

อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อ
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี

INFLUENCE OF BOOKKEEPER QUALIFICATIONS AND
QUALITY SYSTEM COMPONENTS ON THE SERVICE QUALITY
OF ACCOUNTING FIRMS IN PATHUM THANI PROVINCE

พชรดนัย ภูเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อ
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี



พชรดนัย ภูเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพ
การบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี

Influence of Bookkeeper Qualifications and Quality System
Components on the Service Quality of Accounting Firms in
Pathum Thani Province

ชื่อ - นามสกุล

นายพรตนัย ภูเจริญ

วิชาเอก

การบัญชี


อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์, ปร.ด.


ปีการศึกษา

2565


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


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


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.)


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

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ญ น่าน, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2566

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ – นามสกุล	นายพชรดนัย ภู่งเจริญ
สาขาวิชา	การบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณสมบัติผู้ทำบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และเพื่อศึกษาองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการหรือผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 151 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี และด้านค่านิยมจรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : องค์ประกอบระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี คุณภาพการบริการ สำนักงานบัญชี

Thesis Title	Influence of accountant qualifications and quality system elements on service quality of the accounting firm in Pathum Thani
Name – Surname	Mr.Phatcharadanai Poocharoen
Program / Major Subject	Accounting
Thesis Advisor	Assistant Professor Kusuma Dampitakse, Ph.D.
Academic Year	2021

ABSTRACT

This independent study aimed to examine the extent that qualifications of bookkeepers affected the service quality of accounting firms and to investigate the components of accounting firm quality system that affected the service quality of accounting firms.

The population used in this study were 151 managers or entrepreneurs of accounting firms in Pathum Thani province. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data comprised descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation along with inferential statistics: multiple linear regression analysis.

The results of this study revealed that bookkeeper qualifications including the dimension of technical competence and the dimension of professional values, ethics, and attitudes, both demonstrated positive effects on the service quality of accounting firms at a statistically significant level of .05. The accounting firm quality system, in terms of the operational component of an accounting firm and the document management component of an accounting firm, both positively influenced the service quality of accounting firms at a statistically significant level of .05.

Keywords: quality system components , service quality , accounting firm

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษมา คำพิทักษ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวินิจฉัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.พนารัตน์ ปานมณี ประธานกรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคองกรรมการสอบ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานค้นคว้าอิสระ รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำการตรวจสอบและให้คำแนะนำ เพื่อการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้ ผศ.ดร.สุภา ทองคองผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยมงคล ผลแก้ว และผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามงานวิจัยให้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอขอบพระคุณเจ้าของและผู้จัดการ สำนักงานบัญชีในเขตปทุมธานีทุกท่านที่ได้สละเวลาในการทำแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่สนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต และขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ ปริญญาโท ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ ให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตลอดมาจนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ทำการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ หากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีข้อบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ทำการศึกษากราบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

พชรดนัย ภูเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อไทย.....	(3)
บทคัดย่ออังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี.....	20
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	22
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	30
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี.....	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ	78
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	78
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	83
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	84
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	100
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
ประวัติผู้เขียน	107



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	แสดงค่าความเชื่อมั่นของคุณสมบัติผู้ทำบัญชี.....	44
ตารางที่ 3.2	แสดงค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	44
ตารางที่ 3.3	แสดงค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพการบริการสำนักบัญชี.....	45
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ จบปริญญาตรีของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ	51
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ จำนวนผู้ช่วยทำบัญชีภายในสำนักงานบัญชี	51
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	52
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ลักษณะการปฏิบัติงาน.....	52
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ จำนวนลูกค้า	52
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละ สำนักงานบัญชีคุณภาพ	53
ตารางที่ 4.9	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี	53
ตารางที่ 4.10	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะทางปัญญา .	54
ตารางที่ 4.11	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	55
ตารางที่ 4.12	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะการจัดการ ตนเอง.....	56
ตารางที่ 4.13	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะการจัดการ องค์กร.....	57
ตารางที่ 4.14	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีภาพรวม	58
ตารางที่ 4.15	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพ บัญชี.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีภาพรวม	59
ตารางที่ 4.17	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของ สำนักงานบัญชี	60
ตารางที่ 4.18	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของ สำนักงานบัญชี	61
ตารางที่ 4.19	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชี	62
ตารางที่ 4. 20	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงาน บัญชี.....	63
ตารางที่ 4. 21	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	64
ตารางที่ 4.22	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงาน บัญชี.....	65
ตารางที่ 4.23	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงาน บัญชี.....	66
ตารางที่ 4.24	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีภาพรวม.....	67
ตารางที่ 4.25	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า.....	68
ตารางที่ 4.26	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	69
ตารางที่ 4.28	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	70
ตารางที่ 4.29	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	70
ตารางที่ 4.30	ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีภาพรวม	71
ตารางที่ 4.31	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	74
ตารางที่ 4.32	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น เพื่อทดสอบคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานบัญชีโดยภาพรวม.....	75
ตารางที่ 4.33	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	76
ตารางที่ 4.34	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	77



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	17
--	----



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดทำบัญชีตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทกิจการ โดยมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี คือ ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564 : ออนไลน์) ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ.2543 กำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติดังนี้ มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร มีความรู้ภาษาไทยเพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ทำบัญชีได้ ไม่เคยต้องโทษโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เนื่องจากได้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี หรือกฎหมายว่าด้วยผู้สอบบัญชีหรือกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี เว้นแต่พ้นระยะเวลาที่ถูกลงโทษมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี และกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษา ต้องได้รับการฝึกอบรมตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด จึงทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องจัดทำบัญชี แต่เนื่องด้วยธุรกิจส่วนเล็กขาดความชำนาญในการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามมาตรฐานทางการบัญชีหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องและขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการทำบัญชีจึงกลายเป็นเรื่องยุ่งยาก ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี เพราะได้รับความสะดวกมากกว่า ในการทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักการบัญชีและข้อกำหนดตามกฎหมายและสำนักงานบัญชียังสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ที่ธุรกิจต้องการด้วย

สำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชี และงบการเงินโดยลักษณะธุรกิจประกอบไปด้วยส่วนของการให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชีการให้คำปรึกษาด้านบัญชีการวางแผนภาษี และจัดทำภาษีแต่ธุรกิจหลักคือการให้บริการจัดทำบัญชีซึ่งการจัดทำบัญชีเป็นงานที่ต้องอาศัยความครบถ้วนความถูกต้องในการจัดทำบัญชีเพื่อให้บริการเงิน ที่จัดขึ้นมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถนำงบการเงินมาใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ดังนั้น งบการเงินถือว่าเป็นส่วนสำคัญมากเพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ว่าองค์กรควรไปในทิศทางใด เพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงิน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการบริการให้แก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่น บริการงานทางการจัดทำบัญชีและภาษีอากร งานด้านทะเบียนธุรกิจ การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท นิติบุคคล

และงานด้านที่ปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายต่าง ๆ ได้ถูกต้อง โดยการทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน จะต้องได้รับการตรวจสอบจาก ผู้ตรวจสอบบัญชี ซึ่งการจัดทำบัญชีและเก็บเอกสารจะต้องครบถ้วน โดยการจัดทำจากผู้ชำนาญทางด้านบัญชีในการจัดทำบัญชีเพื่อให้บริการเงินจะมีความถูกต้อง ผู้ประกอบการสามารถนำตัวเลขทางบัญชี มาใช้ในการวิเคราะห์ที่ตัดสินใจ และวางแผนการดำเนินธุรกิจต่อไป

การจัดการเกี่ยวกับคุณภาพสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชี ต้องพยายามส่งเสริม พัฒนา สนับสนุน สำนักงานบัญชีให้ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน ให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งในปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกาศเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 กำหนดเป็นมาตรฐาน 7 ข้อ ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหาร 2) ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การตรวจสอบของสำนักงานบัญชี 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน ช่วยทำให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการพัฒนาให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

ปัจจุบันการดำเนินงานทางด้านธุรกิจได้มีการขยายตัวทางการตลาดอย่างกว้างขวางและกระจายออกสู่ทุกภูมิภาคซึ่งการดำเนินธุรกิจต่างก็มีหลากหลายรูปแบบถึงแม้ว่าในปัจจุบันประเทศไทยจะประสบปัญหาทางด้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(COVID-19) จนทำให้ธุรกิจบางรายต้องปิดตัวลง แต่ก็ยังมีผู้ประกอบการธุรกิจหลายรายที่ยังคงจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อหวังจะสร้างวิกฤตให้เป็นโอกาส ธุรกิจที่จะดำเนินงานอยู่ได้ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ผู้บริหาร ต้องจัดวางระบบผังการดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุมเพื่อให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จและตรงตามเป้าหมาย ซึ่งการประกอบกิจการที่ผู้บริหารให้ความสนใจมากในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ คือ การประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีการบริหารจัดการที่ไม่ยุ่งยาก การระดมทุนจดทะเบียนไม่มากนัก และรัฐบาลยังให้การสนับสนุนผู้ประกอบการดังกล่าว เพื่อสร้าง เสถียรภาพความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจไทยให้ดีขึ้น

ธุรกิจรับทำบัญชีถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะผลักดันให้การแข่งขันของภาคธุรกิจที่มีหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดต่าง ๆ ภายในประเทศไทยขับเคลื่อนไปได้

นอกจากนั้นคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสามารถส่งผลให้กิจการมีดำเนินธุรกิจในระยะยาว เพราะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำบัญชี การรายงานทางการเงิน เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และนำไปสู่การตัดสินใจลงทุนในภาคธุรกิจต่อไป ธุรกิจรับทำบัญชี หรือสำนักงานบัญชีมีอยู่มาก ทั้งที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีเป็นตัวกลางที่สำคัญ มีบทบาทในการสนับสนุนให้ภาค ธุรกิจทุกประเภท สามารถจัดทำงบการเงินได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน เพื่อนำไปตัดสินใจในการลงทุน และก่อให้เกิด ผลกระทบในภาคเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

จากสถานการณ์ข้างต้นจึงเป็นที่มาและความสำคัญในการศึกษา เรื่องอิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาวลักษณะของสำนักงานบัญชี ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Parasuraman et al. ,1985) ผลวิจัยที่ได้รับข้อมูลให้สำนักงานบัญชีใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพการบริการและเป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ทำให้ สำนักงานบัญชีสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขตามปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ใช้บริการสำนักงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลดีเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี
- 1.2.2 เพื่อศึกษาคุณสมบัติผู้ทำบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี
- 1.2.3 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี

1.3.2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้จัดการหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ของจังหวัดปทุมธานีจำนวน 151 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า , 2564)

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยในระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 จนถึง ธันวาคม พ.ศ.2564 รวม ระยะเวลา 6 เดือน

1.4.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1) รูปแบบของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย
 - (1) รูปแบบสำนักงานบัญชี
 - (2) จำนวนลูกค้า
 - (3) ระยะเวลาเปิดบริการ
 - (4) จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี
 - (5) ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี
 - (6) วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี
 - (7) ได้รับการรับรอง/ไม่ได้รับการรับรอง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- 2) คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชี
 - (1) ความรู้ในวิชาชีพบัญชี
 - (2) ทักษะในวิชาชีพบัญชี
 - (3) ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี

- 3) องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
- (1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
 - (2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
 - (3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
 - (4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
 - (5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
 - (6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี
 - (7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

- (1) การตอบสนองต่อลูกค้า
- (2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- (3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า
- (4) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี
- (5) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการทางด้านการบัญชี ซึ่งอาจจะมีการจัดตั้งในรูปแบบของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคล โดยที่ภายในสำนักงานจะต้องมีผู้รับผิดชอบงานให้บริการรับทำบัญชีอย่างน้อย 1 คน ซึ่งต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาบัญชี ทำการแจ้งเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำงานเต็มเวลา และมีผู้ช่วยทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างน้อย 1 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550)

1.5.2 คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ความรู้ความสามารถและค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการศึกษาาระหว่างประเทศสำหรับวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้ทำบัญชี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ 3) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพ ในพระบรมราชูปถัมภ์)

1.5.3 องค์ประกอบระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยปัจจัยหลักมีอยู่ด้วยกัน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหาร 2) ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงาน

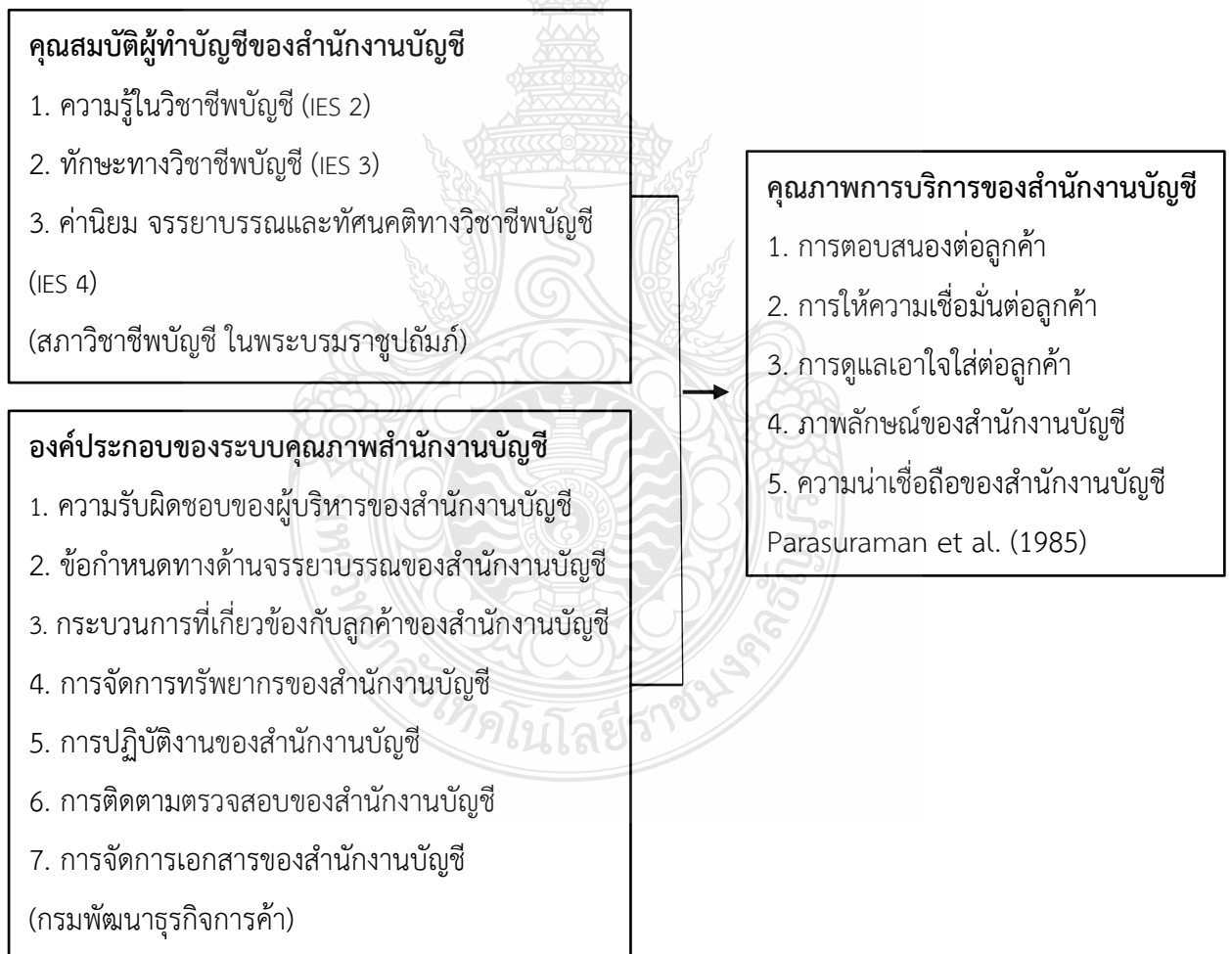
บัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีและ 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี (กระทรวงพาณิชย์, 2558)

1.5.4 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี หมายถึง ผลสำเร็จของการทำงานให้ลูกค้าได้รับรู้ของสำนักงานบัญชี โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. ประกอบด้วย 1) การตอบสนองต่อลูกค้า 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า 4) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ 5) ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Parasuraman et al, 1985)

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี
2. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานสากล โดยสามารถนำไปใช้วางแผนในการให้บริการและพัฒนาบุคลากรพนักงานของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น
3. ทำให้สำนักงานบัญชีทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของผู้ประกอบการ โดยนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์และสามารถปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงาน การเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและนำไปใช้กำหนดนโยบายในการพัฒนาบริการของตนเอง ให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อเป็นความได้เปรียบทางการธุรกิจของตน
5. ผลจากงานวิจัยนี้ยังสามารถเพิ่มความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของคุณภาพในการบริการจัดทำบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจสำนักบัญชี ให้แก่ นักวิชาการ นักศึกษา บุคลากร พนักงาน ผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจัดทำบัญชีของธุรกิจสำนักงานบัญชีโดยเฉพาะ
6. ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาการวิจัยต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย ครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาบททวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

เป็นมาตรฐานกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเรื่อง ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ รวมถึงค่านิยม ทศนคติและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นการกำหนดโดยสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) จำนวน 8 ฉบับ สำหรับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ (International Education Standard : IES) ที่สำคัญ 3 ฉบับ ดังนี้ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2560)

1. ความรู้ในวิชาชีพ (IES 2) (ฉบับปรับปรุง)

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2558

กำหนดผลการเรียนรู้ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคที่ผู้มุ่งมั่นประกอบวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องแสดงให้เห็นก่อนที่จะสิ้นสุดการพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคเป็นความสามารถที่จะประยุกต์ความรู้ทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยกำหนดความรู้ ความสามารถ ดังนี้

