Humanities and Social Science Research Promotion Network Journal
Volume 9 Issue 2 (May - August 2026)

มุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล และมุมมองด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี[1*]
ดารณี เอื้อชนะจิต[2]

Received 18 December 2025
Revised 3 April 2026
Accepted 8 April 2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของมุมมองทางดิจิทัลด้านบุคลากร มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล และมุมมองด้านเทคโนโลยีที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีจำนวน 420 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน และโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่ามุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลมีอิทธิพลสูงที่สุด (β = 0.40, z = 2.89, p = 0.004) รองลงมาคือมุมมองทางดิจิทัลด้านบุคลากร (β = 0.33, z = 2.61, p = 0.009) และมุมมองด้านเทคโนโลยี (β = 0.29, z = 5.13, p < 0.001) ตามลำดับ สรุปได้ว่าสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานแบบดิจิทัลเป็นแกนหลัก ควบคู่ไปกับการยกระดับศักยภาพของบุคลากรและเทคโนโลยี เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: มุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล มุมมองด้านเทคโนโลยี การบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล

[1] [2] หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เลขที่ 2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
* Corresponding author email: subsandee53@gmail.com

PEOPLE DIGITALIZATION PERSPECTIVE, DIGITAL PROCESS PERSPECTIVE, AND TECHNOLOGY PERSPECTIVE EFFECTS ON DIGITAL GOAL ACHIEVEMENT OF ACCOUNTING FIRMS IN THAILAND

Sittichai Subsandee[1*]
Daranee Uachanachit[2]

Abstract

This quantitative study examines the effects of the people digitalization perspective, digital process perspective, and technology perspective on the digital goal achievement of accounting firms in Thailand. Data were collected through questionnaires from 420 accounting firm executives and analyzed using descriptive statistics, confirmatory factor analysis (CFA), and structural equation modeling (SEM). The results show that all three perspectives have statistically significant positive effects on digital goal achievement. The digital process perspective has the strongest influence (β = 0.40, z = 2.89, p = 0.004), followed by the people digitalization perspective (β = 0.33, z = 2.61, p = 0.009) and the technology perspective (β = 0.29, z = 5.13, p < 0.001). In conclusion, accounting firms should prioritize developing digital processes as a core foundation, while also enhancing human and technological capabilities, to effectively achieve their digital goals.

Keywords: People Digitalization Perspective, Digital Process Perspective, Technology Perspective, Digital Goal Achievement

[1 2] Doctor of Philosophy Program in Accountancy, Sripatum University, 2410/2 Phahonyothin Road, Sena Nikhom, Chatuchak, Bangkok 10900

* Corresponding author email: subsandee53@gmail.com

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรในภาคบริการวิชาชีพ โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีซึ่งทำหน้าที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลทางการเงินของภาคธุรกิจและภาครัฐ (Tiron-Tudor et al., 2022) การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบคลาวด์ ระบบอัตโนมัติ และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการด้านบัญชี การตรวจสอบ และการให้คำปรึกษาทางธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ (Hung et al., 2023) หลักฐานเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลมิได้เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้เพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการบูรณาการทรัพยากรด้านบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีให้ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ (Verhoef et al., 2021) งานวิจัยนี้จึงเน้นถึงความสำคัญของทรัพยากรด้านบุคลากร กระบวนการดิจิทัล และเทคโนโลยีที่จะส่งผลโดยตรงต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล

ในบริบทของสำนักงานบัญชีไทย แม้ภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลจะมีบทบาทในการผลักดันการใช้ระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ e-Filing ระบบ e-Tax Invoice และแนวคิดสำนักงานบัญชีดิจิทัล แต่สำนักงานบัญชียังคงไม่สามารถบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลขององค์กรได้อย่างแท้จริง (Tiron-Tudor et al., 2022) ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยียังขาดความพร้อมด้านบุคลากร การออกแบบกระบวนการทำงาน และการจัดการการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยด้านการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่ชี้ว่าความสำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับการนำเทคโนโลยีมาใช้เพียงลำพัง แต่ต้องอาศัยการปรับโครงสร้างกระบวนการ และความสามารถขององค์กรควบคู่กัน (Verhoef et al., 2021) กระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลส่งผลต่อกลยุทธ์ขององค์กร รวมถึงขอบเขตการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกของบริษัท (Bouwman et al., 2019)

งานวิจัยด้านการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มุ่งอธิบายผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือผลการดำเนินงานทางการเงิน (Bouwman et al., 2019) รวมถึงการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในเชิงพฤติกรรม (Davis, 1989) ตลอดจนศักยภาพด้านบุคลากรและเทคโนโลยี (Warner & Wäger, 2019) โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานบัญชีซึ่งมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างขนาดองค์กร และมาตรฐานวิชาชีพที่เข้มงวด องค์กรต้องสามารถบูรณาการและปรับโครงสร้างทรัพยากรภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างคุณค่าเชิงกลยุทธ์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว (Teece, 2007) งานวิจัยก่อนหน้าชี้ให้เห็นว่า กระบวนการทำงานดิจิทัล ศักยภาพด้านบุคลากร และเทคโนโลยี ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่าการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลต้องอาศัยการปรับกระบวนการภายในองค์กรควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและกลยุทธ์ (Verhoef et al., 2021)

