูปแบบที่เปลี่ยนไปของธุรกิจ องค์กรจะไปต่อ ไม่ได้เลย หากผู้นำมองไม่เห็นอนาคตที่ไกลไปกว่าแค่การเปลี่ยนเครื่องมือ ผู้นำต้องมองเห็นการ

เปลี่ยนรูปแบบของธุรกิจซึ่งตอบรับต่ออนาคต ซึ่งวิชาชีพบัญชีในอนาคต ไม่ใช่แค่ผู้เป็น Share Service บัญชีแล้ว แต่เป็นผู้ที่เข้ามา Align กับ Business องค์กร และขั้นตอน รวมถึงการเอา Data ขององค์กรมาใช้ประโยชน์ให้ได้”

5.2.2.6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาองค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การสรรหาบุคลากร การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทนสวัสดิการ ตลอดจนการรักษาความสัมพันธ์บุคลากร ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้สมัครงานที่วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีในสาขาการบัญชี และมีทักษะความรู้ทั้งด้านวิชาชีพ (Hard Skills) และด้านการจัดการ (Soft Skills) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าอายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ทั้งนี้สำนักงานบัญชีควรจัดสรรงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละคน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Mondy & Noe (2005) ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปัจจุบัน องค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น 1. ความหลากหลายของกำลังแรงงาน (Work Force Diversity) ที่ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในการมอบหมายงาน 2. แนวโน้มด้านเทคโนโลยี (Technology Trends) ที่มาช่วยจัดการงานแทนคนและทำให้พนักงานต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยี 3. ความเป็นโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ทำให้เกิดการหาแรงงานนอกพื้นที่องค์กรได้ และ 4. แนวโน้มลักษณะงาน (Trends in the Nature Work) ที่องค์กรจะมีการว่าจ้างบริการจากภายนอกมากขึ้นเพื่อลดค่าใช้จ่ายและสอดคล้องกับ Kaplan (2021) แสดงความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของแรงงานจากผลกระทบการแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 ส่งผลให้แรงงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวและส่งเสริมให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการปรับตัว เพื่อสามารถพัฒนาไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยพนักงานยังคงต้องฝึกฝนทั้งด้านความสามารถในวิชาชีพและความสามารถในการบริหารจัดการ

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัท พัฒนาโปรแกรมบัญชีดิจิทัล ที่กล่าวว่า “การจัดการเรื่องคนทำงานมีส่วนสนับสนุนการพัฒนา

สำนักงานบัญชีนะ พนักงานต้องเป็น DNA ขององค์กร เราจึงต้องเลือกคนที่ใช่เหมาะกับทีม ที่เคยคุยกับผู้บริหารสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เขาก็จะดูทัศนคติก่อนเราจะคัดคนที่ไม่เป็นมลภาวะแก่เพื่อนร่วมงานและมีบุคลิกที่น่าจะไปด้วยกันกับทีมงานได้ ส่วนเรื่องพื้นฐานความรู้บัญชีปกติผู้สมัครก็เรียนจบบัญชีกันมาแล้วก็นำมาฝึกมาสอนเพื่อพัฒนากันได้ นอกจากนี้ที่สำนักงานก็ต้องการคนที่เปิดใจเรียนรู้ ไม่ยอมหยุดนิ่งที่จะเรียนรู้และต้องการพัฒนาต่อเนื่อง” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ชีดับบลิว โปรเฟสชั่นแนล จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “เราเชื่อว่าพนักงานมีผลต่อการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านดิจิทัล เราคิดว่าอายุพนักงานมีผลต่อการพัฒนา อายุเฉลี่ยของพนักงานในสำนักงานหากอายุมากก็อาจจะพัฒนาเป็นดิจิทัลยากหน่อย เพราะน่าจะต้องใช้เวลาศึกษาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น อย่างที่สำนักงานบัญชีของเราอายุพนักงานเฉลี่ยไม่เกิน 30 ปี นอกจากนี้เราก็ให้ความสำคัญกับเรื่องการคัดคน เรามองหาคนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้และมีทัศนคติเชิงบวก แบบ Can Do Attitude นอกจากนี้เรายังต้องการคนที่พร้อมโตไปกับสำนักงาน ซึ่งยังมีพื้นฐาน Digital Skill ก็จะยิ่งดีมาก” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ราชิด ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่แสดงความคิดเห็นว่า “เราหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าเราต้องการนักบัญชีที่มี Innovative Mindset ไม่ใช่แค่บัญชีที่เก็บเนื้อเก็บตัวเป็นนักบัญชีที่มีทักษะในการสื่อสารได้ กล้าคิด กล้าลอง กล้าทำ เขาต้องเข้ามาช่วยให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้เรายังต้องการคนที่มี Digital Skill ซึ่งโชคดีที่คนในรุ่น Gen Z เป็นคนที่มีความคุ้นเคยกับดิจิทัลอยู่แล้ว เราก็แค่จัดสรรงานให้เหมาะกับความสามารถของเขา”

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องและเป็นแบบแผน เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถพนักงานให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในองค์กรเป็นต้นทุน เป็นทุนมนุษย์ที่สามารถพัฒนาได้ เมื่อเวลาผ่านไปทักษะความรู้เดิมของนักบัญชีจะไม่เพียงพอต่อการบริการส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องปรับปรุงทักษะนักบัญชีเดิมตามการเปลี่ยนแปลง (Reskill) และยกระดับทักษะนักบัญชีให้ดีกว่าเดิม (Upskill) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการทำงานและทักษะเพื่อการสื่อสาร ซึ่งการพัฒนาพนักงานสามารถทำได้ตั้งแต่การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดอบรม การทดสอบความรู้ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ฝึกเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ สมชาย หิรัญกิตติ (2542) อธิบายว่าการฝึกอบรมไม่เพียงแต่ต้องการให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ปฏิบัติหรือเพิ่มพูนเฉพาะความรู้วิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Hard Skills) ทว่าความรู้ด้านเทคโนโลยีและทักษะคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นสิ่งที่ละเว้นไม่ได้ อีกทั้งความรู้ในการบริหารจัดการและการบริการ (Soft Skills) เช่น

ทักษะการสื่อสาร ทักษะการบริหารจัดการงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ ชีรศักดิ์ ฉั่วศรีสกุล (2563) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่านอกจากทักษะที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรแล้ว ระบบเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่เปลี่ยนแปลงการจัดการขององค์กรและท้าทายผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการลดต้นทุนและแทนที่แรงงาน โดยที่นักบัญชีศึกษาและประยุกต์การทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติ อีกทั้งต้องพัฒนาทักษะการจัดการที่ระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถแทนที่แรงงานคนได้ ส่วนนายจ้างต้องทำการทบทวนผลกระทบจากเทคโนโลยีต่อธุรกิจเพื่อการตัดสินใจลงทุนและการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Chartered Global Management Accountant (2019) ได้ทำการวิจัยและพัฒนากรอบด้านความรู้และความสามารถ (CGMA Competency Framework 2019) ให้นักบัญชีบริหารและนายจ้างสามารถเข้าใจถึงความรู้ที่จำเป็นและการประเมินทักษะที่ต้องการเพื่อการสอดคล้องสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย 1. ทักษะด้านวิชาชีพ 2. ทักษะด้านธุรกิจ 3. ทักษะด้านบุคลากร 4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ และ 5. ทักษะด้านดิจิทัล

ผลการศึกษาค้นคว้าได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สาขาวิชาชีพบัญชี ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ทักษะของนักบัญชีปัจจุบันควรมีทั้งด้านวิชาชีพ ด้านดิจิทัลและด้านการจัดการ เนื่องจากมาตรฐานการบัญชีปัจจุบันมีส่วนงานที่ต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่น เช่น การประสานขอข้อมูลจากฝ่ายบุคคล การสื่อสารและการประสานงานกับผู้อื่นต้องง่ายและสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้ นอกจากนี้นักบัญชีเมื่อทำงานกับระบบนาน ๆ อาจมีปัญหาในการสื่อสาร โดยถนัดใช้ภาษานักบัญชีที่คนทั่วไปฟังไม่เข้าใจ หรือมีการวางตัวทางสังคมที่ไม่เหมาะสม ขาดความกระตือรือร้นในการติดตามงาน ส่วนตัวแนะนำว่าควรมีการทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่การจัดอบรม การเขียนคู่มือระเบียบปฏิบัติการ การให้โอกาสเป็นผู้ถ่ายทอด การประเมินและการให้รางวัล รวมถึงการเปิดโอกาสให้ทำงานจริง” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “การพัฒนาคนสำคัญเลย ถึงแม้ว่าที่จะได้คนทำงานที่มีความสามารถและความคิดเชิงบวกต่อการพัฒนาแล้ว แต่เมื่อเวลาผ่านไปหรือเจอการเปลี่ยนแปลง พวกเขาที่ต้องการได้รับการอบรมเพื่อ Reskill และ Upskill ในด้านดิจิทัล ด้านบัญชีและภาษีกันมากขึ้น ที่สำนักงานที่มีการส่งพนักงานไปเรียนหนังสือเรื่องดิจิทัลที่ ม.ศรีปทุม นอกจากนี้ที่ก็มีการพัฒนาเขาในด้านการเข้าสังคม ให้พวกเขา มีความ Modern ในตัวเอง นอกจากนี้ที่ก็มองว่าการอบรมสามารถทำได้ตลอดตั้งแต่การอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (On The Job Training) หรือจะจัดการอบรมแบบเป็นหลักสูตร ทั้งนี้ออฟฟิศให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่คนมาก เพราะคนเป็นต้นทุน เป็นทุนมนุษย์ที่เราสามารถพัฒนาได้”

5.2.2.7 การจัดการบัญชีดิจิทัล

จากการศึกษาองค์ประกอบด้านการจัดการบัญชีดิจิทัล พบว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การจัดการเอกสารดิจิทัล 2) การจัดการบัญชีดิจิทัล และ 3) การให้บริการ ในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน

1) การจัดการเอกสารดิจิทัล คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเอกสารงานบัญชีจากรูปแบบกระดาษเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่กระบวนการสร้าง การแก้ไข การจัดเก็บ ตลอดจนการเข้าถึงเอกสาร ผลการศึกษาพบว่าการจัดการเอกสารดิจิทัลช่วยนักบัญชีและผู้ใช้บริการลดข้อจำกัดด้านสถานที่เพื่อเข้าถึงข้อมูล เพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อมูลร่วมกัน ช่วยสำนักงานบัญชีประหยัดค่าขนส่งและค่าจัดเก็บเอกสาร การจัดการเอกสารดิจิทัลยังป้องกันกระดาษเสื่อมสภาพหรือสูญหาย นอกจากนี้การจัดการเอกสารดิจิทัลยังมีรูปแบบที่สอดคล้องกับระบบเว็บบล็อกดิจิทัลที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบดิจิทัลของภาครัฐ และระบบ E-commerce

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ บี เซอร์เคิล (2561) ศึกษาพบว่าองค์กรที่มีกระบวนการทำงานด้วยกระดาษหากไม่มีการจัดการเก็บเอกสารที่เหมาะสมจะพบปัญหา เอกสารสูญหาย ไม่สามารถระบุเอกสารฉบับล่าสุด การสื่อสารที่ผิดพลาดจากสาเหตุเอกสารต่างสำเนา การไม่สามารถควบคุมการเข้าถึงเอกสาร องค์กรสามารถลดปัญหาเหล่านี้ได้โดยการเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบกระดาษเป็นกระบวนการดิจิทัล การพัฒนาเป็นองค์กรไร้กระดาษเกิดจากการบูรณาการ 3 แนวคิด คือ 1. การสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 2. ระบบการจัดการเอกสาร และ 3. แบบบันทึกอิเล็กทรอนิกส์และการทำงานแบบอัตโนมัติ และสอดคล้องกับ ปรีศนา มัชฌิมา และคนอื่น ๆ (2555) ศึกษาพบว่า เมื่อนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์มาเชื่อมโยงเป็นระบบข้อมูลเครือข่ายทั้งองค์กร (e-Office) เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากหลักการลดทั้ง 7 ประการ ดังนี้ 1. การลดการใช้กระดาษ 2. การลดขั้นตอน 3. การลดพื้นที่ 4. การลดมลภาวะ 5. การลดพลังงาน 6. การลดคนทำงาน และ 7. การลดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Rapp (2002) ที่กล่าวถึงประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดการสื่อสารในระยะทางไกลด้วยความรวดเร็วอย่างไม่ถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขทางภูมิศาสตร์ การเชื่อมต่อข้อมูลนี้ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนค่าจ้างพนักงานในกระบวนการนำข้อมูลสารสนเทศปริมาณมากเข้าสู่ระบบการทำงาน อีกทั้งยังสามารถลดความผิดพลาดจากการนำเข้าสู่ข้อมูลด้วยมนุษย์ได้

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ จันจิรา สุมนัส ผู้บริหาร บริษัท หัวหินการบัญชีและกฎหมาย จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ในงานจัดทำบัญชีการจัดการเอกสาร เป็นภาระหนึ่งของสำนักงานบัญชี ดังนั้นเมื่อการจัดการเอกสารเป็นแบบดิจิทัล ก็ทำให้การทำงาน ทุกอย่างชัดเจนและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งการจัดการเอกสารดิจิทัลช่วยแก้ไขปัญหาการสูญหายของ เอกสาร เพิ่มความปลอดภัยแก่เอกสารต้นฉบับเพราะไม่ต้องถูกนำส่งมาที่สำนักงาน นอกจากนี้ยัง สะดวกในการสืบค้นและตรวจติดตามเอกสาร รวมถึงยังประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร มากกว่าแบบกระดาษมาก” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชี ที่ให้ข้อมูลว่า “ปัจจุบันเราไม่ได้มีแค่พนักงานนั่งทำงานที่ออฟฟิศแล้ว ยังมี พนักงานที่ทำงานที่บ้านและพนักงานที่อยากกลับไปตั้งถิ่นฐานที่ต่างจังหวัด สำนักงานบัญชีต้องคิด แล้วว่าทำอะไรที่คนเก่ง ๆ ในองค์กรจะสามารถทำงานกับเราต่อได้ ดังนั้นการที่เรามีระบบ เอกสารดิจิทัล มันตอบโจทย์การที่เราจะมีลูกค้าอยู่ที่หนึ่ง ออฟฟิศอยู่ที่หนึ่ง พนักงานอยู่ที่หนึ่งและ ทำงานด้วยกัน ได้ด้วยระบบจัดการดิจิทัลซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เราเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปได้เลย ซึ่ง Pain Point ทำงานบัญชีแบบอดีตคือเรื่องภาระการจัดเก็บเอกสารที่ออฟฟิศ และค่าใช้จ่ายในการ ส่งคืนเอกสาร ดังนั้นการจัดการเอกสารดิจิทัลจะช่วยลดต้นทุนในการทำบัญชี และทำให้เกิดการ จัดทำเอกสารดิจิทัลตั้งแต่ต้นทาง ซึ่งปัจจุบันคนมีการค้าเป็น E-commerce เอกสารก็เป็นดิจิทัลตั้งแต่ ต้นทางแล้ว หากเราต้องกลับมาแปลงเอกสารเป็นกระดาษอีกครั้งหนึ่ง กลายเป็นต้นทุนของเราที่ เพิ่ม ซึ่งเป็นต้นทุนที่ลูกค้าไม่ได้ยอมรับเพราะเอกสารต้นทางเขาเป็นดิจิทัล ดังนั้น สำนักงานบัญชีที่ ไม่สามารถจัดการเอกสารแบบดิจิทัลได้ ไม่ใช่เพียงไม่ลดต้นทุนแต่กลับเป็นการเพิ่มต้นทุนด้วย”

2) การจัดการบัญชีดิจิทัล คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการงานบัญชีจากรูปแบบกระดาษเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระในการจัดการงานบัญชี ด้วยระบบอัตโนมัติ เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลบัญชีได้จากทุกที่ทุกเวลา และ ประหยัดเวลาจัดทำรายงานที่เป็นปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่าการจัดการบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี เช่น การลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล การลด ภาระในการจัดการเอกสารกระดาษ การลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการทำงาน อีกทั้งการจัดการงาน บัญชีดิจิทัลยังช่วยให้นักบัญชีและลูกค้าสามารถทำงานบนระบบเดียวกันจึงทำให้สะดวกในการ สื่อสารและติดตามงาน ทั้งนี้การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากการจัดการบัญชีดิจิทัลส่งผลให้ นักบัญชีมีเวลาจัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการในฐานะผู้วิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับ โปรซอพท์ ซีอาร์เอ็ม (2562) พบว่าปัญหาด้านงาน บัญชีที่ผู้ประกอบการมักพบเป็นส่วนใหญ่มี 3 ด้าน คือ 1. ด้านการจัดการเอกสารที่ไม่ครบถ้วน ขาดข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบรายการทางบัญชี 2. ปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ

และค้อยประสิทธิภาพในการจัดการงานได้ทันเวลา และ 3. ปัญหาด้านการทำงานผิดพลาดและเกิดความยุ่งยากในการปรับปรุงรายการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ด้วยการใช้ระบบบัญชีออนไลน์ เพราะระบบบัญชีออนไลน์เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานบัญชีตั้งแต่การบันทึกรายการบัญชีตลอดจนออกรายงานทางการเงิน โดยการลดข้อผิดพลาดในการบันทึกและการคำนวณ อีกทั้งสอดคล้องกับ Crystal Software Group (2559) แสดงความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมสู่รูปแบบดิจิทัลในปัจจุบันส่งผลให้รูปแบบการทำธุรกิจต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีจึงต้องมีการยกระดับจากการทำบัญชีแบบดั้งเดิมสู่การทำบัญชีแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การจัดทำบัญชีจากการประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระนอกสำนักงานบัญชีและนอกเวลาทำการผ่านระบบเชื่อมต่อออนไลน์ ข้อดีของการจัดการงานบัญชีดิจิทัลทำให้เกิดข้อดี 5 ข้อ คือ 1. ความสะดวกในการทำงานจากทุกที่ 2. ความแม่นยำและการแจ้งเตือนเมื่อพบความผิดปกติ 3. ความปลอดภัยจากการจำกัดผู้เข้าใช้งาน 4. การประหยัดจากค่าใช้จ่าย และ 5. การมีมาตรฐานในการจัดทำรายงาน

