

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพ
กับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING
OF ACCOUNTANT ON QUALITY SYSTEM TOWARDS
PERFORMANCE LEVEL ON CRITERIA OF QUALITY
ASSURANCE FOR ACCOUNTING FIRMS

ชาริณี นิมยาม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพ
กับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ชาริณี ฉิมยาม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

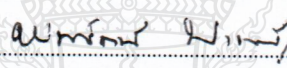
ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพ
กับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
Relationship between Knowledge and Understanding of Accountant on
Quality System towards Performance Level on Criteria of Quality
Assurance for Accounting Firms

ชื่อ - นามสกุล นางสาวธาริณี นิมยาม
วิชาเอก การบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์, ปร.ด.
ปีการศึกษา 2557

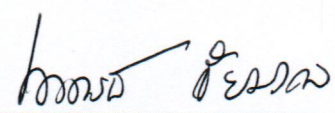
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พนารัตน์ ปานมณี, Ph.D.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส, บช.ม.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธาริณี นิยมาม
วิชาเอก	การบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความรู้ ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 และความสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีกับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักบัญชีจากสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 310 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, Least-Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2555 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 และระดับปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2555 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 และระดับปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

คำสำคัญ : หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ISO 9001:2008

การปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

Independent Study Title	Relationship between Knowledge and Understanding of Accountant on Quality System towards Performance Level on Criteria of Quality Assurance for Accounting Firms
Name-Surname	Miss Tharinee Chimyam
Major Subject	Accounting
Independent Study Advisor	Assistant Professor Kusuma Dampitakse, Ph.D.
Academic Year	2014

ABSTRACT

The objective of the independent study were to investigate the knowledge and understanding level on the announcement of the Rules and Conditions for Quality Assurance for Accounting Firms, on ISO 9001:2008, and the relationship between knowledge and understanding of the accounting offices in Bangkok towards the performance level on the criteria of the Quality Assurance for Accounting Firms.

The sample in this study was 310 accountants from accounting offices in Bangkok through the use of questionnaire, and were analyzed applying Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and Pearson's Correlation Coefficient at 0.05 level of significant.

The results demonstrated that the respondents had knowledge and understanding on Rules and Conditions for Quality Assurance for Accounting Firms B.E. 2555, on International Organization Standardization ISO9001:2008, and the performance level according to the Rules and Conditions for the Quality Assurance for Accounting Firms at the highest level. The results of hypothesis testing showed that the level of relationship between knowledge and understanding on Rules and Conditions for Quality Assurance for Accounting Firms B.E. 2555, knowledge and understanding on International Organization Standardization ISO9001:2008, and performance level according to the Rules and Condition for Quality Assurance for Accounting Firms had relationships in the opposite direction.

Keywords: rules and conditions of quality assurance for accounting firms, ISO 9001:2008, performance level on the criteria of the Quality Assurance for Accounting Firms

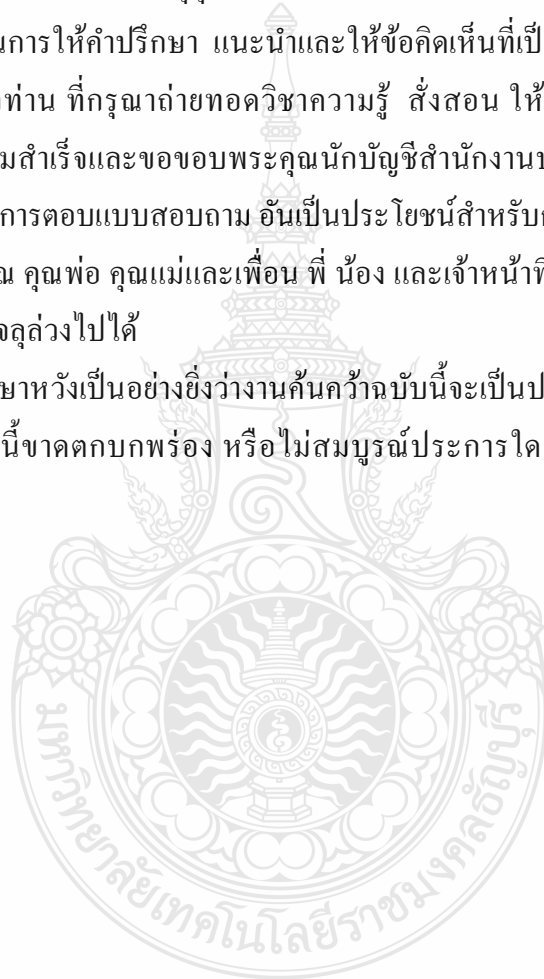
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ พนารัตน์ ปานมณี ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษา ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นและความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษณา คำพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำการศึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษา แนะนำและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย และขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้ สั่งสอน ให้แนวคิด รวมทั้งให้กำลังใจในการศึกษาจนประสบความสำเร็จและขอขอบพระคุณนักบัญชีสำนักงานบัญชีพื้นที่กรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และเพื่อน พี่ น้อง และเจ้าหน้าที่ ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำจนสำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง หากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย



ธาริณี นิยมาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	13
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	13
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	18
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ	19
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	21
2.3 ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555	23
2.4 ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	27
2.5 ข้อกำหนด ISO 9001:2008	32
2.6 พระราชบัญญัติ การบัญชี พ.ศ. 2543	40
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	46
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	53
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	90
5.1 สรุปผลการวิจัย	90
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	95
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	96
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	97
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ บัณฑิตทางด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	55
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตาม ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555	56
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ บัณฑิตทางด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี มาตรฐาน ISO 9001:2008	59
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติตามข้อกำหนด การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	62
ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามกลุ่มอายุ	66
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	67
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	67
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	68
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่อของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	70
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่งในสำนักงานบัญชี	71
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่อของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	72
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่อของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	73
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่อของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	74
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามประเภทการทำงาน	75
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่อของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	76
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่อของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	76
ตารางที่ 4.20	การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะของสำนักงาน	77
ตารางที่ 4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่อของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	78
ตารางที่ 4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	79
ตารางที่ 4.24	การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนผู้ช่วยทำบัญชี	80
ตารางที่ 4.25	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	81
ตารางที่ 4.26	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	82
ตารางที่ 4.27	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	83
ตารางที่ 4.28	การเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน	84
ตารางที่ 4.29	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	85
ตารางที่ 4.30	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	86
ตารางที่ 4.31	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขใน การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2555 มีความสัมพันธ์กับระดับ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างความรู้ความเข้าใจ มาตรฐาน ISO9001:2008 มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติตาม ตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	88
---	----



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
---------------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้อมูลทางการบัญชีเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการบริหารงานสำหรับธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก กล่าวคือ เป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งทำให้ธุรกิจได้เข้าใจถึงสภาพความเป็นจริงของการดำเนินงานว่ามีผลกำไรหรือขาดทุนอย่างไร จากความสำคัญของข้อมูลทางการบัญชี ทำให้ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความสำคัญและควบคุมดูแลผู้ที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำบัญชี ซึ่ง ได้แก่ พนักงานบัญชี หรือผู้รับจัดทำบัญชี ให้ดำเนินการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามบทบัญญัติ

ภายใต้หลักการที่ว่าจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่ามีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินในด้านการตัดสินใจ การลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจ ของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)

อีกทั้ง การประกอบวิชาชีพบัญชี เป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่อยู่ภายใต้กรอบความตกลงว่าด้วยการบริการของอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS) โดยมีเป้าหมายให้ประเทศสมาชิกอาเซียน เปิดเสรีบริการวิชาชีพบัญชี และกระทรวงพาณิชย์ยังได้ร่วมลงนามใน “ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติสาขาวิชาชีพบัญชี” (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Accountancy Services: MRA) ซึ่งเป็นข้อตกลงระหว่างประเทศอาเซียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าไปให้บริการด้านบัญชีในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น ดังนั้นสำนักงานบัญชีที่สามารถสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของตนเองได้ จึงถือว่า มีความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันเกณฑ์มาตรฐานการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าสร้างขึ้นจึงเป็นเครื่องหมายรับรองที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีของประเทศไทยในปัจจุบัน

ดังนั้นการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พยายามยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยด้วยการจัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยกำหนดหลักเกณฑ์จากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2557 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้นมา เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ โดยสิทธิประโยชน์จากการที่ได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชีนี้นี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการสำนักงานบัญชี

อย่างไรก็ตาม สำนักงานบัญชีในประเทศไทยมีเพียง 113 รายเท่านั้น ที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จากสำนักงานบัญชีทั่วประเทศ จำนวน 5,735 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557) ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่น้อยมาก ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนสำนักงานบัญชีให้เป็นสำนักงานที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพให้มีมาตรฐาน เป็นที่น่าเชื่อถือในสังคม จะทำให้สำนักงานบัญชีได้รับประโยชน์หลายประการ

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่ในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานบัญชี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงเป็นแนวทางการพัฒนาและยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานและที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานด้านคุณสมบัติของนักบัญชีที่มีผลต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.2.2 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.2.3 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008

1.2.4 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีกับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ได้แก่ ขนาดสำนักงาน รูปแบบสำนักงาน ระยะเวลาดำเนินงาน จำนวนลูกค้า เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงาน ประสบการณ์ของหัวหน้าสำนักงาน ความเป็นบุคคลล้มละลายของหัวหน้าสำนักงาน จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี ระดับการศึกษาผู้ช่วยทำบัญชี มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.3.2 ปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่ในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยศึกษาเฉพาะสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ

หลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่

ผู้ประกอบการธุรกิจและของตนเองเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี รวมทั้งเพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีดำเนินการ กระบวนการดำเนินการ ทรัพยากร เพื่อนำนโยบายการบริหารงานด้านคุณภาพไปปฏิบัติการดำเนินการดังกล่าว จำเป็นต้องจัดทำเป็นเอกสารเพื่อสามารถดำเนินการรักษาระบบคุณภาพได้อย่างเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์การในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

คุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง คุณภาพสำนักงานบัญชีตามหลักเกณฑ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2557 ประกอบด้วย ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

มาตรฐาน ISO 9001: 2008 หมายถึง ข้อกำหนดที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ มากกว่าการมุ่งเน้นทดสอบ ตรวจสอบในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้วยการมุ่งส่งเสริมให้มีการนำเอาแนวทางการจัดการ โดยมองแบบกระบวนการ ในการบริหารงานด้านคุณภาพขององค์กร เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ช่วยของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในหน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติตามประกาศกรมพัฒนา
ธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการ
รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

- ขนาดสำนักงาน
- รูปแบบสำนักงาน
- ระยะเวลาดำเนินงาน
- จำนวนลูกค้า
- มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
- ระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงาน
- ประสบการณ์ของหัวหน้าสำนักงาน
- หัวหน้าสำนักงานไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี
- ระดับการศึกษาผู้ช่วยทำบัญชี

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชี และมาตรฐาน ISO 9001 :2008

ตัวแปรตาม

ระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การ
รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลให้แต่ละหน่วยงานปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเพื่อให้มีคุณสมบัติตรงตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดไว้ในเรื่องของ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.7.2 เป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.7.3 มุ่งเน้นให้สำนักงานบัญชื่อนำระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ข้อมูลทางการบัญชีและรายงานทางการเงินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี” ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษา และได้จัดสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 2.3 ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555
- 2.4 ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- 2.5 ข้อกำหนด ISO 9001: 2008
- 2.6 พระราชบัญญัติ การบัญชี พ.ศ. 2543
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

คุณภาพ คือ International Organization for Standardization (ISO) ในเอกสาร ISO 9000:2000 ได้มีการนิยามความหมายของคุณภาพไว้ดังต่อไปนี้ คุณภาพ คือ “ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์” “Quality is Degree to Which A Set of Inherent Characteristics Fulfills Requirements” ส่วนความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน กล่าวคือ คุณภาพ คือลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

นอกจากนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญได้สรุปความหมายของคุณภาพออกเป็นข้อๆ เช่น

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541, น.6) ได้รวบรวมความหมายคุณภาพ ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน (คำจำกัดความจูราน Juran, 1986)
2. คุณภาพ หมายถึง เป็นไปตามความต้องการ หรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ “คุณภาพเป็นเรื่องที่ได้มาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย” (Quality is Free) (คำจำกัดความของคลอสบี้ Crosby, 1979)

3. คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า

4. คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ (สินค้า) หรือบริการ ซึ่งแสดงถึง ความสามารถในการสนองความต้องการที่กำหนดไว้ (คำจำกัดความของคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 8402: 1994)