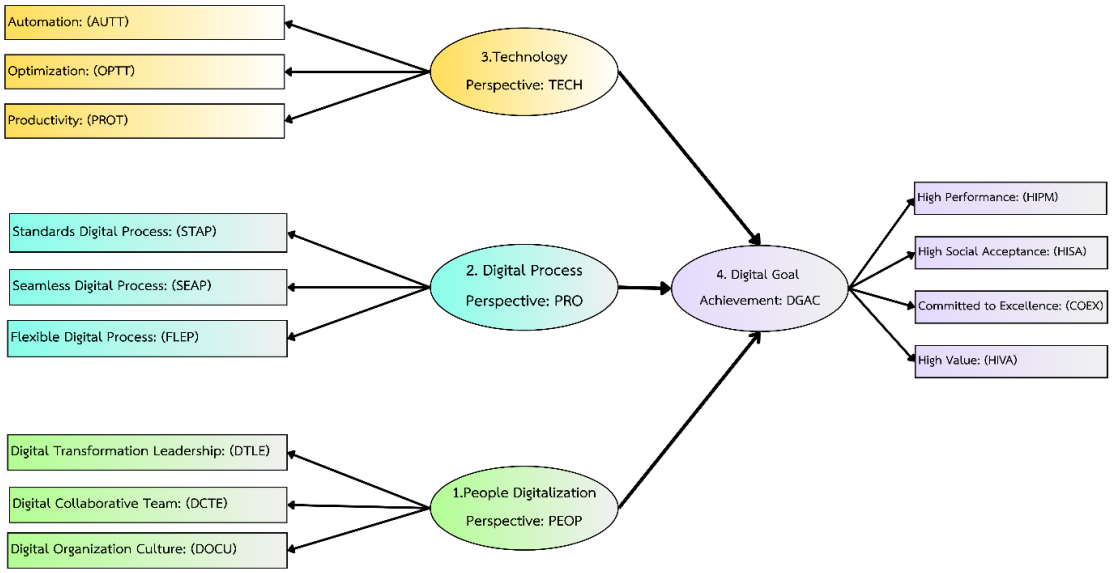
จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถระบุช่องว่างงานวิจัยที่สำคัญได้ 3 ประการ ประการแรก งานวิจัยด้านการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในสำนักงานบัญชีและองค์กรวิชาชีพส่วนใหญ่มุ่งอธิบายปัจจัยหรือผลลัพธ์ที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จทางดิจิทัล แต่ยังขาดการศึกษาเชิงประจักษ์ที่อธิบายอิทธิพลร่วมกันของทรัพยากรหลักทั้ง 3 ด้าน (บุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี) ที่ส่งผลทางตรงต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลอย่างเป็นระบบ (Verhoef et al., 2021) ประการที่สอง งานวิจัยก่อนหน้ามักศึกษาบุคลากร เทคโนโลยี และกระบวนการในลักษณะตัวแปรอิสระแยกส่วน โดยยังไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนว่า องค์ประกอบทั้งสามด้านนี้มีอิทธิพลทางตรงร่วมกันอย่างไรในการผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ทางดิจิทัลที่จับต้องได้ (Vial, 2019) ประการที่สาม ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางตรงระหว่างบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชียังมีอยู่อย่างจำกัด ช่องว่างดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาและทดสอบ

แบบจำลองเชิงสาเหตุที่สามารถอธิบายอิทธิพลทางตรงของบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้อย่างมีฐานทฤษฎีรองรับ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยและเป็นแนวทางเชิงปฏิบัติให้กับผู้บริหารสำนักงานบัญชีอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของมุมมองด้านบุคลากร มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล และมุมมองด้านเทคโนโลยีที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลขององค์กร (Digital Transformation)

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลขององค์กรหมายถึงกระบวนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน โครงสร้าง และวิธีการสร้างคุณค่าโดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนหลัก งานวิจัยร่วมสมัยชี้ให้เห็นว่าการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลไม่ใช่โครงการด้านเทคโนโลยี หากแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงองค์กรที่ต้องอาศัยการบูรณาการทรัพยากรหลายมิติ โดยเฉพาะบุคลากร กระบวนการดิจิทัล และเทคโนโลยี (Verhoef et al., 2021) การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในสำนักงานบัญชีมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่นโดยเฉพาะมาตรฐานวิชาชีพ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล งานวิจัยพบว่าแม้สำนักงานบัญชีจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มขึ้น แต่ยังไม่สามารถแปลงการลงทุนดังกล่าวให้กลายเป็นผลลัพธ์เชิงเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดเชิงกระบวนการและศักยภาพภายในองค์กรด้านบุคลากร (Tiron-Tudor et al., 2022)

มุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร (People Digitalization Perspective)

มุมมองด้านดิจิทัลของบุคลากรครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำทางดิจิทัล ทักษะดิจิทัลของบุคลากร วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง และการทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมดิจิทัล งานวิจัยพบว่าภาวะผู้นำดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง สร้างความเข้าใจร่วม และลดแรงต้านต่อ