ผลการศึกษาค้นคว้าได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัลมีประโยชน์มาก ช่วยให้ออฟฟิศที่ไม่รก เพิ่มข้อมูลที่เคยต้องเก็บก็หายไปเป็น 1,000 แฟ้มเลย แต่ก่อนแฟ้มเอกสารเยอะมาก ไม่ใช่ว่าเอกสารหายไปแต่เป็นการเปลี่ยนรูปแบบไปอยู่ในระบบข้อมูลมากกว่า การจัดการงานบัญชีดิจิทัลมันตอบ โจทย์ Life Style ของนักบัญชีเรา เพราะน้องพนักงานเขาก็บอกว่าเวลาไปทำงานข้างนอกที่ทำงานของลูกค้า เราก็ไม่ต้องคอยแบกเอกสารไป หรือหากลูกค้าจะขอ Key ข้อมูลเองบางส่วนงานพี่ก็ให้ Username และ Password ไป เขาก็ทำงานได้ คือบัญชีดิจิทัลทำให้พวกเรามีทางเลือกมากขึ้น อย่างช่วงเสี่ยงติดเชื้อ Covid พนักงานต้องกักตัว พวกเขาก็สามารถทำงานจากบ้านได้ไม่ต้องกังวล” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด ได้ให้ข้อมูลว่า “การจัดการงานบัญชีดิจิทัลช่วยให้การทำงานเกิดความรวดเร็ว ทำให้นักบัญชีและลูกค้าสามารถร่วมกันทำงานบนระบบเดียวกัน ลดการบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน เพราะนักบัญชีสามารถตรวจสอบข้อมูลที่ลูกค้าบันทึกไว้และใช้เพื่อจัดทำรายงานบัญชีได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้นักบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ส่วนตัวเห็นว่าการจัดการงานบัญชีดิจิทัลช่วยเพิ่มคุณค่าของนักบัญชีจากผู้บันทึกรายการบัญชี (Bookkeeper) เป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst) ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีมากขึ้น”

3) การให้บริการในฐานะคู่มือธุรกิจด้านการเงิน คือ การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่นักบัญชีจากผู้บันทึกรายการบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงิน เป็นผู้สนับสนุนข้อมูลด้านการเงินเพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าคุณค่าของงานบริการจัดทำบัญชีที่นอกเหนือจากการจัดทำรายงานบัญชีภาษี คือ การให้บริการข้อมูล การวิเคราะห์และการแนะนำเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ การจัดทำบัญชีแบบดั้งเดิมต้องใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อจัดการเอกสารและเหลือเวลาน้อยเพื่อให้คำปรึกษาลูกค้า หากแต่การจัดทำบัญชีแบบใหม่ด้วยระบบดิจิทัลจะช่วยให้ นักบัญชีประหยัดเวลาจัดการเอกสารทางบัญชีและสามารถจัดทำข้อมูลสรุปเชิงเปรียบเทียบเพื่อแสดงสถานะทางการเงินปัจจุบันอย่างรวดเร็ว ทำให้นักบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาและจัดทำข้อมูลประกอบการตัดสินใจแก่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วัชรยา พรพิพัฒน์กุล (2563) ที่ให้ข้อมูลว่านักบัญชีในฐานะคู่มือธุรกิจมีหน้าที่จัดทำบัญชีและสร้างคุณค่าเพิ่มเติมจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานอัตโนมัติ ลดการทำงานซ้ำซ้อน และช่วยจัดเตรียมรายงานวิเคราะห์เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เนื่องจากบทบาทนักบัญชีที่เน้นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในอดีต (Backward-Looking) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ผู้บริหารต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อการมองไปข้างหน้า (Forward-Looking) การทำงานในฐานะคู่มือธุรกิจจึงต้องมีการวิเคราะห์แบบตั้งเงื่อนไขเพื่อพยากรณ์ผลจากกลยุทธ์การดำเนินงาน นักบัญชีปัจจุบันจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูลและการนำเสนอแก่ผู้บริหารและสอดคล้องกับ สุปราณี วัฒนานนท์ (2564) แนะนำว่าผู้ประกอบการยุคใหม่จำเป็นต้องมีนักบัญชีเป็นเพื่อนคู่มือธุรกิจ เพราะนักบัญชีไม่ได้เพียงเห็นภาพรวมทั้งกิจการจากการบันทึกรายการบัญชีของกิจการเท่านั้น นักบัญชียังสามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เช่น การจัดทำและวางแผนภาษี การจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา ซึ่งหากผู้ประกอบการต้องการเห็นรายงานเพื่อการบริหาร (Management Report) แบบแยกโครงการเพื่อการวางแผน นักบัญชีสามารถใช้ระบบจัดการข้อมูลเพื่อเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างมีรวดเร็ว ดังนั้นธุรกิจยุคดิจิทัลจะอยู่รอดได้จำเป็นต้องมีนักบัญชีเป็นเพื่อนคู่มือของผู้บริหาร

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กล่าวว่า “เมื่อทิศทางการบริการงานบัญชีเปลี่ยนเป็นแบบระบบดิจิทัล ทำให้นักบัญชีเกิดความสะดวกในการทำงานและรวดเร็วต่อการให้บริการ การให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นไปตามแนวคิดจากทฤษฎี ‘พาเรโต’ (Pareto Optimality) เรื่องสัดส่วน 20/80 โดยในอดีตนักบัญชีใช้เวลาร้อยละ 80 เพื่อจัดทำเอกสาร และร้อยละ 20 เพื่อจัดการการแนะนำลูกค้า แต่ในปัจจุบันและ

อนาคต นักบัญชีใช้เวลาร้อยละ 20 เพื่อจัดทำเอกสาร และร้อยละ 80 เพื่อการวิเคราะห์และแนะนำลูกค้า ซึ่งการมีเวลาให้คำปรึกษาลูกค้าที่เพิ่มขึ้นนี้จะช่วยเพิ่มคุณค่าในงาบริการของสำนักงานบัญชีด้วย” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “แนวคิดเรื่องการให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน มัน เป็นสิ่งที่เราทำอยู่แล้วและเป็นสิ่งที่ต้องทำด้วย หากผู้ใช้แพลตฟอร์มทำงานที่ถูกต้องมันจะสรุปผลการดำเนินงานในอดีต หรือคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต ได้หมด การที่เรารวมศูนย์ข้อมูลไว้บนฐานเดียวกันจะทำให้เราใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจได้ว่ามองเทรนด์จะไปทางไหน เช่น แนวโน้มจากการเปรียบเทียบผล 2 ปี หรือ 3 ปี ว่าสต็อกเรามีผลกำไรขาดทุนเป็นอย่างไร แล้วเราก็จะพยากรณ์ได้ว่าควรต้องปรับอะไร สิ่งสำคัญที่ที่พูดกับน้องพนักงานเสมอคือข้อบกพร่องจากการไม่มองภาพรวม การเสียเวลากับการมองแต่รายละเอียดเล็ก ๆ และละเอียดการพิจารณาภาพรวมของธุรกิจทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้ การทำงานบัญชียุคนี้เราต้องพยายามฝึกทักษะวิเคราะห์และเปลี่ยนเครื่องมือในการทำงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการให้คำปรึกษาลูกค้า”

5.2.2.8 การจัดการคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาองค์ประกอบด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการ พบว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การจัดการความเสี่ยงงานบัญชี และ 2) การจัดการคุณภาพการให้บริการ

1) การจัดการความเสี่ยงงานบัญชี คือ การวางแผนป้องกันความเสี่ยงก่อนเกิดเหตุการณ์หรือการวางแผนจัดการความเสี่ยงหลังเกิดเหตุการณ์ เพื่อกำจัดต้นเหตุของความเสี่ยงลดโอกาสเกิดความเสี่ยง หรือลดผลกระทบจากความเสี่ยงในงานด้านบัญชี ผลการศึกษาพบว่าการใช้เทคโนโลยีประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) ช่วยลดข้อจำกัดด้านสถานที่ทำงานส่งผลให้สำนักงานบัญชีสามารถลดความเสี่ยงด้านขาดแคลนแรงงาน การใช้เทคโนโลยีประมวลผลแบบคลาวด์ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ให้บริการ นักบัญชีจึงได้ข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบันมากขึ้น ทำให้นักบัญชีสามารถลดความเสี่ยงจากการจัดทำบัญชีภาษีล่าช้า ความผิดพลาดที่ลดลงส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับรายงานสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยจัดการรูปแบบรายงานให้เป็นตามมาตรฐานสากล ทำให้อำนาจงานบัญชีสามารถลดความเสี่ยงด้านคุณภาพการจัดทำรายงานจากความแตกต่างด้านประสบการณ์ของนักบัญชี

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Deloitte Development LLC (2018) และ พัชรินทร์ ใจเย็น และคนอื่น ๆ (2560) ศึกษาพบสอดคล้องกันว่าการทำงานบัญชีแบบดั้งเดิมมีความเสี่ยงในเรื่อง

ความเหน้อยล้าของบุคลากร การจัดการบัญชีแบบไม่มีระบบอัตโนมัติคอมพิวเตอร์ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปรับปรุงรายการบัญชีและมีโอกาสผิดพลาดสูง นักบัญชีต้องเสียเวลานานในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อออกรายงานทางการเงิน รายงานเปรียบเทียบเพื่อการตัดสินใจซึ่งอาจไม่ทันต่อสถานการณ์และไม่ทันต่อความต้องการผู้บริหาร นักบัญชีสามารถลดความเสี่ยงเหล่านี้ได้หากทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อช่วยจัดการงานบัญชี และสอดคล้องกับ Balázs (2019) อธิบายเพิ่มเติมว่าความเสี่ยงด้านบัญชีการเงินที่พบในปัจจุบันมาจากสาเหตุดังนี้ 1. ความไม่เพียงพอของทักษะความรู้ 2. การไม่สามารถตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง 3. ความไม่เพียงพอของโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร 4. การเคร่งครัดในกฎข้อบังคับมากเกินไป 5. กระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและความโปร่งใสที่ลดลง และ 6. การที่องค์กรมีอุปสรรคในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล

ผลการศึกษาค้นคว้าได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สาขาวิชาชีพบัญชี ที่กล่าวว่า “ความเสี่ยงของงานบริการบัญชี คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ การทำบัญชีที่ผิดพลาด หรือระดับการให้บริการไม่มีเป็นมาตรฐาน เพราะประสบการณ์ผู้ให้บริการก็เป็นความเสี่ยงในงานบริการ ดังนั้นการที่สำนักงานบัญชีใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการบริการที่ล่าช้าเพราะมีระบบอัตโนมัติที่มาช่วยทำงานให้เสร็จเร็วขึ้น เทคโนโลยียังช่วยลดความผิดพลาดจากงานจัดทำบัญชีภาษีเพราะมีระบบประมวลผลที่ช่วยจัดการงานตามการตั้งค่าไว้ก่อนหน้า นอกจากนี้เทคโนโลยีในการทำบัญชียังมีการตั้งค่ารูปแบบมาตรฐานของแบบเอกสารและการจัดทำรายงานข้อมูล ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยก็สามารถใช้ระบบเพื่อออกเอกสารและรายงานตามมาตรฐานสากลได้” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ที่ให้ข้อมูลว่า “ที่ว่าการใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานพี่มากเลยทีเดียว ระบบบัญชีดิจิทัลช่วยประหยัดเวลาทำงาน ทำให้ทำงานไม่ล่าช้าและเกิดความผิดพลาดน้อย ซึ่งพอเราปรับระบบการทำงานบัญชีมาเป็นแบบ Cloud ช่วยให้พนักงานทำงานร่วมกันง่ายขึ้น สะดวกในการทำงานเวลาอยู่ภายนอกสำนักงาน อีกทั้งบางส่วนของงานบัญชีเราก็ใช้คอมพิวเตอร์ทำแทนคน ทำให้เราลดปัญหาเรื่องการขาดแคลนแรงงานคนได้มากขึ้น พอการทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น คนทำงานสบายขึ้นก็ไม่อยากออกไปที่อื่น หรือ หากต้องหากคนมาทำทดแทนก็ไม่อยากเพราะงานส่วนใหญ่มีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยทำแล้ว”

2) การจัดการคุณภาพการให้บริการ คือ การจัดการบริการของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการจากการประเมินด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่ และ

การจับต้องได้ นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการจะมาพร้อมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานสามารถลดความซ้ำซ้อนด้านกรบบันทึกข้อมูลจากการส่งต่อข้อมูลผ่านการทำงานบนระบบเดียวกันผู้ให้บริการ ทำให้กับบัญชีทำงานได้รวดเร็วขึ้น ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีช่วยให้กับบัญชีมีเวลามากขึ้นเพื่อตรวจสอบรายการบัญชี ปรับปรุงข้อผิดพลาด และให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชียังช่วยจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่จัดทำข้อมูลแผนภาพเชิงเปรียบเทียบเพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจแก่ผู้ให้บริการถึงสถานะของธุรกิจได้อย่างแท้จริง

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับ ชาญชัย ชัยประสิทธิ์ (2561) อธิบายว่างานบัญชีในประเทศไทยจำเป็นต้อง มีการพัฒนาคุณภาพเทียบเท่าระดับสากลโดยการยกระดับมาตรฐานบัญชี IFRS เช่นเดียวกับทั่วโลก เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือจากนักลงทุนต่างประเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชีให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและแนวโน้มตลาดที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะเทคโนโลยีคลาวด์และระบบการทำงานอัตโนมัติที่เอื้อต่อการประมวลผลจากทุกที่ภายในระยะเวลาอันสั้น ด้วยสถานการณ์ที่บริษัทต่างต้องมีการแข่งขันกันด้วยข้อมูล ดังนั้นใครที่มีข้อมูลการวิเคราะห์ได้มากกว่าก็จะมีรายได้เปรียบด้านการแข่งขัน และสอดคล้องกับ เจริญ ผู้สัมฤทธิ์เลิศ (2564) ให้ข้อมูลว่าองค์กรธุรกิจในประเทศไทยยังมีปัญหาเกี่ยวกับการทำบัญชีและรายงานทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้การจัดการด้านบัญชีมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด การปรับตัวรับกับสถานการณ์ร่วมกับลูกค้าและการสร้างความเชื่อมั่นในงานบริการด้วยการส่งมอบงานบริการที่น่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารกับลูกค้า แม้ว่าสถานการณ์ภายนอกจะไม่เอื้อต่อการบริการแบบดั้งเดิมแต่การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การใช้เทคโนโลยีเพื่อยืดหยุ่นการทำงานและส่งเสริมประสิทธิภาพมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตามการพัฒนานักบัญชีให้มีความพร้อมทั้งทัศนคติ ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้เรื่องเทคโนโลยี การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้และยังต้องพัฒนาต่อไป

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ สุวัฒน์ มณีกนกสกุล กรรมการด้านการทำบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ที่กล่าวว่า “สำนักงานบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานจะมีคุณภาพข้อมูลสูง หมายความว่าข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำและก็เป็นปัจจุบัน โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านงานบัญชีจะมีการจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ มีการบันทึกข้อมูลผู้กระทำการทำให้เกิดความสะดวกในการตรวจสอบ ก็สร้างความน่าเชื่อถือในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้

สำนักงานบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชีจะมีความสะดวกในการจัดทำรายงานวิเคราะห์สำหรับผู้บริหาร พอร์บบช่วยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบผลประกอบการตามช่วงเวลา ก็จะง่ายต่อการเข้าใจและสะดวกต่อการตัดสินใจมากขึ้น” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 ผู้บริหารบริษัทพัฒนาโปรแกรมบัญชี ที่ให้ข้อมูลว่า “ระบบ IT ด้านงานบัญชีช่วยให้ลูกค้าและนักบัญชีทำงานบนระบบเดียวกัน ทำให้สามารถลดกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็น เช่น การบันทึกรายการบัญชีที่ซ้ำซ้อน การขนส่งเอกสารระหว่างกัน ระบบ IT ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล ส่วนตัวมองว่าเทคโนโลยีช่วยให้คนทำงานเห็นข้อมูลสถานะธุรกิจชัดเจนขึ้น และเป็นปัจจุบันมากขึ้น อีกทั้งความสามารถของระบบเทคโนโลยีในการแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ Chart และ Graph ช่วยสร้างความเข้าใจแก่ผู้เห็นข้อมูลมากขึ้น ทำให้นักบัญชีสะดวกในการสื่อสารข้อมูลวิเคราะห์เพื่อแนะนำลูกค้า ซึ่งส่วนตัวถือเห็นว่าเป็นการเพิ่มคุณภาพงานบริการและความพึงพอใจของลูกค้า”

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบย่อยภายใต้มิติการจัดการองค์การ ทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ 1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3. การจัดการบัญชีดิจิทัล และ 4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา

5.2.2.9 การรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเชื่อว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพที่มีศักยภาพการทำงานด้านเทคโนโลยีจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างในการบริการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงจัด “โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” และพิจารณาการรับรองจาก 1. ความพร้อมของหัวหน้าสำนักงานในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเป็นดิจิทัล 2. ความพร้อมของสำนักงานในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของสำนักงาน และ 3. การสนับสนุนความรู้และทักษะด้านดิจิทัลแก่พนักงาน โดยสำนักงานบัญชีที่ได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นจะได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณและการเผยแพร่สู่สาธารณชนผ่านเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากการศึกษาองค์ประกอบด้านการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า “โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเกิดการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้ตอบสนอง

การเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก “การจัดทำเอกสารประกอบการประกวด” ในขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานนั้น ช่วยให้สำนักงานบัญชีคุณภาพเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564) ศึกษาพบว่าการพัฒนาคุณภาพงานบริการสำนักงานบัญชีทั่วไปเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพนั้นยังไม่สอดคล้องต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมดิจิทัลในปัจจุบัน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงต้องการยกระดับศักยภาพด้านเทคโนโลยีของสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยพัฒนาการรับรองเป็นมาตรฐานสำนักงานบัญชีดิจิทัล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้กำหนดคุณสมบัติสำนักงานบัญชีที่สมัครและกระบวนการประกวด ดังนี้

1. สำนักงานบัญชียังมีสถานะการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. สำนักงานบัญชีต้องทำแบบสำรวจด้านความพร้อมกับการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล
3. สำนักงานบัญชีต้องทำแผนผังกระบวนการทำงาน (Blueprint) และแสดงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการลูกค้าและการจัดการภายในสำนักงาน
4. สำนักงานบัญชีต้องยอมรับให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อตรวจเยี่ยมและสัมภาษณ์

อีกทั้งสอดคล้องกับ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (2563; 2564) ที่ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีดิจิทัลได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันในงานเสวนาการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลว่าเทคโนโลยีด้านงานบัญชีช่วยสำนักงานบัญชีประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการเอกสาร ช่วยให้นักบัญชีลดการบันทึกรายการบัญชีที่ซ้ำซ้อน สะดวกในการทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการ อีกทั้งช่วยให้นักบัญชีสามารถทำงานได้จากทุกที่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการเพิ่มสูงขึ้นและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และผู้ร่วมเสวนาเห็นพ้องกันว่าโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เพราะสำนักงานบัญชีที่ร่วมโครงการจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรมประกวด เช่น การเขียนผัง Blueprint แสดงกระบวนการทำงาน และการนำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ ทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความเข้าใจในกระบวนการและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภายในสำนักงานมากขึ้น

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ของ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่กล่าวว่า “ส่วนตัวคิดว่าโครงการประกวดนี้ถือเป็น

Trigger Point ที่ทำให้สำนักงานบัญชีรับรู้ว่าจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้สำนักงานบัญชีเห็นภาพจริงในการพัฒนา ซึ่งโครงการประกวดมีการแนะนำผ่านกระบวนการเขียน Blueprint แนะนำโปรแกรมจัดทำบัญชี และเครื่องมือเพื่อช่วยการจัดการต่างๆ ทำให้สำนักงานบัญชีเห็นการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลแบบเป็นรูปธรรมมากขึ้น ทำให้ Landscape ในการจัดทำบัญชีเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ชุตินา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล ที่แสดงความคิดเห็นว่า “สำหรับปีโครงการประกวดกระตุ้นให้เราอยากพัฒนานะอย่างขั้นตอนในการประกวดที่มีการเขียน Blueprint แสดงวิธีการทำงานภายในสำนักงานบัญชีและการประยุกต์ใช้ IT นั่นก็ช่วยให้เราเห็นโอกาสในการใช้ IT เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งที่คิดว่าการวิเคราะห์กระบวนการทำงานผ่านการเขียน Blueprint ก็ไม่ได้ช่วยแค่ให้เห็นการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ในการจัดการงาน แต่มันทำให้คนในสำนักงานบัญชีเข้าใจภาพการพัฒนาร่วมกันแบบ 360 องศา ทำให้เกิดความชัดเจนในการร่วมมือกันมากขึ้น”

5.2.2.10 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

สภาวิชาชีพบัญชีต้องการยกระดับมาตรฐานการบัญชีไทยให้เทียบเท่าระดับสากล สภาวิชาชีพบัญชีจึงใช้การจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากลเป็นแนวทางพัฒนาอุตสาหกรรมบัญชีไทย สำนักงานบัญชีคุณภาพที่ต้องการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจึงต้องพิจารณาคุณลักษณะการจัดทำบัญชีดิจิทัลและทิศทางแนวโน้มการพัฒนาจากต่างประเทศ จากการศึกษาองค์ประกอบด้านคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล พบว่างานวิจัยการจัดการบัญชีดิจิทัลในองค์กรต่างประเทศแสดงให้เห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีในการจัดการงานบัญชี เช่น การประมวลผลแบบคลาวด์ทำให้นักบัญชีสามารถทำงานได้จากทุกที่ กระบวนการจัดการอัตโนมัติช่วยจัดการงานที่ซ้ำซาก การบัญชีไร้กระดาษช่วยลดภาระเอกสารกระดาษ และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ช่วยประมวลผลข้อมูลแนวโน้ม อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเลือกปรับใช้เพื่อการพัฒนาตามบริบทของประเทศไทย

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ Kreher et al. (2017) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี KPMG ที่ศึกษาคุณลักษณะดิจิทัลเพื่อการจัดการงานบัญชีจากองค์กรในประเทศเยอรมัน และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีดิจิทัลที่สำคัญไว้ 11 ด้านคือ 1. การบัญชีไร้กระดาษ 2. การสร้างความโปร่งใส 3. การเชื่อมต่อระบบบัญชีกับระบบ 4. การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ 5. กระบวนการจัดการอัตโนมัติ 6. การจัดทำรายงานปัจจุบัน 7. เครื่องมือเพื่อแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ 8. การจัดการคุณภาพของข้อมูล 9. การเข้าถึงได้ของระบบที่เกี่ยวข้อง 10. การบูรณาการระบบ และ 11. การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Justenhoven et al. (2018) และกลุ่มนักวิจัย

ของบริษัทบัญชี PWC ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในระบบบัญชีการเงินขององค์กรในประเทศไทยเยอรมันระหว่างปี ค.ศ. 2016 ถึง 2017 และพบข้อสังเกตเชิงบวก ดังนี้

1. แนวคิดที่ต่อต้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูลมีสัดส่วนลดลงถึง 3 เท่า เนื่องจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเชื่อว่าระบบนิเวศน์ดิจิทัลมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้
2. ความกังวลเรื่องการทดแทนแรงงานบัญชีด้วยระบบอัตโนมัติลดลง เนื่องจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเชื่อว่านักบัญชีจะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
3. เทคโนโลยีจะมีบทบาทในการจัดการงานบัญชีมากขึ้น การจัดการข้อมูลด้วยโปรแกรมสเปรดชีต Microsoft Excel ไม่สามารถจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มมูลค่างานจำเป็นต้องใช้นวัตกรรมสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ โปรแกรมหุ่นยนต์เพื่อการทำงานอัตโนมัติ บล็อกเชน ระบบเชื่อมโยงข้อมูล การวิเคราะห์และจัดทำรายงาน รวมถึงระบบการอ่านอักขระด้วยแสงเพื่อช่วยแปลงเอกสารกระดาษเป็นดิจิทัล

ผลการศึกษาได้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ชูติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ซีดับบลิว โพรเฟสชันแนล จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “แนวคิดการพัฒนาการจัดการบัญชีดิจิทัลมีมาก แนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศก็ถือเป็นทิศทางที่เราเองเลือกนำมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาอยู่เหมือนกัน ปัจจุบันที่เราใช้แล้วก็มีอย่างการทำบัญชีไร้กระดาษ ก็ช่วยลดภาระการจัดการเอกสารไปได้มาก แนวคิดการเชื่อมต่อของระบบบัญชีกับระบบภายนอกสำนักงานบัญชีเราก็สนใจเพราะเชื่อว่าจะช่วยให้การทำงานคล่องตัวขึ้น หรืออย่างแนวคิดการสร้างความปลอดภัยในการทำงานที่สำนักงานก็ปฏิบัติแล้วเพราะเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่สำนักงานยังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องนะ ส่วนตัวเชื่อว่าแนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศมีมากแต่เราไม่จำเป็นต้องนำมาเป็นแนวทางพัฒนาทุกตัว ก็ต้องดูตามความเหมาะสมของสำนักงาน พนักงาน และสิ่งแวดล้อม ในอุตสาหกรรมบัญชีไทยด้วยว่าเอื้อต่อการปรับใช้ไหม” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 ผู้บริหารสำนักงานบัญชี ที่กล่าวว่า “ส่วนตัวที่เห็นว่าแนวคิดการพัฒนาการจัดการบัญชีจากต่างประเทศไม่จำเป็นที่จะเป็นการจัดการงานบัญชีด้วยระบบอัตโนมัติ การมีระบบประมวลผลแบบ Cloud หรือการใช้ AI เพื่อช่วยนักบัญชีตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ในต่างประเทศก็สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้ พี่ว่าการที่เราศึกษาการพัฒนาของต่างประเทศที่เขาทดลองกันมาแล้วมาปรับใช้ใน

บ้านเราก็ทำให้เรามั่นใจได้ว่าเราน่าจะมาถูกทาง อย่างที่สำนักงานพีก็มีการศึกษาและนำมาใช้ตาม บางส่วน เช่น การทำบัญชีไร้กระดาษ การทำงานบัญชีบนระบบ Cloud หรืออย่างกระบวนการ จัดการงานอัตโนมัติ ซึ่งแนวการพัฒนาเหล่านี้ก็ช่วยให้สำนักงานบัญชีของพีลดค่าใช้จ่ายด้าน กระดาษ ช่วยประหยัดเวลาทำงานและก็ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรืออย่างแนวคิดเรื่องการ จัดทำรายงานปัจจุบันที่ทำให้เราจะเห็นรายงานทันทีและเป็นปัจจุบันหากใส่ข้อมูลครบทุกส่วน ที่ สำนักงานพีก็นำมาใช้และนี่ก็ช่วยเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ อย่างไรก็ตามพีว่าเรา คงต้องศึกษาและปรับใช้นะ คงไม่สามารถจะนำเอาทุกเรื่องที่ต่างประเทศเขาว่าดีมาใช้ได้หมด เพราะว่าสิ่งแวดล้อมก็ต่างกัน ขนาดองค์กรก็ต่างกัน”

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบย่อยภายใต้มิติการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชี ดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ 1. การรับรองการเป็นสำนักงานบัญชี ดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 2. คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลใน ระดับสากล ส่วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชี ดิจิทัล

ผลสรุปการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัยการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็น สำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล

1. มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>1.1 การกำกับจากภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาโดยสภาวิชาชีพบัญชี • การพัฒนาโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า • การบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล 	<p>สภาวิชาชีพบัญชี (2564) ต้องการพัฒนาการบัญชีไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล และจัดการอบรมหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่อง เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีเพื่อทำบัญชี โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพนักบัญชีในการจัดการงานและการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ</p> <p>ศิระ อินทรกำธรชัย (2559) กล่าวว่านวัตกรรมดิจิทัลส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยี AI, Automation, Cloud Computing, Data Analytic ช่วยให้นักบัญชีทำงานง่ายขึ้นและใช้ข้อมูลทางบัญชีได้มากขึ้น</p>	<p>กิจกรรมส่งเสริมการบัญชีดิจิทัลจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น การอบรมการจัดการงานบัญชีดิจิทัล การรับรองมาตรฐานโปรแกรมบัญชีออนไลน์ และการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัล ช่วยในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นดิจิทัล</p>
<p>1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • โครงการ National e-Payment • ยุทธศาสตร์ D²RIVE 	<p>สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2559) ต้องการให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำ e-Tax Invoice และ e-Receipt เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน โดยเฉพาะเรื่องการจัดการเอกสารและการชำระภาษีของภาคเอกชน</p> <p>กรมสรรพากร (2562) ใช้ยุทธศาสตร์ D²RIVE เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเชื่อมกับฐานข้อมูลกลางเพื่อตอบสนองความต้องการผู้เสียภาษีแบบครบวงจร</p>	<p>โครงการ National e-Payment ของกระทรวงการคลัง และ ยุทธศาสตร์ D²RIVE ของกรมสรรพากร ล้วนผลักดันให้สำนักงานบัญชีคุณภาพปรับรูปแบบการทำงานให้เชื่อมต่อกับระบบข้อมูลภาครัฐ อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)

1. มติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล (ต่อ)	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>1.3 พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน</p> <ul style="list-style-type: none"> • การเพิ่มประสิทธิภาพการทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี • ความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการสำนักงานบัญชี 	<p>ชนัย นพคุณ (2563) ให้ข้อมูลว่าผู้ใช้บริการงานบัญชีปัจจุบันต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ต้องการข้อมูลสำคัญแบบแผนภาพเพื่อเข้าใจการเคลื่อนไหวของรายการทางบัญชีแม้ว่าไม่มีความรู้บัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีต้องประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ</p> <p>Lawson (2019) พบว่าเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานงานบัญชี ช่วยลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความสามารถแก่นักบัญชีในการตอบสนองผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มมูลค่าแก่นักบัญชีและสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าในคุณภาพงานบริการ</p>	<p>ความต้องการข้อมูลและคำแนะนำเพื่อการตัดสินใจของผู้ให้บริการ ทำให้สำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา และได้ข้อมูลวิเคราะห์อย่างรวดเร็ว อีกทั้งทำให้นักบัญชีสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้ทันต่อเหตุการณ์ และช่วยให้สำนักงานบัญชีมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านงานบริการ</p>
<p>1.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี</p> <ul style="list-style-type: none"> • เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานด้านบัญชี 	<p>ชาญชัย ชัยประสิทธิ์ (2561) พบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการบันทึกบัญชี วิเคราะห์ ตรวจสอบและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน โดยนักบัญชียังคงมีความสำคัญและต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้จัดการงานบัญชีด้วยตนเอง เป็นผู้ควบคุมการใช้เทคโนโลยีในการจัดการงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</p>	<p>เทคโนโลยี AI, Blockchain, Cloud Computing, Data Analytic, OCR และ RPA ช่วยทำให้การจัดการงานเสร็จเร็วขึ้น มีความโปร่งใสมากขึ้น</p>

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)

1. มิตินการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล (ต่อ)	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
1.4 นวัตกรรมเทคโนโลยี (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานด้านบัญชี 	Budnik et al. (2017) พบว่าหน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีจัดทำรายงานทางการเงินจะได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำสูง เทคโนโลยีช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มและเพิ่มคุณภาพข้อมูล นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยนักบัญชีตรวจพบรายการผิดปกติ ทำให้นักบัญชีสามารถจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั่วทั้งที่	นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยแปลงข้อมูลภาพเป็นตัวอักษร จึงทำให้เกิดความสะดวกในการจัดการและตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล
2. มิตินการจัดการองค์การ	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
2.1 การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง <ul style="list-style-type: none"> การทำงานร่วมกัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 	Gratton & Erickson (2007) พบว่าการพัฒนาความร่วมมือสามารถทำได้โดย 1. พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่และเป้าหมายอย่างชัดเจน 2. ผู้นำที่ติดตามงานและรักษาความสัมพันธ์ 3. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 4. การแบ่งปันทักษะความรู้และข้อเสนอแนะ 5. ผู้นำแนะนำประโยชน์และแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น Bass & Avolio (1994) ให้ข้อมูลว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นคุณลักษณะของผู้นำในการกระตุ้นความคิด สร้างแรงจูงใจให้ผู้ติดตามเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ	การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลเป็นการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ผู้มีส่วนร่วมต้องเข้าใจสถานการณ์และหน้าที่อย่างชัดเจนจึงสามารถช่วยกันจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้นำต้องอาศัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติตามแนวคิดหรือวิธีการทำงานที่ต่างไปจากเดิม

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)

2. มติการจัดการองค์การ (ต่อ)	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการทรัพยากรมนุษย์ • การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 	<p>ธีรศักดิ์ ฉั่วศรีสกุล (2563) อธิบายว่านอกเหนือจากปัจจัยด้านทักษะที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรแล้ว เทคโนโลยีเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่เปลี่ยนแปลงการจัดการด้านต้นทุนและการแทนที่แรงงานคน นักบัญชีจำเป็นต้องศึกษาและประยุกต์การทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติ อีกทั้งต้องพัฒนาทักษะการจัดการที่ระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถแทนที่แรงงานคนได้</p> <p>Chartered Global Management Accountant (2019) เสนอกรอบแนวคิดเพื่อพัฒนานักบัญชีบริหารและนายจ้างให้สอดคล้องสภาพแวดล้อมดิจิทัล ว่าประกอบด้วย 1. ทักษะด้านวิชาชีพ 2. ทักษะด้านธุรกิจ 3. ทักษะด้านบุคลากร 4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ และ 5. ทักษะด้านดิจิทัล</p>	<p>พนักงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพชั้นต่ำต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาการบัญชี และต้องได้รับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาชีพ (Hard Skills) และด้านการจัดการ (Soft Skills) โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน อย่างไรก็ตามอายุที่เพิ่มขึ้นของพนักงานเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ดังนั้นสำนักงานบัญชีคุณภาพจะต้องจัดสรรงานให้เหมาะสมกับทักษะความสามารถของนักบัญชีแต่ละคน</p>
<p>2.3 การจัดการงานบัญชีดิจิทัล</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการเอกสารดิจิทัล • การจัดการงานบัญชีดิจิทัล • การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน 	<p>Crystal Software Group (2559) แสดงความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมสู่รูปแบบดิจิทัลส่งผลให้ต้องปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ช่วยให้สามารถทำงานนอกสำนักงานบัญชีและนอกเวลาทำการผ่านระบบออนไลน์</p>	<p>“การจัดการเอกสารดิจิทัล” ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดการข้อมูล ประหยัดค่าขนส่ง และป้องกันการสูญหายหรือการเสื่อมสภาพของเอกสารแบบกระดาษ ในขณะที่ “การจัดการงานบัญชีดิจิทัล” ช่วยลด</p>

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)

2. มิติการจัดการองค์กร (ต่อ)	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>2.3 การจัดการงานบัญชีดิจิทัล (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการเอกสารดิจิทัล • การจัดการงานบัญชีดิจิทัล • การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน 	<p>ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) พบว่าระบบเอกสารและระบบบริหารงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้องค์กรได้ประโยชน์จากการลด 7 ประการ ดังนี้ 1. การลดกระดาษ 2. การลดขั้นตอน 3. การลดพื้นที่ 4. การลดมลภาวะ 5. การลดพลังงาน 6. การลดคนทำงาน และ 7. การลดค่าใช้จ่าย</p>	<p>ความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลบัญชี เพิ่มความโปร่งใสในการจัดทำบัญชีและประหยัดเวลาตรวจสอบ ส่งผลให้นักบัญชีดิจิทัลสามารถ “ให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน” โดยการสนับสนุนข้อมูลวิเคราะห์ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายต่อการใช้เพื่อตัดสินใจของผู้ใช้บริการ</p>
<p>2.4 การจัดการคุณภาพการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงงานบัญชี • การจัดการคุณภาพการให้บริการ 	<p>Deloitte Development LLC (2018) และ พัชรินทร์ ใจเย็น และคณะ (2560) พบสอดคล้องกันว่า การจัดการบัญชีแบบไม่มีระบบอัตโนมัติมีความยุ่งยากในการปรับปรุงรายการบัญชีและมีโอกาสผิดพลาดสูง นักบัญชีต้องใช้เวลาในการจัดทำรายงานข้อมูลและไม่ทันต่อความต้องการผู้บริหาร</p>	<p>สำนักงานบัญชีดิจิทัลใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการ “ความเสี่ยงด้านขาดแคลนแรงงาน” ทำให้สามารถจ้างพนักงานภายนอกเพื่อการทำงานผ่านระบบออนไลน์ และระบบออนไลน์ยังช่วยจัดการ “ความเสี่ยงด้านความล่าช้าในการบริการ” เพราะส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างนักบัญชีและผู้ให้บริการ</p>

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)