กัตัญญู หิรัญสมบุญ (2542, น.20-21) ได้ให้ความหมายคุณภาพ โดยการที่ผลิตภัณฑ์จะมีคุณภาพที่ดี จะต้องมิลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานได้ (Performance) ผลิตภัณฑ์ต้องสามารถใช้งานได้ตามที่กำหนดไว้
2. ความสวยงาม (Aesthetics) ผลิตภัณฑ์ต้องมีรูปร่าง ผิวสัมผัส กลิ่น รสชาติ สีสนที่ดึงดูดใจลูกค้า
3. คุณสมบัติพิเศษ (Special Features) ผลิตภัณฑ์ควรมีลักษณะพิเศษที่โดดเด่นแตกต่างจากผู้อื่น
4. ความสอดคล้อง (Conformance) ผลิตภัณฑ์ควรมีความสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน
5. ความปลอดภัย (Safety) ผลิตภัณฑ์ควรมีความเสี่ยงอันตรายในการใช้น้อยที่สุด
6. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผลิตภัณฑ์ควรใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ
7. ความคงทน (Durability) ผลิตภัณฑ์ควรมีอายุใช้งานที่ยาวนานในระดับหนึ่ง
8. คุณค่าที่รับรู้ (Perceived Quality) ผลิตภัณฑ์ควรสร้างความประทับใจ และมีภาพพจน์ที่ดีในสายตาลูกค้า
9. การให้บริการหลังการขาย (Service After Sale)

กิตติศักดิ์ พลอยวานิชเจริญ (2547, น.25-26) ได้กล่าวถึงนิยามของ “คุณภาพ” ไว้ว่า คือ การสร้างความพอใจต่อลูกค้า ดังนั้น ประเด็นที่มีความสำคัญมากในการบริหารคุณภาพ คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ผลิตได้ทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งพบว่า “ความพึงพอใจเป็นผลจากการตอบสนองต่อความต้องการ (Want หรือ Requirement) อันจะเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นและเพียงพอ (Necessary and Sufficient Condition) ของความพึงพอใจ” เงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับการตอบสนองต่อความต้องการ คือ “ความจำเป็น (Need)” ซึ่งสามารถกล่าวในทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความจำเป็นของมาสโลว์ (Maslow, 1943) และเงื่อนไขที่เพียงพอสำหรับการตอบสนองต่อความต้องการได้ คือ “ความคาดหวัง (Expectation)”

สุทัศน์ นาคพรหม (2554) ได้รวบรวมความหมายของคุณภาพไว้ ดังนี้

Juran (1986) คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ตรงและเหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness to Use) และเป็นที่ยอมรับของลูกค้า 2 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติของผลผลิตที่ได้ตามความต้องการ และเป็นที่ยังพอใจของลูกค้า เพิ่มยอดขาย

2. ปราศจากความไม่มีประสิทธิภาพ ไร้ข้อบกพร่อง ไม่กลับมาทำใหม่ ลดการสูญเสีย ลดของเสีย ลดการตรวจสอบ ลดการร้องเรียนของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบ

Crosby (1979) คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของผลิตภัณฑ์ ที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้ เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ส่วนประกอบทั้งหมดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งด้านการตลาด วิศวกรรม การผลิต และการซ่อมบำรุง ที่ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับมาตรฐานซึ่งเป็นที่ต้องการและคาดหวังของลูกค้า

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง สิ่งที่ได้รับมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากรับประสบการณ์ที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขาตามที่พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายไว้ และ บลูม (Bloom, 1980, น.10) ได้จำแนกความหมายระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมายไว้ ดังนี้

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่าง ๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากล เป็นต้น

ความเข้าใจ เป็นขั้นตอนที่สำคัญของการสื่อความหมาย โดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยการทำ ความเข้าใจนั้นอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป สำหรับพฤติกรรมความเข้าใจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ การแปรความ การตีความ และการสรุปอ้างอิง

ระดับความรู้ความเข้าใจ ของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการลำดับความสำคัญ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น.15-16) ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสามารถในการจดจำ โดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ ประกอบด้วยความจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นี้เป็นเรื่องราวของการจดจำ หรือระลึกได้ จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาและเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ ในการวิเคราะห์การสังเคราะห์และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจทำได้ทั้งที่เป็นการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยใช้คำพูดของตนเองหรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดหรือใช้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำความรู้ไปใช้นี้กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการแก้ปัญหานั้นเอง ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน และนำมาพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการช่วยแยกภาพรวมออกเป็นส่วน ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น อาจแบ่งเป็นขั้นย่อย ๆ ได้ 3 ขั้นด้วยกัน 1.) ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ 2.) ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ และ 3.) ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเข้าเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกันกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องมีความเข้าใจในการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์มาประกอบ

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้สึกหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้อาจอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ

ดังนั้นความหมายของความรู้และความเข้าใจในข้างต้นได้กล่าวถึงกระบวนการเกิดความรู้ นำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ โดยผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยชี้ให้เห็นว่าความรู้เป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองรับเอาข้อมูลเข้ามาเก็บไว้ในระบบความจำ จากนั้นขั้นตอนที่สองจึงเป็นเรื่องราวของความเข้าใจในความหมายของข้อมูลจากความรู้ นั้น ๆ จนถึงขั้นถ่ายทอดหรือสื่อความหมายออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ต่อไปได้ แล้วจึงมาถึงขั้นนำความรู้ไปใช้จากความเข้าใจด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไปจึงไม่สามารถแยกอธิบายเรื่องความรู้และความเข้าใจ

ก่อนที่จะรู้ระดับความรู้ ความเข้าใจของแต่ละบุคคลจะต้องทำการวัดความรู้ ซึ่งสมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และคณะ (แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, น.15-16) ได้เสนอแนวคิดในด้านวิธีการวัดความรู้ ที่เป็นที่ยอมรับไว้ว่า วิธีการวัดผลความรู้ กระทำได้หลายวิธี ที่นิยมปฏิบัติกัน โดยทั่วไป คือการวัดโดยการใช่แบบทดสอบ และเป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Multiple choice Tests) เป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นแบบทดสอบที่วัดได้รอบด้าน สามารถวัดผลของการเรียนรู้ได้หลายอย่าง ตั้งแต่กระบวนการทางสติปัญญาขั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า ตลอดจนถึงการจดจำเบื้องต้น

2.3 ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพ

สำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ปรับปรุงข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ยื่นคำขอรับหนังสือรับรอง

(1) รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ตามมาตรา 8 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ไม่น้อยกว่า 30 ราย

(2) หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลามีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว

(3) มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน

(4) มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

(5) ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

(6) ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรองเว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

(7) ไม่เคยฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 เว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

(8) หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(9) ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

ขั้นตอนการยื่นขอรับหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

(1) ตรวจสอบว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในประกาศแล้วหรือไม่

(2) ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองให้ใช้แบบ ร.สบ.1 ที่แนบท้ายประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.1 และยื่นต่อสำนักบัญชีธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

(3) ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีสำนักงานหลายแห่งแยกต่างหากจากกันให้แยกคำขอของแต่ละสำนักงานที่ประสงค์จะขอหนังสือรับรอง โดยสำนักงานแต่ละแห่งที่ยื่นคำขอจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในประกาศฯ

(4) สำนักงานบัญชีที่ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพจากหน่วยงานที่กรมกำหนด ดังนี้

- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) หรือ
- สถาบันหรือหน่วยงานอื่นที่อธิบดีให้ความเห็นชอบ

สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรอง มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(1) ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตลอดระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง ซึ่งรวมถึงในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

(2) ต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพปีละ 1 ครั้ง ซึ่งอาจเป็นการตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนตามความเหมาะสม

(3) ต้องไม่นำหนังสือรับรองไปใช้ในทางที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อกรม หรือนำไปใช้อ้างอิงต่อบุคคลอื่นในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(4) ให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจประเมินทุกครั้ง และยินยอมให้หน่วยงานอื่นที่กรมเห็นสมควร ให้เข้าร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมินได้ รวมทั้งต้องส่งมอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การรับรองคุณภาพที่เป็นปัจจุบันให้แก่กรมและผู้ตรวจประเมิน เมื่อได้รับการร้องขอ

(5) ในกรณีที่ประสงค์จะยกเลิกการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีหรือเลิกประกอบกิจการ ด้านการทำบัญชี ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กรมทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วัน โดยใช้แบบ ร.สบ.3 ที่ แนบท้ายประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

(6) ในกรณีที่ถูกเพิกถอนหนังสือรับรองหรือมีการแจ้งขอยกเลิกการรับรอง หรือเลิกประกอบ กิจการด้านการทำบัญชีจะต้องส่งคืนหนังสือรับรองให้แก่กรมภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ทราบคำสั่ง หรือวันยกเลิกการรับรองหรือวันเลิกประกอบกิจการ แล้วแต่กรณี

(7) ในกรณีที่ถูกพักใช้ หรือเพิกถอนหนังสือรับรอง หรือมีการแจ้งขอยกเลิกการรับรองหรือ เลิกประกอบกิจการด้านการทำบัญชี ต้องยุติการใช้สิ่งพิมพ์ สื่อ โฆษณา ที่มีการอ้างอิงถึงการได้รับการ รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

(8) ต้องจัดทำและเก็บรักษารายการบันทึกข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดการรับรอง คุณภาพสำนักงานบัญชีรวมทั้งผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนทั้งหมด และต้องส่งมอบเอกสาร ดังกล่าวให้แก่กรมหรือผู้ตรวจประเมิน เมื่อได้รับการร้องขอ

สิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีผ่านการรับรองคุณภาพได้รับ

(1) สำนักงานบัญชี จะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี

(2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะเผยแพร่ชื่อ และที่อยู่ของสำนักงานบัญชีดังกล่าวให้ สาธารณชนทราบ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Website กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น

(3) การที่สำนักงานบัญชีได้รับการรับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นว่า สำนักงานบัญชีนี้ มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผล ให้ได้รับงานเพิ่มมากขึ้น

กรมอาจกำหนดให้มีการตรวจประเมินเพิ่มเติมหรือตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด โดยไม่แจ้งให้สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองทราบล่วงหน้าได้ เมื่อมีเหตุดังต่อไปนี้

- (1) มีเหตุที่น่าเชื่อว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชีลดลง ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- (2) มีการเปลี่ยนแปลงในสำนักงานที่เป็นสาระสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรอง
- (3) มีการร้องเรียนว่า สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และกรมพิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นมีมูล

กรมอาจมีคำสั่งให้พักใช้หรือเพิกถอนหนังสือรับรองได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) หัวหน้าสำนักงานหรือผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี เป็นบุคคลล้มละลายถูกห้ามประกอบวิชาชีพบัญชีหรือถูกเพิกถอนสมาชิกภาพจากสภาวิชาชีพบัญชี
- (2) ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555
- (3) กรณีอื่น ๆ ที่กรมพิจารณาแล้วเห็นว่าสำนักงานบัญชีอาจกระทำให้เกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อ การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- (4) การพักใช้หนังสือรับรองครั้งหนึ่งให้มีกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน และไม่เกิน 180 วัน
- (5) สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองรายได้ถูกสั่งพักใช้หนังสือรับรองแล้ว หากมีเหตุที่กรมอาจสั่งพักหรือเพิกถอนหนังสือรับรองซ้ำอีก ภายในกำหนดระยะเวลา 3 ปี นับแต่วันถูกสั่งพักใช้หนังสือรับรองครั้งแรก กรมจะเพิกถอนหนังสือรับรอง

กรณีมีการย้ายที่ตั้งสำนักงานหรือมีการเปลี่ยนแปลงในสำนักงาน

- (1) สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองจะต้องแจ้งการย้ายหรือการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ย้ายหรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วแต่กรณี โดยใช้แบบ ร.สบ. 3 พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.3
- (2) สำนักงานบัญชีจะต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพใหม่ ซึ่งอาจตรวจประเมินเพียงบางส่วนตามความเหมาะสม ซึ่งเมื่อผ่านการตรวจประเมินแล้ว กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะออกหนังสือรับรองฉบับใหม่ให้โดยหนังสือรับรองฉบับใหม่มีอายุเท่ากับหนังสือรับรองฉบับเดิม

การขอต่ออายุหนังสือรับรอง

(1) สำนักงานบัญชีที่จะขอต่ออายุหนังสือรับรองต้องมีคุณสมบัติและไม่ลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

(2) ยื่นคำขอต่ออายุหนังสือรับรองโดยใช้แบบ ร.สบ.2 พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.2 และยื่นต่อสำนักกำกับดูแลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ภายใน 90 วัน ก่อนวันที่หนังสือรับรองสิ้นอายุ