การเปลี่ยนแปลง (Hung et al., 2023) งานวิจัยชี้ว่าศักยภาพด้านบุคลากรเป็นทรัพยากรหลักที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล โดยบุคลากรจะต้องสามารถบูรณาการทักษะและความรู้เข้ากับกระบวนการทำงานและเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ (Warner & Wäger, 2019; Verhoef et al., 2021)

มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล (Digital Process Perspective)

กระบวนการดิจิทัลหมายถึงการออกแบบ ปรับปรุง และบูรณาการกระบวนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่น และความโปร่งใส ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาพัฒนาเป็นตัวชี้วัดในงานวิจัยนี้ ได้แก่ การสร้างกระบวนการมาตรฐานดิจิทัล (Standard Digital Process) การเชื่อมโยงกระบวนการดิจิทัลแบบไร้รอยต่อ (Seamless Digital Process) และความยืดหยุ่นของกระบวนการดิจิทัล (Flexible Digital Process) งานวิจัยด้านการจัดการกระบวนการธุรกิจพบว่า กระบวนการทำงานที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นระบบสามารถลดความซ้ำซ้อน เพิ่มคุณภาพข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Bouwman et al., 2019) ในงานวิจัยด้านการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล กระบวนการดิจิทัลไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่ตัวกลาง แต่เป็นแกนหลักที่มีอิทธิพลทางตรงในการบูรณาการศักยภาพด้านบุคลากรและเทคโนโลยีเข้าด้วยกันให้เกิดผลลัพธ์ทางธุรกิจ งานวิจัยเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าขีดความสามารถเชิงพลวัตในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติภายในองค์กร นำไปสู่การสร้างประโยชน์และคุณค่าทางธุรกิจได้อย่างเป็นระบบ (Warner & Wäger, 2019; Verhoef et al., 2021)

มุมมองด้านเทคโนโลยี (Technology Perspective)

มุมมองด้านเทคโนโลยีครอบคลุมการนำระบบดิจิทัล เช่น ระบบคลาวด์ ระบบอัตโนมัติ และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในสำนักงานบัญชี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มีความสามารถด้านระบบสารสนเทศสูงและมีแนวโน้มลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเชิงรุก สามารถยกระดับประสิทธิภาพและส่งผลทางตรงต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลได้ (Hung et al., 2023) ศักยภาพด้านเทคโนโลยียังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสูงสามารถใช้ประโยชน์จากดิจิทัลเพื่อบูรณาการกระบวนการทำงานและขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้ดีกว่า (Bouwman et al., 2019; Warner & Wäger, 2019)

การบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลขององค์กร (Digital Goal Achievement)

การบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลขององค์กรหมายถึงระดับที่องค์กรสามารถบูรณาการเทคโนโลยีศักยภาพด้านบุคลากรและกระบวนการดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่า เพิ่มประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย งานวิจัยที่ผ่านมาเสนอว่าการวัดความสำเร็จทางดิจิทัลควรพิจารณาทั้งผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนในระยะยาว (Bouwman et al., 2019; Verhoef et al., 2021) จากการสังเคราะห์วรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีเป็นผลลัพธ์ที่มีอิทธิพลทางตรงมาจากการบูรณาการศักยภาพด้านบุคลากร กระบวนการดิจิทัล และเทคโนโลยีเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ อธิบายได้ว่าสำนักงานบัญชีสามารถผสานองค์ประกอบเหล่านี้เพื่อขับเคลื่อนและบริหารจัดการการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้อย่างมีทิศทาง และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม (Vial, 2019)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การออกแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างมุมมองด้านบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ภายใต้กรอบการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านบัญชีและการใช้ระบบดิจิทัลในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ราย ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบมีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมเหมาะสม

ขนาดตัวอย่างได้รับการพิจารณาความเหมาะสมตามแนวทางของ Hair et al. (2019) ซึ่งเสนอว่างานวิจัยที่ใช้ SEM ควรมีกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10–20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ในโมเดล การใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 รายจึงเพียงพอสำหรับการทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุที่มีตัวแปรแฝงหลายตัวแปร

เครื่องมือวิจัยและการพัฒนาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามชนิดมาตรประมาณค่า (Rating Scale Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระในโมเดลวิจัย และ 3) ตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลขององค์กร

ตัวแปรทั้งหมดถูกวัดในลักษณะ ตัวแปรสะท้อน (Reflective Constructs) โดยใช้มาตรประมาณค่าแบบ Likert 5 ระดับ ตั้งแต่ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด”

แหล่งที่มาของข้อคำถามพัฒนาจากการสังเคราะห์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

มุมมองทางดิจิทัลของบุคลากรประกอบด้วย ภาวะผู้นำดิจิทัล ทักษะดิจิทัล และวัฒนธรรมองค์กร

มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลประกอบด้วย กระบวนการมาตรฐานดิจิทัล กระบวนการดิจิทัลไร้รอยต่อและความยืดหยุ่นของกระบวนการดิจิทัล

มุมมองด้านเทคโนโลยีประกอบด้วย ระบบดิจิทัลอัตโนมัติ ระบบดิจิทัลที่ให้ประโยชน์สูงสุดและระบบดิจิทัลที่เพิ่มผลิตภาพ

การบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลประกอบด้วยผลการดำเนินงานสูง การได้รับการยอมรับจากสังคม การมุ่งสู่ความเป็นเลิศและการมีคุณค่าสูง

การตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีดิจิทัล จำนวน 5 ท่าน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item–Objective Congruence: IOC) ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่าเกินกว่า 0.67 จึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ความเชื่อมั่นและความตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือได้รับการตรวจสอบผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงมาตรฐาน (Factor Loading) ค่าความเชื่อมั่นเชิงประกอบ (Composite Reliability: CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) โดยพิจารณาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานทางสถิติ (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2019) ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ของตัวชี้วัดทั้งหมดอยู่ในช่วง 0.736 ถึง 0.868 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ 0.70 แสดงถึงความสอดคล้องระหว่างตัวแปรชี้วัดกับตัวแปรแฝง ค่า AVE ของทุกตัวแปรอยู่ในช่วง 0.94 ถึง 0.96 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ 0.50 แสดงถึงความตรงเชิงโครงสร้าง (Convergent Validity) ในระดับดีมาก และค่า CR อยู่ระหว่าง 0.98 ถึง 0.99 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 0.70 แสดงถึงความเชื่อมั่นภายในของโครงสร้างในระดับสูงมาก สรุปได้ว่าเครื่องมือวัดมีความเหมาะสมทั้งด้านความตรงเชิงโครงสร้างและความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์ ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรงและผ่านช่องทางออนไลน์ โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและรับรองการรักษาความลับของข้อมูล เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Study)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามลำดับขั้นของ SEM ได้แก่

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

2) การวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ด้วย CFA

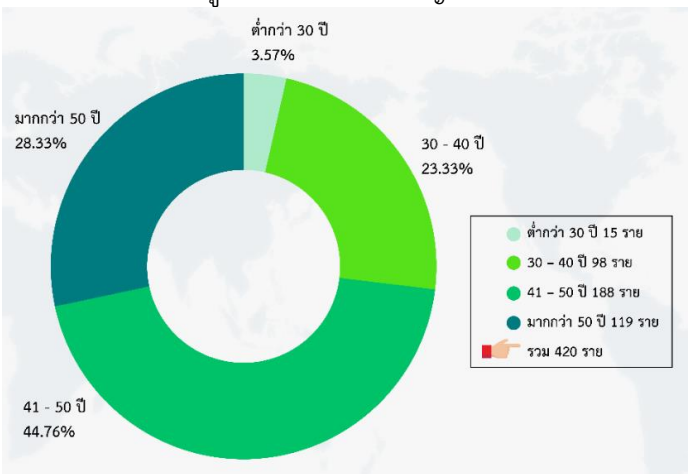
3) การวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง (Structural Model) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ความเหมาะสมของโมเดลพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Model Fit Indices) โดยอ้างอิงเกณฑ์มาตรฐานทางสถิติ (Hu & Bentler, 1999) ผลการวิเคราะห์โมเดลหลังการปรับพบว่า ค่า Chi-square/df (CMIN/DF) = 1.48 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 3.00 แสดงถึงความสอดคล้องที่ดี ค่า RMSEA = 0.034 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 0.05 แสดงถึงความคลาดเคลื่อนในระดับต่ำ และค่า SRMR = 0.005 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ 0.08 และเข้าใกล้ศูนย์ สะท้อนความพอดีของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในส่วนของดัชนีแบบเปรียบเทียบ พบว่า CFI = 0.997, TLI = 0.996, NFI = 0.979 และ IFI = 0.997 ซึ่งทั้งหมดมีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ 0.95 แสดงถึงความสอดคล้องของโมเดลในระดับดีมาก ค่า GFI = 0.958 และ AGFI = 0.939 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (> 0.90) ยืนยันความเหมาะสมของโมเดลโดยรวมได้อย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ร่วมทางพหุคูณ (Multicollinearity) เพื่อยืนยันเสถียรภาพของค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางในโมเดลโครงสร้าง โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ผลการวิเคราะห์พบว่า มุมมองทางดิจิทัลด้านบุคลากรมีค่า VIF = 4.016 มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลมีค่า VIF = 4.195 และมุมมองด้านเทคโนโลยีมีค่า VIF = 4.080 โดยพบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 5.00 (Hair et al., 2019) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ผลการทดสอบนี้แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่มีปัญหา Multicollinearity ที่รุนแรง สรุปได้ว่าแม้ตัวแปรแฝงจะมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นที่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของโมเดล และสามารถนำโมเดลไปใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ

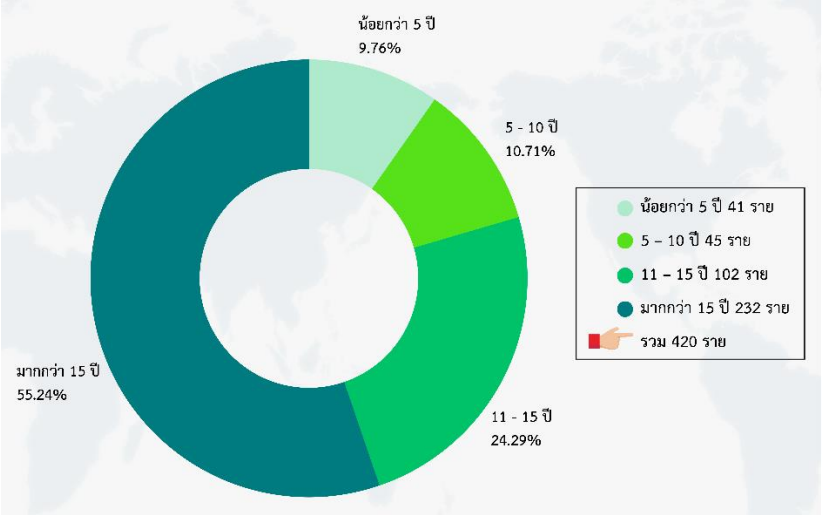
ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 420 ราย แสดงดังนี้



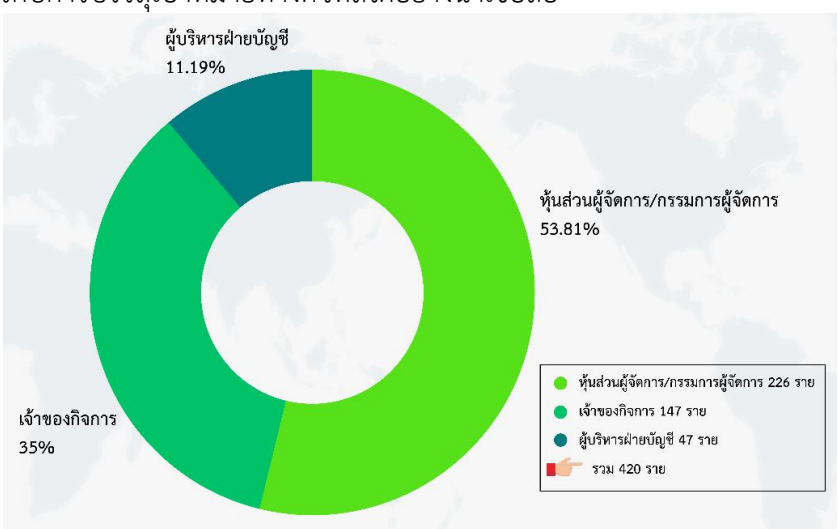
ภาพที่ 2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

จากภาพที่ 2 ซึ่งแสดงลักษณะทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 420 ราย พบว่าในด้านอายุ กลุ่มใหญ่ที่สุดอยู่ในช่วง 41–50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.76 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.33 และกลุ่มอายุ 30–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีเพียงร้อยละ 3.57 ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยกลางคนถึงวัยทำงานอาวุโส ซึ่งสอดคล้องกับคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเป็นผู้มีประสบการณ์และมีบทบาทในการบริหารจัดการองค์กร



ภาพที่ 3 ประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากภาพที่ 3 ซึ่งแสดงข้อมูลด้านประสบการณ์การทำงานของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.24 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.29 กลุ่มที่มีประสบการณ์ 5–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.71 และกลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีเพียงร้อยละ 9.76 ตามลำดับ ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในวิชาชีพบัญชีมาอย่างยาวนาน ซึ่งช่วยยืนยันได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชี่ยวชาญเข้าใจบริบทการดำเนินงาน และมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการเป็นตัวแทนขององค์กร (Unit of Analysis) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลได้อย่างน่าเชื่อถือ



ภาพที่ 4 ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง

จากภาพที่ 4 ซึ่งแสดงข้อมูลด้านตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการหรือกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 53.81 รองลงมาคือเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.00 และผู้บริหารฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 11.19 ตามลำดับ ข้อมูลดังกล่าวตอกย้ำให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด (ร้อยละ 100) ล้วนเป็นผู้บริหารระดับสูงและเจ้าของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria) และเป็นการยืนยันด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีอำนาจในการตัดสินใจเชิงนโยบายและมีความเหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนขององค์กร (Unit of Analysis) ได้อย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีบุคลากรระดับปฏิบัติการหรือระดับวิชาชีพทั่วไปปะปนในกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของโมเดลการวัด

ตัวแปรแฝง	ตัวชี้วัด	Standardized Loading (β)	z-value	p-value
PEOP (บุคลากร)	DT	0.81	20.29	< .001
	DC	0.85	20.05	< .001
	DO	0.85	21.40	< .001
PRO (กระบวนการดิจิทัล)	ST	0.82	21.38	< .001
	SE	0.87	21.40	< .001
	FL	0.87	21.38	< .001
TECH (เทคโนโลยี)	AU	0.80	18.19	< .001
	OP	0.83	18.19	< .001
	PR	0.78	16.74	< .001
DGAC (เป้าหมายดิจิทัล)	HIP	0.83	20.88	< .001
	HIS	0.83	20.88	< .001
	CO	0.82	20.49	< .001
	HIV	0.82	20.39	< .001