2. มิติการจัดการองค์การ (ต่อ)	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>2.4 การจัดการคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความเสี่ยงงานบัญชี • การจัดการคุณภาพการให้บริการ 	<p>ชาญชัย ชัยประสิทธิ์ (2561) อธิบายว่าการใช้เทคโนโลยีส่งเสริมประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชีให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะเทคโนโลยี Cloud และ Automation ที่ส่งเสริมการประมวลผลข้อมูลจากทุกที่ในเวลาอันสั้น</p>	<p>ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยให้ “การจัดการคุณภาพการให้บริการ” มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลมีความแม่นยำและเป็นปัจจุบัน อีกทั้งเทคโนโลยียังเพิ่มคุณภาพข้อมูลจากแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพเชิงเปรียบเทียบ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในงานบริการมากขึ้น</p>
3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>3.1 การรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • หลักเกณฑ์และเงื่อนไขโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น 	<p>กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564) ระบุว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ต้องการเข้าร่วมประกวดต้องทำแบบสำรวจความพร้อม แสดงเอกสารกระบวนการทำงาน (Blueprint) และแสดงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบริการ</p>	<p>“โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น” เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเกิดการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนการทำงาน</p>

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)

3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>3.1 การรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • หลักเกณฑ์และเงื่อนไขโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น 	<p>สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ (2563; 2564) จัดกิจกรรมเสวนาการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลและพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีดิจิทัลได้แสดงความคิดเห็นตรงกันว่าโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่นเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยเฉพาะขั้นตอนการเขียนผัง Blueprint และการนำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการ ทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีจัดการงานได้ดียิ่งขึ้น</p>	<p>ให้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง โดย “การจัดทำเอกสารประกอบการประกวด” ในขั้นตอนการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานนั้น ช่วยให้สำนักงานบัญชีคุณภาพเข้าใจถึงกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม</p>
<p>3.2 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล</p> <ul style="list-style-type: none"> • คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล 	<p>Nielsen (2018) แนะนำว่านักบัญชีต้องไม่กลัวที่จะทดลองหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ อีกทั้งควรจะนำเสนอนวัตกรรมที่มีการพัฒนาแม้จะเป็นเพียงการพัฒนาในขั้นต้นแก่ลูกค้า เพื่อรับฟังความคิดเห็นสำหรับการพัฒนาขั้นต่อไป</p> <p>Kreher et al. (2017) และกลุ่มนักวิจัยของบริษัทบัญชี KPMG ได้สรุปแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีดิจิทัลที่สำคัญไว้ 11 ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบัญชีไร้กระดาษ 2. การเชื่อมต่อระบบบัญชีกับระบบภายนอก 3. กระบวนการจัดการอัตโนมัติ 	<p>แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาจากต่างประเทศ มีส่วนช่วยกำหนดทิศทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล และเป็นทางเลือกเพื่อปรับใช้ตามบริบทในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม (Think Globally, Act Locally)</p>

ตารางที่ 5.1 การสรุปการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)

3. มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา	ตัวอย่างแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลวิเคราะห์จากความคิดเห็น
<p>3.2 คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล</p> <ul style="list-style-type: none"> • คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล 	<p>4. การประมวลผลบนกลุ่มเมฆ 5. การสร้างความโปร่งใส 6. การจัดทำรายงานปัจจุบัน 7. เครื่องมือเพื่อแปลงข้อมูลเป็นแผนภาพ 8. การจัดการคุณภาพของข้อมูล 9. การเข้ากันได้ของระบบที่เกี่ยวข้อง 10. การบูรณาการระบบ และ 11. การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ หากแต่กลุ่มนักวิจัยพบว่าองค์กรส่วนใหญ่เลือกพัฒนาระบบบัญชีสู่ความเป็นดิจิทัลจาก 3 ด้านหลัก คือ 1. การบัญชีไร้กระดาษ 2. การเชื่อมต่อบริษัทบัญชีกับระบบภายนอก และ 3. กระบวนการจัดการอัตโนมัติ</p>	

ที่มา : ผู้วิจัย

5.2.3 แนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพให้เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

5.2.3.1 ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพบว่าทุกองค์ประกอบย่อยภายใต้ 1) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล 2) มิติการจัดการองค์การ และ 3) มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดังนี้

1) การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “สิ่งแวดล้อมภายนอก” สำนักงานบัญชีคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการจัดการ ตั้งแต่ 1. การกำกับจากภาครัฐ 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 3. พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน และ 4. นวัตกรรมเทคโนโลยี สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามการกำกับดูแลจากหน่วยงานภาครัฐอย่างสาขาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อสามารถยกระดับศักยภาพการบริการจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี โดยยังคงปฏิบัติตามหลักมาตรฐานการบัญชีและดำเนินการตามหลักกฎหมายดิจิทัล สำนักงานบัญชีคุณภาพจะปรับรูปแบบการทำงานเข้ากับระบบนิเวศดิจิทัลที่มีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถรายงานภาษีผ่านระบบบริการออนไลน์ของกรมสรรพากรและประสานข้อมูลการเงินกับระบบการธนาคาร นอกจากนี้สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องเรียนรู้พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันงานบริการและแนวโน้มเทคโนโลยีบัญชีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพจะสามารถพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไปได้อย่างทันทั่วถึง

2) การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “สิ่งแวดล้อมภายใน” สำนักงานบัญชีคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการจัดการ ตั้งแต่ 1. การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3. การจัดการงานบัญชีดิจิทัล และ 4. การจัดการคุณภาพการให้บริการ ในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการมองเห็นประโยชน์ที่แท้จริงในการพัฒนาสู่ความเป็นดิจิทัล โน้มน้าวพนักงานให้ร่วมกันพัฒนาการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะนักบัญชีทั้งด้านวิชาชีพและด้านการจัดการ เพื่อนักบัญชีจะสามารถจัดทำและสื่อสารข้อมูลสำคัญแก่ผู้ใช้งาน

บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน ตลอดจนสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อลดความเสี่ยงในการจัดการและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ

3) การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ “หลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา” เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล ถึงแม้ว่าการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจะหลากหลายแนวคิดจากต่างประเทศ แต่ทุกแนวคิดมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันและมีความเหมาะสมแตกต่างกันตามบริบทของประเทศและพื้นที่สำนักงาน สำนักงานบัญชีคุณภาพจึงควรผนวกแนวคิดการพัฒนาจากต่างประเทศควบคู่กับหลักเกณฑ์การรับรองภายในประเทศ อย่างการรับรองการเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Think Globally, Act Locally) การผนวกแนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยพบว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ต้องการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลต้องมีความพร้อมดังต่อไปนี้ 1. ความพร้อมด้านคุณภาพงานบริการตามการรับรองโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2. ความพร้อมของผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่ต้องเข้าใจการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสนับสนุนการพัฒนาด้านดิจิทัล 3. ความพร้อมของระบบจัดการภายในสำนักงานบัญชีที่ต้องรองรับการเชื่อมต่อข้อมูล การประมวลผลอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูล และการปกป้องรักษาข้อมูล 4. ความพร้อมของพนักงานสำนักงานบัญชีที่ต้องมีทักษะความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพบัญชี (Hard Skills) ด้านการจัดการและการใช้เทคโนโลยี (Soft Skills) นอกจากนี้ยังคงประพฤติปฏิบัติหน้าที่ตามหลักความเที่ยงธรรมและจรรยาบรรณ

4) “คุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล” ที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์จากมิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล มิติการจัดการองค์การ และมิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา พบว่ามี 6 คุณลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1. การจัดการเอกสารออนไลน์ 2. การเชื่อมต่อระบบรัฐและธนาคาร 3. การจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ 4. การประมวลผลอัตโนมัติ 5. การแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ และ 6. การจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน

5.2.3.2 องค์ความรู้ใหม่จากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบองค์ความรู้ใหม่ 3 เรื่อง คือ 1) มาตรฐานวิชาชีพบัญชีมีความจำเป็นต่อสำนักงานบัญชีดิจิทัล 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งเสริมการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน และ 3) การพัฒนาทักษะของนักบัญชีดิจิทัลในอนาคต

1) มาตรฐานวิชาชีพบัญชีมีความจำเป็นต่อสำนักงานบัญชีดิจิทัล มาตรฐานวิชาชีพบัญชีเป็นหลักพื้นฐานในการบริการบัญชี แม้ว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพที่พัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลจะใช้ระบบประมวลผลอัตโนมัติ หรือระบบวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงาน

บัญชี แต่การพิจารณาเอกสารประกอบรายการบัญชี การแปลผลข้อมูลเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ยังคงอาศัยความรู้ความเข้าใจมาตรฐานวิชาชีพบัญชี นอกจากนี้ความซื่อสัตย์และการมีจรรยาบรรณของนักบัญชีดิจิทัลส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลและเกิดความไว้วางใจในงานบริการ

องค์ความรู้ดังกล่าวได้พบจากผลสัมฤทธิ์ของ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี ที่กล่าวว่า “งบการเงินที่ถูกจัดทำขึ้นต้องเป็นตามมาตรฐานสากล ที่ทุกสำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตาม ไม่ว่าจะพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลหรือไม่ก็ตาม” และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5 นักบัญชีบริษัทสอบบัญชี ที่แสดงความคิดเห็นว่า “มาตรฐานการสอบบัญชีเป็นหนึ่งในมาตรฐานสำคัญในการทำงานบัญชี ที่สำนักงานบัญชีควรทราบเพื่อการจัดทำรายงานทางบัญชีและการตรวจสอบงานที่ถูกต้องสามารถเชื่อถือได้” และพบจากผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกันของ คมกริช ปรีแก้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และการพัฒนาบัญชีออนไลน์ บริษัท ซี แอนด์ อีล จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “เรื่องจรรยาบรรณของนักบัญชีถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะเกี่ยวข้องกับความสบายใจของลูกค้า เพราะลูกค้าก็กังวลว่าผู้ทำบัญชีจะนำเอาข้อมูลของเขาไปเผยแพร่แก่คู่แข่ง หรือบุคคลภายนอก” อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของ สมศรี เวินทอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กล่าวว่า “งานทุกงานอาศัยความรู้เฉพาะในการจัดการงาน แม้ว่าปัจจุบันในอุตสาหกรรมบัญชีจะมีระบบ IT มาช่วยลดภาระงานของนักบัญชีลงบางส่วน แต่นักบัญชีเองยังต้องการความรู้ด้านบัญชี ความรู้ในการจัดการคนจัดการงาน และความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานบัญชี”

องค์ความรู้จากผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ศิริลักษณ์ สุทฤษฎี (2549) ที่พบว่าหน้าที่ของมาตรฐานการบัญชี คือ การสะท้อนฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการได้อย่างถูกต้องเป็นที่ยอมรับ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีต้องกำกับการพัฒนามาตรฐานและการประยุกต์ใช้มาตรฐานตามสิ่งแวดล้อมภายในประเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการกำหนดมาตรฐานการบัญชีนี้นั้นประกอบด้วย การกำกับจากภาครัฐ หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบเศรษฐกิจ ค่าความเชื่อและพฤติกรรมทางสังคม มาตรฐานการศึกษา ตลอดจนความเข้มแข็งของสถาบันวิชาชีพการบัญชี และสอดคล้องกับ อริสรา ธานีธนานนท์ (2558) ที่ศึกษาการเปลี่ยนแปลงแม่บทการบัญชีของประเทศไทยและพบว่าสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกประเทศและภายในประเทศ ทำให้เกิดการพัฒนาแม่บทการบัญชีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป แนวคิดมาตรฐานการบัญชียังคงมีความสำคัญต่อการบัญชีไทยแม้สภาพแวดล้อมจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพราะมาตรฐานการ

บัญชีเป็นหลักพื้นฐานในการจัดทำบัญชี และนำเสนองบการเงินแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ในเชิงเศรษฐกิจได้มากที่สุด

2) **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งเสริมการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน** การพัฒนาความสามารถในการแข่งขันด้วยเทคโนโลยี ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่ควรจำกัดวิสัยทัศน์เพียงการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการจากการใช้เทคโนโลยีบัญชี แต่ควรพิจารณาถึงการเพิ่มมูลค่างานบริการจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านความแตกต่างในการให้บริการ (New S-curve)

องค์ความรู้ดังกล่าวได้พบจากผลสัมฤทธิ์ของ ราชิต ไชยรัตน์ กรรมการนักวิชาการสมาคมสำนักงานบัญชี ได้ให้ข้อมูลว่า “ผมเชื่อว่าเราผ่านยุคที่เป็น Digital มาแล้ว ตอนนี้เรา Beyond Digital ทำให้ Leadership ไม่ได้บอกว่าเราจะไปสู่ดิจิทัลอย่างไร แต่จะบอกว่าเราควร Shape องค์การเพื่อการปรับตัวอย่างไร Leadership ปัจจุบันไม่ได้เป็นการบอกให้เปลี่ยนเครื่องมือ แต่เป็นการบอกให้เปลี่ยนรูปแบบในการทำธุรกิจ ภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงสำคัญต้องมองเห็นรูปแบบที่เปลี่ยนไปของธุรกิจ องค์กรจะไปต่อไม่ได้เลย หากผู้นำมองไม่เห็นอนาคตที่ไกลไปกว่าแค่การเปลี่ยนเครื่องมือ ผู้นำต้องมองเห็นการเปลี่ยนรูปแบบของธุรกิจซึ่งตอบรับต่ออนาคต ซึ่งวิชาชีพบัญชีในอนาคต ไม่ใช่แค่ผู้เป็น Share Service บัญชีแล้ว แต่เป็นผู้ที่เข้ามา Align กับ Business องค์กรและขั้นตอน รวมถึงการเอา Data ขององค์กรมาใช้ประโยชน์ให้ได้” และพบจากผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกันของ ชุติมา อวยผล ผู้บริหาร บริษัท ชีดับบลิว โพรเฟสชั่นแนล จำกัด ที่ให้ข้อมูลว่า “ที่เชื่อว่าสำนักงานบัญชีทุกที่ที่ต้องการให้ตัวเองมีความแตกต่างเมื่อถูกเปรียบเทียบกับสำนักงานบัญชีอื่น ซึ่งการทำงานของนักบัญชีแบบเดิมที่เป็นผู้บันทึกรายการทางบัญชีจะถูกด้อยค่าลงเรื่อย ๆ ลูกค้านี้เขามีความต้องการมากกว่าแค่งบการเงิน ลูกค้านี้ต้องการเห็นข้อมูลทุกวัน เขาต้องการหลักฐานประกอบการตัดสินใจ เขาต้องการคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ เขาจึงให้ค่านักบัญชีในฐานะ ‘ผู้ให้ข้อมูล’ มากกว่า ‘ผู้บันทึกข้อมูล’ ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ยังให้บริการแบบเดิมก็จะไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้าในที่สุด”

องค์ความรู้จากผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ วัชระ พรพิพัฒน์กุล (2563) ที่กล่าวว่าบทบาทนักบัญชีที่เน้นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในอดีต (Backward-Looking) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ผู้บริหารต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อการมองไปข้างหน้า (Forward-Looking) นักบัญชีดิจิทัลจึงต้องสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการข้อมูลและการนำเสนอแก่ผู้บริหาร และสอดคล้องกับ สุปราณี วัฒนานนท์ (2564) ที่เห็นตรงกันว่านักบัญชีต้องขยายบทบาทเป็นเพื่อนคู่คิดธุรกิจ โดยนักบัญชีไม่เพียงต้องเห็นภาพรวมทั้งกิจการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน

แต่หากผู้บริหารต้องการรายงานเพื่อคู่ค่าประมาณการตามเงื่อนไขของแผนธุรกิจ นักบัญชีต้องสามารถใช้ระบบจัดการข้อมูลเพื่อเตรียมรายงานให้ผู้บริหารได้อย่างมีรวดเร็ว อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Chartered Global Management Accountant (2018) ที่ศึกษาพบว่านักบัญชีที่เป็นผู้สนับสนุนข้อมูลเพื่อการตัดสินใจต้องสามารถประยุกต์ใช้ทักษะด้านเทคนิคงานบัญชี ผนวกกับทักษะงานวิเคราะห์ ความเข้าใจในธุรกิจและทักษะด้านการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังพบว่าบทบาทคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน (Finance Business Partner) ไม่เพียงส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจผู้ใช้บริการ แต่ยังส่งเสริมการเติบโตอาชีพนักบัญชีให้ก้าวสู่การบริหารจัดการระดับสูง

3) การพัฒนาทักษะของนักบัญชีดิจิทัลในอนาคต สำนักงานบัญชีคุณภาพที่มุ่งเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลให้ความสำคัญกับทักษะด้านการจัดการ (Soft Skills) มากกว่า ทักษะด้านวิชาชีพ (Hard Skills) เนื่องจากงานบัญชีส่วนมากถูกทดแทนด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งมาตรฐานวิชาชีพบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักบัญชีดิจิทัลมีเรื่องการพัฒนาที่ต้องใส่ใจ 2 ประเด็น คือ 1. การปรับปรุงทักษะ (Reskill) และยกระดับทักษะ (Upskill) อย่างต่อเนื่อง และ 2. การพัฒนาทักษะที่จำเป็นของนักบัญชีดิจิทัล

3.1 การปรับปรุงทักษะ (Reskill) และยกระดับทักษะ (Upskill) อย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ดังกล่าวได้พบจากผลสัมฤทธิ์ของ ปณดคา กาญจนดิษฐ์ ผู้บริหาร บริษัท ธรรมนิติการบัญชีและภาษีอากร จำกัด ที่แสดงความคิดเห็นว่า “ที่เชื่อว่าพนักงานบัญชีที่เรารับมาทำงานที่บริษัท มีคุณสมบัติตามมาตรฐานการศึกษาของสภาวิชาชีพ คือเรียนจบปริญญาตรีในสาขาการบัญชี เรามีทดสอบทักษะความรู้วิชาชีพ (Hard Skills) ก่อนเริ่มพิจารณาเข้าทำงาน แต่เราให้ความสำคัญน้อยกว่าการมีทักษะการจัดการ (Soft Skills) เนื่องจากงานบัญชีหลายเรื่องถูกทำแทนโดยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้เราจึงเน้นพิจารณารับพนักงานที่สื่อสารเข้าใจ มีวิสัยคิดเพื่อจัดการแก้ไขปัญหาและบริหารจัดการงานได้ นอกจากนี้แม้ว่าการทำบัญชีปัจจุบันมีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยลดงานบางส่วนและสำนักงานมีการกำกับมาตรฐาน แต่นักบัญชีก็ยังพบการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ เช่น การประกาศกฎหมายเพิ่มเติม การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี รวมถึงเทคโนโลยีเพื่อจัดการงานใหม่ ๆ ทำให้ที่ธรรมนิติต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงชุดความรู้เดิมที่ล้าสมัย และเพิ่มเติมทักษะความสามารถใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน” และพบจากผลสัมฤทธิ์ที่สอดคล้องกันของ สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี ผู้บริหาร บริษัท ทรัพย์แสนดีการบัญชี จำกัด ได้ให้ข้อมูลว่า “การพัฒนาคนสำคัญเลย ถึงแม้ว่าเราจะได้คนทำงานที่มีความสามารถและความคิดเชิงบวกต่อการพัฒนาแล้ว แต่เมื่อเวลาผ่านไปหรือเจอการเปลี่ยนแปลง พวกเขาที่ต้องการได้รับการอบรมเพื่อ Reskill และ Upskill ในด้านดิจิทัล ด้านบัญชีและภาษีกันมากขึ้น ที่สำนักงานที่มีการส่งพนักงานไป