ในกรณีที่หนังสือรับรองชำรุด หรือสูญหาย หรือมีการเปลี่ยนชื่อสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีอาจยื่นคำขอให้กรมออกใบแทนหนังสือรับรองให้ได้

บรรดาสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองอยู่ก่อนวันที่ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 มีผลใช้บังคับให้ถือว่าเป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองตามประกาศฉบับนี้

สำนักงานบัญชีใดที่ได้ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองตามแบบ ร.สบ.1 หรือได้ยื่นคำขอต่ออายุหนังสือรับรองตามแบบ ร.สบ.2 หรือได้ยื่นคำขอทั่วไปตามแบบ ร.สบ.3 ไว้ก่อนประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 มีผลใช้บังคับให้ถือว่าได้ยื่นคำขอดังกล่าวแล้วแต่กรณี ตามประกาศฉบับนี้

2.4 ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ในท้ายประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 ได้วางข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี และเพื่อยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นที่ยอมรับ ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

(1) ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

- ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
- ข้อกำหนดทางค้าจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
- การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

- การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
- การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี
- การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

(2) นโยบายคุณภาพและกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชี และสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

(1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและก็นำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องโดย

- สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

- กำหนดนโยบายคุณภาพ
- จัดทำแผนธุรกิจ
- ติดตาม ตรวจสอบ
- จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

(2) การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผล โดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

(3) นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี

- มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ
- ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับภายในสำนักงานบัญชี
- ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

(4) การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

(5) ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

- ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

- การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

- การทบทวนการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

(6) การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

หัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต

(2) ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

(3) การรักษาความลับ

(4) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

(5) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

(6) ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

รวมทั้ง ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

(1) สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม

(2) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

(3) สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน

(4) สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

(5) ในกรณีที่ลูกค้ำมอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่นการนำส่งภาษีของลูกค้ำ การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ำมอบหมาย

(6) การดูแลทรัพย์สินของลูกค้ำ สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้ำ ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ำมาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้ำไว้โดยไม่ส่งคืน

การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

(1) เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่นการทำ 5 ส เป็นต้น

(2) ทรัพยากรบุคคล

- บุคคลในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย
- ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547
- บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ
- บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้ำ / กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ในกรณีที่ใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- (2) สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น
- (3) สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์
- (4) สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น
- (5) สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้
- (2) หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ
- (3) สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า
- (4) สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการและต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน
- (2) สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

2.5 ข้อกำหนด ISO 9001:2008

ข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ใช้สำหรับระบบบริหารคุณภาพระดับองค์กรในการแสดงความสามารถที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเน้นการสร้าง ความพึงพอใจกับลูกค้า ซึ่งรวมถึงกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และประกันความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปเป็นสาระสำคัญได้ดังนี้

ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)

(1) ข้อกำหนดโดยทั่วไป

องค์กรต้องจัดตั้ง จัดเป็นเอกสาร นำไปใช้และดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ องค์กรต้อง

- กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพและการนำไปใช้ตลอดทั้งองค์กร
- กำหนดลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้
- กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการและควบคุมกระบวนการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- มั่นใจได้ว่ามีทรัพยากรและข้อมูลที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินการและการติดตามกระบวนการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- ติดตาม วัดผลตามที่ได้ และวิเคราะห์กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้
- ดำเนินการใด ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ได้ผลตามที่วางแผนไว้และปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องถูกบริหาร โดยองค์กรให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้

ในกรณี ที่องค์กรเลือกใช้การดำเนินการจากภายนอกที่มีผลต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรต้องมั่นใจในการควบคุมกระบวนการนั้น ๆ ชนิดและขนาดของการควบคุมที่ใช้กับกระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอกต้องถูกกำหนดขึ้นในระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุที่ 1 กระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพข้างต้นรวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ในการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ การจัดสรรทรัพยากร การทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผล และการวัดวิเคราะห์และการปรับปรุง

หมายเหตุที่ 2 “กระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอก” คือ กระบวนการที่จำเป็นของระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรเลือกให้มีการดำเนินการ โดยหน่วยงานจากภายนอกองค์กร

หมายเหตุที่ 3 ทำให้มั่นใจได้ว่าการควบคุมกระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอกไม่ทำให้องค์กรพ้นจากความรับผิดชอบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบ ชนิดและขนาดของการควบคุมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น

- ผลกระทบที่เป็นไปได้ของกระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอกต่อความสามารถขององค์กรที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์สอดคล้องตามข้อกำหนด

- ระดับของการเข้าไปควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่ได้มีการถูกใช้ร่วมกัน
- ความสามารถในการบรรลุการควบคุมที่จำเป็นที่จะใช้ในการจัดซื้อ

(2) ข้อกำหนดทางด้านการจัดทำเอกสาร

2.1 ทั่วไป การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพต้องรวมถึง

- คำแถลงการณ์ของนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ
- คู่มือคุณภาพ
- เอกสารขั้นตอนการดำเนินการและการบันทึก ตามที่ระบุในมาตรฐานนี้
- เอกสารต่าง ๆ ที่รวมถึงบันทึกต่าง ๆ ที่กำหนดโดยองค์กรว่าจำเป็นในการทำให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินการ และการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิผล

หมายเหตุที่ 1 ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ มีความหมายว่า ระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ ต้องถูกจัดทำเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติใช้ และรักษาไว้ เอกสารระเบียบปฏิบัติหนึ่งฉบับอาจใช้ในการระบุข้อกำหนดข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่าข้อกำหนดที่ต้องการ ให้มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารข้อใดข้อหนึ่ง สามารถระบุด้วยเอกสารหนึ่งฉบับหรือมากกว่าก็ได้

หมายเหตุที่ 2 ขอบเขตของการจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพสามารถมีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับ

- ขนาดองค์กรและชนิดของกิจกรรม
- ความซับซ้อนของกระบวนการและความสัมพันธ์ของกระบวนการ
- ความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุที่ 3 การจัดทำเอกสารสามารถอยู่ในรูปแบบใด ๆ หรือสื่อต่าง ๆ ได้

2.2 คู่มือคุณภาพ องค์กรต้องจัดทำ และดำรงไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพ ที่ครอบคลุมถึง

- ขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพที่รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการยกเว้นข้อกำหนด

- เอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่ได้จัดทำขึ้นในระบบบริหารคุณภาพหรือการอ้างอิง
- รายละเอียดของความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

2.3 การควบคุมเอกสาร เอกสารที่กำหนด โดยระบบบริหารคุณภาพต้องถูกควบคุม บันทึกต่าง ๆ ถือเป็นเอกสารชนิดพิเศษและต้องถูกควบคุมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในเรื่องการการควบคุมบันทึก เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็น

- อนุมัติเอกสารก่อนการนำไปใช้
- ทบทวนและทำให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็นและอนุมัติเอกสารซ้ำ
- มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และสถานะฉบับปัจจุบันได้ถูกระบุ
- มั่นใจได้ว่าฉบับที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่ใช้มีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- มั่นใจได้ว่าเอกสารอ่านออกและชัดเจน
- มั่นใจได้ว่าเอกสารที่รับมาจากภายนอกองค์กรที่กำหนดโดยองค์กรที่จำเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพได้ถูกชี้แจงและควบคุมการแจกจ่าย
- ป้องกันการใช้เอกสารที่ถูกยกเลิกแล้วโดยไม่ตั้งใจ และมีการชี้แจงที่เหมาะสมหากเก็บไว้เพื่อจุดมุ่งหมายใด ๆ

2.4 การควบคุมบันทึก บันทึกที่จัดทำขึ้นเพื่อให้มีไว้ซึ่งหลักฐานของความสอดคล้องต่อข้อกำหนดและการดำเนินการที่มีประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพต้องถูกควบคุม องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดการควบคุมที่จำเป็นต่าง ๆ ในการชี้แจง จัดเก็บ นำกลับมาใช้ เก็บรักษาไว้และการทำลายบันทึกต่าง ๆ บันทึกต้องอ่านออก ชัดเจน และนำกลับมาใช้ได้

ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility)

(1) ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานของความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำไปใช้ของระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดย

- การสื่อสารต่อองค์กรเกี่ยวข้องของความสำเร็จของการทำให้ได้ตามความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า
- การจัดทำนโยบายคุณภาพ
- การทำให้มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์คุณภาพได้ถูกจัดทำ

- การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
 - การทำให้มั่นใจได้ว่ามีความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ
- (2) มุ่งเน้นที่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดต่าง ๆ ของลูกค้า ได้ถูกกำหนดขึ้นและทำให้บรรลุผล เพื่อส่งเสริมให้เกิดความพอใจของลูกค้า
- (3) นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่านโยบายคุณภาพ
- ถูกทำให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายขององค์กร
 - ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นในการทำให้ได้ในข้อกำหนดต่าง ๆ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
 - นำไปเป็นแนวทางสำหรับจัดตั้งและทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ
 - ถูกสื่อสารและทำให้เป็นที่เข้าใจในทั้งองค์กร
 - ถูกทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

การบริหารทรัพยากร (Resource Management)

- (1) การจัดสรรทรัพยากร องค์กรจะต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น
- เพื่อจัดทำ และคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง
 - เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการทำให้ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า
- (2) ทรัพยากรบุคคล

2.1 ทั่วไป พนักงานที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่อยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสมด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

หมายเหตุ การสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ สามารถเกิดได้โดยตรงหรือโดยอ้อม โดยบุคลากรที่กระทำหน้าที่งานใด ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและความตระหนัก

- กำหนดความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ จัดการฝึกอบรมบุคลากร หรือดำเนินการอื่นใด เพื่อให้บรรลุถึงความสามารถที่จำเป็น
- ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการ
- ทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความตระหนักกับสิ่งที่เกี่ยวข้อง และความสำคัญของการทำงานที่จะบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ

- รักษาบันทึกที่เหมาะสมด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์
 - (3) สาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนด จัดให้มี และบำรุงรักษา สาธารณูปโภคที่จำเป็นในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์สาธารณูปโภคตามความเหมาะสมได้รวมถึง
 - อาคาร สถานที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง
 - อุปกรณ์ในกระบวนการ (รวมถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)
 - บริการสนับสนุนต่าง ๆ (เช่น การขนส่ง การสื่อสาร หรือระบบสารสนเทศ)
 - (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรต้องกำหนดและบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อบรรลุถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- หมายเหตุ คำว่า “สภาพแวดล้อมในการทำงาน” เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่รวมถึงปัจจัยทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ (เช่น เสียง อุณหภูมิ ความชื้น แสง หรือสภาพอากาศ)

การทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง (Product Realization)

- (1) การวางแผนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง โดยการวางแผนทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริงนั้นต้องสอดคล้องต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของกระบวนการอื่น ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ ในการวางแผนทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริงนั้น องค์กรต้องกำหนดสิ่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ดังนี้
- วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
 - ความจำเป็นในการจัดทำกระบวนการและเอกสาร และเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่จำเพาะสำหรับผลิตภัณฑ์
 - กิจกรรมการทวนสอบ การยืนยันผล การเฝ้าติดตาม การวัด การตรวจสอบ และการทดสอบ ที่จำเพาะสำหรับผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์
 - บันทึกที่จำเป็นในการจัดให้มีซึ่งหลักฐานของกระบวนการที่ทำให้เป็นจริงและผลของผลิตภัณฑ์ที่บรรลุตามข้อกำหนดต่าง ๆ

ผลที่ได้ของการวางแผนต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับวิธีการขององค์กรในการดำเนินการ

หมายเหตุที่ 1 เอกสารที่เจาะจงถึงกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง) และทรัพยากรที่ใช้เจาะจงกับผลิตภัณฑ์ โครงการ หรือสัญญา สามารถอ้างถึงแผนคุณภาพได้

(2) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องกำหนด

- ข้อกำหนดที่เจาะจงจากลูกค้า ที่รวมถึงข้อกำหนดต่าง ในการส่งมอบและหลังจาก การส่งมอบ

- ข้อกำหนดเท่าที่ทราบ ที่ไม่ได้ระบุโดยลูกค้าแต่มีความจำเป็นในการเจาะจงหรือมุ่ง ถึงการใช้

- ข้อกำหนดทางกฎระเบียบ ที่ประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์

- ข้อกำหนดอื่น ๆ เพิ่มเติมที่องค์กรพิจารณาว่าจำเป็น

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบรวมถึง ตัวอย่างเช่น กิจกรรมภายใต้เงื่อนไขการ รับประกัน สัญญาบังคับ เช่น บริการซ่อมบำรุง รวมทั้งบริการเพิ่มเติม เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่หรือ การนำไปกำจัดทิ้งสุดท้าย