หมายเหตุ: ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวชี้วัดทุกตัวมีค่าเกินเกณฑ์ 0.70 และมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ก่อนการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดลการวัดด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อประเมินความตรงและความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร (PEOP) มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล (PRO) มุมมองด้านเทคโนโลยี (TECH) และการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล (DGAC) โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ค่าความเชื่อมั่นเชิงประกอบ (Composite Reliability: CR) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ตามเกณฑ์มาตรฐานทางสถิติ (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2019) เพื่อยืนยันว่าตัวแปรแฝงทุกตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวชี้วัดได้มากกว่าความคลาดเคลื่อน

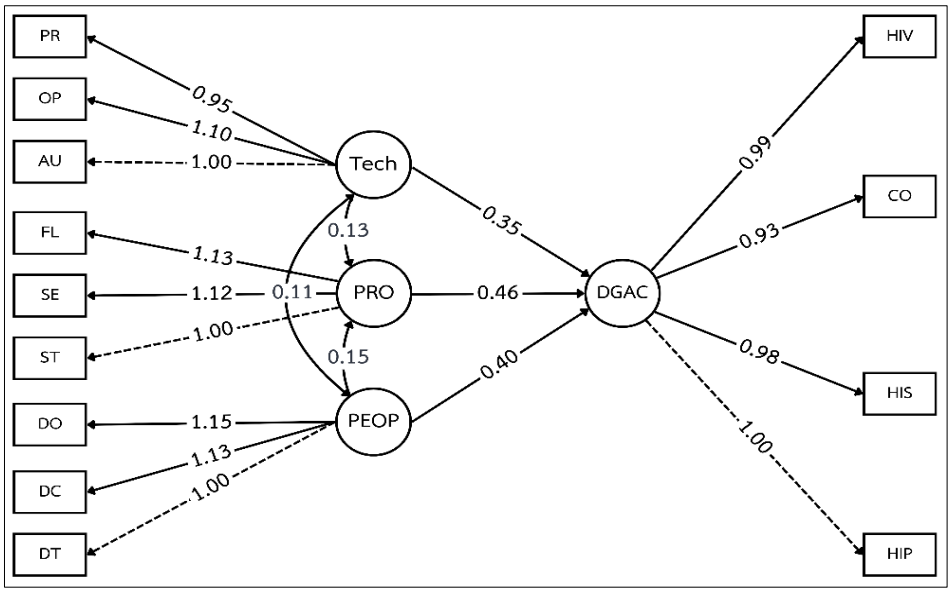
ตารางที่ 2 ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัด

ดัชนี	ค่า	เกณฑ์อ้างอิง
χ^2	101.85	–
df	59	–
χ^2/df	1.73	< 3.00
CFI	0.99	≥ 0.90
TLI	0.99	≥ 0.90
NFI	0.98	≥ 0.90
IFI	0.99	≥ 0.90
RMSEA	0.04	≤ 0.08
SRMR	0.02	≤ 0.08

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลการวัดพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดีมาก โดยอ้างอิงเกณฑ์มาตรฐานทางสถิติ (Hu & Bentler, 1999) โดยมีค่า χ^2 = 101.85, df = 59 และค่า χ^2/df = 1.73 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 3.00 ค่า RMSEA = 0.04 (ช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 = 0.03–0.06) ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 0.08 ค่า SRMR = 0.02 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 0.08 และค่า Comparative Fit Index (CFI) และ Tucker–Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.99 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ 0.90 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์การประเมินโมเดลสมการโครงสร้าง แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดมีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) อยู่ในระดับสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด ($p < .001$) อีกทั้งยังมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ 0.70 (Hair et al., 2019) โดยมุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร (PEOP) วัดด้วยตัวชี้วัด DT, DC และ DO ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.81–0.85 มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล (PRO) วัดด้วย ST, SE และ FL โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.82–0.87 มุมมองด้านเทคโนโลยี (TECH) วัดด้วย AU, OP และ PR ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.78–0.83 และการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล (DGAC) วัดด้วย HIP, HIS, CO และ HIV โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.82–0.83 ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าตัวชี้วัดทั้งหมดสามารถอธิบายตัวแปรแฝงของตนได้อย่างเหมาะสมและแสดงถึงความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของโมเดลการวัดอย่างสมบูรณ์

เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างมิติด้านบุคลากร กระบวนการดิจิทัล และเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชี งานวิจัยนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งแสดงเส้นทางอิทธิพลและบทบาทของตัวแปรแฝงภาพรวมอย่างเป็นระบบ ดังแสดงในภาพประกอบที่ 5



ภาพที่ 5 โมเดลสมการเชิงโครงสร้างแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชี

ภาพที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางตรง (Direct Effect) ระหว่างมุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร (PEOP) มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล (PRO) และมุมมองด้านเทคโนโลยี (TECH) ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชี (DGAC) โดยลูกศรทึบแสดงเส้นทางที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรแฝงอิสระทั้งสามด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชี (R 2) ได้ร้อยละ 94.26 โดยมุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือมุมมองด้านบุคลากรและมุมมองด้านเทคโนโลยีตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทางพบว่า มุมมองด้านบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.33, b = 0.40, SE = 0.15, z = 2.61, p = 0.009) มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกในระดับสูงสุดต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล (β = 0.40, b = 0.46, SE = 0.16, z = 2.89, p = 0.004) และมุมมองด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.29, b = 0.35, SE = 0.07, z = 5.13, p < 0.001) ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า แม้บุคลากรและเทคโนโลยีจะมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชี แต่กระบวนการดิจิทัลเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลสูงที่สุดในการอธิบายการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล

สำหรับการตรวจสอบความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรแฝงพบว่า มุมมองทางดิจิทัลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับมุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลในระดับสูง (r = 0.94) และมีความสัมพันธ์กับมุมมองด้านเทคโนโลยี (r = 0.79) ขณะที่มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับมุมมองด้านเทคโนโลยีในระดับสูงเช่นกัน (r = 0.82) เมื่อพิจารณาร่วมกับผลการประเมินความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) และค่าความสัมพันธ์ร่วมทางพหุคูณ (VIF < 5.00) ตามที่ได้รายงานไว้ในเบื้องต้น ยืนยันได้ว่าตัวแปรแฝงทั้งสามด้านมีโครงสร้างที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจน ไม่เกิดปัญหาการทับซ้อนของตัวแปร (Construct Overlap) การที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงนั้น เป็นไปตามกรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่ระบุว่า การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลต้องอาศัยการบูรณาการทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ (Verhoef et al., 2021)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	PEOP	PRO	TECH
PEOP (บุคลากร)	1	0.94	0.79
PRO (กระบวนการดิจิทัล)	0.94	1	0.82
TECH (เทคโนโลยี)	0.79	0.82	1

หมายเหตุ: ค่าความสัมพันธ์ทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรแฝง ซึ่งพบว่ามุมมองทางดิจิทัลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับมุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล (r = 0.94) และมุมมองด้านเทคโนโลยี (r = 0.79) ในระดับสูง ขณะที่มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับมุมมองด้านเทคโนโลยีในระดับสูงเช่นกัน (r = 0.82) เพื่อยืนยันว่าตัวแปรแฝงเหล่านี้ไม่มีปัญหาความซ้ำซ้อนของโครงสร้างตัวแปร (Construct Overlap) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) เพิ่มเติมด้วยวิธี Fornell-Larcker Criterion (Fornell & Larcker, 1981) และ Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) (Henseler et al., 2015) ผลการตรวจสอบพบว่า ค่าความตรงเชิงจำแนกของตัวแปรทุกคู่มีค่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีค่า HTMT ต่ำกว่า 0.90 (Henseler et al., 2015) ซึ่งเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ยืนยันได้ว่าตัวแปรแฝงทุกตัวมีความแตกต่างกันและสามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนตามหลักการของโมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์เชิงประจักษ์จากการใช้โมเดลสมการโครงสร้างในภาพรวมยืนยันว่า โมเดลการวัดมีความเหมาะสมและมีคุณภาพในการอธิบายโครงสร้างของตัวแปรแฝง ได้แก่ มุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล มุมมองด้านเทคโนโลยี และการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล โดยตัวชี้วัดทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ในระดับสูง (สูงกว่าเกณฑ์ 0.70) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) สะท้อนถึงความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของเครื่องมือวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของมุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัล และมุมมองด้านเทคโนโลยีที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสำนักงานบัญชีสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามด้านมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภายใต้ขอบเขตของข้อมูลที่ทำการศึกษา ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างยืนยันตามสมมติฐานว่า มุมมองด้านกระบวนการดิจิทัลมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือมุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร และมุมมอง ด้านเทคโนโลยีตามลำดับ ข้อสรุปจากงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นเฉพาะในบริบทของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีว่า การบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลมิได้เกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยีหรือทรัพยากรใดทรัพยากรหนึ่งโดยลำพัง หากแต่เป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่เกิดจากการบูรณาการอิทธิพลทางตรงระหว่างมุมมองทางดิจิทัลของบุคลากร กระบวนการดิจิทัล และเทคโนโลยีเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดขีดความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic Capability View) ที่อธิบายว่า ความสำเร็จขององค์กรในบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์เชิงอธิบายต่อความสามารถในการจัดการ ประสาน และปรับใช้ทรัพยากรอย่างเป็นระบบ (Teece, 2007) การที่กระบวนการดิจิทัลมีอิทธิพลทางตรงสูงที่สุดสะท้อนให้เห็นถึงบริบทเฉพาะของสำนักงานบัญชีที่มีข้อจำกัดด้านมาตรฐาน

วิชาชีพ ความถูกต้องของข้อมูล และการกำกับดูแล กระบวนการทำงานดิจิทัลจึงทำหน้าที่เป็นแกนกลางสำคัญในการบูรณาการศักยภาพด้านบุคลากรและเทคโนโลยีให้เกิดผลลัพธ์ทางดิจิทัลที่จับต้องได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่ากระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นคือขีดความสามารถหลักในการขับเคลื่อนและสร้างคุณค่าจากทรัพยากรดิจิทัล (Bouwman et al., 2019; Warner & Wäger, 2019)