1) การบัญชีการเงินและ การรายงานทางการเงิน ประยุกต์ใช้หลักการบัญชีกับรายการค้าและเหตุการณ์ต่าง ๆ ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ใช้จัดทำงบการเงินจัดทำงบการเงินซึ่งรวมถึงงบการเงินรวมตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ หรือมาตรฐานอื่นที่

เกี่ยวข้อง ติความงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ติความของรายงานต่าง ๆ และรวมถึง ข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินด้วย

2) การบัญชีบริหาร การประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์สนับสนุนการตัดสินใจด้าน การบริหาร รวมถึงต้นทุนผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์ผลต่าง การบริหารสินค้าคงเหลือ การจัดทำ งบประมาณ การพยากรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ เกี่ยวกับการตัดสินใจด้านการบริหาร รวมถึงรายงานต่าง ๆ

3) การเงินและการบริหารการเงิน เปรียบเทียบแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่มีสำหรับองค์การ รวมถึงการจัดหาเงินทุนจากธนาคาร เครื่องมือทางการเงิน ตลาดหุ้นกู้ ตลาดหุ้นทุนและตลาดพันธบัตร รัฐบาล วิเคราะห์ความต้องการด้านกระแสเงินสดและเงินทุนหมุนเวียนขององค์กร วิเคราะห์ฐานะทาง การเงินขององค์การในปัจจุบันและอนาคต ประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบต่าง ๆ และนำมา ประยุกต์ใช้เทคนิคการจัดทำงบประมาณการลงทุนต่าง ๆ

4) ภาษีอากร อธิบายถึงข้อกำหนดและการปฏิบัติตามระบบการจัดเก็บภาษีอากรของ ประเทศ จัดทำการคำนวณภาษีทางตรงและทางอ้อมสำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล วิเคราะห์ ประเด็นภาษีอากรที่มีความสัมพันธ์กับรายการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงอธิบายความแตกต่างระหว่าง การวางแผนภาษี การหลีกเลี่ยงภาษีและการหนีภาษี

5) การสอบบัญชีและการให้ความ อธิบายวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการ ตรวจสอบงบการเงิน ประเมินความเสี่ยงของข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญแห่งงบการเงิน ประยุกต์ใช้มาตรฐานการสอบบัญชีที่เกี่ยวข้องและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน และ ประยุกต์ใช้วิธีเชิงปริมาณที่ใช้ในงานตรวจสอบ

6) การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน การอธิบายหลักการกำกับ ดูแลให้กับองค์กรโดยวิเคราะห์องค์ประกอบจากกรอบแนวคิดในการกำกับดูแลองค์กร วิเคราะห์ความ เสี่ยงและโอกาสขององค์กรโดยใช้กรอบแนวคิดในการบริหารความเสี่ยง และวิเคราะห์องค์ประกอบโดย ใช้การควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการรายงานทางการเงิน

7) กฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ อธิบายถึงกฎหมายและข้อบังคับที่กำกับดูแลกิจการที่มี รูปแบบแตกต่างกัน กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบ วิชาชีพบัญชี

8) เทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ความเพียงพอของการควบคุมทั่วไปของเทคโนโลยี สารสนเทศและการควบคุมระบบงานที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ของการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ

9) เศรษฐศาสตร์ อธิบายหลักการพื้นฐานของเศรษฐศาสตร์จุลภาคและมหภาค ผลกระทบการเปลี่ยนแปลงในดัชนีชี้วัดด้านเศรษฐศาสตร์มหภาคส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจโครงสร้างตลาดต่างๆ

10) กลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการ อธิบายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการออกแบบและจัดรูปแบบขององค์กร วัตถุประสงค์และความสำคัญของหน้าที่และการดำเนินงานประเภทต่าง ๆ ขององค์กร วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ขององค์กร กระบวนการที่อาจนำมาใช้ในการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร และการนำทฤษฎีพฤติกรรมองค์กรอาจนำมาใช้ประยุกต์เพื่อยกระดับผลการทำงานของบุคคล ทีมงาน และองค์กรได้อย่างไร

2. ทักษะทางวิชาชีพ (IES 3) (ฉบับปรับปรุง)

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2558

กำหนดผลการเรียนรู้ ด้านทักษะวิชาชีพที่ผู้มุ่งมั่นประกอบวิชาชีพจำเป็นต้องแสดงให้เห็นก่อนที่จะสิ้นสุดการพัฒนาทาง วิชาชีพระยะเริ่มแรกทางวิชาชีพ ได้แก่

1) ทักษะทางปัญญา ประเมินข้อมูลจากแหล่งข้อมูลและแง่ที่หลากหลายผ่านการวิจัย การวิเคราะห์ การบูรณาการ ประยุกต์ใช้ดุลยพินิจเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ ประยุกต์ใช้เหตุผล การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ การคิดเชิงนวัตกรรม เสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาที่ไม่มีรูปแบบและซับซ้อนในหลายแง่มุม

2) ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ให้ความร่วมมือและทำงานเป็นทีมเมื่อปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร สื่อสารอย่างชัดเจนและกระชับเมื่อนำเสนอ อภิปราย และ รายงานในสถานการณ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การประยุกต์ใช้ทักษะในการต่อรองเจรจา การให้คำปรึกษาเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งและสร้างโอกาสให้มากที่สุด

3) ทักษะการจัดการตนเอง ประยุกต์ใช้ความสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในการตั้งคำถาม จัดการเวลาและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดทางวิชาชีพ คาดการณ์ความท้าทายและวางแผนหาทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้

4) ทักษะการจัดการองค์กร ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด สอบทานงานของตนเองและของผู้อื่นเพื่อประเมินว่างานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพขององค์กรหรือไม่ ประยุกต์ใช้ทักษะการกระจายงานในการมอบหมายงาน ทักษะความเป็นผู้นำ และนำเครื่องมือ และเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

3. ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี (IES4) (ฉบับปรับปรุง)

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2558

ค่านิยม คุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ รวมถึงต้องเป็นผู้ที่มีคุณค่า และมีทัศนคติที่ดีทางวิชาชีพ อธิบายถึงการปฏิบัติตามหลักพื้นฐานของจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเที่ยงธรรม การทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ การปฏิบัติตาม มาตรฐานงาน การปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ความมุ่งมั่นใส่ใจและการรักษาความลับ รวมถึงความ รับผิดชอบต่อสังคม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ออกประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า : 2558) ซึ่งสรุปประเด็น สำคัญของประกาศฉบับนี้ได้ดังนี้

คุณสมบัติเบื้องต้นของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิจะเข้าร่วมโครงการการรับรองสำนักงาน บัญชีคุณภาพ

1. สำนักงานบัญชีซึ่งต้องรับทำบัญชีของธุรกิจ ไม่น้อยกว่า 30 ราย และประกอบธุรกิจ สำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. หัวหน้าสำนักงานจะต้องมีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และมีการ ปฏิบัติงานที่เต็มเวลา มีประสบการณ์ทางการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ต้องแจ้งการเป็นผู้ทำ บัญชีต่อกรมไว้แล้ว
3. มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และมีการ ปฏิบัติงานที่เต็มเวลา อย่างน้อย 1 คน
4. มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
5. หัวหน้าสำนักงานจะต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
6. ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ ในสำนักงานบัญชี แล้วแต่กรณี ซึ่งจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบงานในด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมี คุณสมบัติตาม ข้อ 2 กับ 5

ขั้นตอนการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ดังนี้

1. แจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองคุณภาพตามแบบคำขอหนังสือรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี โดยสามารถ Download แบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (www.dbd.go.th) และยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบสำนักงานบัญชีคุณภาพ (e-Accfirm)

2. เข้าตรวจและผ่านการประเมินคุณภาพตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ในมาตรฐาน 7 ข้อ โดยจะมีผู้ตรวจการประเมินจากหน่วยงานที่กรมพัฒนาธุรกิจกำหนด ดังนี้

(ก) สถาบันรับรองมาตรฐาน ISO (สรอ.) หรือ

(ข) หน่วยงานอื่นที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้ความเห็นชอบ

กรณี ที่มีค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินทุกครั้งตามอัตราที่หน่วยงานผู้ตรวจประเมินเรียกเก็บ สำนักงานบัญชีจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

3. ได้รับความเห็นชอบจากกรมให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ

สิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีซึ่งผ่านการประเมินคุณภาพจะได้รับ

1. สำนักงานบัญชีจะได้รับหนังสือรับรอง

2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะเผยแพร่ชื่อ และที่อยู่ของสำนักงานบัญชีดังกล่าวให้สาธารณชน ทราบ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Website กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น

3. ใช้เครื่องหมายรับรองตลอดอายุของหนังสือรับรอง (3 ปี นับตั้งแต่วันที่ออกหนังสือรับรอง)

4. การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่า สำนักงานบัญชีนี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมี ผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น

