อิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัลส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Influence Service Quality Professionalism Digital Accounting Skills Affects Performance Success of Digital Accounting Professionals in Bangkok Metropolitan Region

มันทนา มณีโชติ
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Mantana Maneechot
E-mail: 6614131010@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.16) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\overline{X}$= 4.35) ความเป็นมืออาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.27) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ($\overline{X}$= 4.29) ทักษะทางการบัญชีดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.28) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$= 4.30) และความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.33)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จด้านการบัญชีดิจิทัลโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ทุกด้านมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence, service quality, professionalism, digital accounting skills affects performance success of digital accounting professionals in Bangkok Metropolitan Region, factors include demographic factors, service quality, professionalism, digital accounting skills. The 400 sample were drawn from accounting professionals in Bangkok Metropolitan Region. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most accounting professionals in Bangkok Metropolitan Region of the respondents were female, aged 30-40 years, marital status, received Bachelor's Degree and work experience 6-10 years. Service quality were at highest level ($\overline{X}$= 4.16). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was ($\overline{X}$= 4.35). Professionalism were at highest level ($\overline{X}$= 4.35). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was smart learning ($\overline{X}$= 4.29). Digital accounting skills at highest level ($\overline{X}$= 4.28). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was use of information technology infrastructure ($\overline{X}$= 4.30). Performance success of digital accounting professionals in Bangkok Metropolitan Region was rated at a highest level ($\overline{X}$= 4.33).

The results of hypothesis test show that (1) accounting professionals in Bangkok Metropolitan Region with different gender, age, and work experience different overall the performance success of digital accounting at statistical significance of 0.05 levels. (2) Service quality, professionalism, digital accounting skills, all aspects had effect performance success of digital accounting professionals in Bangkok Metropolitan Region at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Performance Success of Accounting Professionals

บทนำ

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายให้การสนับสนุนปัจจุบันภาครัฐสนับสนุนการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ ซึ่งยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระบบบัญชีอันประกอบด้วยการจัดทำบัญชี และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารธุรกิจ เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารธุรกิจตามนโยบายของรัฐ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์, 2554) และจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การขยายตัวของธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น จากธุรกิจขนาดเล็กเพิ่มขนาดธุรกิจเป็นขนาดกลางและจากธุรกิจขนาดกลางเพิ่มมาเป็นขนาดใหญ่ และมีการเพิ่มเงินลงทุนจากนักลงทุนจำนวนมากการจัดทำบัญชีต่าง ๆ ของธุรกิจ จึงเปลี่ยนแปลงไปตามขนาดและตามรูปแบบของธุรกิจ ส่งผลทำให้ปัจจุบันวิชาชีพบัญชีมีความต้องการที่สูงขึ้น (อภิชา เปียทอง, 2562)

จากข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2567 ประเทศไทยมีนิติบุคคลที่ดำเนินการอยู่ทั่วประเทศจำนวน 928,290 ราย แบ่งเป็นบริษัทจำกัด 730,542 ราย ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลจำนวน 196,266 ราย และบริษัทมหาชนจำกัดจำนวน 1,482 ราย และมีนิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งใหม่จำนวน 87,596 ราย ปี พ.ศ. 2566 นิติบุคคลจดทะเบียนจัดตั้งใหม่จำนวน 85,300 ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 2,296 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.69 ของปีก่อน แบ่งเป็นพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 26,588 ราย และพื้นที่ส่วนภูมิภาค จำนวน 61,008 ราย ทั้งนี้ นิติบุคลจำเป็นต้องจัดหาผู้ทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสาร จัดทำบัญชีให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดทำบัญชี พ.ศ. 2543 โดยในปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญกับการจัดทำบัญชีและสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากการมีระบบบัญชีที่ดี จัดทำบัญชีที่ถูกต้อง และมีธรรมาภิบาลธุรกิจจึงเปรียบเสมือนการมีเครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพที่จะช่วยให้ภาคเอกชนดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ส่งเสริมให้ธุรกิจมีความน่าเชื่อถือ เพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และช่วยยกระดับการบริหารจัดการธุรกิจให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง มั่นคง และยั่งยืน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567)

สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจมีการจัดทำบัญชีและงบการเงินให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงนับว่าเป็นกลไกสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ในการจัดทำและนำเสนอตัวเลขทางธุรกิจในรูปของรายงานทางการเงินแก่ภาคธุรกิจ ดังนั้น การได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจะเป็นการส่งเสริมและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจมีคุณภาพยิ่งขึ้นเป็นการยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีไทยสู่มาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างทางเลือกให้ลูกค้าได้มีโอกาสใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันมีสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ผ่านเกณฑ์ การรับรองแล้ว จำนวน 177 แห่ง และจากการวิเคราะห์จากการวิเคราะห์สัดส่วนของผู้ทำบัญชีเปรียบเทียบกับนิติบุคคลคงอยู่ ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2567 พบว่า จังหวัดที่มีผู้ทำบัญชีสูงสุด 3 อันดับแรก คือ (1) กรุงเทพมหานคร มีผู้ทำบัญชี 28,820 ราย นิติบุคคลคงอยู่ 323,922 ราย เฉลี่ยนิติบุคคล 11 ราย ต่อ ผู้ทำบัญชี 1 คน (2) จังหวัดนนทบุรี มีผู้ทำบัญชี 5,003 คน นิติบุคคลคงอยู่ 51,145 ราย เฉลี่ยนิติบุคคล 10 ราย ต่อ ผู้ทำบัญชี 1 คน และ (3) จังหวัดสมุทรปราการ มีผู้ทำบัญชี 4,479 คน นิติบุคคลคงอยู่ 52,504 ราย เฉลี่ยนิติบุคคล 11 ราย ต่อ ผู้ทำบัญชี 1 คน ซึ่งสัดส่วนของจำนวนผู้ทำบัญชีรายจังหวัดเปรียบเทียบกับนิติบุคคลคงอยู่ ถือว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดคุณสมบัติ และเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ. 2557 กำหนดให้ผู้ทำบัญชี 1 คน สามารถรับทำบัญชีของนิติบุคคลได้ไม่เกิน 100 รายต่อปีปฏิทิน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567) เนื่องจากการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีการเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่ององค์ความรู้และเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีให้พร้อมรับระบบเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีการบริหารงานภายในและให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจร โดยการนำเทคโนโลยี เช่น AI, Cloud Accounting, Internet of Thing, Big Data เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้สำนักงานบัญชีทำงานได้ง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว นำเสนอรายงานทางการเงินให้แก่ผู้ประกอบการได้แบบ Real Time ทั้งช่วยลดการก็บเอกสารและจัดทำบัญชีลูกค้าโดยใช้กระดาษ และปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของธุรกิจ สำนักงานบัญชีให้กลายเป็น Digital Accounting Firm การบริการอย่างมืออาชีพของสำนักงานบัญชีเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนภาครัฐในการควบคุม ดูแล สอบทาน และจัดทำบัญชีของนิติบุคคลให้ถูกต้อง มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีนั้นเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ลำดับที่ 5 ของ Maslow คือ ความต้องการความสมหวังของชีวิตที่สูงขึ้นไปจากความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Maslow, 1970) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะประสบความสำเร็จได้ต้องใช้ทักษะทางวิชาชีพบัญชีและภาษีอากร อีกทั้งต้องให้ความสำคัญต่อการเข้าอบรมพัฒนาความรู้ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในการดำเนินธุรกิจซึ่งเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เพื่อนำมาวางแผนในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำกับผู้ประกอบของธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นความยากลำบากอย่างยิ่งทั้งผู้ประกอบการของธุรกิจและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในช่วงวิกฤติที่เกิดโรคระบาด COVID 19 ซึ่งต่างก็ต้องการได้รับผลสำเร็จทั้งสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพและทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้มีประสิทธิภาพและเพื่อความตระหนักรู้ถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 ความเป็นมืออาชีพมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 4 ทักษะทางการบัญชีดิจิทัลมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ทำให้ทราบถึงความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัล

3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้มีประสิทธิภาพและเพื่อความตระหนักรู้ถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (McClelland et al., 1953) เป็นการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีแรงขับเคลื่อนภายในให้ดำเนินกิจกรรมไปจนประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ โดยจำแนกแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) (2) แรงจูงใจในความสัมพันธ์ (Affiliation Motive) และ (3) แรงจูงใจในเรื่องอำนาจ (Power Motive) จากแรงจูงใจทั้ง 3 ประการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นแรงจูงใจที่ต้องการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและมาตรฐานที่เป็นเลิศที่กำหนดไว้โดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนตน หรือสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ก่อให้เกิดความความพยายามอย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค จนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย

ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจบริการ คือ คุณภาพของบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า หากสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ ธุรกิจนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุด (ปาริชาติ ผลพานิชย์, 2555)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการได้รับบริการจริงของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 5 มิติ ดังนี้ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อผู้บริการ (Responsiveness) (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ (5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพ

สหพันธ์นักบัญชีสากล (International Federation of Accountance -- IFAC) (2558) ออกมาตรฐานศึกษาระหว่างประเทศ (International Education Standard for Professional Accountants -- IES) สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อกำหนดมาตรฐานของแนวทางปฏิบัติที่ดีในการศึกษาและพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อการได้มาซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีสมรรถนะ ทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ(1) ทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด (Intellectual skills) (2) ทักษะด้านเทคนิคและปฏิบัติหน้าที่ (Technical and functional skills) (3) ทักษะด้านบุคคล (Personal skills) (4) ทักษะด้านสัมพันธ์และการสื่อสาร (Interpersonal and communication skills) และ (5) ทักษะด้านองค์การและของผู้บริหารจัดการธุรกิจ (Organizational and business management skills)

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะทางการบัญชีดิจิทัล

การบัญชีดิจิทัล หมายถึง กระบวนการทำงานด้านการบัญชีจากการทำงานในรูปแบบเดิมเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมของเศรษฐกิจดิจิทัลซึ่งสามารถทำให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านการบัญชีดิจิทัล การกำหนดกลยุทธ์ วิเคราะห์การวางแผนการทำงาน การจัดทำข้อมูลรายงานที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือด้วยระบบการบัญชีคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Hood, 2018) ซึ่งทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่บุคลากรในองค์ควรมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (3) ด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และ (4) ด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี (Wosu, 2008) นอกจากนั้น กรอบสมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competency Framework) หมายความว่า กรอบการพัฒนาสมรรถนะบุคคลเพื่อให้มีความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่สามารถใช้ในเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่าง มีประสิทธิภาพ เหมาะสม ปลอดภัย สร้างสรรค์ มีจริยธรรม และมีเสรีภาพ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) (2) การใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ ICT Skill) (3) การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) และ (4) การปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transformation) (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

วิธีดำเนินการวิธีวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลใดช่วงระยะเวลาในเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05

หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคำถามทั้งหมด 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร มีคำถามทั้งหมด 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ ทักษะทางการบัญชีดิจิทัล และความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5.การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence--IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha) (Cronbach, 1974) คุณภาพการบริการภาพรวม 0.914

แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 0.782 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 0.762 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 0.733 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 0.779 และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 0.817 ความเป็นมืออาชีพภาพรวม 0.913 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด 0.796 ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่0.875 และด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร 0.894 ทักษะทางการบัญชีดิจิทัลภาพรวม 0.922 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 0.809 ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ 0.885 ด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์ 0.817 และด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี 0.845 ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลภาพรวม 0.900