เรียนหนังสือเรื่องดิจิทัลที่ ม.ศรีปทุม นอกจากนี้ที่ก็มีการพัฒนาเขาในด้านการเข้าสังคม ให้พวกเขา มีความ Modern ในตัวเอง นอกจากนี้ที่ก็มองว่าการอบรมสามารถทำได้ตลอดตั้งแต่การอบรม ระหว่างปฏิบัติงาน (On The Job Training) หรือจะจัดการอบรมแบบเป็นหลักสูตร ทั้งนี้ออฟฟิศที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่คนมาก เพราะคนเป็นต้นทุน เป็นทุนมนุษย์ ที่เราสามารถพัฒนาได้”

องค์ความรู้จากผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Krumwiede (2017) ที่ศึกษาพบว่างาน “การบัญชีแบบดั้งเดิม” ที่พบในปัจจุบันอาจไม่มีอยู่ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า และการสำรวจของ IMA Pulse ยังพบว่า 42% ของผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีกังวลว่าจะถูกแทนที่ด้วยระบบเทคโนโลยี โดยเฉพาะงานที่ไม่ซับซ้อนแต่ซ้ำซากจะถูกจัดการโดยระบบอัตโนมัติ ผลกระทบจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลทำให้นักบัญชีต้องปรับตัวให้มีความสามารถในการจัดการเทคโนโลยีและความรู้ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น อีกทั้งสอดคล้องกับ World Economic Forum (2020) ได้ทำการสำรวจประชากรไทยในวัยแรงงานพบว่า ค่าความต้องการ Reskill โดยเฉลี่ย ภายในระยะเวลา 3 เดือน มีค่าถึงร้อยละ 48.3 และหากพิจารณาภายใน 12 เดือน พบความต้องการถึงร้อยละ 80.1 นอกจากนี้ผลสำรวจยังพบว่านายจ้างต้องการให้พนักงานมีทักษะที่ตรงกับงานที่รับผิดชอบถึงร้อยละ 91 โดยทักษะที่ถูกให้ความสำคัญเพื่อ Reskill และ Upskill สามารถระบุได้ 10 เรื่อง คือ 1. การคิดเชิงระบบและนวัตกรรม 2. การเรียนรู้เชิงรุกและกลยุทธ์การเรียนรู้ 3. การคิดเชิงวิพากษ์และการวิเคราะห์ 4. ภาวะผู้นำและอิทธิพลทางสังคม 5. การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน 6. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 7. การใช้เทคโนโลยี การเฝ้าติดตามและควบคุม 8. การออกแบบเทคโนโลยีและเขียนโปรแกรม 9. การใช้เหตุผลและความคิดในการแก้ปัญหา และ 10. ความยืดหยุ่น ทนต่อความเครียดและความอ่อนปรน

3.2. การพัฒนาทักษะที่จำเป็นของนักบัญชีดิจิทัล

องค์ความรู้ดังกล่าวได้พบจากผลสัมภาษณ์ของ โสธยา ดินตะสุวรรณ กรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชี สาขาวิชาชีพบัญชี แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาพนักงานมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสำนักงาน คือ ทักษะของนักบัญชีปัจจุบันควรมีทั้งด้านวิชาชีพ ด้านดิจิทัลและด้านการจัดการ เพราะมาตรฐานการบัญชีปัจจุบันมีส่วนงานที่ต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่น เช่น การประสานขอข้อมูลจากฝ่ายบุคคล การสื่อสารและการประสานงานกับผู้อื่นต้องง่ายและสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้ นอกจากนี้ที่นักบัญชีเมื่อทำงานกับระบบนาน ๆ อาจมีปัญหาในการสื่อสาร โดยถนัดใช้ภาษานักบัญชีที่คนทั่วไปฟังไม่เข้าใจ หรือมีการวางตัวทางสังคมที่ไม่เหมาะสม ขาดความเกรงใจในการติดตามงาน ส่วนตัวแนะนำว่าควรมีการทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยเริ่มตั้งแต่การจัดอบรม การเขียนคู่มือระเบียบปฏิบัติการ การให้โอกาสเป็นผู้ถ่ายทอด การประเมินและการให้รางวัล รวมถึงการเปิดโอกาสให้ทำงานจริง” และพบจากผลสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกันของ ราชิต ไชยรัตน์

กรรมการนักวิชาการ สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่ให้ข้อมูลว่า “การที่สำนักงานบัญชีมีการทำงานที่รวดเร็วขึ้นจะปรับเปลี่ยนระบบการทำงานและนักบัญชีมีเวลามากขึ้นในการให้คำแนะนำลูกค้า เป็นที่ปรึกษาลูกค้า แต่นักบัญชีจะสามารถออกไปหาลูกค้าได้มากขึ้นและจะเป็นคู่คิดของลูกค้าได้นั้นต้องมีความสามารถในการพูดคุย ซึ่งนักบัญชีควรต้องมีการพัฒนา Soft Skill เรื่อง Communication Skill และ Presentation Skill เพราะหลังการทำ Data Analytic เราก็คงไม่สามารถนำผล 40 ถึง 50 หน้าไปนั่งคุยกับลูกค้าได้ นักบัญชีต้องมีทักษะในการสรุปประเด็นที่พบเป็น PowerPoint ไม่เกิน 8 หน้า และสามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจถึงสถานการณ์ทางการเงินปัจจุบัน”

องค์ความรู้จากผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ IMA (2019) ได้พัฒนารอบสมรรถนะการจัดการบัญชี (IMA’s Management Accounting Competency Framework) เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาทักษะและความสามารถที่จำเป็นของนักบัญชีดิจิทัลในอนาคต โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ

1. การมีวิสัยทัศน์ในการกำหนดกลยุทธ์ วางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพ
2. ความสามารถในการรายงานและการควบคุม
3. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการวิเคราะห์
4. ความมีเชี่ยวชาญด้านธุรกิจและการดำเนินงาน
5. การมีภาวะผู้นำในการกำกับดูแลงาน
6. การยึดถือหลักกฎหมายและจรรยาบรรณในการให้บริการ

อีกทั้งสอดคล้องกับ Chartered Global Management Accountant (2019) ที่ทำการพัฒนารอบความรู้และความสามารถ (CGMA Competency Framework 2019) ให้นักบัญชีบริหารและนายจ้างสามารถเข้าใจถึงความรู้ที่จำเป็นและการประเมินทักษะที่ต้องการเพื่อการสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย

1. ทักษะด้านวิชาชีพในการจัดทำรายงานและการควบคุมภายใน
2. ทักษะด้านธุรกิจในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนกลยุทธ์
3. ทักษะด้านบุคลากรในการเข้าสังคมและการสื่อสาร
4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ
5. ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ CGMA Competency Framework 2019 ยังคำนึงถึงความเที่ยงธรรม จรรยาบรรณ และพฤติกรรมที่มีจริยธรรม

นอกจากนี้องค์ความรู้จากผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Chua (2016) ที่ศึกษาปัจจัยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและทักษะสำคัญในวิชาชีพบัญชีระหว่าง พ.ศ. 2559 ถึง 2568 และพบว่าแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางภาครัฐ เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีล้วนส่งผลต่อรูปแบบการจัดการงานบัญชีและบทบาทนักบัญชีในทศวรรษหน้า นักบัญชีจึงต้องมีความต่อเนื่องในการพัฒนาทักษะความสามารถด้านเทคนิค จริยธรรมและด้านมนุษยสัมพันธ์เพิ่มเติม อีกทั้งการที่นักบัญชีมืออาชีพจะต้องตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงต้องมีความชัดเจนในการสื่อสาร นอกจากนี้นักบัญชีมืออาชีพไม่เพียงต้องสามารถพูดภาษาการเงินแต่จำเป็นต้องสามารถพูดภาษาของธุรกิจ และนักบัญชีมืออาชีพแห่งอนาคตต้องมีทักษะที่ครอบคลุมการรายงานทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินเพื่อสามารถให้ข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงิน ทั้งนี้ “ทักษะสำคัญของวิชาชีพบัญชีในอนาคต” หรือความฉลาดทางวิชาชีพ (Professional Quotients : PQ) ของนักบัญชีแต่ละคน จะแสดงทักษะความสามารถผ่าน 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความฉลาดทางทักษะเทคนิคและจริยธรรม (Technical skills and Ethics Quotient : TEQ) คือ ทักษะความสามารถในการดำเนินกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในขณะที่ยังรักษามาตรฐานสูงสุดเรื่องความซื่อสัตย์ ความเป็นอิสระ และความซ่งสงสัย
2. ความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient : IQ) คือ ความสามารถในการใช้ความรู้ เพื่อการคิด การใช้เหตุผล และการแก้ปัญหา
3. ความฉลาดทางสร้างสรรค์ (Creative Quotient : CQ) คือ ความสามารถในการใช้ความรู้ปัจจุบันในสถานการณ์ใหม่ เพื่อเชื่อมโยง สืบหาผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ และสร้างแนวคิดใหม่
4. ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient : DQ) คือ ความตระหนักและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน และการกำหนดยุทธศาสตร์
5. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence Quotient : EQ) คือ ความสามารถในการระบอรมณ์ของตนเองและผู้อื่น เพื่อใช้ในการจัดการงานและควบคุมคน
6. ความฉลาดทางการมองเห็น (Vision Quotient : VQ) คือ ความสามารถในการคาดการณ์แนวโน้มจากข้อเท็จจริงที่มีอยู่ได้อย่างแม่นยำ และสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่ขาดหายไปด้วยการคิดอย่างสร้างสรรค์

7. **ความฉลาดทางประสบการณ์ (Experience Quotient : XQ)** คือ ความสามารถและทักษะในการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการและการสร้างมูลค่า

5.2.3.3 สรุปข้อแตกต่างของมาตรฐานสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาพบความแตกต่างของสำนักงานบัญชี 3 ประเภท คือ 1. สำนักงานบัญชีทั่วไป
2. สำนักงานบัญชีคุณภาพ และ 3. สำนักงานบัญชีดิจิทัล ดังแสดงในตารางที่ 5.2



ตารางที่ 5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประเภทสำนักงานบัญชี

หัวข้อพิจารณา	สำนักงานบัญชีทั่วไป	สำนักงานบัญชีคุณภาพ	สำนักงานบัญชีดิจิทัล
1. มาตรฐานสำนักงานบัญชี	- มาตรฐานวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพ)	- มาตรฐานวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพ) - มาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ (ISO9001)	* มาตรฐานวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพ) มีความจำเป็นต่อการบริการบัญชีดิจิทัล - มาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ - มาตรฐานสำนักงานบัญชีดิจิทัล (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า)
2. วัตถุประสงค์การบริการ	- การให้บริการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานวิชาชีพบัญชี	- การให้บริการจัดทำบัญชีและให้คำปรึกษา ตามมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ (ISO9001) - ใช้เวลาจัดทำบัญชี ร้อยละ 80 และใช้เวลาให้คำปรึกษา ร้อยละ 20	- การใช้เทคโนโลยีบริการจัดทำบัญชีเพื่อบริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีเวลามากขึ้นสำหรับการให้คำปรึกษา * ใช้เวลาจัดทำบัญชี ร้อยละ 20 และใช้เวลาให้คำปรึกษา ร้อยละ 80
3. ขอบเขตงานบริการ	- งานจัดทำรายงานการเงิน ภาษี (อาจไม่บริการครบทั้งวงจรการบัญชี)	- บริการคุณภาพ ครบทั้งวงจรการบัญชี (เช่น การลงประกาศเชิญประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี และส่งจดหมายเชิญประชุมหรือจัดอบรมงานบัญชี) - ไม่เน้นรายงานวิเคราะห์ข้อมูล	- บริการคุณภาพ ครบทั้งวงจรการบัญชี (เช่น การลงประกาศเชิญประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี และส่งจดหมายเชิญประชุมหรือจัดอบรมงานบัญชี) * เน้นจัดทำรายงานวิเคราะห์ข้อมูล
4. ระบบเทคโนโลยี	- โปรแกรมบัญชีแบบ Stand Alone ไม่มีการเชื่อมต่อเครือข่าย หรือเป็นโปรแกรม Spread Sheet ที่ผูกสูตรคำนวณสำหรับจัดการงานบัญชี (เน้นการบันทึกเอกสาร – Data Entry)	- โปรแกรมบัญชีแบบ Client-server ที่ทำงานผ่านระบบ LAN มีระบบสำรองข้อมูล การกำหนดบัญชีใช้งานและมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล - เน้นการบันทึกข้อมูล (Data Entry)	- โปรแกรมบัญชีแบบ Cloud ทำงานผ่านการเชื่อมต่อ Internet มีระบบสำรองข้อมูล รองรับ API Connect กับภายนอก และมีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูล * เน้นการส่งต่อข้อมูล (Data Flow)

ตารางที่ 5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของมาตรฐานสำนักงานบัญชี (ต่อ)

หัวข้อพิจารณา	สำนักงานบัญชีทั่วไป	สำนักงานบัญชีคุณภาพ	สำนักงานบัญชีดิจิทัล
5. คุณลักษณะการจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีกฎระเบียบที่ชัดเจน ไม่มีคู่มือกำกับการทำงาน ไม่เป็นระบบอัตโนมัติ - มีโอกาสผิดพลาดสูง เสียเวลาแก้ไขนาน - มีปัญหาเอกสารสูญหาย เสื่อมสภาพ - ไม่เป็นการจัดการอัตโนมัติ - (เอกสารกระดาษมาก ขั้นตอนซ้ำซ้อน) 	<ul style="list-style-type: none"> - มีคู่มือปฏิบัติงานและระบบติดตามตรวจสอบการทำงาน มีเอกสารดิจิทัลบางส่วน แต่ไม่มีการเชื่อมต่อข้อมูล - ยังพบปัญหาเอกสารสูญหาย เสื่อมสภาพ - ไม่เป็นการจัดการอัตโนมัติ - ใช้เอกสารกระดาษ มีขั้นตอนซ้ำซ้อน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีคู่มือปฏิบัติงานและระบบติดตามตรวจสอบงาน เอกสารส่วนใหญ่เป็นดิจิทัล และระบบเชื่อมต่อกับภายนอก - มีมาตรการจัดการคุ้มครองข้อมูล - * มีระบบประมวลผลอัตโนมัติ - * เน้นเอกสารดิจิทัล ขั้นตอนไม่ซ้ำซ้อน
6. ทักษะนักบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> - เน้น Hard Skills วิชาชีพบัญชี - ไม่เน้น Soft Skills เพราะไม่มีมาตรฐานการบริการมากำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> - เน้น Hard Skills วิชาชีพบัญชี - ต้องการ Soft Skills เพื่อการสื่อสารและจัดการงานบริการ - เน้น Hard Skills มากกว่า Soft Skills 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่เน้น Hard Skills (ทดแทนด้วย IT) - เน้น Soft Skills เพื่อจัดการปัญหาการสื่อสารและวิเคราะห์อย่างสร้างสรรค์ - * เน้น Soft Skills มากกว่า Hard Skills
7. คุณลักษณะนักบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิม - ไม่ยอมทิ้งสิ่งเดิม เพื่อทดลองสิ่งใหม่ - มีวินัยกับการ Upskill วิชาชีพตามการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานบัญชีกฎหมาย - ใส่ใจแต่รายละเอียด มากกว่าภาพรวม 	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิม - ไม่ยอมทิ้งสิ่งเดิม เพื่อทดลองสิ่งใหม่ - ใส่ใจแต่รายละเอียด มากกว่าภาพรวม - มีวินัยกับการ Upskill วิชาชีพตามการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานบัญชีกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดการและความคล่องตัวสูง - กล้าทำสิ่งใหม่อย่างสร้างสรรค์ - แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี - * ใส่ใจภาพรวม คิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนา - * Reskill และ Upskill อย่างสม่ำเสมอ

ที่มา : ผู้วิจัย

หมายเหตุ: เครื่องหมายดอกจัน (*) คือ องค์กรความรู้ใหม่ที่พบจากการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลควรเป็น “การร่วมมือแบบไตรภาคี” ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานศึกษา โดยผู้วิจัยเสนอการสร้างร่วมมือผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรจัดการอบรมแก่ผู้ประกอบการทั่วไป ให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับการทำงานตามสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อเกิดความเข้าใจถึงประโยชน์จากการจัดการบัญชีแบบดิจิทัล และเกิดความกระตือรือร้นในการร่วมมือกับสำนักงานบัญชีในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการบัญชี

2. สภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรจัดโครงการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และขอความร่วมมือจากกลุ่มสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ให้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ในการพัฒนาและร่วมเป็นที่เลี้ยงแก่สำนักงานบัญชีที่ร่วมโครงการ เพื่อถ่ายโอนความรู้และสร้างเครือข่ายร่วมพัฒนา (Cluster Partnerships)

3. รัฐบาลควรร่วมมือกับสภาวิชาชีพบัญชีและสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในการพัฒนาหลักสูตรการบัญชีในสถานศึกษาให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน การพัฒนาหลักสูตรจะมุ่งเน้นให้นักเรียนนักศึกษาเกิดความรู้ในการวิเคราะห์ข้อมูลบัญชีเบื้องต้น เสริมทักษะด้านการจัดการ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี และมีทัศนคติเชิงบวกสำหรับการเปลี่ยนแปลง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

จากผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมสำนักงานบัญชี ดังนี้

1. สำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลให้ชัดเจน เพื่อนำไปจัดทำเป็นวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
2. สำนักงานบัญชีควรจัดตั้งคณะทำงาน Research and Development (R&D) เพื่อสำรวจความต้องการผู้ใช้บริการและปัญหาในการให้บริการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและขอบเขตงานบริการให้ตรงความต้องการ

3. สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามแนวโน้มของอุตสาหกรรมและนวัตกรรมเทคโนโลยีในงานบัญชี เพื่อการลงทุนเพิ่มสมรรถนะขององค์กรอย่างเหมาะสม
4. สำนักงานบัญชีควรจัดสรรงานตามความสามารถของพนักงาน และควรกำหนดเกณฑ์ชี้วัดด้านประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละแผนกอย่างชัดเจน เช่น จำนวนบริษัทที่เหมาะสมต่อบัญชี 1 คน
5. สำนักงานบัญชีควรมีการยกระดับคุณค่านักบัญชีและขอบเขตงานบริการของสำนักงาน เพื่อเป็นคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน (Finance Business Partner) โดยพัฒนาจากงานบันทึกรายการบัญชี (Bookkeeping Task) เป็นงานติดตามและรายงานข้อมูลการเงิน (Reporting Task) งานวิเคราะห์ตามเงื่อนไข (Analytical Task) และสุดท้ายเป็นงานด้านกลยุทธ์การเงิน (Strategic Task) ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีขอบเขตงานบริการเพิ่มมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น
6. สำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนปรับปรุงทักษะ (Reskill) และยกระดับทักษะ (Upskill) นักบัญชีอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะต้องครอบคลุมทั้งด้านบัญชี (Hard Skills) และด้านการจัดการ (Soft Skills) รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการงาน ทั้งนี้หัวหน้างานควรมีแผนพัฒนาพนักงานตามนโยบายและเป้าหมายของสำนักงาน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนวทางทางในการพัฒนาทักษะนักบัญชีในยุคดิจิทัล ดังนี้

1. **ทักษะความรู้ด้านวิชาชีพบัญชี (Hard Skills)** หมายถึง ทักษะความรู้เพื่อการจัดการงานบัญชีโดยตรง ทั้งเรื่องการบันทึกบัญชี การจัดการภาษี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงานบัญชีสามารถจัดอบรมภายใน (In-house Training) ด้วยการให้พนักงานภายในเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ หรือสนับสนุนการอบรมความรู้อย่างต่อเนื่องกับสถาบันอบรมภายนอก (Public Training) เช่น สภาวิชาชีพบัญชี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อให้พนักงานสามารถปรับปรุงชุดความรู้เดิม (Reskill) และเรียนรู้ชุดความรู้ใหม่ (Upskill) ตลอดจนเป็นการสนับสนุนการเก็บชั่วโมงวิชาชีพบัญชี (CPD) ตามเงื่อนไขข้อกำหนดประจำปีของสภาวิชาชีพบัญชี
2. **ทักษะความรู้ด้านการจัดการ (Soft Skills)** หมายถึง ทักษะความรู้เพื่อการจัดการงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีโดยตรง เช่น

- **ทักษะการสื่อสาร** เป็นทักษะที่ใช้ในการประสานงานระหว่างแผนกหรือหน่วยงาน นักบัญชียุคดิจิทัลจำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารในการประสานงานผ่านทางโทรศัพท์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการสื่อสารในที่ประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ทักษะการสื่อสารยังช่วยนักบัญชีเพิ่มความรวดเร็วในการจัดการงานและลดความผิดพลาดในการสื่อสาร
- **ทักษะการวางแผนและจัดการ** เป็นทักษะที่ใช้ในการบริหารจัดการงานให้สำเร็จตามระยะเวลา มีคุณภาพตรงตามสัญญางานบริการและกฎหมายข้อบังคับ นักบัญชียุคดิจิทัลจำเป็นต้องใช้ทักษะการวางแผนและจัดการในการจัดการทรัพยากร เพื่อสามารถจัดการงานให้สำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ทักษะการวางแผนและการจัดการยังช่วยนักบัญชีควบคุมความเสี่ยงในการจัดการงาน และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ใช้บริการ
- **ทักษะการนำเสนอข้อมูล** เป็นทักษะที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลที่ตรงประเด็นและสอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการ นักบัญชียุคดิจิทัลจำเป็นต้องใช้ทักษะการนำเสนอข้อมูลเพื่อสนับสนุนข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้ใช้บริการ ได้ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยภาษาธุรกิจที่กระชับและเข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานบัญชียุคดิจิทัลสามารถแปรผลจากรายงานทางการเงิน และสื่อสารแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความเข้าใจถึงสถานะของธุรกิจที่ถูกต้อง แม้จะไม่มีความรู้ในการอ่านรายงานทางการเงิน
- **ทักษะการใช้เทคโนโลยี** เป็นทักษะที่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ นักบัญชียุคดิจิทัลจำเป็นต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์เพื่อการจัดทำข้อมูลวิเคราะห์เชิงแผนภาพและวิเคราะห์ค่าแนวโน้ม นำเสนอประเด็นข้อมูลสำคัญเพื่อสนับสนุนการเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันและการตัดสินใจของผู้บริหาร และเพื่อการสืบค้นข้อมูล การประชุมและการทำงานระยะไกล

นอกจากนี้ผู้วิจัยเสนอให้สำนักงานบัญชีทำการจัดการความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ที่เป็นประสบการณ์ของนักบัญชีอาวุโสที่อาจไม่พบจากการเรียนตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพบัญชี ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. **การจัดทำคู่มือและการนำเสนอวิธีการปฏิบัติงาน (Working Manual and Presentation)** เป็นกิจกรรมที่สำนักงานบัญชีต้องริเริ่มจัดทำแบบฟอร์มกลางเพื่อส่งมอบให้นักบัญชีแต่ละท่านบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด นักบัญชีต้องเรียบเรียงวิธีการทำงาน ข้อพึงระวัง วิธีการจัดการงานตามเงื่อนไขของผู้ใช้บริการแต่ละรายตามระยะเวลาที่กำหนด และคู่มือที่ ถูกจัดทำขึ้นต้องผ่านการตรวจสอบโดยหัวหน้างาน นอกจากนี้ นักบัญชีแต่ละท่านควรมี โอกาสได้นำเสนอข้อมูลงานบริการของลูกค้าที่คัดเลือกเป็นตัวอย่าง เพื่อเป็นการฝึกทักษะ การถ่ายทอดงาน ในขณะเดียวกันเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับฟังได้สอบถามถึงวิธีการ จัดการงานจากกรณีศึกษาดังกล่าว
2. **การประชุมระดมสมอง (Brainstorming)** เป็นกิจกรรมเพื่อประชุมหาแนวทางในการ พัฒนางานบริการ การพัฒนานักบัญชี ตลอดจนการพัฒนาวิธีการจัดการงานเพื่อตอบสนอง ต่อนโยบายองค์กร ผู้วิจัยแนะนำให้สำนักงานบัญชีจัดทำเป็น โครงการต่อเนื่อง ที่แบ่งหมวด หัวข้อการประชุมและแบ่งกลุ่มพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ มาร่วมกิจกรรมระดมสมองกันแบบกลุ่มย่อย โดยมีการกำหนดชุดคำถามที่ต้องการให้ ระดมสมองหาคำตอบ และกำหนดเวลาให้ตัวแทนของกลุ่มย่อยนำเสนอความคิดเห็น ทั้งนี้ เพื่อให้คณะที่ดูแลกิจกรรมทำการผนวกความคิดเห็นของทุกกลุ่มย่อย ก่อนจะดำเนินการ สรุปลงเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาที่เห็นสอดคล้องกัน (Consensus Solutions)
3. **ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)** เป็นกิจกรรมระยะยาวเพื่อให้นักบัญชีอาวุโสมีโอกาส ถ่ายทอดวิธีการทำงานแก่นักบัญชีรุ่นเยาว์ผ่านการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยระบบพี่เลี้ยงเป็น หนึ่งในเครื่องมือที่ทำให้ผู้สอนงานและผู้รับการถ่ายทอดมีโอกาสเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็น การเรียนรู้ทั้งลักษณะความคิด วิธีการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ระบบพี่เลี้ยง ยังจะช่วยให้นักบัญชีอาวุโสและนักบัญชีรุ่นเยาว์เกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดเพื่อสร้างความ ร่วมมือกันในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในอนาคต กิจกรรมนี้นอกจากนักบัญชีรุ่นเยาว์จะ มีโอกาสเรียนรู้ความรู้ที่ซ่อนเร้นจากนักบัญชีอาวุโสแล้ว นักบัญชีอาวุโสยังมีโอกาสได้ เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการงานบัญชีจากนักบัญชีรุ่นเยาว์เช่นกัน อย่างไรก็ตาม สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นแบบแผน เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ระหว่างกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น
4. **การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Reviews)** เป็นกิจกรรมที่สำนักงานบัญชี สามารถจัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปี หรือภายหลังการสิ้นสุดโครงการ เช่น การจัดกิจกรรม เสวนาภายหลังการปิดงบบัญชีประจำปี หรือกิจกรรมทบทวนหลังสิ้นสุดการจัดการงาน

เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมกันทบทวนบทเรียนที่พบจากการปฏิบัติงาน และระดมแนวคิดเพื่อการวางแผนการพัฒนาการทำงานในอนาคต นอกจากนี้สำนักงานบัญชียังสามารถจัดการทบทวนหลังการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมที่เปิดกว้างสำหรับพนักงานทั่วไป เพื่อร่วมรับฟังประสบการณ์และใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาการทำงานในอนาคต

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยได้แพร่หลายออกไปและเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่สนใจต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ**สมรรถนะของนักบัญชี** ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีดิจิทัล เช่น สมรรถนะด้านบัญชีวิเคราะห์ สมรรถนะด้านทักษะการจัดการ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เพื่อให้ทราบว่าสมรรถนะใดบ้างที่จะส่งผลสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีดิจิทัล

2. การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเวลาที่สำนักงานบัญชีมีปริมาณงานที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา (High Season of Production) จึงขอแนะนำการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรดำเนินการวิจัยนอกฤดูกาลปิดบัญชีประจำปี เพื่อเป็นการขยายผลการวิจัยว่า การศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย จะส่งผลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ผู้บรรยายและผู้จัดทำเอกสาร). (2564, 5 สิงหาคม). การบรรยายโครงการพัฒนาศักยภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ หลักสูตรหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2564 . [บรรยายออนไลน์]. Web Conference: ZOOM.
- _____. (2558). การยกระดับสำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิมสู่สำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยสร้าง “ต้นแบบสำนักงานบัญชีดิจิทัล”. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 12 กันยายน 2564, จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20220607094254.pdf
- _____. (2564). การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ. วันที่สืบค้น 31 กรกฎาคม 2564, จาก https://dbd.go.th/news_view.php?nid=2813
- _____. (2564). จำนวนและรายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด. วันที่สืบค้น 1 กรกฎาคม 2564. เข้าถึงได้จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169
- _____. (2564). แบบนำเสนอแผนผังกระบวนการทำงาน (Blueprint) ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ประจำปี 2564. วันที่สืบค้น 10 มิถุนายน 2564, จาก <https://drive.google.com/file/d/1GBZohp7lgR7p9YyQkZCLRtzyItm1rrtl/>
- _____. (2564). แบบสำรวจระดับความพร้อมสำนักงานบัญชีดิจิทัล ประจำปี 2564. วันที่สืบค้น 10 มิถุนายน 2564, จาก https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSesOu_J551-JnZtxVW2IqwPPHaSzE5krjylvyTo98Jc9_IUKA/viewform
- _____. (2558). ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 12 กันยายน 2564, จาก https://www.dbd.go.th/download/PDF_law/account_2558.pdf
- _____. (2564). ประกาศเชิญเข้าร่วมประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ประจำปี 2564. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 10 มิถุนายน 2564, จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20210118162604.pdf
- _____. (2560). ปรับ โฉมสู่สำนักงานบัญชีดิจิทัล! กรมพัฒนาฯ คัดสำนักงานบัญชีนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน. วันที่สืบค้น 8 มกราคม 2565, จาก <https://commercenewsagency.com/news/333>
- _____. (2561). พาณิชย์ - คลัง ผนึกกำลัง เบิกฤกษ์ ส่งงบการเงินชุดเดียว ใช้ได้ทั้งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากร. วันที่สืบค้น 6 มีนาคม 2561, จาก https://dbd.go.th/news_view.php?nid=469407783

- _____. (2564). รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพ. วันที่สืบค้น 1 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=5303
- _____. (2564). รายละเอียด: การประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น ประจำปี 2564. วันที่สืบค้น 10 มิถุนายน 2564, จาก <https://drive.google.com/file/d/1JmhJqY5clWMogtKy-331M5ToGgO-o0k2/view>
- _____. (2560). สถิติผู้ทำบัญชี ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2560. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 16 ธันวาคม 2564, จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20171215102448.pdf
- _____. (2561). สถิติผู้ทำบัญชี ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2561. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 16 ธันวาคม 2564, จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20181214143921.pdf
- _____. (2562). สถิติผู้ทำบัญชี ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2562. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 16 ธันวาคม 2564, จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20191203154524.pdf
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2543). ระเบียบกรม โรงงานอุตสาหกรรม. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 5 มกราคม 2565, จาก <https://www.diw.go.th/webdiw/wp-content/uploads/2021/07/law-fac-saft-17112543.pdf>
- กรมสรรพากร. (2562). สรรพากรประกาศยุทธศาสตร์ D'RIVE ยกระดับการเก็บภาษีและบริการประชาชนให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/news/news09_2562_edit.pdf
- ก้องภพ ชันติพงษ์พันธุ์. (2561). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและองค์การแห่งความยั่งยืนต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่านวัตกรรม: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทในกลุ่มสมบูรณณ์. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(3), 45-57.
- กุสุมา คำพิทักษ์ และ นิตยา บุญทวี. (2563). ผลกระทบของระบบบัญชีดิจิทัลต่อนักบัญชีในองค์กรธุรกิจ. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 15(2), 59-72.
- เล แอนด์ โอ ซิสเต็มส์ แอนด์ คอนซัลติง. (2563). 5 วิธีการจัดเก็บเอกสาร E-Doc ให้ได้ผลดีเยี่ยมต่อหน่วยงานของคุณ. วันที่สืบค้น 4 มกราคม 2565, จาก <https://www.ko.in.th/e-doc/>
- ชลิดา ลีนิจ. (2563). กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จเปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(1), 128-137.
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2551). *คู่มือสู่องค์กรแห่งความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชาญชัย ชัยประสิทธิ์. (2561). PwC แนะนำไทยเร่งยกระดับมาตรฐานบัญชีเป็นสากล เพื่อดันธุรกิจเติบโต – ดึงดูดการลงทุนจากทั่วโลกมากขึ้น. วันที่สืบค้น 10 มกราคม 2565, จาก

<https://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2018/press-release-18-10-18-th.html>

- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดิทโต้ (ประเทศไทย). (2564). *ลดต้นทุนกระดาษ ปรับองค์กรเข้าสู่ดิจิทัลด้วย E-Document เอกสารอิเล็กทรอนิกส์*. วันที่สืบค้น 28 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.dittothailand.com/dittonews/e-document/>
- _____. (2564). *สร้างการแปลงไฟล์ให้เกิดประสิทธิภาพด้วย OCR*. วันที่สืบค้น 15 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.dittothailand.com/dittonews/ocr/>
- ดิน ปรัชญพฤษ์. (2548). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพล ต้องหุ้ย, ชนพล กองพาด และ อณิษา นิมน้อย. (2563). *มุ่งสู่เศรษฐกิจไร้เงินสด: พฤติกรรมผู้บริโภคและโอกาสของธุรกิจไทยช่วงโควิด 19*. วันที่สืบค้น 8 มกราคม 2565, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_21Jul2020.aspx
- เทกซอส มีเดีย. (2563). *กรมสรรพากรชู 9 ระบบ Easy Tax ช่วยผู้ประกอบการลดต้นทุน กระตุ้นการหมุนเวียนเศรษฐกิจ*. วันที่สืบค้น 1 ตุลาคม 2564, จาก <https://techsauce.co/pr-news/easy-tax-transforms-your-life-drive-digital>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2564). *ศบค.ขอความร่วมมือรัฐ และเอกชน ร่วม Work From Home ทำงานที่บ้าน*. วันที่สืบค้น 14 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/news/politic/2065993>
- ชนัย นพคุณ. (2563). Transformative Accounting เปลี่ยน โฉมการทำงานบัญชีด้วยเทคโนโลยียุคดิจิทัล. *เอกสารภาษีอากร*, 40(3), 8-15.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2563). *PDPA พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่องใกล้ตัวเรากว่าที่คิด*. วันที่สืบค้น 19 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/tips-for-you/pdpa-about-us.html>
- ชนิด ชนชนิมิตร (2559). ผลกระทบของคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจและการใช้งานของเว็บไซต์ค้าปลีกในประเทศไทย. *วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ*, 2(1), 63-76.
- ธีรศักดิ์ ฉั่วศรีสกุล. (2563). *ทักษะและเทคโนโลยีที่สำคัญสำหรับนักบัญชีบริหาร*. วันที่สืบค้น 10 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/123469>

- นันทวรรณ บุญช่วย. (2563). ยุคพลิกผันทางเทคโนโลยีกับการพัฒนานักบัญชีนวัตกรรม. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(1), 15-26.
- บิส ทุเคย์ สเตชั่น. (2563). *กรมพัฒนาฯ มอบรางวัลสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น (Best Digital Accounting Firm Award 2020)*. วันที่สืบค้น 25 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.biztodaystation.com/17238616/กรมพัฒนาฯ-มอบรางวัลสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น-best-digital-accounting-firm-award-2020>
- บี เซอร์เกิล. (2561). *Top 3 Paperless Solutions*. วันที่สืบค้น 4 มกราคม 2565, จาก <https://www.bcicle.co.th/2019/02/24/top-3-paperless-solutions/>
- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. (2551). *คู่มือการวิจัย: การเขียนรายงาน การวิจัยและวิทยานิพนธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- เบญจา ยอดคำเนิน-แอ็ดติงค์ และ กาญจนา ตั้งชลทิพย์. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ : การจัดการข้อมูล การตีความ และการหาความหมาย*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2564). *บริษัทใน กทม. แห่ง work from home ลดเสี่ยงโควิด คลัสเตอร์ทองหล่อ*. วันที่สืบค้น 14 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-645562>
- _____. (2560). *PwC เผยมาตรฐานการบัญชีและเทคโนโลยีเกิดใหม่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว แนะนำบัญชีและผู้สอบบัญชีเตรียมรับมือ*. วันที่สืบค้น 8 มกราคม 2564, จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-56437>
- ปรีศนีย์ กายพันธ์ และ นธี เหมมันต์. (2557). *นักบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน Thai Accountant for ASEAN*. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 3(3), 14-21.
- ปริศนา มัชฌิมา, สายสุดา ปันตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และ กฤษณ์ แซ่จิ้ง. (2555). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (รายงานการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ปรีดี นกุลสมปรารถนา. (2563). *หลักในการเลือกกลยุทธ์เพื่อข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน*. วันที่สืบค้น 23 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.popticles.com/business/how-to-choose-strategy-for-competitive-advantage/>
- โปรซอฟท์ ซอร์ซเอม. (2562). *3 ปัญหาหลักๆที่มักเจอในการทำบัญชีธุรกิจ*. วันที่สืบค้น 3 มกราคม 2565, จาก <https://www.myaccount-cloud.com/Article/Detail/88026/3-ปัญหาหลักๆที่มักเจอในการทำบัญชีธุรกิจ>