5. หัวหน้าสำนักงานบัญชี หัวหน้าผู้จัดการ หรือกรรมการในสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นสมาชิก ของสภาวิชาชีพบัญชีหรือขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี เป็นผู้ขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัดสามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าได้ตามที่นายทะเบียนกลางประกาศกำหนด

6. หัวหน้าสำนักงานบัญชีเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการในการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและ บริษัทให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการในการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัท โดยมีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง ว่าด้วยการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทผ่านระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

ประวัติความเป็นมา

ปี พ.ศ. 2546 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้มีการคิดริเริ่มโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพธุรกิจ บริการสำนักงานบัญชี มีการจัดอบรมพัฒนาให้กับสำนักงานบัญชีเป็นครั้งแรกจำนวน 100 ราย ต่อมาใน ปี พ.ศ. 2546 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยได้รับการสนับสนุนของ JICA ได้มีการจัดอบรมการพัฒนา สำนักงานบัญชีสู่มาตรฐานสากล โดยได้เชิญผู้บริหารจาก TKC ซึ่งมีเครือข่ายสำนักงานบัญชีกว่าหมื่น รายในประเทศญี่ปุ่นมาถ่ายทอดความรู้ให้กับสำนักงานบัญชี ต่อมากรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้รับการ

สนับสนุนจาก TKC ให้ส่งเจ้าหน้าที่ (คุณโสธรา เลิศอาภาจิตร) ไปศึกษางานการบริหารสำนักงานบัญชีของ TKC ที่ประเทศญี่ปุ่น เป็นระยะเวลา 1 ปีและได้กลับมาทำโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้ศึกษาจาก TKC ผสมกับ ISO 9001 มากำหนดเป็นมาตรฐาน 7 ข้อ ที่สำนักงานบัญชีที่ดีควรมี (สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ, 2564)

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
6. การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี
7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ความหมายระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

วัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

1. เพื่อส่งเสริม พัฒนา สนับสนุน และยกระดับมาตรฐาน การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับด้านบัญชี ให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจาก ภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. ส่งเสริมความร่วมมือ ประสานงาน ความเข้าใจอันดี สร้างมิตรภาพเชื่อมโยงในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในกลุ่มสมาชิก รวมทั้งให้ความร่วมมือกับหน่วยราชการ และองค์กรระหว่างประเทศในด้านวิชาการและงานด้านมาตรฐานต่าง ๆ
3. เพื่อกำหนดหลักการ มาตรการ แนวทาง และมาตรฐาน วิธีการตรวจสอบ ทดสอบ และวิเคราะห์ ตลอดจนการดำรงไว้ซึ่งมาตรฐาน จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจด้านนี้
4. ส่งเสริม สนับสนุน ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล และสถิติต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์จากภายในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิก
5. ส่งเสริม สนับสนุน วางแผนการพัฒนา บุคลากรในวิชาชีพ โดยการจัดให้มีวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมสัมมนาทั้งด้านวิชาการ และเทคนิคในภาคปฏิบัติ โดยผู้เชี่ยวชาญจากภายใน และต่างประเทศ
6. ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างสมาชิกหรือระหว่างสมาชิกกับบุคคลภายนอกในการประกอบวิชาชีพ

7. ให้ความอนุเคราะห์แก่สมาชิกในด้านสวัสดิการ เท่าที่ไม่เป็นการต้องห้าม ตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติสมาคมการค้า พ.ศ. 2509

8. เพื่อส่งเสริมการสนับสนุนกิจการสาธารณประโยชน์

9. ไม่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการเมืองแต่อย่างใด

ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558 , น 2-6)

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

1.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดย

- สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

- กำหนดนโยบายคุณภาพ

- จัดทำแผนธุรกิจ

- ติดตามและตรวจสอบ

- จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

1.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงจงทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

1.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี

- มีความมุ่งมั่นที่จะกำหนดการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ

- ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี

- ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

1.4 การวางแผนธุรกิจ

สำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

1.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

1) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วกันถึงสำนักงานบัญชี

2) การสื่อสารภายใน

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

3) การทบทวนการบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานโห่งสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

1.6 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ

สำนักงานบัญชีตกลงร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณบัญชีของสำนักงานบัญชี

หัวหน้าสำนักงานบัญชี หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี กอังกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงตรง และความซื่อสัตย์สุจริต

2.2 ความรู้ ความสามารถ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2.3 การรักษาความลับ

2.4 การรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

2.5 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

2.6 ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

รวมทั้ง ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

3.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม

3.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

3.3 สำนักงานบัญชีต้องข้อกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน

3.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

3.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

3.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและการรับมอบทรัพย์สินรวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บสินทรัพย์ของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำสินทรัพย์ของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารไว้โดยไม่ส่งคืน

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4.1 เครื่องมืออุปกรณ์

สำนักงานบัญชีควรจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อยอันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

4.2 ทรัพยากรบุคคล

4.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ครั้งนี้ รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

4.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547

4.2.3 บุคลากรบรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานจำเป็นต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมก่อนเริ่มการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ รวมทั้งสำนักงานบัญชีจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

4.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

4.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า / กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 ในกรณีที่ผู้ใช้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

5.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

5.2 สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

5.3 สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

5.4 สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

5.5 สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมถึงนำไปปรับปรุง ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

6. การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

6.1 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

6.2 หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องกำหนดการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ

6.3 สำนักงานบัญชี ต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุการปฏิบัติงานการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

6.4 สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินงานตามข้อ 1-4 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

7.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

7.2 สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญเสีย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

ประโยชน์จากการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

1. การดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการจัดการกับความเสี่ยงอย่างครบถ้วน พอดี
2. มีเป้าหมาย ทิศทาง ความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม วัดผลความสำเร็จได้ และเป็นไปอย่างเหมาะสม
3. มีการเตรียมการตอบสนองอย่างเพียงพอต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานตามแผนงานของธุรกิจและที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า
4. มีสายการบังคับบัญชา บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ภารกิจ เป้าหมายเหมาะสม ทำทนาย
5. มีการถ่ายทอด ผูกอบรวมการทำงาน การสอนงานของหัวหน้างาน รวมไปถึงการประเมินทักษะ ความสามารถอย่างเป็นระบบ
6. มีระบบเอกสาร ข้อมูลข่าวสาร และบันทึกต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ระเบียบ ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ได้อย่างต่อเนื่อง
7. มีการสอบเทียบ เครื่องมือ อุปกรณ์วัดงาน ให้มีประสิทธิภาพ เทียบตรงสร้างความน่าเชื่อถือ
8. มีการบำรุงรักษา อุปกรณ์ เครื่องจักร ให้ใช้งานได้อย่างเต็มสมรรถนะ
9. มีแผนการปฏิบัติงาน และมีหลักฐานการติดตามตามความคืบหน้าได้ ป้องกันการเกิดปัญหาการล่าช้าของการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ
10. มีช่องทางการติดต่อ สื่อสาร รับคำสั่งซื้อ รับข้อร้องเรียน และวัดประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
11. มีมาตรฐานการทำงานใน กระบวนต่าง ๆ อาทิเช่น การออกแบบ, การผลิต, การควบคุมคุณภาพ, การจัดการคลังสินค้า เป็นต้น

12. มีการตรวจติดตาม การเฝ้าระวัง การวัด วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ขององค์กร

13. มีการประชุม ทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร

14. มีขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง (สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด) อย่างเป็นระบบ สร้างมั่นใจได้ถึงประสิทธิภาพการป้องกัน การเกิดซ้ำของปัญหา

15. เกิดการ ปรับปรุง พัฒนา องค์กร อย่างต่อเนื่องทันกับทุกยุค ทุกสมัยจะเห็นว่าคุณดีของการดำเนินงาน ตามระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรตาม

ประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากสำนักงานบัญชีคุณภาพ

1. คุณภาพของการทำบัญชีถูกต้องครบถ้วนตามประมวลรัษฎากร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานการบัญชี

2. มีการพัฒนาระบบการทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง และรวดเร็ว ทันสถานการณ์

3. ได้รับการคุ้มครองในด้านคุณภาพ ความปลอดภัยในบริการบัญชี ซึ่งผู้ให้การรับรอง (สำนักงานมาตรฐานคุณภาพ) จะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

จารุวรรณ ศรบรรจง (2550) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรที่ต้องเลือกสรรไว้แล้วเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและที่มีคุณภาพ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาด

ธุรกิจได้จะเห็นได้ว่า จุดมุ่งหมายหลักของบริการคือการตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ดังนั้นการจำหน่ายบริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการบริหารการตลาดเช่นเดียวกับการจำหน่ายสินค้าที่มีตัวตน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายของการบริการ อยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม และความหมายในระดับสถาบัน

ความหมายการบริการในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว

ความหมายการบริการในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันหนึ่งทางสังคม ซึ่งจะมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ตามลักษณะของการจัดหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่การบริการตามความหมายการบริการในระดับสถาบันจะมีขอบเขตที่กว้างกว่าในความหมายการบริการในระดับพฤติกรรม หรือ อีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายการบริการในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายการบริการในระดับสถาบัน

Phillip Kotler (2006) การบริการ คือ การกระทำหรือ การแสดงออก ซึ่งองค์กรเสนอให้กับบุคคลโดยสิ่งทีเสนอนั้นลักษณะที่สำคัญที่สุดคือไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถที่จะเป็นเจ้าของในสิ่งนั้นได้ซึ่งสิ่งที่เสนอนั้นอาจจะมีความเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้ หรือไม่เกี่ยวข้องก็ได้ อีกทั้งยังเป็นการให้ประสบการณ์แก่ลูกค้าอีกด้วย

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปความหมายของการบริการได้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้รับบริการให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

ความสำคัญของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) กล่าวว่า การให้บริการเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น เพราะในปัจจุบันนี้การให้บริการได้เป็นส่วนที่จะสร้างมูลค่าให้กับการขายสินค้าและการสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ หากธุรกิจนั้น ๆ สามารถทำให้เขาได้รับความพึงพอใจและความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ความสำคัญของการบริการ แบ่งได้ 2 ประการ คือ

1. ความสำคัญของการให้บริการต่อธุรกิจ

1.1 การที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจมีจำนวนรายได้มากขึ้น

1.2 การให้บริการหลังการขาย สามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องให้กับธุรกิจ และสามารถลดการสูญเสียลูกค้าในอนาคต

1.3 การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลให้ลูกค้ามีการบอกต่อให้คนอื่นทราบ ทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและสามารถสร้างกำไรในระยะยาวได้

1.4 การให้บริการที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น สามารถทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีได้

1.5 มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากคู่แข่งที่ไม่มุ่งเน้นการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ต้องใช้เวลานานและลงทุนจึงยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบและแย่งลูกค้าได้ในเวลาอันสั้น

2. ความสำคัญของการให้บริการต่อลูกค้า ได้รับความพึงพอใจมากขึ้นจากการได้รับการให้บริการที่ดี ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของผู้บริโภคจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ช่วยรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีตลอดไป

ยุทธนา บุญทน (2550) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ

เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีธุรกิจใด ๆ ดำเนินงานใดที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ก็จะต้องมีการบริการรวมอยู่ในนั้นด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจทางด้านบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้าที่การขายนั้นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ในระยะยาวจำเป็นต้องทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ความประทับใจ ความภักดี และมีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมทั้งพูดถึงผู้ให้บริการในทางที่ดี และมีการแนะนำบอกกล่าวให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ถึงแม้ว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้อง

ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรืออาจสูญเสียลูกค้าไป โดยการพิจารณาความสำคัญของการบริการจะพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีต่อผู้ให้บริการ มีความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทิศทางทางบวก เช่น ความชอบให้การรับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ มีการความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน มีความรักดีต่อผู้ให้บริการ มีความระลึกถึงผู้ให้บริการในทิศทางที่ดี มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี และมีการแนะนำบอกกล่าวให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อผู้ให้บริการ มีความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทิศทางทางลบ เช่น มีความไม่ชอบไม่พอใจให้การรับบริการ มีความผิดหวัง มีความระลึกถึงผู้ให้บริการในทิศทางที่ไม่ดีและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก เกิดความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ ไม่แนะนำบอกกล่าวให้ผู้อื่นมาใช้บริการ และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ลักษณะของการบริการ

Phillip Kotler (2006) กล่าววงานบริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือไม่สามารถเกิดความรู้สึกก่อนที่มีการซื้อได้

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การสำรวจข้อมูลจากลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะจากลูกค้า เมื่อได้ข้อมูลเพื่อนำมาการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.2 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการจะไม่สามารถผลิตและเก็บเหมือนสินค้าได้ถ้าต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการให้ลูกค้าไม่ทันหรือทำให้ไม่มีลูกค้า

ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการทำบัญชี โดยอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ ปัจจุบันการให้บริการของสำนักงานบัญชีมีหลายรูปแบบนอกเหนือจากการทำบัญชี และตรวจสอบบัญชีให้ลูกค้าแล้ว สำนักงานบัญชีจะให้บริการงานทางด้านการจัดทำบัญชี และภาษีอากร งานด้านทะเบียนธุรกิจ การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท นิติบุคคล และงานด้านที่ปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายต่าง ๆ ได้ถูกต้อง โดยการทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน จะต้องได้รับการตรวจสอบจาก ผู้ตรวจสอบบัญชี ซึ่งการจัดทำบัญชีและเก็บเอกสารจะต้องครบถ้วน โดยการจัดทำจากผู้ชำนาญงานทางด้านบัญชีในการจัดทำบัญชีเพื่อให้บริการเงินจะมีความถูกต้อง ผู้ประกอบการสามารถนำตัวเลขทางบัญชี มาใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจ และวางแผนการดำเนินธุรกิจต่อไป

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้ามีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพบริการและแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวัง ของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการที่พวกเขาได้รับจริง

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบงานบริการที่ดี จะต้องมีความเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ และรูปแบบ โดยการใช้แรงงานบุคลากร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังจากผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ เกิดความประทับใจด้านบวก และมีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมทั้งมีการพูดถึงผู้ให้บริการในทางที่ดี

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมา

จากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ จะนำมาซึ่งการใช้บริการซ้ำ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี และมีการแนะนำบอกกล่าวให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ถือว่าเป็นอีกหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นที่ให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน

ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, P. 57) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of Service Leaders) มีการกำหนดไว้ดังนี้

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือการมองเห็นบริการนั้นควรมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการบริการ

2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ องค์การบริการผลิตภัณฑ์บริการควรที่จะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและให้ความสนใจในรายละเอียดและความแตกต่างของการบริการต่าง ๆ เพื่อคนหาที่จะทำการพัฒนาส่งเสริมการบริการให้ดีขึ้น

3. มีแบบอย่างเป็นผู้นำ (In the Field Leadership Style) คือ ผู้นำด้านการบริการ นอกจากจะทำการวางแผน ควรมีการลงมือทำกับพนักงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพนักงานปฏิบัติงานดีควรมีการชื่นชม เมื่อพนักงานปฏิบัติงานไม่ดีควรมีการสั่งสอนหรือตั้งคำถาม และควรมีการรับฟังจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของการบริการจากพนักงาน

4. มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) แม้อยู่ในสถานการณ์ที่มีการตัดสินใจที่ยากลำบาก ผู้นำที่ดีควรทำในสิ่งที่ถูกต้อง เช่น มีการให้รางวัลด้วยความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ เป็นต้น

สำนักงานบัญชี คือ ธุรกิจให้บริการด้านการทำบัญชี ตรวจสอบบัญชี ที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและภาษี ซึ่งรวมไปถึงการวางแผนธุรกิจซึ่งเป็นตัวชี้ที่สำคัญของการบริหารของสำนักงานบัญชี ซึ่งคุณภาพงานด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่จะทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และด้านการรักษาความลับ (ศิริรัตน์ โชติเวชการ, 2547) โดยเป็นผลมาจากนโยบายของสำนักงานบัญชีที่มีผลกระทบให้เห็นถึงคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีตามแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1985) ประกอบด้วย

1. การตอบสนองกับลูกค้า (Responsiveness) การดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญากำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ทบทวนผลงาน และปรับปรุงแก้ไขก่อนมีการส่งมอบงานให้ลูกค้า

2. การให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้า (Assurance) การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ตามที่ลูกค้าต้องการได้ จะมีการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) การพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีให้มีความสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจลูกค้า เมื่อผู้ทำบัญชีไม่มีความรู้จะมีการขอคำแนะนำ หรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญ และมีการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

4. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) ประกอบด้วย การมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีอย่างเพียงพอ มีพื้นที่ในการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีตามคุณสมบัติของพระราชบัญญัติที่กำหนด

5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) ประกอบด้วย มีการติดตามความคืบหน้างานที่ได้รับจากลูกค้า มีการเก็บหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมที่ระบุไว้ตามข้อตกลงในสัญญา และทำการแก้ไขปัญหาให้เกิดประสิทธิภาพ โดยจะไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำเดิมอีก

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคือ หัวหน้าสำนักงานบัญชี 110 แห่ง พบว่า 1) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน 2) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี เรียงจากมากไปน้อย ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า 1) สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 รายให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวน 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน มีผู้ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน และการศึกษาอยู่ระดับ ปวส. 2) วิเคราะห์

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมคุณสมบัติการบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ 1 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3 ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า 5 ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