(3) การออกแบบและพัฒนา องค์กรต้องวางแผนควบคุมและออกแบบการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ ระหว่างการวางแผนของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องกำหนด

- ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา

- การทบทวน ทวนสอบ และยืนยันผลที่เหมาะสมกับแต่ละขั้นตอนของการออกแบบ และพัฒนา

- อำนาจหน้าที่ในการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องบริหารการประสานงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบ และพัฒนา เพื่อให้แน่ใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมีการมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจน ผลที่ได้ จากการวางแผนต้องถูกทำให้เป็นปัจจุบันที่เหมาะสมตามความคืบหน้าของการออกแบบและพัฒนา

หมายเหตุ การทบทวน การทวนสอบ และการยืนยันผลมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันอย่าง ชัดเจน ซึ่งสามารถดำเนินการและเก็บรักษาบันทึกแยกจากกัน หรือรวมกันได้ ตามความเหมาะสมของ ผลิตภัณฑ์และองค์กร

(4) กระบวนการผลิตและการให้บริการ องค์กรต้องวางแผนและดำเนินกระบวนการ ผลิตและการให้บริการภายใต้สภาพควบคุม หากทำได้ สภาพควบคุมต้องรวมถึง

- การจัดให้มีข้อมูลที่อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

- การจัดให้มีวิธีการทำงานตามความเหมาะสม

- การใช้เครื่องมือที่เหมาะสม

- การจัดให้มีและใช้งานอุปกรณ์ที่ใช้เฝ้าติดตามและตรวจวัด

- ดำเนินการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
- การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ การส่งมอบและผลิตภัณฑ์ภายหลังการส่งมอบ

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, analysis and Improvement)

(1) ทั่วไป องค์กรต้องวางแผนและปฏิบัติเกี่ยวกับการเฝ้าติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง กระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็น

- เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดผลิตภัณฑ์
- เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องกับระบบบริการคุณภาพ
- เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลของการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งต้องครอบคลุมถึงการกำหนดวิธีการต่าง ๆ ที่ประยุกต์ใช้ ตลอดจนเทคนิคทางสถิติต่าง ๆ และขอบเขตของการใช้งานเหล่านั้น

(2) การเฝ้าติดตามและวัดผล

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การเฝ้าติดตามภายใน
- การเฝ้าติดตามและวัดผลกระบวนการ
- การเฝ้าติดตามและวัดผลผลิตภัณฑ์

(3) การวิเคราะห์ข้อมูล องค์กรต้องกำหนด รวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อแสดงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อประเมินหาทางทำการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ต้องรวมถึงข้อมูลที่เกิดจากผลลัพธ์ของการเฝ้าติดตาม และการวัด และจากแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล ต้องมีข้อมูลเกี่ยวข้องกับ

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความสอดคล้องของข้อกำหนดต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์
- คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ รวมถึง โอกาสในการ

ปฏิบัติการป้องกัน

- ผู้ส่งมอบต่าง ๆ

(4) การปรับปรุง องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ คุณภาพต่าง ๆ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และทบทวน โดยฝ่ายผู้บริหาร

ปฏิบัติการแก้ไข องค์กรต้องลงมือทำการกำจัดสาเหตุต่าง ๆ ของความไม่สอดคล้อง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ ปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของความไม่สอดคล้องต่าง ๆ ที่ได้เกิดขึ้นมาแล้วนั้น ๆ เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นมา เพื่อกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับ

- การทบทวนความไม่สอดคล้องต่าง ๆ (รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า)
- การกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ของความไม่สอดคล้อง
- การประเมินความจำเป็นสำหรับการลงมือดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าความไม่สอดคล้องต่าง ๆ จะไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก
- การกำหนดและลงมือดำเนินการที่จำเป็น
- บันทึกผลของการดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้ทำลงไป
- การทบทวนประสิทธิผลของปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กระทำไป

(5) ปฏิบัติการป้องกัน องค์กรต้องกำหนดการดำเนินการในการกำจัดสาเหตุต่าง ๆ ของความไม่สอดคล้องที่น่าจะเป็นไปได้ เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นจริงปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่น่าจะเกิดขึ้นได้ เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นมาเพื่อกำหนดข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับ

- การทบทวนความไม่สอดคล้องต่าง ๆ ที่น่าจะเป็นไปได้ และสาเหตุอื่น ๆ
- การประเมินความจำเป็นสำหรับการลงมือดำเนินการ เพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่สอดคล้องต่าง ๆ เกิดขึ้น
- การกำหนดและลงมือดำเนินการที่จำเป็น
- บันทึกผลของการดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้ทำลงไป
- การทบทวนประสิทธิผลของปฏิบัติการป้องกันที่ได้กระทำไป

2.6 พระราชบัญญัติ การบัญชี พ.ศ. 2543

พระราชบัญญัติ การบัญชี พ.ศ. 2543 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับ ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และ ผู้ทำบัญชี ไว้ดังนี้

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

มาตรา 8 ให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และต้องจัดให้มีการทำบัญชีสำหรับการประกอบธุรกิจของตนโดยมีรายละเอียด หลักเกณฑ์ และวิธีการตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีประกอบธุรกิจเป็นประจำในสถานที่หลายแห่งแยกจากกัน ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการธุรกิจในสถานที่นั้นเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเป็นกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ให้บุคคลซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการของกิจการนั้นเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้บุคคลธรรมดาใดหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจใดในประเทศไทยตามเงื่อนไขใดเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้ได้

ประกาศของรัฐมนตรีตามวรรคสี่ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาล่วงหน้าไม่น้อยกว่าหกเดือนก่อนวันใช้บังคับ

ในกรณีที่มิได้ประกาศของรัฐมนตรีตามวรรคสี่ ให้อธิบดีกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับวันเริ่มทำบัญชีครั้งแรก และกำหนดวิธีการจัดทำบัญชีของบุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนนั้น

มาตรา 9 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีการทำบัญชีนับแต่วันเริ่มทำบัญชี ดังต่อไปนี้

(1) ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดนั้น ได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย

(2) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศนั้นได้เริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทย

(3) กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่กิจการร่วมค้านั้นได้เริ่มต้นประกอบกิจการ

(4) สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำตามมาตรา 8 วรรคสอง ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่ สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำนั้นเริ่มต้นประกอบกิจการ

มาตรา 10 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องปิดบัญชีครั้งแรกภายในสิบสองเดือนนับแต่วันเริ่มทำบัญชีที่กำหนดตามมาตรา 8 วรรคหก หรือวันเริ่มทำบัญชีตามมาตรา 9 แล้วแต่กรณี และปิดบัญชีทุกสิบสองเดือนนับแต่วันปิดบัญชีครั้งก่อน เว้นแต่

(1) เมื่อได้รับอนุญาตจากสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีให้เปลี่ยนรอบปีบัญชีแล้วอาจปิดบัญชีก่อนครบรอบสิบสองเดือนได้

(2) ในกรณีที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามมาตรา 8 วรรคสอง ให้ปิดบัญชีพร้อมกับสำนักงานใหญ่

มาตรา 11 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินดังกล่าวต่อสำนักงานกลางบัญชีหรือสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ภายในห้าเดือนนับแต่วันปิดบัญชีตามมาตรา 10 สำหรับกรณีของบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยให้ยื่นภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันที่งบการเงินนั้นได้รับอนุมัติในที่ประชุมใหญ่ ทั้งนี้ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นทำให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่สามารถจะปฏิบัติตามกำหนดเวลาดังกล่าวได้ อธิบดีอาจพิจารณาสั่งให้ขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาออกไปอีกตามความจำเป็นแก่กรณีได้

การยื่นงบการเงินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด

งบการเงินต้องมีรายการย่อตามที่อธิบดีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี เว้นแต่กรณีที่ให้มีกฎหมายเฉพาะกำหนดเพิ่มเติมจากรายการย่อของงบการเงินที่อธิบดีกำหนดไว้ให้ ใ้รายการย่อตามที่กำหนดในกฎหมายเฉพาะนั้น

งบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็น โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่มีทุน สิทธิทรัพย์ หรือรายได้ รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการ ไม่เกินที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

มาตรา 12 ในการจัดทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงานฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี

มาตรา 13 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการ หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำงานเป็นประจำ เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะ

ได้รับอนุญาตจากสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่อื่นได้

การขออนุญาตและการอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดและในระหว่างรอการอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้สถานที่ที่ยื่นขออนั้นไปพลางก่อนได้

ในกรณีที่ทำบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่นใดในสถานที่อื่นใดในราชอาณาจักรที่มีใช้สถานที่ตามวรรคหนึ่ง แต่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่นมายังสถานที่ตามวรรคหนึ่ง กรณีดังกล่าวนี้ให้ถือว่าได้มีการเก็บรักษาบัญชีไว้ ณ สถานที่ตามวรรคหนึ่งแล้ว

มาตรา 14 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีนับแต่วันปิดบัญชี หรือจนกว่าจะมีการส่งมอบบัญชีและเอกสารตามมาตรา 17

เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีของกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง ให้อธิบดีโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เกินห้าปีแต่ต้องไม่เกินเจ็ดปีได้

มาตรา 15 ถ้าบัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย ให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีแจ้งต่อสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ทราบหรือควรทราบถึงการสูญหายหรือเสียหายนั้น

มาตรา 16 ในกรณีที่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีตรวจพบว่าบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่เป็นสาระสำคัญแก่การจัดทำบัญชีสูญหายหรือถูกทำลาย หรือปรากฏว่าบัญชีและเอกสารดังกล่าวมิได้เก็บไว้ในที่ปลอดภัย ให้สันนิษฐานว่าผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมีเจตนาทำให้เสียหาย ทำลาย ซ่อนเร้น หรือทำให้สูญหายหรือทำให้ไร้ประโยชน์ ซึ่งบัญชีหรือเอกสารนั้น เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะพิสูจน์ให้เชื่อได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแก่กรณีแล้ว เพื่อป้องกันมิให้บัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย

มาตรา 17 เมื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเลิกประกอบธุรกิจด้วยเหตุใด ๆ โดยมิได้มีการชำระบัญชีให้ส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีแก่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีภายในเก้าสิบวันนับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ และให้สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่าห้าปี

เมื่อผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีร้องขอ ให้สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจขยายเวลา การส่งมอบบัญชีและเอกสารตามวรรคหนึ่งได้ แต่ระยะเวลาที่ขยายเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกินหนึ่ง ร้อยแปดสิบวันนับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไม่ ครบถ้วนถูกต้อง สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจเรียกให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบ บัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

มาตรา 18 งบการเงิน บัญชี และเอกสารที่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีได้รับและ เก็บรักษาไว้ตามมาตรา 11 หรือมาตรา 17 ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลทั่วไปอาจขอตรวจดูหรือขอ ภาพถ่ายสำเนาได้โดยเสียค่าใช้จ่ายตามที่อธิบดีกำหนด

ผู้ทำบัญชี

มาตรา 19 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นผู้มีความสามารถตามที่อธิบดี กำหนดตามมาตรา 7 (6) เพื่อจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้ และมีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ทำบัญชี ให้ จัดทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงและถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาจะเป็นผู้ทำบัญชีสำหรับกิจการของตนเองก็ได้

มาตรา 20 ผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตาม มาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน

มาตรา 21 ในการลงรายการในบัญชี ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) ลงรายการเป็นภาษาไทย หากลงรายการเป็นภาษาต่างประเทศให้มีภาษาไทยกำกับ หรือ ลงรายการเป็นรหัสบัญชีให้มีคู่มือคำแปลรหัสที่เป็นภาษาไทยไว้

(2) เขียนด้วยหมึก ดิจิทิมพ์ ดีพิมพ์ หรือทำด้วยวิธีอื่นใดที่ได้ผลในทำนองเดียวกัน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความรู้ความเข้าใจระหว่างนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยสามารถ สรุปได้ดังนี้

สุกัญญา จันทระประภาพ (2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วน

จำกัด จำนวน 120 ราย สรุปได้ว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือปัจจัยทางด้านการบริการ และการส่งเสริมการตลาด โดยการให้บริการที่ครบวงจร และอัตราค่าธรรมเนียมนในการให้บริการที่เหมาะสมกับปริมาณของเอกสาร นอกจากนี้ยังรวมถึงที่ตั้งของสำนักงานบัญชี ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบจากการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