- _____. (2562). *ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ บัญชียุค Digital*. วันที่สืบค้น 3 มกราคม 2565, จาก <https://www.myaccount-cloud.com/Article/Detail/119075/ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์-บัญชียุค-Digital>
- โปรซอฟท์ เอชซีเอ็ม. (2561). *ความเสี่ยงคืออะไร ?* วันที่สืบค้น 5 มกราคม 2565, จาก <https://www.prosofthcm.com/Article/Detail/15540>
- พัชรินทร์ ไชยเย็น, กฤษฎา มณีชัย, ธัญลักษณ์ คริ่งธิ และ ณัฐวัชต์ บุญภาพ. (2560). นักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 3(1), 196-207.
- พี ยู ยู เอ็น อินเทลลิเจนท์. (2563). *5 เหตุผลที่คนทำธุรกิจหันมาใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์*. วันที่สืบค้น 3 มกราคม 2565, จาก <https://peakaccount.com/blog/โปรแกรมบัญชี/>
- _____. (2564). *โปรแกรมบัญชี ออนไลน์ ที่ช่วยให้ธุรกิจเติบโตมากกว่า*. วันที่สืบค้น 4 มกราคม 2565, จาก <https://peakaccount.com/main.html>
- โฟลว์แอกเคาท์. (2564). *5 เช็กลิสต์เอกสารบัญชี ที่ต้องเตรียมส่งให้สำนักงานบัญชีทุกเดือน*. วันที่สืบค้น 4 มกราคม 2565, จาก <https://flowaccount.com/blog/accounting-documents-checklist/>
- กัญญาพัชญ์ พรหมมา. (2564). ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(1), 331-344.
- กัญญา กำเนิดหล่ม. (2564). *การจัดทำ Data Governance ของกรมสรรพากร*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 1 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/05/4-Presentation-Data-Governance-โดย-กรมสรรพากร.pdf>
- กูริชญา ณรงค์พันธุ์. (2563). *สรุป พ.ร.บ. ไซเบอร์ 2562 สำหรับองค์กร*. วันที่สืบค้น 19 ตุลาคม 2564, จาก <https://blog.ragnar.co.th/blog/summary-of-the-cyber-act-2019-for-organizations>
- มติชนออนไลน์. (2563). *พช.เร่งยกระดับสำนักงานบัญชีคุณภาพ162แห่ง เป็นสนง.บัญชีดิจิทัล*. วันที่สืบค้น 1 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_1870580
- เยาวลักษณ์ ชาติปัญญาชัย และ โสภณ เพิ่มศิริวัลลภ. (2559). คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับ Big data และ Data analytics. *Boardroom*, 48(5), หน้า 30-35.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานามีบุ๊กส์.

- รัตติกาล โสวะภาส, อโณทัย ดวงคารา, รพรชัย อุทยารักษ์, ทานตะวัน บุญเล็ก และ อนันต์ ชรรษา
 ลัย. (2563). การพัฒนาองค์การให้มีศักยภาพการทำงานสูง ในศตวรรษที่ 21. *วารสารวไลย
 อลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 10(2), 229-239.
- ราชิต ไชยรัตน์. (2563). *บทบาทนักบัญชีในโลกอนาคตจากนักบัญชี สู่ นักบัญชีนวัตกรรม*. วันที่สืบค้น
 10 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/126212>
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์, ศิรินทร ภูจินดา, อาทิตา ชูตระกูล, นันทน์ภัส จินานุรักษ์, พิมพชนก พ่วง
 กระแสร์ และ วรพจน์ นิลจุ. (2553). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ : Strategic Management*.
 กรุงเทพฯ: อินเฮาส์ โนว์เลจ.
- ลัดดาวัลย์ ยอดบัว และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2561). อิทธิพลของการควบคุมการสอบบัญชี
 และความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีใน
 กรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), 342-357.
- วสันต์ ครอบมี, ปุณยวีร์ ยังดี และ พุทธิสรณ์ เกตุมรรค. (2563). ผลกระทบของทักษะนักบัญชียุค
 ดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการด้านบัญชี
 จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 2(1), 67-85.
- วิทยา พรพิพัฒน์กุล. (2563). *นักบัญชีบริหารในยุคดิจิทัล*. วันที่สืบค้น 10 ธันวาคม 2564, จาก
<https://www.tfac.or.th/Article/Detail/126283>
- วันชัย มีชาติ. (2553). *สภาพแวดล้อมองค์การ*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 10 ตุลาคม 2565,
 จาก <https://www.slideshare.net/sikkha/organization-environment>
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิระ อินทรการชชัย. (2559). *PwC เผยมาตรฐานบัญชีฉบับใหม่-ความก้าวหน้าทางดิจิทัลกระทบ
 ธุรกิจไทย แนะนำเตรียมรับมือให้พร้อม*. เข้าถึงได้จาก <https://positioningmag.com/1109467>
- ศิริลักษณ์ สุทชชัย. (2549). สภาพแวดล้อมกับการบัญชี. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 2(1), 85-99.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รัชสรณ์ ประเสริฐศรี, สมชาย หิรัญกิตติ, ลัทธิตกาล ศรีวระมย์, จิรศักดิ์ จิยะ
 จันทน์, ปกรณ์ ทานูราญ, วันชัย ประเสริฐศรี, วลัยลักษณ์ อัคริวงค์ และ นุชนาฏ ราม
 สมภพ. (2547). *ศัพท์การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ปธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและ
 พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กส์.
- สกุลดิโอ. (2564). *Chatbot คืออะไร? ผู้ช่วยอัจฉริยะที่ธุรกิจออนไลน์ต้องมี*. วันที่สืบค้น 18 ตุลาคม
 2564, จาก <https://blog.skooldio.com/what-is-chatbot/>

- สภาคิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย. (2563). *คู่มือการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสภาคิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย*. วันที่สืบค้น 15 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.dct.or.th/covid-19/detail/103>
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2559). *ความร่วมมือในการแข่งขันของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยภายในกลุ่มประเทศสมาชิกของอาเซียนภายใต้ข้อตกลงการยอมรับร่วมบริการวิชาชีพบัญชี*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 16 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/upload/9414/FxyE3wZKxN.pdf>
- _____. (2560). *ความร่วมมือกับสมาพันธ์นักบัญชีโลก (International of Federation of Accountants - IFAC)*. วันที่สืบค้น 9 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/66567>
- _____. (2564). *จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ*. วันที่สืบค้น 29 สิงหาคม 2564, จาก <https://acpro-std.tfac.or.th/standard/6/จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ>
- _____. (2564). *ทักษะและเทคโนโลยีที่สำคัญสำหรับนักบัญชีบริหาร*. วันที่สืบค้น 15 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/123469>
- _____. (2564). *ประกาศรายชื่อบริษัทที่ผ่านการประเมินรับรองเกณฑ์ขั้นต่ำ Cloud Accounting Software สำหรับธุรกิจ SMEs*. วันที่สืบค้น 8 กันยายน 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/142050>
- _____. (2563). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสภาวิชาชีพบัญชี ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้ยุค VUCA+*. วันที่สืบค้น 8 กันยายน 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/133766>
- _____. (2565). *สภาวิชาชีพบัญชี: มาตรฐาน*. วันที่สืบค้น 9 กันยายน 2565, จาก <https://acpro-std.tfac.or.th/>
- _____. (2564). *Digital Transformation สำนักงานบัญชี: กรณีศึกษาโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 21 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/upload/9414/a8bKAg5SBO.pdf>
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ. (2553). *สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ* [เอกสารประกอบการสอน]. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมยศ นาวิการ. (2548). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2563). *ทำความเข้าใจ VUCA*. วันที่สืบค้น 13 ตุลาคม 2564, จาก https://www.tma.or.th/2016/news_detail.php?id=426

- สมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย. (2561). *ปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) คืออะไร ???* วันที่สืบค้น 16 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.thaiprogrammer.org/2018/12/whatisai/>
- สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ. (2562). *ประวัติความเป็นมา*. วันที่สืบค้น 25 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.actap.org/>
- _____. (ผู้ควบคุมการเสวนา). (2563, 23 มิถุนายน). การเสวนาในหัวข้อการพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล [เฟซบุ๊กไลฟ์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.facebook.com/Actap.org/videos/1114055622309250/>
- สายฝน วิสัย, สมใจ บุญหมื่นไวย และ พรพิมล อธิรัตน์ (2560). คุณภาพข้อมูลทางบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหาร ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 9(2), 19-27.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2543). *พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 4 กันยายน 2564, จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%A1104/%A1104-20-9999-update.pdf>
- _____. (2547). *พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 4 กันยายน 2564, จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C767/%C767-20-2547-a0001.htm>
- สำนักวิชาการแผนภาษี กรมสรรพากร. (2559). *การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 28 สิงหาคม 2564, จาก https://www.rd.go.th/publish/seminar/e-Payment_2-3-6-7.pdf
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *กฎหมายดิจิทัล*. วันที่สืบค้น 15 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.etda.or.th/th/Our-Service/DigitalLaw/info.aspx>
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2559). *เกี่ยวกับโครงการ*. วันที่สืบค้น 22 กันยายน 2564, จาก <http://www.epayment.go.th/>
- _____. (2559). *โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. วันที่สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.epayment.go.th/home/app/project-3>
- สิริกร ประสมทอง, พรภัส สุวรรณรัตน์ และไพฑูรย์ อินตะจัน. (2557). ผลกระทบของการสอบบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 6(3), 122-130.

- สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน. (2560). ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 22(2), 52-64.
- สุนันทา เลานันท์. (2556). *การพัฒนาองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ดี.ดี. บุ๊คส โตร์.
- สุปราณี วัฒนานนท์. (2564). ผู้ประกอบการยุคใหม่ต้องมีนักบัญชีเป็นเพื่อนคู่คิดธุรกิจ. วันที่สืบค้น 31 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.spu.ac.th/fac/account/th/content.php?cid=19557>
- สุกิดา บรรเทาทุกข์. (2562). *ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่สืบค้น 22 กันยายน 2564, จาก https://www.rd.go.th/publish/seminar/Seminar_190628.pdf
- สุมาลี รามัญ และ สุภัตรา วันตะ (2562). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 11(1), 103-122.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- อภิวัฒน์ หวังมีชัย. (2564). *SME Innovation ธุรกิจ 4.0 มิติใหม่ของการทำบัญชีแบบ บนกองเงินกองทอง กับ สำนักงานบัญชีดิจิทัล: Digital Accounting Firm*. วันที่สืบค้น 8 มกราคม 2565, จาก <https://wdev.smebank.co.th/2021/09/22/digital-accounting-firm/>
- อริสรา ชานิรณานนท์. (2558). การเปลี่ยนแปลงแม่บทการบัญชีของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยนครปฐม*, 2(1), 139-147.
- เอ.อาร์.แอ็คเคานต์ติ้ง คอนซัลแตนท์. (2563). *ส่วนประกอบของระบบบัญชี*. วันที่สืบค้น 3 มกราคม 2565, จาก <https://www.arac.co.th/a/86706>
- แอ็คเคาท์ติ้ง ทรานส์ฟอร์มเมชันส์. (2562). *นโยบายการกำกับดูแล ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสำหรับโลกยุคดิจิทัล*. วันที่สืบค้น 20 กันยายน 2564, จาก <https://www2.accrevo.com/articles/item/20>
- ไอที 24 ชั่วโมง. (2558). *Cloud Computing คืออะไร ? Cloud Computing คืออย่างไร ?* วันที่สืบค้น 23 เมษายน 2558, จาก <https://www.it24hrs.com/2015/cloud-computing-and-cloud-definition/>
- Angela F. R. (2020). *How to communicate organizational change: 4 steps*. Retrieved October 24, 2020, from <https://online.hbs.edu/blog/post/how-to-communicate-organizational-change>

- Auzair, S., Aman, A., Maelah, R., Amiruddin, R., & Hamzah, N. (2013). Management control in accounting outsourcing services. *Business Strategy Series*, 14 (2/3), 43-49. doi: 10.1108/17515631311325097
- Baiyere, A., Tapanainen, T., & Salmela, H. (2018). Agility of business processes – lessons from a digital transformation context. In *MCIS 2018 Proceedings*. (p.1-13). Atlanta, GA: Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL).
- Balázs, G. (2019). *Future of finance*. [PDF file]. Retrieved November 4, 2021, from https://www.pwc.com/hu/en/kiadvanyok/assets/pdf/fof_kiadvany_final_EN.pdf
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks: Sage.
- Budnik, S., Macaulay, M.T., & O'Donnell, R. (2017). *Digital transformation: How advanced technologies are impacting financial reporting and auditing*. [PDF file]. Retrieved December 21, 2020, from <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/us/pdf/2018/02/us-jnet-2018-issue1-2-KPMG-Forbes-Digital-Transformation-report.PDF>
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Byars, L. L. & Rue, L. W. (1997). *Human resource management* (5th ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Carless, S. A., Wearing, A. J., & Mann, L. (2000). *A short measure of transformational leadership*. Retrieved December 6, 2021, from <https://www.jstor.org/stable/25077344?origin=JSTOR-pdf>
- Chartered Accountants Ireland. (2020). *What is a finance business partner?* Retrieved November 8, 2021, from <https://www.charteredaccountants.ie/professional-development/specialist-qualifications/Diploma-in-Strategic-Finance--Analytics/What-is-a-finance-business-partner>
- Chartered Global Management Accountant. (2018). *Building a better business, together*. [PDF file]. Retrieved December 31, 2021, from <https://www.cgma.org/content/dam/cgma/resources/reports/downloadabledocuments/cgma-a-finance-business-partnering.pdf>
- _____. (2019). *CGMA competency framework 2019 edition*. Retrieved December 10, 2021, from <https://www.cgma.org/resources/tools/cgma-competency-framework.html>

- Cherry, K. (2020). *Transformational leadership: A closer look at the effects of transformational leadership*. Retrieved December 6, 2021, from <https://www.verywellmind.com/what-is-transformational-leadership-2795313>
- Chou, H., Lin, Y., Chang, H., & Chuang W. (2013). Transformational leadership and team performance the mediating roles of cognitive trust and collective efficacy. *SAGE Open*, 3(3), 1-10. doi:10.1177/2158244013497027
- Chua, F. (2016). *CGMA professional accountants - the future: drivers of change and future skills*. Retrieved August 22, 2022, from <https://www.accaglobal.com/an/en/technical-activities/technical-resources-search/2016/june/professional-accountants-the-future-report.html#:~:text=This%20global%20report%20gives%20an,meet%20those%20changes%20and%20demands>
- Crouch, M. & McKenzie, H. (2006). The logic of small samples in interview-based. *Social Science Information*, 45(4), 483-499.
- Crystal Software Group. (2559). *Digital accounting*. Retrieved January 3, 2022, from <https://www.crystalsoftwaregroup.com/digital-accounting/>
- Daft, R. L. (2011). *Leadership* (5th ed.). Mason: South-Western Cengage Learning.
- Deloitte Development LLC. (2017). *Blockchain technology and its potential impact on the audit and assurance profession*. [PDF file]. Retrieved October 16, 2021, from <https://www.aicpa.org/content/dam/aicpa/interestareas/frc/assuranceadvisoryservices/downloadabledocuments/blockchain-technology-and-its-potential-impact-on-the-audit-and-assurance-profession.pdf>
- _____. (2018). *Internal controls over financial reporting considerations for developing and implementing bots*. [PDF file]. Retrieved October 18, 2021, from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/audit/ASC/us-aers-robotic-process-automation-internal-controls-over-financial-reporting-considerations-for-developing-and-implementing-bots-september2018.pdf>
- Dessler, G. (1997). *Human resource management* (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Dropbox. (2021). *Breaking down silos across an organization*. Retrieved December 10, 2021, from <https://experience.dropbox.com/en-en/resources/breaking-down-silos-between-teams>

- DuBrin, A. J. (1998). *Leadership: Research findings, practice, and skills* (2nd ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- _____. (2005). *Fundamental of organizational behavior* (3rd ed.). Mason: South-Western.
- Due, B., Christensen, J. H., Hennelund, M., & Trærup, J. (2018). *Digital transformation: Impact of new technologies on the accounting industry*. [PDF file]. Retrieved June 18, 2021, from <https://pub.publify.dk/files/9415/2654/5146/fsrwebukfinale2.pdf>
- Farnell, W. (2018). *Becoming a digital accounting firm*. Retrieved January 8, 2022, from <https://www.comparethecloud.net/articles/becoming-a-digital-accounting-firm/>
- Fisher, V. (2020). *What is digital accounting?* Retrieved January 3, 2022, from <https://fullyaccountable.com/what-is-digital-accounting/>
- Foulger, C. & Wightman, A. (2011). *Performance improvement: Financial effectiveness*. [PDF file]. Retrieved January 1, 2022, from https://www.pwc.com/bm/en/services/assets/pwc_bda_financial_effectiveness_v2.pdf
- Gratton, L. & Erickson, T. J. (2007). *Eight ways to build collaborative teams*. Retrieved January 16, 2022, from <https://hbr.org/2007/11/eight-ways-to-build-collaborative-teams>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough?. *Field Methods*, 18(1), 59-82. doi:10.1177/1525822X05279903
- Hemmilä, A. (2019). *Digital accounting – How do I get it to work?* Retrieved January 3, 2022, from <https://staria.com/blog/digital-accounting/>
- High, P. A. (2021). *Digital transformation: 5 ways to collaborate across silos*. Retrieved December 10, 2021, from <https://enterpriseproject.com/article/2021/7/digital-transformation-how-collaborate-across-silos>
- International Federation of Accountants. (2014). *Statements of membership obligations*. [PDF file]. Retrieved August 29, 2021, from <https://www.ifac.org/system/files/meetings/files/1157.pdf>
- Jongh, I., Boer, H. P., Roest, F. & Meijerink, N. (2017). *Finance as business partner*. [PDF file]. Retrieved December 31, 2021, from <https://www.pwc.nl/nl/assets/documents/pwc-finance-as-business-partner-adding-up-or-adding-value-2017.pdf>

- Justenhoven, P., Loitz, R., & Sechser, J. (2018). *Digitalisation in finance and accounting*. [PDF file]. Retrieved November 4, 2021, from <https://www.pwc.de/de/im-fokus/digitale-abschlusspruefung/pwc-digitalisation-in-finance-2018.pdf>
- Kaplan, B. F. (2018). *Controllership and the workforce of the future: Understanding the impact of technology on accounting talent*. Retrieved December 25, 2020, from <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/risk/articles/impact-of-technology-on-accounting-profession-center-for-controllership-blog.html>
- _____. (2021). *The times they are a-changin': Finding opportunities for the future of controllership in the year ahead*. Retrieved October 14, 2021, from <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/advisory/articles/future-of-work-for-controllers.html>
- Keast, R. (2014). *Collaborating & connecting: Different modes*. [PDF file]. Retrieved December 8, 2021, from http://www.networksandcollaborations.com.au/files/LoganHousing_symposium.pdf
- Kendrick, T. (2003). *Identifying and managing project risk*. New York: American Management Association.
- Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (1995; 2007). *The leadership challenge*. Retrieved December 6, 2021, from https://www.academia.edu/25739907/James_M_Kouzes_Barry_Z_Posner_The_Leadership
- Kraus, W. A. (1980). *Collaboration in organizations: Alternatives to hierarchy*. New York: Human Sciences Press.
- Kreher, M., Sellhorn, T., & Hess., T. (2017). *Digitization in accounting*. [PDF file]. Retrieved November 20, 2021, from <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/de/pdf/Themen/2017/digitalisation-in-accounting-en-2017-KPMG.pdf>
- Krumwiede, K. (2017). *IMA pulse blog: How to keep your job*. Retrieved October 29, 2022, from <http://sfmagazine.com/technotes/september-2017-how-to-keep-your-job>.