แม้ว่ามุมมองทางดิจิทัลของบุคลากรและเทคโนโลยีจะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัล แต่ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าอิทธิพลดังกล่าวจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็ต่อเมื่อทรัพยากรทั้งสองถูกฝังอยู่ในกระบวนการทำงานดิจิทัลที่สอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานจริงของบุคลากร ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้าที่ระบุว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ แต่ต้องดำเนินการควบคู่กับการจัดการกระบวนการและการประสานกับองค์ประกอบด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบ จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์ (Hung et al., 2023; Verhoef et al., 2021)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของการบรรลุเป้าหมายทางดิจิทัลได้สูงถึงร้อยละ 94.26 (R^2) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ (Practical Implications) สำหรับผู้บริหารสำนักงานบัญชี โดยจัดลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการตามขนาดอิทธิพล (Effect Size) ของตัวแปรดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานดิจิทัลเป็นลำดับแรก (ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด: $\beta = 0.40$): ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรเร่งออกแบบกระบวนการทำงานดิจิทัลให้สอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานจริงของบุคลากร โดยยกระดับกระบวนการดิจิทัลให้เป็นแกนกลางหลักในการบูรณาการศักยภาพด้านบุคลากรและเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างผลลัพธ์ทางดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม

2. การพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากร (ตัวแปรที่มีอิทธิพลรองลงมา: $\beta = 0.33$): ควบคู่กับการปรับกระบวนการ องค์กรควรเร่งพัฒนาทักษะดิจิทัล ส่งเสริมภาวะผู้นำดิจิทัล และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3. การปรับใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ (ตัวแปรที่มีอิทธิพลลำดับสาม: $\beta = 0.29$): องค์กรควรเชื่อมโยงการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบ e-Tax Invoice, e-Filing และ Cloud Accounting เข้ากับ กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ภายใต้ความพร้อมของบุคลากร

สรุปได้ว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีไม่ควรลงทุนหรือมุ่งเน้นเพียงทรัพยากรใดทรัพยากรหนึ่ง แต่ควรสนับสนุนการบูรณาการอิทธิพลทางตรงของทั้งระบบกระบวนการ บุคลากร และเทคโนโลยีไปพร้อมกัน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดบางประการในเชิงระเบียบวิธีที่ควรนำมาพิจารณาประกอบการตีความผลการวิจัย ประการแรก งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Study) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ทำให้การยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ในระยะยาวอาจยังมีข้อจำกัด ประการที่สอง การเก็บข้อมูลอาศัยการประเมินตนเอง (Self-Reported Measure) จากผู้บริหารที่เป็นแหล่งข้อมูลเดียว (Single Informant) แม้ผู้วิจัยจะทำการทดสอบอคติจากแหล่งข้อมูลเดียว (Common Method Bias) แล้วว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ในทางปฏิบัติอาจยังมีความเสี่ยงจากความลำเอียง

ในการตอบ (Response Bias) ประการสุดท้าย การวิจัยนี้มุ่งเน้นเฉพาะบริบทของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งอยู่ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพและการกำกับดูแลที่เข้มงวด ผลการวิจัยจึงอาจมีข้อจำกัดในการนำไปอ้างอิงหรือประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมอื่นที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ต่างออกไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เพื่อต่อยอดจากข้อจำกัดดังกล่าว การวิจัยในอนาคตควรพิจารณาใช้ข้อมูลเชิงเวลา (Longitudinal Data) หรือการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่ออธิบายพลวัตการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในระยะยาวได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น และช่วยยืนยันความเป็นเหตุเป็นผลให้ชัดเจนขึ้น ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์กรบริการวิชาชีพประเภทอื่น เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของกระบวนการดิจิทัลในบริบทที่แตกต่างกัน รวมถึงพิจารณาตัวแปรเชิงบริบทเพิ่มเติม เช่น นโยบายภาครัฐ ขนาดองค์กร หรือระดับความเข้มข้นของการกำกับดูแล เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายและการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยในวงกว้างมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Bouwman, H., Nikou, S., & de Reuver, M. (2019). Digitalization, business models, and SMEs: How do business model innovation practices improve performance of digitalizing SMEs?. **Telecommunications Policy, 43**(9), 101828. https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101828

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly, 13**(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of Marketing Research, 18**(1), 39–50. https://doi.org/10.1177/002224378101800104

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. **European Business Review, 31**(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. **Journal of the Academy of Marketing Science, 43**(1), 115–135. https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8

Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. **Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, 6**(1), 1–55. https://doi.org/10.1080/10705519909540118

Hung, B. Q., Hoa, T. A., Hoai, T. T., & Nguyen, N. P. (2023). Advancement of cloud-based accounting effectiveness, decision-making quality, and firm performance through digital transformation and digital leadership: Empirical evidence from Vietnam. **Heliyon, 9**(6), e16929. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16929

Teece, D. J. (2007). Explicating dynamic capabilities: The nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance. **Strategic Management Journal, 28**(13), 1319–1350. https://doi.org/10.1002/smj.640

Tiron-Tudor, A., Donțu, A. N., & Bresfelean, V. P. (2022). Emerging technologies' contribution to the digital transformation in accountancy firms. **Electronics, 11**(22), 3818. https://doi.org/10.3390/electronics11223818

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. **Journal of Business Research, 122***,* 889–901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. **The Journal of Strategic Information Systems, 28**(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Warner, K. S. R., & Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. **Long Range Planning, 52**(3), 326–349. https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.12.001