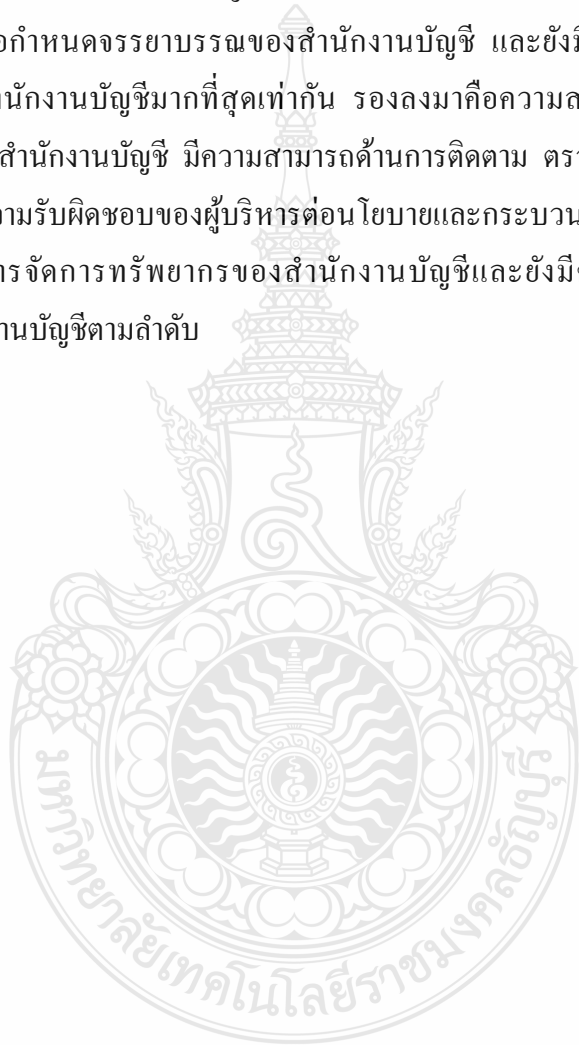
เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออกสัมภาษณ์สำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง จำนวน 14 แห่ง สรุปได้ว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี ซึ่งมาตรฐานบางฉบับนั้นยากแก่การตีความและนำมาปฏิบัติ และมาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงมากและยังมีการกำหนดมาตรฐานให้เป็นกฎหมาย จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเลือกปฏิบัติเฉพาะมาตรฐานที่ตราเป็นกฎหมายแล้วเท่านั้น ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจมากเช่นกัน

ชลลดา ชาติสุทธิ (2546) ได้ศึกษาเรื่องหลักจริยธรรมกับการจัดทำบัญชีของสำนักงานรับทำบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 16 ราย สรุปได้ว่า สำนักงานรับทำบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสนใจและคำนึงความสำคัญของจริยธรรมว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะนำพาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ โดยใช้หลักการของบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นหลักในการสร้างคุณค่า นำพาสู่ความรุ่งเรืองและการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงของภาคองค์กรธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านความรับผิดชอบและความโปร่งใส

กัลยา แก้วจันทร์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ประเภทธุรกิจที่ประกอบเป็นพาณิชย์กรรม มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรโดยประกาศรับสมัคร มีความสามารถทำงานได้โดยมีผู้แนะนำ มีการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์เป็นส่วนใหญ่ สำนักงานบัญชีที่เลือกใช้ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นบุคคลธรรมดาและให้บริการเป็นประจำทุกเดือน โดยส่วนมากจะเป็นการจัดทำรายงานภาษียื่นต่อกรมสรรพากร

ปัญหาในการเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจที่พบมากที่สุด คือ ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา การช่วยเหลือให้ลูกค้าสามารถดำเนินงานบัญชีได้ด้วยตัวเอง รองลงมาคือการขาดความรับผิดชอบ บกพร่องต่อหน้าที่ ไม่ติดตามงาน และไม่ประเมินผลหลังการให้บริการหรือมีบริการไม่ครบวงจร

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการในส่วนของภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงสุด รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามลำดับ แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า สำนักงานบัญชีมีความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และยังมีความสามารถในการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีและยังมีความสามารถในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ นักบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลของสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และมีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2557 มีจำนวนรวม 1,389 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้เลือกจากนักบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่ได้จากค่าจำนวนประมาณ 310 ราย ขนาดของตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรทางสถิติ ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร (1,389 แห่ง)
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

(ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดระดับความเชื่อมั่นให้เท่ากับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} \text{ประชากร} &= \frac{1,389}{1+1,389 (0.05)^2} \\ &= 310 \text{ ราย} \end{aligned}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งลักษณะคำถามของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008

ส่วนที่ 4 ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร 8 ข้อดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งในสำนักงานบัญชี
5. ประสบการณ์การทำงาน
6. ลักษณะของสำนักงานบัญชี
7. จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี ที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี
8. ระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ยื่นคำร้องขอรับหนังสือรับรอง

2.2 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีผ่านการรับรองคุณภาพได้รับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่วัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 แบ่งออกเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ 2 ข้อ ดังนี้

3.1 หลักการของระบบการจัดการด้านคุณภาพ

3.2 หลักการของการปฏิบัติ (วงจร Plan-Do-Check-Act)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

4.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

4.3 การจัดการเอกสารและการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

5.2 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์เงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างไร

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร Website และข่าวสารต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มทดสอบ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุด ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เพื่อความถูกต้อง โดยค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยที่การศึกษาครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.911

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งข้อมูลที่ได้ ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามของนักบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่ และ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาถึงทฤษฎี แนวความคิดและข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อใช้ในการประกอบการวิเคราะห์

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

3.5.1 บัญชีทางด้านคุณสมบัติของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่รวบรวมได้

3.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะ นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ใน ลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ในการวัดระดับความรู้ความเข้าใจและ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อ ดังนี้

ตอบใช่	ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 1
ตอบไม่ใช่	ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 0
ตอบไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 0

โดยเกณฑ์การแปลผลจะพิจารณาจากค่าร้อยละที่ได้จากการวัดระดับความรู้ความเข้าใจ จากนั้นนำค่าร้อยละมาแปรผลตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549, น.59-61)

ระดับคะแนน (ร้อยละ) ความหมาย

80.00 - 100.00	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด
70.00 - 79.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจมาก
60.00 - 69.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง
50.00 - 59.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจน้อย
00.00 - 49.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

3.5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 2555 ข้อมูลที่ ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และ นำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ในการวัด ระดับความรู้ความเข้าใจและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อ ดังนี้

ตอบใช่	ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 1
ตอบไม่ใช่	ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 0
ตอบไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 0

โดยเกณฑ์การแปลผลจะพิจารณาจากค่าร้อยละที่ได้จากการวัดระดับความรู้ความเข้าใจ จากนั้นนำค่าร้อยละมาแปรผลตามเกณฑ์ ดังนี้(บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์, 2549, น.59-61)

ระดับคะแนน (ร้อยละ) ความหมาย

80.00 - 100.00	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด
70.00 - 79.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจมาก
60.00 - 69.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง
50.00 - 59.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจน้อย
00.00 - 49.99	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

3.5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ในการวัดระดับความรู้ความเข้าใจและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อ ดังนี้

ตอบปฏิบัติเป็นประจำ ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 2

ตอบปฏิบัติเป็นครั้งคราว ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 1

ตอบไม่เคยปฏิบัติเลย ให้คะแนนน้ำหนักเป็น 0

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{2 - 0}{5} = 0.40$$

โดยเกณฑ์การแปลผลจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวัดระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปรผลตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์, 2549, น.59-61)

ระดับคะแนน (เฉลี่ย) ความหมาย

1.61 - 2.00	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด
1.21 - 1.60	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจมาก
0.81 - 1.20	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง
0.41 - 0.80	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจน้อย
0.00 - 0.40	เป็นค่าระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

3.5.5 การทดสอบสมมติฐานฐานการวิจัย

3.5.5.1 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า Independent Samples t-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และ One-Way ANOVA (F-test) (สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม)

3.5.5.2 การเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้แยกเป็นรายคู่ หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (ค่า Sig.)

3.5.5.3 การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ค่า r)	แสดงระดับความสัมพันธ์
+ หรือ - ระหว่าง 0.00 - 0.20	สัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
+ หรือ - ระหว่าง 0.21 - 0.40	สัมพันธ์ในระดับต่ำ
+ หรือ - ระหว่าง 0.41 - 0.60	สัมพันธ์ในระดับปานกลาง
+ หรือ - ระหว่าง 0.61 - 0.80	สัมพันธ์ในระดับสูง
+ หรือ - ระหว่าง 0.81 - 1.00	สัมพันธ์ในระดับสูงมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่ในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) รวมถึงการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2555 ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008

ส่วนที่ 4 ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

เพื่อความเข้าใจในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอดังนี้

Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงที (t-distribution)
F	แทน	F-test
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
จำนวน		
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	24	7.7
หญิง	286	92.3
2. กลุ่มอายุ (ปี)		
20-30 ปี	195	62.9
31-40 ปี	85	27.4
40 ปีขึ้นไป	30	9.7
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	26.4
ปริญญาตรี	199	64.2
สูงกว่าปริญญาตรี	29	9.4
4. ตำแหน่งในสำนักงานบัญชี		
เจ้าของกิจการ	65	21.0
หัวหน้าสำนักงานบัญชี	27	8.7
เจ้าหน้าที่บัญชี	218	70.3
5. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	149	48.1
5-10 ปี	77	24.8
10 ปีขึ้นไป	84	27.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยทางด้าน
คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีต่อการรับรอง คุณภาพสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
6. ลักษณะของสำนักงานบัญชี		
เจ้าของคนเดียว	25	8.1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	8	2.6
บริษัทจำกัด	277	89.3
8. ระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงานบัญชี		
1-3 ปี	63	20.3
4-6 ปี	43	13.9
7-9 ปี	65	21.0
มากกว่า 9 ปี	139	44.8
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ หัวหน้าสำนักงานบัญชีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และ ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด จำนวน 277 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 89.4 รองลงมาคือ เจ้าของคนเดียว จำนวน 25 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.1 และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.6

สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีผู้ช่วยทำงานบัญชี 1-2 คน จำนวน 112 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือผู้ช่วยทำบัญชี 3-5 คน จำนวน 96 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือผู้ช่วยทำบัญชีมากกว่า 5 คน จำนวน 83 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 26.8 และ ไม่มีผู้ช่วยทำบัญชี จำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.1

ระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มากกว่า 9 ปี จำนวน 139 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ 7-9 ปี จำนวน 65 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาคือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.9

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานบัญชีซึ่งรับทำบัญชีมีลูกค้าไม่น้อยกว่า 30 ราย		
ใช่	257	82.9
ไม่ใช่	25	8.1
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	28	9.0
2. หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และปฏิบัติงานเต็มเวลา		
ใช่	293	94.5
ไม่ใช่	10	3.2
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	7	2.3

ตารางที่ 4.2 ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง
คุณภาพสำนักงานแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ของ
ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้บัญชี พ.ศ. 2555 (ต่อ)

ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรอง คุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555	จำนวน	ร้อยละ
3. หัวหน้าสำนักงานต้องมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่น้อยกว่า 5 ปี และแจ้งเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว		
ใช่	267	86.1
ไม่ใช่	20	6.5
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	23	7.4
4. มีการประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี		
ใช่	283	91.3
ไม่ใช่	5	1.6
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	22	7.1
5. ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรองวันแต่พินมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี		
ใช่	256	82.6
ไม่ใช่	3	1.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	51	16.4
6. สำนักงานบัญชีจะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี		
ใช่	257	82.9
ไม่ใช่	4	1.3
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	49	15.8
7. สำนักงานบัญชีจะถูกเผยแพร่ชื่อและที่อยู่ในนามสำนักงานบัญชี คุณภาพ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า		
ใช่	285	91.9
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	25	8.1

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 (ต่อ)

ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555	จำนวน	ร้อยละ
8. ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับสำนักงานบัญชี		
ใช่	310	100.0
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	0	0.0
รวม	310	100.0
เกณฑ์การแปลผลระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555		
ระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด	6	1.9
ระดับความรู้ความเข้าใจน้อย	16	5.2
ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง	20	6.5
ระดับความรู้ความเข้าใจมาก	42	13.5
ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด	226	72.9
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 310 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 อยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมาคือ ระดับความรู้ความเข้าใจมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมาคือ ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รองลงมาคือระดับความรู้ความเข้าใจน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 โดยรายชื่อที่มีผู้ตอบถูกมากที่สุดคือ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับสำนักงานบัญชี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลา จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีจะถูกเผยแพร่ชื่อและที่อยู่ในนามสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยกรม

พัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 91.9 รองลงมาคือ มีการประกอบธุรกิจสำนักงาน บัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ หัวหน้าสำนักงานต้องมี ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่น้อยกว่า 5 ปี และแจ้งเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีซึ่งรับทำบัญชีมีลูกค้าไม่น้อยกว่า 30 ราย และสำนักงานบัญชีจะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี จำนวน 257 รายเท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 82.9 และ ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรองวันแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ของความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008	จำนวน	ร้อยละ
1. องค์กรมีการนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย		
ใช่	284	91.6
ไม่ใช่	6	1.9
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	20	6.5
2. องค์กรมีการจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ		
ใช่	298	96.2
ไม่ใช่	6	1.9
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	6	1.9
3. องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการที่เกิดวงจรบริหารงานระบบคุณภาพ (PDCA)		
ใช่	290	93.5
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	20	6.5

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ของความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008	จำนวน	ร้อยละ
4. องค์กรมีการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่อยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ด้านผลประโยชน์		
ใช่	282	91.0
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	28	9.0
5. Plan : มีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนการทำงาน		
ใช่	296	95.5
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	14	4.5
6. Do : มีการลงมือปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนการทำงาน		
ใช่	296	95.5
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	14	4.5
7. Check : มีการเฝ้าติดตามและวัดผลการปฏิบัติงาน		
ใช่	296	95.5
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	14	4.5
8. Act : มีการปรับปรุง, แก้ไขและป้องกันกระบวนการทำงานหรือแผนงาน ให้ดีขึ้น		
ใช่	296	95.5
ไม่ใช่	0	0.0
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	14	4.5
รวม	310	100.0

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 (ต่อ)

เกณฑ์การแปลผลระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008		
ระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด	6	1.9
ระดับความรู้ความเข้าใจน้อย	8	2.6
ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง	7	2.3
ระดับความรู้ความเข้าใจมาก	5	1.6
ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด	284	91.6
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 310 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 อยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ระดับความรู้ความเข้าใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 รองลงมาคือ ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 รองลงมาคือระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และระดับความรู้ความเข้าใจมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 โดยรายชื่อที่มีผู้ตอบถูกมากที่สุดคือ องค์กรมีการจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1 รองลงมาคือ Plan: มีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนการทำงาน Do: มีการลงมือปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนการทำงาน Check: มีการเฝ้าติดตามและวัดผลการปฏิบัติงาน และ Act: มีการปรับปรุง แก้ไขและป้องกันกระบวนการทำงานหรือแผนงานให้ดีขึ้น จำนวน 296 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการที่เกิดวงจรบริหารงานระบบคุณภาพ (PDCA) จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ องค์กรมีการนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6 และ องค์กรมีการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่อยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคด้านผลประโยชน์ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 91.0

ส่วนที่ 4 ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	Mean	SD	ระดับ
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร			
1. ผู้บริหารระดับสูงมีการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง	1.85	0.402	มากที่สุด
2. ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า	1.83	0.377	มากที่สุด
3. ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพเหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี	1.90	0.307	มากที่สุด
4. มีการกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร	1.81	0.495	มากที่สุด
5. ผู้บริหารระดับสูงได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสม และทบทวนการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ	1.74	0.557	มากที่สุด
6. มีการร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า	1.68	0.567	มากที่สุด
รวม	1.80	0.326	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนด การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	Mean	SD	ระดับ
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า			
ของสำนักงานบัญชี			
1. มีความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	1.87	0.395	มากที่สุด
2. มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้	1.95	0.215	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป	1.91	0.294	มากที่สุด
4. กำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน	1.93	0.257	มากที่สุด
5. มีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี	1.94	0.289	มากที่สุด
รวม	1.92	0.204	มากที่สุด
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี			
1. ต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.84	0.428	มากที่สุด
2. บุคลากรในสำนักงานได้รับการสื่อสารจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	1.80	0.506	มากที่สุด
3. มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น	1.75	0.433	มากที่สุด
4. มีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์	1.83	0.388	มากที่สุด
5. มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับงานนั้น	1.90	0.300	มากที่สุด
รวม	1.80	0.279	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	1.85	0.235	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.85 เมื่อพิจารณาตามด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 และด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารรวม 1.80 อยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 และรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีรวม 1.92 อยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.87

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีรวม 1.80 อยู่ในระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 และรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในสำนักงานบัญชี ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของสำนักงานบัญชี จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี และระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตาม เพศด้วยวิธี Independent t-test

เพศ	N	Mean	SD	t	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร				-4.039	0.000*
ชาย	24	1.54	0.482		
หญิง	286	1.82	0.301		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี				1.138	0.256
ชาย	24	1.96	0.112		
หญิง	286	1.91	0.209		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี				-0.424	0.672
ชาย	24	1.80	0.368		
หญิง	286	1.82	0.271		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยคะแนนความรับผิดชอบของผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพียงด้านเดียวคือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามกลุ่มอายุด้วยวิธี One-way ANOVA

กลุ่มอายุ	N	Mean	SD	F	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร				10.267	0.000*
20-30 ปี	195	1.85	0.280		
31-40 ปี	85	1.74	0.337		
41 ปีขึ้นไป	30	1.60	0.449		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี				15.113	0.000*
20-30 ปี	195	1.95	0.157		
31-40 ปี	85	1.82	0.281		
41 ปีขึ้นไป	30	1.98	0.073		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี				9.737	0.000*
20-30 ปี	195	1.86	0.235		
31-40 ปี	85	1.71	0.340		
41 ปีขึ้นไป	30	1.84	0.271		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า อายุที่แตกต่างกันทำให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร จำแนกตามกลุ่มอายุ ด้วยวิธี LSD

กลุ่มอายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		1.85	1.74	1.60
20-30 ปี	1.85		-0.656 (0.008*)	1.538 (0.000*)
31-40 ปี	1.74			0.882 (0.029*)
41 ปีขึ้นไป	1.60			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร พบว่า ทุกรายคู่กลุ่มอายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่า กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
ของสำนักงานบัญชี จำแนกตามกลุ่มอายุ ด้วยวิธี LSD

กลุ่มอายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		1.95	1.82	1.98
20-30 ปี	1.95		0.651 (0.000*)	-1.641 (0.391)
31-40 ปี	1.82			-0.816 (0.000*)
41 ปีขึ้นไป	1.98			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า กลุ่มอายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุ 20 -30 ปีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จำแนกตามกลุ่มอายุ ด้วยวิธี LSD

กลุ่มอายุ	Mean	20-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		1.86	1.71	1.84
20-30 ปี	1.86		0.774 (0.000*)	0.105 (0.693)
31-40 ปี	1.71			-0.669 (0.021*)
41 ปีขึ้นไป	1.84			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า กลุ่มอายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุ 20-30 ปีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไปมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี One-way ANOVA

ระดับการศึกษา	N	Mean	SD	F	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร				10.148	0.000*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	1.88	0.235		
ปริญญาตรี	199	1.79	0.323		
สูงกว่าปริญญาตรี	29	1.58	0.446		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี				9.080	0.000*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	1.98	0.061		
ปริญญาตรี	199	1.88	0.242		
สูงกว่าปริญญาตรี	29	1.98	0.074		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี				0.182	0.834
ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	1.83	0.226		
ปริญญาตรี	199	1.81	0.299		
สูงกว่าปริญญาตรี	29	1.83	0.272		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันใน 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร และด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี
LSD

ระดับการศึกษา	Mean	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		1.88	1.79	1.58
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.88		0.540 (0.031*)	1.845 (0.000*)
ปริญญาตรี	1.79			1.306 (0.001*)
สูงกว่าปริญญาตรี	1.58			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร พบว่า ทุกรายคู่ระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ
ลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD

กลุ่มอายุ	Mean	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		1.98	1.88	1.98
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.98		0.651 (0.000*)	-1.641 (0.391)
ปริญญาตรี	1.88			-0.816 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาตรี	1.98			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า ระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าปริญญาตรีที่ และสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งในสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่งในสำนักงานบัญชีด้วยวิธี One-way ANOVA

ตำแหน่งในสำนักงานบัญชี	N	Mean	SD	F	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร				3.769	0.024*
เจ้าของกิจการ	65	1.76	0.276		
หัวหน้าสำนักงานบัญชี	27	1.66	0.449		
เจ้าหน้าที่บัญชี	218	1.82	0.317		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี				8.635	0.000*
เจ้าของกิจการ	65	1.83	0.239		
หัวหน้าสำนักงานบัญชี	27	2.00	0.000		
เจ้าหน้าที่บัญชี	218	1.93	0.197		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี				10.043	0.000*
เจ้าของกิจการ	65	1.70	0.269		
หัวหน้าสำนักงานบัญชี	27	1.94	0.131		
เจ้าหน้าที่บัญชี	218	1.84	0.283		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ตำแหน่งในสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของ

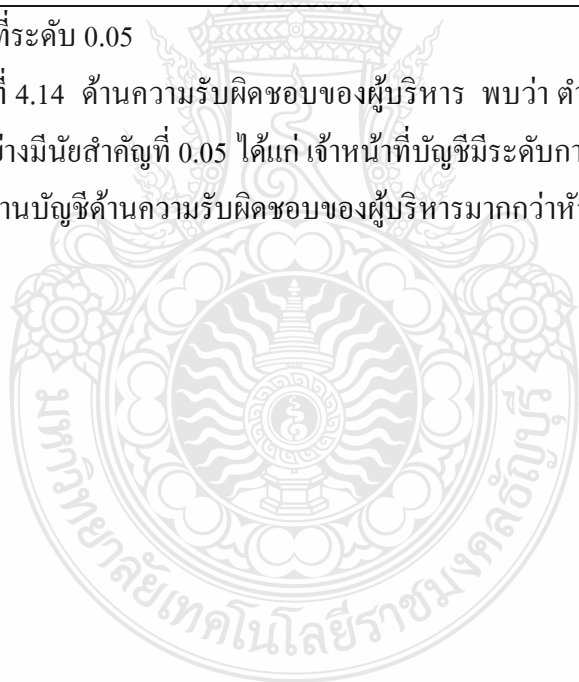
ผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงาน บัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร จำแนกตามกลุ่มอายุ ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งในสำนักงาน บัญชี	Mean	เจ้าของกิจการ	หัวหน้าสำนักงานบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี
		1.76	1.66	1.82
เจ้าของกิจการ	1.76		0.637 (0.152)	-0.377 (0.170)
หัวหน้าสำนักงานบัญชี	1.66			-1.101 (0.011*)
เจ้าหน้าที่บัญชี	1.82			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร พบว่า ตำแหน่งในสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าหัวหน้าสำนักงานบัญชี



ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตำแหน่งในสำนักงานบัญชี ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งในสำนักงาน บัญชี	Mean	เจ้าของกิจการ	หัวหน้าสำนักงานบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี
		1.83	2.00	1.93
เจ้าของกิจการ	1.83		-0.815 (0.000*)	-0.499 (0.000*)
หัวหน้าสำนักงานบัญชี	2.00			0.316 (0.119)
เจ้าหน้าที่บัญชี	1.93			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า ตำแหน่งในสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานบัญชีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าเจ้าของกิจการ และเจ้าหน้าที่บัญชีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าเจ้าของกิจการ

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
 สำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จำแนก
 ตามตำแหน่งในสำนักงานบัญชี ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งในสำนักงาน บัญชี	Mean	เจ้าของกิจการ	หัวหน้าสำนักงานบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี
		1.70	1.94	1.84
เจ้าของกิจการ	1.70		-1.233 (0.000*)	-0.712 (0.000*)
หัวหน้าสำนักงานบัญชี	1.94			0.521 (0.061)
เจ้าหน้าที่บัญชี	1.84			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า
 ตำแหน่งในสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ หัวหน้าสำนักงาน
 บัญชีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร
 และการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่าเจ้าของกิจการ และเจ้าหน้าที่บัญชีมีระดับการปฏิบัติ
 ตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของ
 สำนักงานบัญชีมากกว่าเจ้าของกิจการ

สมมติฐานที่ 1.5 ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่งในสำนักงานบัญชีด้วยวิธี One-way ANOVA

ประสิทธิภาพการทำงาน	N	Mean	SD	F	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร				3.391	0.035*
ต่ำกว่า 5 ปี	149	1.85	0.298		
5-10 ปี	77	1.75	0.353		
10 ปีขึ้นไป	84	1.75	0.336		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี				3.734	0.025*
ต่ำกว่า 5 ปี	149	1.94	0.175		
5-10 ปี	77	1.91	0.218		
10 ปีขึ้นไป	84	1.87	0.227		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี				1.897	0.152
ต่ำกว่า 5 ปี	149	1.83	0.258		
5-10 ปี	77	1.85	0.323		
10 ปีขึ้นไป	84	1.77	0.266		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร และด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธี LSD

ประสบการณ์การทำงาน	Mean	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	1.85	1.85	0.601 (0.028*)	0.548 (0.039*)
5-10 ปี	1.75			-0.053 (0.863)
10 ปีขึ้นไป	1.75			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่า 5-10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธี LSD