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพบริการ ความเป็นมืออาชีพ ทักษะทางการบัญชีดิจิทัล และความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความเป็นมืออาชีพ และทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่รับบริการ และด้านที่มีระดับความสำคัญมาก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ความเป็นมืออาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร และด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ทักษะทางการบัญชีดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ และด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลโดยภาพรวมต่างกัน และผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพ และระดับการศึกษา ทำให้ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ความเป็นมืออาชีพมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความเป็นมืออาชีพ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ทักษะทางการบัญชีดิจิทัลมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่อย่างถูกต้อง เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จึงทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่กำหนดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา สุวรรณเพชร (2563) ได้ศึกษาผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จ

ในการปฏิบัติงานทางบัญชีอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี รามนัฏ และสุภัตรา วันต๊ะ (2565) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สมการเชิงโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยคั่นกลางระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดมีความก้าวหน้าและเติบโตยั่งยืนนำมาซึ่งความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

2. ผลการศึกษาความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ และอายุต่างกัน ทำให้ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศ และอายุมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของนารินี แสงสุข (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ และอายุ ต่างกันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ทำให้ผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรต่างกัน

2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิวรรณ อรรถกรวิกรัย (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ทำบัญชี ความรู้ความสามารถตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ และความสำเร็จในสายงานบัญชีกรณีศึกษาผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยพบว่า ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานบัญชี ต่างกัน มีความสำเร็จในสายงานบัญชีแตกต่างกัน

2.3 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าสถานภาพและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล ดังนั้น สถานภาพ และระดับการศึกษาไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลจะต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวริศา จันทร์อุดม (2562) ได้ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจออนไลน์ กรณีศึกษาของธุรกิจความงามและสุขภาพผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาของผู้ประกอบการออนไลน์ ไม่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

3. ผลการศึกษาคุณภาพการบริการมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในระดับมาก มีความเห็นว่า การมีสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถให้บริการจัดทำงบการเงินกับผู้บริการได้ตามกรอบระยะเวลาที่ได้ทำสัญญาตกลงไว้ และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป รวมทั้งมีการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างสุภาพ เอาใจใส่และแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงความตั้งใจ ความเอาใจใส่ในการให้บริการนำมาซึ่งความไว้วางใจ และยอมรับที่จะเลือกใช้บริการจัดทำบัญชีกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา ลิ้นจี่ และคณะ (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ และด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความเป็นมืออาชีพมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

ความเป็นมืออาชีพ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อความเป็นมืออาชีพด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า การที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสามารถที่จะจัดระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโทรศัพท์มือถือและโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีความสามารถในการติดต่อประสานงานเจรจาหาข้อตกลงกับผู้รับบริการและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการแสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถและความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถนำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างสมบูรณ์ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในความสามารถ และยอมรับที่จะเลือกใช้บริการจัดทำบัญชีกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศดานันท์ ถาวรพจน์ (2564) ได้ศึกษาผลกระทบของทักษะทางวิชาชีพที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการสอบบัญชีตามหลักเกณฑ์สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยพบว่า ทักษะทางวิชาชีพด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร ส่งกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาคุณภาพการสอบบัญชีตามหลักเกณฑ์สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยรวม

5. ผลการศึกษาทักษะทางการบัญชีดิจิทัลมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