- Lau, A. (2019). *Digital transformation provides new business opportunities*. Retrieved December 21, 2020, from <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/preparing-future-ready-professionals/discussion/digital-transformation-provides-new-business-opportunities>
- Lavanya, N. & Malarvizhi, T. (2008). *Risk analysis and management: A vital key to effective project management*. Retrieved January 5, 2022, from <https://www.pmi.org/learning/library/risk-analysis-project-management-7070>
- Lawson, R. (2019). *Management accounting competencies: Fit for purpose in a digital age?* [PDF file]. Retrieved March 26, 2021, from <https://www.imanet.org/-/media/4cab087f40b54bac878cae99c892d9a4.ashx>
- Lewis, R. C. & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L.L., Shostack, G. and Upah, G., Eds., *Emerging perspectives in service marketing* (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.
- Lund, S., Madgavkar, A., Manyika, J., Smit, S., Ellingrud, K., Meaney, M., & Robinson, O. (2021). *The future of work after COVID-19*. Retrieved March 8, 2021, from <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/the-future-of-work-after-covid-19>
- Marr, B. (2020). *The 6 biggest technology trends in accounting and finance*. Retrieved December 30, 2020, from <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2020/07/27/the-6-biggest-technology-trends-in-accounting-and-finance/?sh=180a5313c7ef>
- Mattessich, P. W., Muray-Close, M., & Monsey, B. R. (2001). *Collaboration: What makes it work*. United States: Amherst H. Wilder Foundation.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the public service*. England: McGraw-Hill.
- Mondy, R. W., & Noe R. M. (2005). *Human resource management*. United States: Prentice Hall.
- _____, & Premeaux, S. R. (1999). *Human resource management* (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Nair, K. T. (2020). *The growing "A-B-C-D" technologies*. Retrieved December 10, 2021, from <https://uniathena.com/the-growing>
- Narsalay, R. (2020). *Why collaboration is at the heart of digital transformation*. Retrieved November 20, 2021, from <https://www.accenture.com/us-en/blogs/industry-digitization/why-collaboration-is-at-the-heart-of-digital-transformation>

- Porter, M. E. (1985). *Porter's generic competitive strategies (ways of competing)*. Retrieved December 23, 2021, from <https://www.ifm.eng.cam.ac.uk/research/dstools/porters-generic-competitive-strategies/>
- Rapp, W. V. (2002). *Information technology strategies: How leading firms use IT to gain an advantage*. New York: Oxford University.
- Ricks, A. F. (2020). *How to communicate organizational change: 4 steps*. Retrieved October 24, 2021, from <https://hbr.org/2007/11/eight-ways-to-build-collaborative-teams>
- Rust, R. T., Zahorik, A. J., & Keiningham, T. L. (1996). *Service marketing*. New York: HarperCollins College Publisher.
- Sofiah, A., Aman, A., Maelah, R., Amiruddin, R., & Hamzah, N. (2013). Management control in accounting outsourcing services. *Business Strategy Series*. 14. 43-49.
doi:10.1108/17515631311325097
- The Association for Intelligent Information Management. (2021). *What is collaboration?* Retrieved December 4, 2021, from <https://www.aiim.org/what-is-collaboration>
- VUCA-world. (2020). *VUCA world - Leadership skills & strategies*. Retrieved June 13, 2021, from <https://www.vuca-world.org/>
- World Economic Forum. (2020). *The future of jobs report 2020*. [Electronic version]. Retrieved November 18, 2022, from https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf
- Zeithaml & Bitner. (2003). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: Irwin McGraw-Hill.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ มส 0210.7/35

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

11 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)
เรียน ดร.ธนกร ลิ้มศรีณย์
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม

สิ่งที่แนบ แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นายปรัชญา วงศ์วารี รหัสประจำตัวนักศึกษา 6219202002 นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ 099-519-4145
อีเมล pwongwaree@gmail.com ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ
ในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล” โดยมี ดร.บูรินทร์ สันติสาส์น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ
ผศ.ดร.จิตาภา ถิระศิริกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมี
ประสบการณ์ในการทำวิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านให้ช่วยตรวจสอบแบบสอบถามที่แนบมานี้
เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความถูกต้องและเที่ยงตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ
โทรศัพท์ 02-867-8000 ต่อ 5311
E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ มส 0210.7/29



บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า

เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

29 เมษายน 2565

เรื่อง ขอบขอมอนุเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
เรียน คุณราชิด ไชยรัตน์

สิ่งที่แนบ แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

ด้วย นายปรัชญา วงศ์วาริ รหัสนักศึกษา 6219202002 นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้รับอนุมัติให้จัดทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “การ
พัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล” โดยมี ดร.บุรินทร์ สันติสาสน์ เป็น
ที่ปรึกษาหลัก และ ผศ.ดร.จิตภา ดิรศิริกุล เป็นที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต
ให้ นายปรัชญา วงศ์วาริ เข้าพบเพื่อขอสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานวิจัยฯ พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
ตามวันและเวลาที่ท่านนัดหมาย ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้เพื่อประกอบการจัดทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวฯ ให้มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป โดยท่านสามารถติดต่อกลับผู้วิจัยได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 099-519-
4145 อีเมล pwongwaree@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ

โทรศัพท์ 02-867-8000 ต่อ 5311

E-mail: phd_m1@siam.edu

ภาคผนวก ข

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์


 ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

หมายเลขใบรับรอง: PIM-REC 036/2565

ข้อเสนอการวิจัยนี้ และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์แล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อข้อเสนอโครงการ: การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล

รหัสข้อเสนอการวิจัย (ถ้ามี): (ไม่มี)

หน่วยงาน: มหาวิทยาลัยสยาม

ผู้วิจัยหลัก: นายปรัชญา วงศ์วาริ

ลงนาม..... *Dr. Amul*

(อาจารย์ ดร.พิเชษฐ มุสิกโปดก)
 ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

วันที่รับรอง: 7 พฤศจิกายน 2565

วันหมดอายุ: 7 พฤศจิกายน 2566

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

1. โครงการวิจัย
2. ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และ ใบยินยอมจากกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
3. ผู้วิจัย
4. แบบสอบถาม

เงื่อนไขการรับรอง

1. นักวิจัยดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงร่างการวิจัยอย่างเคร่งครัด
2. นักวิจัยรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมวิจัยใดๆ ต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ภายในกำหนด
3. นักวิจัยส่งรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ตามเวลาที่กำหนดหรือเมื่อได้รับการร้องขอจากคณะกรรมการฯ
4. หากการวิจัยไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในกำหนด ผู้วิจัยต้องยื่นขออนุมัติใหม่ก่อนอย่างน้อย 1 เดือน
5. หากการวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยต้องแจ้งปิดโครงการตามแบบฟอร์มที่กำหนด

ภาคผนวก ก

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

Item-objective Congruence of Index (IOC)

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	รวม	เฉลี่ย
การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี							
มาตรฐานการรายงานทางการเงิน							
1. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (ฉบับปัจจุบัน) ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร	1	0	1	1	1	4	0.8
2. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการสื่อสารให้นักบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้ด้านกฎหมาย ภาษีและวิชาชีพบัญชีที่เกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินได้อย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
มาตรฐานการสอบบัญชี							
3. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักมาตรฐานการสอบบัญชี (ฉบับปัจจุบัน) ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร	1	0	1	1	0	3	0.6
4. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการสื่อสารให้นักบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้ด้านกฎหมาย ภาษีและวิชาชีพบัญชีที่เกี่ยวกับมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างไร	1	0	1	1	0	3	0.6

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ต่อ)

ประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	รวม	เฉลี่ย
มาตรฐานการศึกษา							
5. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักมาตรฐานการศึกษา ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
6. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องแก่นักบัญชี อย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ							
7. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
8. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความประพฤติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพได้อย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย							
มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล							
การกำกับจากภาครัฐ							
1. ท่านคิดว่ากิจกรรมเสวนาและการอบรมเพื่อส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัล โดยสภาวิชาชีพบัญชี และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ต่อ)

ประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	รวม	เฉลี่ย
2. ท่านคิดว่าโครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยสภาวิชาชีพบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
3. ท่านคิดว่าการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ							
4. ท่านคิดว่าโครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
5. ท่านคิดว่ายุทธศาสตร์การขับเคลื่อนภาษี D ² RIVE ของกรมสรรพากร มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน							
6. ท่านคิดว่าการเพิ่มประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ต่อ)

ประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	รวม	เฉลี่ย
7. ท่านคิดว่าการสร้างความแตกต่างในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
8. ท่านคิดว่าการลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
นวัตกรรมเทคโนโลยี							
9. ท่านคิดว่านวัตกรรมเทคโนโลยี สามารถสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
มิติการจัดการองค์การ							
การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง							
10. ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
11. ท่านคิดว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
การจัดการทรัพยากรมนุษย์							
12. ท่านคิดว่าการจัดการทรัพยากร มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ต่อ)

ประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	รวม	เฉลี่ย
13. ท่านคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
การจัดการบัญชีดิจิทัล							
14. ท่านคิดว่าการจัดการเอกสารดิจิทัล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
15. ท่านคิดว่าการจัดการงานบัญชีดิจิทัล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
16. ท่านคิดว่าการให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
การจัดการคุณภาพการให้บริการ							
17. ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการความเสี่ยงของสำนักงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
18. ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ต่อ)

ประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	รวม	เฉลี่ย
มติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา							
การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า							
19. ท่านคิดว่าโครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล							
20. ท่านคิดว่าแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย							
1. ท่านคิดว่าการจัดการเอกสารออนไลน์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
2. ท่านคิดว่าการเชื่อมต่อบริรัฐและธนาคาร มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
3. ท่านคิดว่าการจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (ต่อ)

ประเด็นในการศึกษาการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	2	3	4	5	รวม	เฉลี่ย
4. ท่านคิดว่าการประมวลผลอัตโนมัติ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
5. ท่านคิดว่าการแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
6. ท่านคิดว่าการจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย							
1. นอกจากมิติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาข้างต้น ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	5	1
2. ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อจัดการกับอุปสรรคดังกล่าวอย่างไร	1	1	1	1	1	5	1

ภาคผนวก ง

เลขที่แบบสัมภาษณ์.....



แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Form):

การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

The Development of Quality Accounting Firms in Thailand to Digital Accounting Firms

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร.บุรินทร์ สันติสาส์น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตภา ธิรศิริกุล

ผู้วิจัย

นายปรัชญา วงศ์วารี

หลักสูตร

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

2. ผู้วิจัยจะอธิบายแนวคิดในด้านต่าง ๆ ก่อนการสัมภาษณ์เพื่อความเข้าใจในเนื้อหาและประเด็นที่ต้องการจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้

3. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิจัย การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย ผู้วิจัยปรารถนาจะให้ผู้ที่สัมภาษณ์ตอบคำถามแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ กรุณาสะดวกเวลาการให้สัมภาษณ์ด้วยตัวท่านเอง

4. ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น และจะสงวนคำให้สัมภาษณ์ไว้เป็นความลับจึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านเอง แต่จะมีความสำคัญและเกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

วันที่สัมภาษณ์ เวลา.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อหน่วยงาน _____

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ _____

การยินยอมให้เปิดเผยชื่อบุคคลและหน่วยงาน ยินยอม ไม่ยินยอม

1.1 เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทร.....

1.2 จำนวนบุคลากร.....

1.3 มาตรฐานที่บริษัทได้รับคือ.....

1.4 หน่วยงานเปิดให้บริการตั้งแต่ พ.ศ..... รวมระยะเวลา.....ปี

1.5 ขอบเขตงานบริการบัญชี

จัดการเอกสารการเงิน จัดทำบัญชี

วางระบบบัญชี ตรวจสอบบัญชี

1.6 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านงานบัญชีที่ใช้.....

คุณลักษณะโปรแกรม Offline (ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต) Online (เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต)

2. ข้อมูลส่วนบุคคล

2.1. เพศ ชาย หญิง

2.2. อายุ.....ปี

2.3 การศึกษา.....

2.4 ตำแหน่งหน้าที่ ผู้บริหาร ระบุตำแหน่ง.....

ผู้จัดการทั่วไป

นักบัญชี

นักวิชาการ, ผู้ปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

ระบุตำแหน่ง.....

ฝ่าย/แผนก.....

2.5 อายุการทำงาน (อายุการทำงานตามข้อ 2.4).....ปี

ตอนที่ 2 การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามมาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

1. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (ฉบับปัจจุบัน) ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร

.....

2. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการสื่อสารให้นักบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้ด้านกฎหมาย ภาษีและวิชาชีพบัญชีที่เกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานการเงินได้อย่างไร

.....

มาตรฐานการสอบบัญชี

3. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักมาตรฐานการสอบบัญชี (ฉบับปัจจุบัน) ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร

.....

4. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการสื่อสารให้นักบัญชีรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของความรู้ด้านกฎหมาย ภาษีและวิชาชีพบัญชีที่เกี่ยวกับมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างไร

.....

มาตรฐานการศึกษา

5. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักมาตรฐานการศึกษา ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร

.....

6. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องแก่นักบัญชี อย่างไร

.....

จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ

7. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรนำหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ไปใช้เพื่อการบริการงานบัญชีหรือไม่ และควรนำไปใช้อย่างไร

.....

8. สำนักงานบัญชีคุณภาพควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความประพฤติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพได้อย่างไร

.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล

การกำกับจากภาครัฐ

1. ท่านคิดว่ากิจกรรมเสวนาและการอบรมเพื่อส่งเสริมการทำบัญชีแบบดิจิทัล โดยสภาวิชาชีพบัญชี และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

2. ท่านคิดว่าโครงการส่งเสริมการใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์ โดยสภาวิชาชีพบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

3. ท่านคิดว่าการบังคับใช้กฎหมายดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

4. ท่านคิดว่าโครงการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

5. ท่านคิดว่ายุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี D'RIVE ของกรมสรรพากร มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

พฤติกรรมทางสังคมและการแข่งขัน

6. ท่านคิดว่าการเพิ่มประสิทธิภาพงานจัดทำบัญชีด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

7. ท่านคิดว่าการสร้างความแตกต่างในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

8. ท่านคิดว่าการลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

นวัตกรรมเทคโนโลยี

9. ท่านคิดว่านวัตกรรมเทคโนโลยี สามารถสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

มติการจัดการองค์การ

การทำงานร่วมกันและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

10. ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

11. ท่านคิดว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

การจัดการทรัพยากรมนุษย์

12. ท่านคิดว่าการจัดการทรัพยากร มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

13. ท่านคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

การจัดการบัญชีดิจิทัล

14. ท่านคิดว่าการจัดการเอกสารดิจิทัล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

15. ท่านคิดว่าการจัดการงานบัญชีดิจิทัล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

16. ท่านคิดว่า การให้บริการในฐานะคู่คิดธุรกิจด้านการเงิน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

การจัดการคุณภาพการให้บริการ

17. ท่านคิดว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการความเสี่ยงของสำนักงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

18. ท่านคิดว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

มิติหลักเกณฑ์การรับรองและการพัฒนา

การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

19. ท่านคิดว่า โครงการประกวดสำนักงานบัญชีดิจิทัลดีเด่น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

คุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล

20. ท่านคิดว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะและการพัฒนาการจัดการงานบัญชีดิจิทัลในระดับสากล มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการจัดการของสำนักงานบัญชีดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

1. ท่านคิดว่าการจัดการเอกสารออนไลน์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

2. ท่านคิดว่าการเชื่อมต่อกับระบบรัฐและธนาคาร มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

3. ท่านคิดว่าการจัดการบัญชีออนไลน์แบบคลาวด์ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

4. ท่านคิดว่าการประมวลผลอัตโนมัติ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

5. ท่านคิดว่าการแสดงที่มาของรายการบัญชีและหลักฐานประกอบรายการ มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

6. ท่านคิดว่าการจัดทำรายงานแบบปัจจุบัน มีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยอย่างไร

.....

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย

1. นอกจากมิติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาข้างต้น ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

2. ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัลในประเทศไทย และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อจัดการกับอุปสรรคดังกล่าวอย่างไร

.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์
ผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นายปรัชญา วงศ์วาริ

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี

วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ปริญญาโท

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Science (Project Management)

University of Wisconsin, Platteville

ปริญญาเอก

ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม

ประกาศนียบัตร

Certificate Program in Business for International Professionals
Certificate Program in Business Administration

University of Washington

Certificate Program in Project Management

Certificate Program in Marketing with a Specialization in IMC

University of California, Berkeley

ประวัติการทำงาน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

รองประธานกรรมการบริหาร

ประธานสำนักบริการทรัพยากรบุคคล

พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน

บริษัท ธรรมนิติการบัญชีภาษีอากร จำกัด

พ.ศ. 2561 - 2562

ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ออโรรา ดีไซน์ จำกัด

พ.ศ. 2560

ผู้ช่วยรองประธานฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บริษัท สามารถดิจิทัล จำกัด

การเผยแพร่งานวิจัย

ปรัชญา วงศ์วาริ. การพัฒนาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเป็นสำนักงานบัญชี
ดิจิทัล. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.
ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2566). (TCI 1)