ประสบการณ์การทำงาน	Mean	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	1.94	1.94	0.148 (0.298)	0.376 (0.007*)
5-10 ปี	1.91			0.228 (0.152)
10 ปีขึ้นไป	1.87			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปีมีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.6 ลักษณะของสำนักงานที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะของสำนักงานด้วยวิธี One-way ANOVA

ลักษณะของสำนักงาน	N	Mean	SD	F	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร				27.577	0.000*
เจ้าของคนเดียว	25	1.51	0.438		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	8	1.25	0.623		
บริษัทจำกัด	277	1.84	0.272		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี				25.556	0.000*
เจ้าของคนเดียว	25	1.94	0.091		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	8	1.45	0.498		
บริษัทจำกัด	277	1.93	0.018		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี				14.358	0.000*
เจ้าของคนเดียว	25	1.86	0.221		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	8	1.32	0.575		
บริษัทจำกัด	277	1.83	0.259		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ลักษณะของสำนักงานที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร จำแนกตามลักษณะของสำนักงาน ด้วยวิธี LSD

ลักษณะของสำนักงาน	Mean	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
		1.51	1.25	1.84
เจ้าของคนเดียว	1.51		1.580 (0.032*)	-1.981 (0.000*)
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1.25			-3.561 (0.000*)
บริษัทจำกัด	1.84			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร พบว่า ลักษณะของสำนักงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ เจ้าของคนเดียวมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าเจ้าของคนเดียว และบริษัทจำกัดมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะของสำนักงาน ด้วยวิธี LSD

ลักษณะของสำนักงาน	Mean	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
		1.94	1.45	1.93
เจ้าของคนเดียว	1.94		2.470 (0.000*)	0.055 (0.778)
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1.45			-2.414 (0.000*)
บริษัทจำกัด	1.93			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า ลักษณะของสำนักงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ เจ้าของคนเดียวมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ และบริษัทจำกัดมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะของสำนักงานด้วยวิธี LSD

ลักษณะของสำนักงาน	Mean	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
		1.86	1.32	1.83
เจ้าของคนเดียว	1.86		2.695 (0.000*)	0.150 (0.591)
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1.32			-2.545 (0.000*)
บริษัทจำกัด	1.83			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ลักษณะของสำนักงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ เจ้าของคนเดียวมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด

สมมติฐานที่ 1.7 จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนผู้ช่วยทำบัญชีด้วยวิธี One-way ANOVA

จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี	N	Mean	SD	F	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร					
ไม่มี	19	1.78	0.418	11.834	0.000*
1-2 คน	112	1.69	0.379		
3-5 คน	96	1.79	0.304		
มากกว่า 5 คน	83	1.95	0.132		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี					
ไม่มี	19	2.00	0.000	10.555	0.000*
1-2 คน	112	1.84	0.288		
3-5 คน	96	1.92	0.156		
มากกว่า 5 คน	83	1.99	0.021		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี					
ไม่มี	19	1.84	0.183	14.957	0.000*
1-2 คน	112	1.72	0.387		
3-5 คน	96	1.79	0.188		
มากกว่า 5 คน	83	1.97	0.062		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีความแตกต่างกันจะทำให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร จำแนกตามจำนวนผู้ช่วยทำบัญชีด้วย
วิธี LSD

จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี	Mean	ไม่มี	1-2 คน	3-5 คน	มากกว่า 5 คน
		1.78	1.69	1.79	1.95
ไม่มี	1.78		0.594 (0.199)	-0.055 (0.907)	-1.010 (0.034*)
1-2 คน	1.69			-0.649 (0.013*)	-1.604 (0.000*)
3-5 คน	1.79				-0.955 (0.001)
มากกว่า 5 คน	1.95				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร พบว่า จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ผู้ช่วยมากกว่า 5 คน มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าไม่มีผู้ช่วย ผู้ช่วย 3-5 คนมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าผู้ช่วย 1-2 คน ผู้ช่วยมากกว่า 5 คนมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าผู้ช่วย 1-2 คน และผู้ช่วยมากกว่า 5 คนมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าผู้ช่วย 3-5 คน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ
ลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนผู้ช่วยทำบัญชีด้วยวิธี LSD

จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี	Mean	ไม่มี	1-2 คน	3-5 คน	มากกว่า 5 คน
		2.00	1.84	1.92	1.99
ไม่มี	2.00		0.759 (0.002*)	0.375 (0.126)	0.012 (0.961)
1-2 คน	1.84			-0.384 (0.005)	-0.747 (0.000*)
3-5 คน	1.92				-0.363 (0.013*)
มากกว่า 5 คน	1.99				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
ของสำนักงานบัญชี พบว่า จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่
ไม่มีผู้ช่วยมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้าน
จรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่ามีผู้ช่วย 1-2 คน มีผู้ช่วย
มากกว่า 5 คนมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนด
ทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่ามีผู้ช่วย 1-2 คน
และมีผู้ช่วยมากกว่า 5 คนมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้าน
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่ามี
ผู้ช่วย 3-5 คน

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จำแนก
ตามจำนวนผู้ช่วยทำบัญชีด้วยวิธี LSD

จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี	Mean	ไม่มี	1-2 คน	3-5 คน	มากกว่า 5 คน
		1.84	1.72	1.79	1.97
ไม่มี	1.84		0.568 (0.082)	0.231 (0.482)	-0.681 (0.042*)
1-2 คน	1.72			-0.336 (0.066)	-1.249 (0.000*)
3-5 คน	1.79				-0.912 (0.000*)
มากกว่า 5 คน	1.97				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี บัญชีพบว่า จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ มีผู้ช่วยมากกว่า 5 คน มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่าไม่มีผู้ช่วย มีผู้ช่วยมากกว่า 5 คน มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่ามีผู้ช่วย 1-2 คน และมีผู้ช่วยมากกว่า 5 คน มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมากกว่ามีผู้ช่วย 3-5 คน

สมมติฐานที่ 1.8 ระยะเวลาการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานด้วยวิธี One-way ANOVA

ระยะเวลาการดำเนินงาน	N	Mean	SD	F	Sig.
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร				5.998	0.001*
1-3 ปี	63	1.74	0.342		
4-6 ปี	43	1.69	0.422		
7-9 ปี	65	1.74	0.378		
10 ปีขึ้นไป	139	1.88	0.225		
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี				6.122	0.000*
1-3 ปี	63	1.96	0.918		
4-6 ปี	43	1.86	0.307		
7-9 ปี	65	1.85	0.283		
10 ปีขึ้นไป	139	1.95	0.133		
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี				1.147	0.330
1-3 ปี	63	1.85	0.212		
4-6 ปี	43	1.78	0.367		
7-9 ปี	65	1.78	0.403		
10 ปีขึ้นไป	139	1.84	0.188		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานแตกต่างกันจะทำให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร และด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
บัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน ด้วยวิธี

LSD

ระยะเวลาการดำเนินงาน	Mean	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		1.74	1.69	1.74	1.88
1-3 ปี	1.74		0.290 (0.443)	-0.007 (0.998)	-0.833 (0.004*)
4-6 ปี	1.69			-0.291 (0.439)	-1.123 (0.001*)
7-9 ปี	1.74				-0.832 (0.004*)
10 ปีขึ้นไป	1.88				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไปมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าระยะเวลาการดำเนินงาน 1-3 ปี ระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไปมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าระยะเวลาการดำเนินงาน 4-6 ปี และระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไปมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมากกว่าระยะเวลาการดำเนินงาน 7-9 ปี

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพ
สำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ
ลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน ด้วยวิธี LSD

ระยะเวลาการดำเนินงาน	Mean	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
1-3 ปี	1.96	1.96	0.523 (0.008*)	0.564 (0.001*)	0.063 (0.677)
4-6 ปี	1.86		1.86	0.041 (0.835)	-0.460 (0.008*)
7-9 ปี	1.85			1.85	-0.501 (0.001*)
10 ปีขึ้นไป	1.95				1.95

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินงาน 1-3 ปีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่า ระยะเวลาการดำเนินงาน 4-6 ปี ระยะเวลาการดำเนินงาน 1-3 ปีมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่า 7-9 ปี ระยะเวลาการดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไป มีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าระยะเวลาการดำเนินงานที่ 4-6 ปี และระยะเวลาการดำเนินงาน 10 ปีขึ้นไปมีระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมากกว่าระยะเวลาการดำเนินงาน 7-9 ปี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2555 มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี	ความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการ รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555	Pearson's Correlation (r)	Sig.	ระดับ
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร		-0.459	0.000*	ปานกลาง
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี		-0.247	0.000*	ต่ำ
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชี		-0.322	0.000*	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และ เงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมิ ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามทั้งหมด หมายถึง หากมีความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 มากขึ้นหรือ

ลดลงระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจะมากขึ้นหรือลดลงในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ โดยมีความสัมพันธ์กันมากที่สุดระหว่างความรับผิดชอบของผู้บริหารเท่ากับ -0.459 รองลงมาคือ การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เท่ากับ -0.322 และสัมพันธ์กันน้อยที่สุดในเรื่องข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี เท่ากับ -0.247

ตารางที่ 4.32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรอง คุณภาพ สำนักงานบัญชี	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001: 2008		
	Pearson's Correlation (r)	Sig.	ระดับ
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	-0.638	0.000*	สูง
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	-0.478	0.000*	ปานกลาง
การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชี	-0.400	0.000*	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามทั้งหมด หมายถึง หากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 มากขึ้นหรือลดลงระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจะมากขึ้นหรือลดลงในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ โดยมีความสัมพันธ์กันมาก

ที่สุดระหว่างความรับผิดชอบของผู้บริหาร เท่ากับ -0.638 รองลงมาคือ ข้อกำหนดทางด้าน
จรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงาน เท่ากับ -0.478 และสัมพันธ์กันน้อย
ที่สุดในเรื่อง การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เท่ากับ -0.400



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานด้านคุณสมบัติของนักบัญชีที่มีผลต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ศึกษาความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

การศึกษานี้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 310 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย รวมถึงการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2555 และมาตรฐาน ISO 9001:2008 โดยผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.3 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.9 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.2 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.1 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสถานที่ทำงานแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 89.4 มีผู้ช่วยทำงานบัญชี 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ตอบคำถามในเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 ได้ถูกต้องประมาณร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยตอบถูกมากที่สุดในเรื่องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือเรื่องหัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และปฏิบัติงานเต็มเวลา คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีจะถูกเผยแพร่ชื่อและที่อยู่ในนามสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คิดเป็นร้อยละ 91.9 รองลงมา คือ มีการประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีจะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมา คือ ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรองเว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมา คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่น้อยกว่า 5 ปี และแจ้งเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว คิดเป็นร้อยละ 86.1 และ สำนักงานบัญชีซึ่งรับทำบัญชีมีลูกค้าไม่น้อยกว่า 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.9

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ตอบคำถามในความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 ได้ถูกต้องประมาณร้อยละ 90 ขึ้นไป โดยตอบถูกมากที่สุดในเรื่ององค์กรมีการจัดการกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ คิดเป็นร้อยละ 96.1 รองลงมา คือ หลักการของการปฏิบัติ คือ วงจร Plan-Do-Check-Act (PDCA) Plan: มีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนการทำงาน Do: มีการลงมือปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนการทำงาน Check: มีการเฝ้าติดตามและวัดผลการปฏิบัติงาน Act: มีการปรับปรุง, แก้ไขและป้องกันกระบวนการทำงานหรือแผนงานให้ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 95.5 เท่ากันทั้ง 4 ข้อ รองลงมา คือ องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการที่เกิดวงจรบริหารงานระบบคุณภาพ (PDCA) คิดเป็นร้อยละ 93.5 รองลงมา คือ องค์กรมีการนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 91.6 และน้อยที่สุดในเรื่ององค์กรมีการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่อยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคด้านผลประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 91.0

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 คะแนน จากคะแนนเต็ม 2.00 คะแนน โดยรายชื่อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี และรายชื่อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 คะแนน จากคะแนนเต็ม 2.00 คะแนน โดยรายชื่อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ และรายชื่อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 คะแนน จากคะแนนเต็ม 2.00 คะแนน โดยรายชื่อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น และรายชื่อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในสำนักงานบัญชี ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของสำนักงานบัญชี จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี และระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน

พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีค่าเฉลี่ยคะแนนความรับผิดชอบของผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เพียงด้านเดียว

สมมติฐานที่ 1.7 จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

พบว่า จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1.8 ระยะเวลาการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน

พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร และ ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีทั้ง 3 ด้าน คือ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2555 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี สามารถนำผลการศึกษามาอภิปราย ได้ดังนี้

5.2.1 จากผลการศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 พบว่า นักบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตอบถูกมากที่สุดในเรื่องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับสำนักงานบัญชี เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ถ้าพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 ตอบถูกมากที่สุดในเรื่ององค์กรมมีการจัดการกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุด

ส่วนเรื่องระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ในด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารมีการปฏิบัติตามในระดับมากที่สุด ในเรื่องผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

แต่ในปัจจุบันมีสำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพสำนักงานจำนวนน้อย จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากในการยื่นขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีนั้น ต้องจัดเตรียมเอกสารจำนวนมากในการขอรับรอง การรับรองมีหลายขั้นตอนและมีความยุ่งยาก บางข้อกำหนดการรับรองคุณภาพเป็นหลักเกณฑ์ที่สำนักงานบัญชีขนาดเล็กไม่สามารถปฏิบัติได้ ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจขนาดเล็กบางแห่งมีจำนวนลูกค้าไม่ถึง 30 ราย ธุรกิจขนาดเล็กบางแห่งไม่มีหัวหน้าสำนักงานบัญชี และไม่ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถยื่นขอเข้าร่วมโครงการได้ การทำตามข้อกำหนดบางประการเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้แก่สำนักงาน ยกตัวอย่างเช่น ต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและต้นทุนในการจัดทำเอกสารที่เพิ่มขึ้น การตรวจประเมินการขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีมีค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินครั้งแรก และมีค่าตรวจประเมินคุณภาพในทุก ๆ ปี อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าที่พักเจ้าหน้าที่ตรวจประเมินในกรณีที่มิ

สำนักงานอยู่ต่างจังหวัด ต้นทุนดังกล่าวถือเป็นต้นทุนที่เพิ่มมากขึ้น แต่ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการรับรองคุณภาพแล้วอาจจะไม่คุ้มค่างับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

5.2.2 ระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และมาตรฐาน ISO 9001:2008 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามทั้งหมด หมายถึง หากมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และมาตรฐาน ISO 9001:2008 มากเท่าไร จะมีระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา ชาติสุทธิ (2546) ได้ศึกษาเรื่องหลักจริยธรรมกับการจัดทำบัญชีของสำนักงานรับทำบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 16 ราย สรุปได้ว่า สำนักงานรับทำบัญชีส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและคำนึงความสำคัญของจริยธรรมว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะนำพาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้โดยใช้หลักการของบริษัททิบาล ซึ่งเป็นหลักในการสร้างคุณค่า นำพาสู่ความรุ่งเรืองและการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงของภาคองค์กรธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่อความโปร่งใส

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ในฐานะที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลธุรกิจให้มีการจัดทำบัญชีและงบการเงินให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี รวมถึงให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ดังนั้นกรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรมีการส่งเสริม อบรม และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีให้มากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีและผู้เข้าร่วมการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการขอการรับรองคุณภาพสำนักงานมากยิ่งขึ้นและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ เรื่องเกี่ยวกับการบริการและเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

5.3.2 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรมีสภาพประโยชน์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีความสนใจในการเข้าร่วมการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเพื่อให้สำนักงานบัญชีขนาดเล็กสามารถยื่นขอเข้าร่วมโครงการได้ด้วย เช่น ส่งเสริมให้ลูกค้าที่รับบริการกับสำนักงานบัญชีที่ได้รับรองคุณภาพได้รับส่วนลดทางด้านภาษี เป็นต้น

5.3.3 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรให้สำนักงานบัญชีได้มีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อให้ตรงกับลักษณะ เป็นที่ยอมรับและสามารถปฏิบัติได้ในสำนักงานบัญชี โดยส่วนมากในปัจจุบัน รวมถึงมีวิธีการพูดคุยทำความเข้าใจให้เป็นที่ยอมรับระหว่างผู้ทำบัญชี ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่กำกับดูแล

5.3.4 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรมีมาตรการกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีมีการขอรับรองคุณภาพสำนักงาน โดยอาจจะมีการจัดประชุมย่อย อบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ หรือจัดทำคู่มืออย่างง่ายในการขอรับรองคุณภาพสำนักงาน

5.3.5 ในบางสำนักงานบัญชีที่มีขนาดกลางและขนาดใหญ่ควรมีการศึกษาหลักเกณฑ์การขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างละเอียดอีกครั้ง เพราะบางสำนักงานอาจทำเพียงการปรับรูปแบบการทำงานหรือปรับฟังก์ชันให้สอดคล้องกับเงื่อนไขในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าก็สามารถปฏิบัติตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้แล้ว

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะนักบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป หากศึกษาจากจังหวัดอื่น ๆ อาจได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะช่วยให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานบัญชีและต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี

5.4.2 ควรมีการศึกษาสำนักงานบัญชีที่ได้ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว ถึงความแตกต่างระหว่างก่อนได้รับการรับรองคุณภาพและหลังการรับรองคุณภาพ

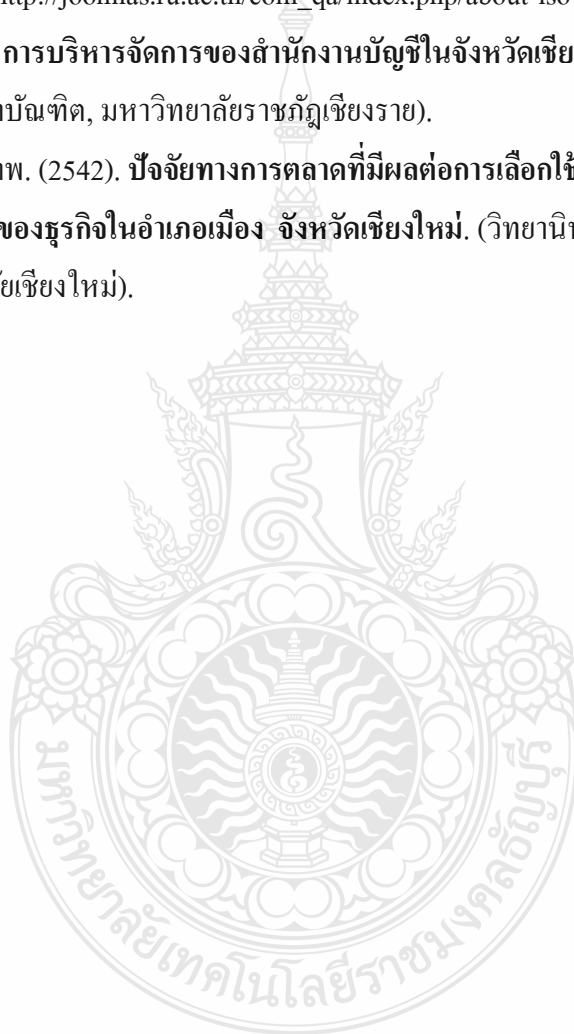
5.4.3 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด และมีแนวโน้มเข้าร่วมโครงการ แต่ยังไม่ดำเนินการยื่นเรื่องขอเข้าร่วมโครงการ ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัญหาในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). **ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี**. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2557, จาก http://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=551
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). **ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555**. สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2557, จาก http://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=551
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). **การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล** (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กาญจนา นันทพันธ์. (2555). **ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ฉัตรชัย บึงยา. (2552). **กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตัวแทนในประเทศไทย**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชลลดา ชาติสุทธิ. (2546). **หลักจริยธรรมกับการจัดทำบัญชีของสำนักงานรับทำบัญชีในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ฐิติชญาณ์ นาวา. (2555). **ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบ**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธนทัต บุญรัตนบัณฑิต. (2552). **ปัจจัยพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นันทา ส่งสวัสดิ์. (2540). **การดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ. (2545). **ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภูริชญา ตาวิญโน. (2555). ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2557). มาตรฐาน ISO 9001:2008. (2557). สืบค้น 12 พฤศจิกายน 2557, จาก http://joomlas.ru.ac.th/com_qa/index.php/about-iso-9001-2008
- ลำพอง เบ็ญจมาภรณ์. (2551). การบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงราย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- สุกัญญา จันทร์ประภาพร. (2542). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

- เรื่อง** ความสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อระดับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ของนางสาวธาริณี นิรมยาม จึงใคร่ขอความกรุณา จากท่าน โปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น พร้อมกันนี้ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555
- ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008
- ส่วนที่ 4 ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดเลือกตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งในสำนักงานบัญชี

เจ้าของกิจการ

หัวหน้าสำนักงานบัญชี

เจ้าหน้าที่บัญชี

5. ประสบการณ์การทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

6. ลักษณะของสำนักงานบัญชี

เจ้าของคนเดียว

ห้างหุ้นส่วนสามัญ

ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนจำกัด

บริษัทจำกัด

อื่นๆ _____

7. จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี ที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี

ไม่มี

1-2 คน

3-5 คน

มากกว่า 5 คน

8. ระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

1-3 ปี

4-6 ปี

7-9 ปี

มากกว่า 9 ปี

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการ
รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555

คำชี้แจง โปรดเลือกตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่หน้าข้อความที่เป็นจริง

ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไข การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555	ความรู้ความเข้าใจ		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
2.1.หลักเกณฑ์คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการ			
1. สำนักงานบัญชีซึ่งรับทำบัญชีมีลูกค้าไม่น้อยกว่า 30 ราย			
2. หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และ ปฏิบัติงานเต็มเวลา			
3. หัวหน้าสำนักงานต้องมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่น้อยกว่า 5 ปี และแจ้งเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว			
4. มีการประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี			
5. ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรองเว้นแต่พ้นมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปี			
2.1.2 สิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีผ่านการรับรองคุณภาพได้รับ			
1. สำนักงานบัญชี จะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี			
2. สำนักงานบัญชีจะถูกเผยแพร่ชื่อและที่อยู่ในนามสำนักงานบัญชี คุณภาพ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า			
3. ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับสำนักงานบัญชี			

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001:2008

คำชี้แจง โปรดเลือกตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่หน้าข้อความที่เป็นจริง

มาตรฐาน ISO 9001: 2008	ความรู้ความเข้าใจ		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
3.1 หลักการของระบบการจัดการด้านคุณภาพ			
1. องค์กรมีการนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย			
2. องค์กรมีการจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ			
3. องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการที่เกิดวงจรบริหารงานระบบคุณภาพ (PDCA)			
4. องค์กรมีการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าที่อยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคด้านผลประโยชน์			
3.2 หลักการของการปฏิบัติ คือ วงจร Plan-Do-Check-Act (PDCA)			
1. Plan : มีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนการทำงาน			
2. Do : มีการลงมือปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนการทำงาน			
3. Check : มีการเฝ้าติดตามและวัดผลการปฏิบัติงาน			
4. Act : มีการปรับปรุง, แก้ไขและป้องกันกระบวนการทำงานหรือแผนงานให้ดีขึ้น			

ส่วนที่ 4 ระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดเลือกตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่หน้าข้อความที่เป็นจริง

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	ระดับความสามารถที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด		
	ปฏิบัติเป็นประจำ	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติเลย
4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร			
1. ผู้บริหารระดับสูงมีการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง			
2. ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า			
3. ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพเหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี			
4. มีการกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร			
5. ผู้บริหารระดับสูงได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสม และทบทวนการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ			
6. มีการร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า			
4.2 ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี			
1. มีความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน			
2. มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้			
3. มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป			
4. กำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน			

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี	ระดับความสามารถที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด		
	ปฏิบัติเป็นประจำ	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติเลย
5. มีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี			
4.3 การจัดการทรัพยากรและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี			
1. ต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
2. บุคลากรในสำนักงานได้รับการสื่อสารจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง			
3. มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น			
4. มีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์			
5. มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านจะเข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าหรือไม่
เข้าร่วมโครงการหรือไม่เข้าร่วมโครงการ เพราะอะไร

.....
.....
.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขใน
การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างไร?

.....
.....
.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธาริณี ฉิมยาม
วัน เดือน ปีเกิด	12 มกราคม 2533
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการบัญชี โรงเรียน โชนออฟอาร์คบริหารธุรกิจ (พ.ศ. 2551) ปริญญาตรี คณะบัญชี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต (พ.ศ 2555)
ประสบการณ์การทำงาน	เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน สมาคมผู้จัดพิมพ์และผู้จำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทย (พ.ศ 2555) ประกอบธุรกิจส่วนตัว คลอง 15 อ.องครักษ์ จ.นครนายก (2556-ปัจจุบัน)
เบอร์โทรศัพท์	087-7471345
อีเมล	nunarak06@hotmail.com