ทักษะทางการบัญชีดิจิทัล ด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อทักษะทางการบัญชีดิจิทัลด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความสามารถในการใช้เครือข่ายอินเตอร์เน็ต อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงประเภทต่าง ๆ ในการบันทึกรายการค้า สืบค้นเอกสารทางการเงิน นำเสนองบการเงิน จัดส่งงบการเงิน รวมทั้งมีความสามารถในการบำรุงรักษาและอัปเดตโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และซอฟต์แวร์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีเนื้อหาครบถ้วน สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ กับผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา สุวรรณเพชร (2563) ได้ศึกษาผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยพบว่า ทักษะทางการบัญชีดิจิทัลด้านการใช้โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประยุกต์ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการทำธุรกรรมบัญชีออนไลน์ และด้านการสื่อสารสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ปัจจุบันหลายกิจการมีความสนใจที่จะประกอบธุรกรรมที่เกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล และมีแนวโน้มที่ปริมาณการทำธุรกรรมสินทรัพย์ดิจิทัล จะมีปริมาณสูงขึ้นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจึงต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานบัญชีที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ดิจิทัล ซึ่งจะมีผลต่อการจัดทำรายงานการเงินของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพด้วย ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการทางการบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภูมิภาคอื่นของประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงระดับระดับความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2554). ข้อมูลโครงสร้างทางเศรษฐกิจและระบบการค้าของประเทศไทยอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวภายหลังจากที่ต้องเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจ ปี 2540. ค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://www.dbd.go.th.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). กรมพัฒนาธุรกิจฯ เผยยอดผู้ทำบัญชี กว่า 7.5 หมื่นราย และสำนักงานบัญชีคุณภาพ 171 แห่ง พร้อมให้บริการและแนะนำผู้ประกอบการทั่วประเทศ. ค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://www.dbd.go.th/news/85090567.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลประจำปี 2567. ค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://www.dbd.go.th/fileupload/document_file/ebook/2567/DBD_datareport2024.pdf.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). พัฒนาศักยภาพสำนักงานบัญชีด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล. รายงานประจำปี 2567, 94-97.

ชลิดา ลิ้นจี่, พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลย์, สมภพ อุยยานุกุล, อุเทน อยู่บุญ. (2566).คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 7(1), 66-78.

นารินี แสงสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร. วารสาร สมาคมนักวิจัย, 23(3), 123-133.

ปวริศา จันทร์อุดม. (2562). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจออนไลน์ กรณีศึกษาของธุรกิจความงามและสุขภาพ. สุทธิปริทัศน์, 33(106), 141-151.

ปาริชาติ ผลพานิชย์. (2555). การเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://www2.spu.ac.th/award/33874/academic.

รวิวรรณ อรรถกรวิกรัย และกุลวดี ลิ่มอุสันโน. (2561). ความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะของผู้ทำบัญชี ความรู้ความสามารถ ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศและความสำเร็จในสายงานบัญชี :กรณีศึกษาผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ในประเทศไทย. การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการครั้งที่ 10 (215-227). สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิยะดา สุวรรณเพชร. (2563). ผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศดานันท์ ถาวรพจน์. (2564). ผลกระทบของทักษะทางวิชาชีพที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการสอบบัญชีตามหลักเกณฑ์สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สหพันธ์นักบัญชีสากล. (2558). มาตรฐานศึกษาระหว่างประเทศ. ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://www.tfac.or.th/article/detail/66980.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ผลการจัดกรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลของประเทศไทย. กรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย, 28-104.

สุมาลี รามนัฏ และสุภัตร วันต๊ะ. (2565). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 11(1), 103-119.

อภิชา เปียทอง. (2562). การตัดสินใจในการทดสอบความรู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต(CPA) ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.

Hood Daniel. (2018). Management Accounting Competencies: Fit for Purpose in a Digital Age. Accounting Leaders Tap Technology as Top concern. Retrieved May 1, 2 0 2 4 , from https://www.imanet.org/insights-and-trends/the-future-of-management-accounting/management-accounting-competencies---fit-for-purpose-in-a-digital-age?ssopc=1.

Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York : Harper and Row.

McClelland, D. C., Atkinson, J. W., Clark, R. A. and Lowell, E. L., (1953). The achievement Motive. New York: Appleton-Century-Crofts.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity. Dutch *Journal of Educational Research, 2*, 49-60.

Wosu, E. N. (2008). Information systems/ technology skills needs for small versus large accounting firms in western pennsylvania. Master of Business Administration University of New Orleans.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.