พฤกษา แก้วสาร และนพดล พันธุ์พานิช (2563) ได้ศึกษา เรื่องแนวทางการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่าแนวทางในการให้บริการสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ได้แก่องค์ประกอบในการ ให้บริการกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพใน ระดับสูง ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน ในรูปแบบสมการถดถอยพหุคูณ ได้แก่ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของ ตัวแปรอิสระได้ ร้อยละ 62.80 ด้วยความคลาดเคลื่อนของมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ .229 จากการ พยากรณ์ พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการ ให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้แก่ การมุ่งเน้นการเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า ปฏิบัติตามข้อร้องเรียนของลูกค้า บริการต้องยืดหยุ่น พนักงานของบริษัทมีความสำคัญมากกว่ากฎ นวัตกรรมที่คาดเดาได้ด้วยวิสัยทัศน์ขั้นสูง รวมการ ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นรูปธรรมด้วยการจัดตั้งระบบบริการควบคู่กันไป และรวมการสร้าง ฮาร์ดแวร์ขององค์กร ด้วยวัฒนธรรมองค์กร ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้การ อำนวยความสะดวก รวดเร็วการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีความสำคัญต่อการให้บริการของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

กมลวิษ วงศสาย พรชนก ทองลาด และไพฑูรย์ อินตะขัน (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม (TAQ) และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้น จรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (PS) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (EM) และ ด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (EI) ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS)

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคือ หัวหน้าสำนักงานบัญชี จำนวน 31 คน และผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของ

สำนักงานบัญชีแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 32 คน พบว่า 1) สภาพปัจจุบันของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางที่มีต่อความพร้อมและความต้องการในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีมีระดับมากที่สุดในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง มีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ดังนั้น หากสำนักงานบัญชีใดได้รับการรับรองก็เท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่า สำนักงานบัญชีนี้นี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า : ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า:ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้ามีค่าเท่ากับ 0.946 ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความภักดีของลูกค้า มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 1.071 สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.70 ผลงานวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยมี ความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า โดยผ่านตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า

ภัทรวดี วิบูลสมบัติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง กลุ่มประชากรที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ผู้ทำบัญชี และผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด ลำปาง จำนวน 30 แห่ง มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 193 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงจากมากไปน้อย คุณภาพการจัดทำบัญชี คุณภาพองค์กร คุณภาพการกำหนดนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี คุณภาพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ แม้ในภาพรวมคุณภาพของสำนักงานบัญชี จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่สำนักงานบัญชียังไม่สามารถประเมินขอรับรองคุณภาพได้ เนื่องจากมี ค่าใช้จ่ายในการประเมินที่สูง จึงทำให้สำนักงานบัญชีแต่ละแห่งยังไม่ประเมินขอรับรองคุณภาพ และเพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ เป็นตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่ดีผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรขอความร่วมมือ กับหน่วยงานที่กำกับดูแล

ดำเนินการประเมินขอรับรองคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ที่สำคัญคือการทำงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

ธาริณี ฉิมยาม (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพ กับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยคือ นักบัญชีจากสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 310 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ 2555 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001: 2008 และระดับปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ 2555 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001: 2008 และปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

มนัสวีร์ วิญญาณภาพ, จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 129 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการตรวจสอบ มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Saxby, C., Ehlen, C., & Koski, T. (2011). ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าในการจัดตั้งสำนักงานบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือลูกค้าที่มาใช้บริการ 154 ราย พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีของพวกเขา ที่สำคัญกว่านั้น มีการตรวจสอบแต่ละมิติของคุณภาพบริการเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับขั้นตอนเฉพาะที่สำนักงานบัญชีสามารถทำได้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

Ahmed, M. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการในสำนักงานบัญชี: ผลกระทบต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า: การศึกษาเชิงปริมาณตามบริษัทจดทะเบียนในสวีเดน พบว่า ผลลัพธ์ตามสองกลุ่มสมมติฐานแยกจากกัน กลุ่มสมมติฐานแรกเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพการบริการและขนาดที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า NSกลุ่มสมมติฐานที่สองเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพการบริการและมิติความภักดีของลูกค้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาโดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 151 แห่ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปทุมธานี, 2564) เก็บเฉพาะสำนักงานบัญชีที่เป็นนิติบุคคล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของสำนักงานบัญชี มีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ได้รับการรับรอง/ไม่ได้รับการรับรอง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี โดยใช้แบบสอบถามที่ใช้การศึกษาจากแนวคิด IES ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 31 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ความรู้ในวิชาชีพบัญชี (IES2) | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ทักษะทางวิชาชีพบัญชี (IES3) | จำนวน 17 ข้อ |
| 3. ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี (IES4) | จำนวน 4 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยใช้แบบสอบถามที่ใช้จากแนวคิด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน 38 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี | จำนวน 8 ข้อ |
| 3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี | จำนวน 5 ข้อ |
| 7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี | จำนวน 6 ข้อ |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี โดยใช้แบบสอบถามที่ใช้การศึกษานำมาจากแนวคิด Parasuraman et al. (1985) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 ข้อ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. การตอบสนองต่อลูกค้า | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า | จำนวน 2 ข้อ |
| 4. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี | จำนวน 3 ข้อ |

ลักษณะการกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 , 3 และ 4 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีลักษณะ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลแบบสอบถามในส่วนที่ 2, 3 และ 4 ใช้ค่าเฉลี่ย (Average) โดยมีเกณฑ์ คะแนน ตามวิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	แปลผล
4.21 – 5.00	มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนในแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	แปลผล
4.21 – 5.00	มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับการปฏิบัติมาก
2.61 – 3.40	มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับการปฏิบัติน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

3) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนในแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	แปลผล
4.21 – 5.00	มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับการปฏิบัติมาก
2.61 – 3.40	มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับการปฏิบัติน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการศึกษา
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อเป็นการตรวจสอบขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ในการศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการค้นคว้าอิสระ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้
4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับคำถามและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดผลได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดผลได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถามเมื่อได้รับการพิจารณาและการตรวจสอบแล้ว ผู้ศึกษาจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556) โดยใช้สูตรดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

จากสูตร IOC = ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.60 ขึ้นไป แสดงว่าข้อความถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้และหากต่ำกว่า 0.60 แสดงว่า ข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ว่าแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้เหมาะสมและตรงตามที่ต้องการ หรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถาม มาทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือว่าเป็นที่ยอมรับและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของคุณสมบัติผู้ทำบัญชี

คุณสมบัติผู้ทำบัญชี	จำนวนข้อ	Cronbach's Alpha 30 ชุด
ความรู้ในวิชาชีพบัญชี (IES2)	10	0.869
ทักษะทางวิชาชีพบัญชี (IES3)	17	0.861
จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี (IES4)	4	0.824
รวม	31	0.924

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี	จำนวนข้อ	Cronbach's Alpha 30 ชุด
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	6	0.827
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ	8	0.797
กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	3	0.871
การจัดการทรัพยากร	5	0.794
การปฏิบัติงาน	5	0.822
การติดตามตรวจสอบ	5	0.801
การจัดการเอกสาร	6	0.848
รวม	38	0.846

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี	จำนวนข้อ	Cronbach's Alpha 30 ชุด
การตอบสนองลูกค้า	3	0.770
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4	0.751
การดูแลเอาใจใส่	2	1.000
ภาพลักษณ์	3	0.852
ความน่าเชื่อถือ	3	0.885
รวม	15	0.835

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง เรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

1.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

1.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 151 แห่ง ดังนี้

2.1 ผู้ศึกษาขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามกับสำนักงานบัญชีในเขตปทุมธานี จำนวน 151 ชุด

2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมดมาลงรหัสเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้น

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ได้รับการรับรอง/ไม่ได้รับการรับรอง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณสมบัติผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 4 คุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการอธิบายการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อสำรวจว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไรบ้าง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) มีข้อกำหนด ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรตาม (Y) ต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variable) หรือตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous Variable) หรือมีระดับของการวัดเป็น Interval หรือ Ratio Scale ในกรณีที่ตัวแปรอิสระ (X) บางตัวมีระดับการวัดเป็น Nominal หรือ Ordinal Scale จะต้องแปลงข้อมูลให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) คือ มีค่า 0 กับ 1 ก่อนจึงจะนำไปวิเคราะห์ และตัวแปรหุ่นไม่ควรจะมีหลายตัว เพราะจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนมากยิ่งขึ้น

2) ตัวแปรอิสระ (X) แต่ละตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรตาม (Y)

3) ตัวแปรอิสระ (X) ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันเอง หรือควรต้องเป็นอิสระต่อกัน ในการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ เพราะจะทำให้เกิด Multicollinearity คือ ตัวแปรอิสระ (X) มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป มีผลกระทบทำให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) สูงเกินความเป็นจริง

4) การแจกแจงของตัวแปรตาม (Y) เป็นแบบโค้งปกติที่ทุกค่าของ X

5) ค่าของ Y มีความแปรปรวนเท่ากันทุกค่าของ X

6) ความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) ที่จุดทุกจุดบนเส้นถดถอยมีค่าเท่ากัน (สุทิน ชนะบุญ, 2560, น.148)

ทั้งนี้ Hair, et al. (2008) อธิบายว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) ไม่ควรเกิน 0.8 เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา Multicollinearity

นอกจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แล้ว เรายังสามารถทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้อีกวิธีหนึ่งว่าเกิดปัญหา Multicollinearity หรือไม่ โดยสามารถดูได้จากค่า

Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance ในขั้นตอนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ ซึ่งค่า Variance Inflation Factor (VIF) ควรมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.200 จึงจะถือว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างรุนแรง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

สมมติฐานที่ 1 คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาโดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 151 แห่ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปทุมธานี, 2564) เก็บเฉพาะสำนักงานบัญชีที่เป็นนิติบุคคล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของสำนักงานบัญชี มีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ได้รับการรับรอง/ไม่ได้รับการรับรอง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบ (Check list)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม ได้แก่ สำนักงานบัญชี ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 151 แห่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวย่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอธิบายไว้ ดังนี้

อักษรย่อและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้การแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้การแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น
R Square (R ²)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R ² (Adj R ²)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการนำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติผู้ทำบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของสำนักงาน	142	94.0
ผู้จัดการ	9	6.0
รวม	151	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 151 คน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสำนักงาน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาเป็นผู้จัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ จบปริญญาตรีของผู้ตอบแบบสอบถาม

จบปริญญาตรี	จำนวน	ร้อยละ
บัญชี	151	100.0
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	151	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 คน จบปริญญาตรีในสาขาการบัญชี ร้อยละ 100

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ

ระยะเวลาดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	7	4.6
1 - 5 ปี	30	19.9
6 - 10 ปี	106	70.2
มากกว่า 10 ปี	8	5.3
รวม	151	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาดำเนินงานของสำนักบัญชี จำนวนทั้งหมด 151 แห่ง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6 - 10 ปี จำนวน 106 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมาคือ 1 - 5 ปี จำนวน 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 มากกว่า 10 ปี จำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.3 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ จำนวนผู้ทำบัญชีภายในสำนักงานบัญชี

จำนวนผู้ช่วยทำบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	0	0.0
น้อยกว่า 10 คน	109	72.2
10 - 30 คน	39	25.8
มากกว่า 30 คน	3	2.0
รวม	151	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ช่วยทำบัญชีภายในสำนักงานบัญชี จำนวนทั้งหมด 151 แห่ง ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ทำบัญชี ไม่เกิน 10 คน จำนวน 109 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือ มีจำนวน 10 คน - 30 คน จำนวน 39 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.8 และมีมากกว่า 30 คน จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	133	56.8
ระดับปริญญาตรี	95	40.5
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.7
รวม	234	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ วุฒิระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.5 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ลักษณะการปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	142	94.0
ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	7	4.6
ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน	2	1.3
รวม	151	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าลักษณะการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งหมด 151 แห่ง ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน จำนวน 142 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน จำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.6 และปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ จำนวนลูกค้า

จำนวนลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50 ราย	92	60.9
51 - 100 ราย	53	35.1
มากกว่า 100 ราย	6	4.0
รวม	151	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำนวนทั้งหมด 151 แห่ง ส่วนใหญ่ไม่เกิน 50 ราย จำนวน 92 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ 51 100 ราย จำนวน 53 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35.1 และมากกว่า 100 ราย จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ สำนักงานบัญชีคุณภาพ

สำนักงานบัญชีคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ	148	98.0
ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ	3	2.0
รวม	151	100

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 151 แห่ง ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ 148 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 98.0 และมีสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติผู้ทำบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี

ตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี

ความรู้ในวิชาชีพบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความรู้ด้านบัญชีการเงินและ การรายงานทางการเงิน	4.50	0.552	มากที่สุด	2
2. ความรู้ด้านบัญชีบริหาร / บัญชีต้นทุน	4.39	0.693	มากที่สุด	3
3. ความรู้ด้านการเงินและ การบริหารการเงิน	4.50	0.692	มากที่สุด	1
4. ความรู้ด้านภาษีอากร	4.44	0.679	มากที่สุด	4
5. ความรู้ด้านการสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น	4.36	0.724	มากที่สุด	5
6. ความรู้ด้านการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และ การควบคุมภายใน	4.18	0.775	มากที่สุด	6
7. ความรู้ด้านกฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ	4.19	0.763	มากที่สุด	7
8. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.08	0.796	มาก	10
9. ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์	4.09	0.748	มาก	9
10. ความรู้ด้านกลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการ	4.12	0.783	มาก	8
รวม	4.31	0.562	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี มีความรู้ด้านการเงินและ การบริหารการเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ มีความรู้ด้านบัญชีการเงินและ การรายงานทางการเงิน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และความรู้ด้านบัญชีบริหาร / บัญชีต้นทุน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะทางปัญญา

ทักษะทางปัญญา	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชีได้	4.50	0.672	มากที่สุด	2
2. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถแปลความหมายของข้อมูลทางบัญชีได้	4.44	0.708	มากที่สุด	3
3. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการจัดทำบัญชีและแก้ปัญหาทางบัญชี	4.43	0.753	มากที่สุด	4
4. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีวิจาร์ณญาณในการวิเคราะห์หาเหตุผลและสรุปผล	4.53	0.620	มากที่สุด	1
รวม	4.51	0.605	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะทางปัญญา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ทำบัญชีในองค์กรมีวิจาร์ณญาณในการวิเคราะห์หาเหตุผลและสรุปผล มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ ผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชีได้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถแปลความหมายของข้อมูลทางบัญชีได้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร

ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ	4.57	0.536	มากที่สุด	2
2. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายองค์กรได้ดีมาก	4.57	0.548	มากที่สุด	1
3. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถประสานงาน เจริญ หาข้อตกลงได้	4.48	0.701	มากที่สุด	4
4. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถในการพูดและเขียน ได้อย่างชัดเจน	4.52	0.710	มากที่สุด	3
รวม	4.54	0.554	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีทักษะทางวิชาชีพ
บัญชีด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ทำบัญชี
ในองค์กรสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายองค์กรได้ดีมาก ผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถ
ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.57 รองลงมา ผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถในการพูดและเขียนได้อย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็นมาก
ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.12 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะการจัดการตนเอง

ทักษะการจัดการตนเอง	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีความคิดริเริ่ม	4.48	0.710	มากที่สุด	5
2. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถจัดการทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า	4.60	0.517	มากที่สุด	3
3. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถจัดการงานให้เสร็จทันเวลา	4.59	0.533	มากที่สุด	4
4. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงาน	4.62	0.526	มากที่สุด	2
5. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีการระมัดระวังในการปฏิบัติงาน	4.74	0.443	มากที่สุด	1
รวม	4.61	0.446	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะการจัดการตนเอง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ทำบัญชีในองค์กรมีการระมัดระวังในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาคือ ผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงาน มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถจัดการทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะการจัดการองค์กร

ทักษะการจัดการองค์กร	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.532	มากที่สุด	1
2. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านความสามารถกระจายงานในการมอบหมายงานได้	4.56	0.708	มากที่สุด	2
3. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีความเป็นผู้นำ	4.52	0.729	มากที่สุด	4
4. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถทักษะประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.55	0.690	มากที่สุด	3
รวม	4.60	0.557	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีทักษะในวิชาชีพบัญชีทักษะทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะการจัดการองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมาคือ ผู้ทำบัญชีในองค์กรความสามารถกระจายงานในการมอบหมายงานได้ มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และผู้ทำบัญชีในองค์กรสามารถทักษะประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.14 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีภาพรวม

ทักษะในวิชาชีพบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
ทักษะทางปัญญา	4.51	0.605	มากที่สุด	4
ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	4.54	0.554	มากที่สุด	3
ทักษะการจัดการตนเอง	4.61	0.446	มากที่สุด	1
ทักษะการจัดการองค์กร	4.60	0.557	มากที่สุด	2
รวม	4.57	0.453	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทักษะทางวิชาชีพบัญชีโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทักษะการจัดการตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือ ทักษะการจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ ทักษะทางปัญญา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ตารางที่ 4.15 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณสมบัตินิสัยของผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี

ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และซื่อสัตย์สุจริต	4.78	0.430	มากที่สุด	1
2. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นใส่ใจในการปฏิบัติงานและการรักษาความลับขององค์กร	4.71	0.524	มากที่สุด	2
3. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและตามมาตรฐานการบัญชี	4.57	0.698	มากที่สุด	4
4. ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อตนเองและความรับผิดชอบต่อสังคม	4.64	0.648	มากที่สุด	3
รวม	4.71	0.501	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ทำบัญชีใน องค์กรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และซื่อสัตย์สุจริต มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ ผู้ทำบัญชีในองค์กรมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการปฏิบัติงานและการรักษา ความลับขององค์กร มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และผู้ทำบัญชีในองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อตนเองและความรับผิดชอบต่อสังคมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีภาพรวม

คุณสมบัติผู้ทำบัญชี	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ความรู้ในวิชาชีพบัญชี	4.31	0.562	มากที่สุด	3
ทักษะทางวิชาชีพบัญชี	4.57	0.453	มากที่สุด	2
ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี	4.71	0.501	มากที่สุด	1
รวม	4.53	0.439	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือ ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ ทักษะทางวิชาชีพบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ความรู้ในวิชาชีพบัญชี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ใช้สถิติ เชิงพรรณนา โดยแสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้าน จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการ

จัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.17 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้บริหารมีการกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร	4.65	0.568	มากที่สุด	2
2. ผู้บริหารรับผิดชอบต่อจัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชีให้เพียงพอ	4.58	0.534	มากที่สุด	5
3. ผู้บริหารรับผิดชอบต่อการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.61	0.577	มากที่สุด	4
4. ผู้บริหารมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี	4.64	0.548	มากที่สุด	3
5. ผู้บริหารมีการดำเนินตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี	4.66	0.542	มากที่สุด	1
6. ผู้บริหารให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแล และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า	4.58	0.707	มากที่สุด	6
รวม	4.61	0.560	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้บริหารมีการดำเนินตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และผู้บริหารมีการทบทวน

การบริหารงานของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.18 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีการพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้	4.60	0.504	มากที่สุด	5
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน	4.64	0.481	มากที่สุด	2
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายในกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ	4.62	0.513	มากที่สุด	4
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์	4.74	0.443	มากที่สุด	1
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน	4.63	0.511	มากที่สุด	3
6. สำนักงานบัญชีของท่านมีการพัฒนากฎเกณฑ์ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน	4.58	0.534	มากที่สุด	6
7. สำนักงานบัญชีของท่านมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง	4.52	0.672	มากที่สุด	7
8. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า	4.56	0.699	มากที่สุด	8
รวม	4.58	0.533	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และ สำนักงานบัญชีมีการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.19 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร	4.56	0.708	มากที่สุด	1
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	4.54	0.737	มากที่สุด	2
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า	4.54	0.719	มากที่สุด	3
รวม	4.55	0.684	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีมีการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.20 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนและสัญญาการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	4.52	0.738	มากที่สุด	5
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	4.52	0.720	มากที่สุด	4
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน	4.62	0.552	มากที่สุด	2
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	4.62	0.620	มากที่สุด	3
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อใดกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ	4.64	0.560	มากที่สุด	1
รวม	4.58	0.597	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าสำนักงานบัญชีมีการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อใดกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และ สำนักงานบัญชีมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.21 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.59	0.580	มากที่สุด	3
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน	4.61	0.622	มากที่สุด	1
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงบุคลากรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน	4.48	0.756	มากที่สุด	5
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น	4.51	0.729	มากที่สุด	4
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	4.60	0.665	มากที่สุด	2
รวม	4.59	0.543	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนที่เหลืออื่นรายละเอียดตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.22 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบ	4.66	0.488	มากที่สุด	2
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่เหมาะสม	4.64	0.483	มากที่สุด	4
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	4.65	0.519	มากที่สุด	3
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุการปฏิบัติงาน การแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	4.53	0.691	มากที่สุด	5
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม	4.68	0.521	มากที่สุด	1
รวม	4.67	0.466	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบ มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และ สำนักงานบัญชีมีการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.23 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	4.70	0.487	มากที่สุด	1
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน	4.59	0.676	มากที่สุด	5
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี สามารถป้องกันความเสียหาย สูญเสีย หรือเสื่อมสภาพ	4.66	0.530	มากที่สุด	3
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตามกฎหมาย	4.60	0.685	มากที่สุด	4
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการสำรองข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.54	0.709	มากที่สุด	6
6. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสม	4.70	0.476	มากที่สุด	2
รวม	4.70	0.428	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี สามารถป้องกันความเสียหาย สูญเสีย หรือเสื่อมสภาพมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.24 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีภาพรวม

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	4.61	0.560	มากที่สุด	3
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.58	0.533	มากที่สุด	5
กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	4.55	0.684	มากที่สุด	7
การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	4.58	0.597	มากที่สุด	6
การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.59	0.543	มากที่สุด	4
การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	4.67	0.466	มากที่สุด	2
การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.70	0.428	มากที่สุด	1
รวม	4.66	0.440	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาคือ การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแสดงค่าเฉลี่ย(\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.25 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การตอบสนองต่อลูกค้า	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน	4.73	0.461	มากที่สุด	1
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน เพื่อให้เสร็จทันตามระยะเวลาในสัญญา	4.64	0.521	มากที่สุด	2
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน เพื่อให้เสร็จทันตามระยะเวลาในสัญญา	4.52	0.691	มากที่สุด	3
รวม	4.63	0.527	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และ สำนักงานบัญชีมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน เพื่อให้เสร็จทันตามระยะเวลาในสัญญา มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ตารางที่ 4.26 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน	4.58	0.667	มากที่สุด	4
2. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถรักษาความลับของลูกค้า	4.70	0.487	มากที่สุด	1
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้า	4.63	0.669	มากที่สุด	2
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้	4.58	0.687	มากที่สุด	3
รวม	4.58	0.639	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีสามารถรักษาความลับของลูกค้า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้า มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และ สำนักงานบัญชีมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.27 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่

การดูแลเอาใจใส่	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมอบหมายงานโดยพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า	4.55	0.727	มากที่สุด	1
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	4.53	0.738	มากที่สุด	2
รวม	4.54	0.704	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า สำนักงานบัญชีมอบหมายงานโดยพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีของท่านมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ตารางที่ 4.28 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ	4.62	0.672	มากที่สุด	2
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ	4.67	0.526	มากที่สุด	1
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง	4.60	0.684	มากที่สุด	3
รวม	4.61	0.645	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมาคือสำนักงานบัญชีมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และ สำนักงานบัญชีมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60+

ตารางที่ 4.29 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
การตอบสนองต่อลูกค้า	4.63	0.527	มากที่สุด	1
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.58	0.639	มากที่สุด	4
การดูแลเอาใจใส่	4.54	0.704	มากที่สุด	5
ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	4.61	0.645	มากที่สุด	2
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	4.59	0.643	มากที่สุด	3
รวม	4.61	0.543	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า สำนักงานบัญชีมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการเก็บหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญา มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และ สำนักงานบัญชีมีการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ตารางที่ 4.30 ผลวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีภาพรวม

ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า	4.66	0.589	มากที่สุด	1
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการเก็บหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญา	4.55	0.746	มากที่สุด	2
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม	4.52	0.756	มากที่สุด	3
รวม	4.59	0.643	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และ การดูแลเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ส่วนที่ 5 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

สมการที่ใช้ในการคำนวณ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e$$

โดย

Y	คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปร
X_1, X_2, \dots, X_n	คือ ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, ...จนถึงตัวแปรอิสระที่ n
β_0	คือ ค่าคงที่ของสมการ
$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$	คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n
e	คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

การทดสอบสมมติฐาน กำหนดให้

ตัวแปรอิสระ	คือ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
X_1	คือ ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี
X_2	คือ ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี
X_3	คือ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี
X_4	คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
X_5	คือ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
X_6	คือ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
X_7	คือ ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
X_8	คือ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
X_9	คือ ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี
X_{10}	คือ ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี
ตัวแปรตาม	คือ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
Y	คือ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีภาพรวม

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรด้วยการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ โดยผู้วิจัยใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ซึ่งจะยอมรับสมมติฐาน เมื่อพบว่า Sig. มาค่าน้อยกว่า 0.05

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) มีข้อกำหนด ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรตาม (Y) ต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variable) หรือตัวแปรต่อเนื่อง (Continuous Variable) หรือมีระดับของการวัดเป็น Interval หรือ Ratio Scale ในกรณีที่ตัวแปรอิสระ (X) บางตัวมีระดับการวัดเป็น Nominal หรือ Ordinal Scale จะต้องแปลงข้อมูลให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) คือ มีค่า 0 กับ 1 ก่อนจึงจะนำไปวิเคราะห์ และตัวแปรหุ่นไม่ควรจะมีหลายตัว เพราะจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนมากยิ่งขึ้น

2) ตัวแปรอิสระ (X) แต่ละตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรตาม (Y)

3) ตัวแปรอิสระ (X) ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันเอง หรือควรต้องเป็นอิสระต่อกัน ในการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ เพราะจะทำให้เกิด Multicollinearity คือ ตัวแปรอิสระ (X) มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป มีผลกระทบทำให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) สูงเกินความเป็นจริง

4) การแจกแจงของตัวแปรตาม (Y) เป็นแบบโค้งปกติที่ทุกค่าของ X

5) ค่าของ Y มีความแปรปรวนเท่ากันทุกค่าของ X

6) ความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Residual) ที่จุดทุกจุดบนเส้นถดถอยมีค่าเท่ากัน (สุทิน ชนะบุญ, 2560, น.148)

ทั้งนี้ Cooper et al. (2006) อธิบายว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) ไม่ควรเกิน 0.8 เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.204 – 0.778 ดังนั้น จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแสดงในภาคผนวก ค

นอกจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แล้ว เรายังสามารถทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้อีกวิธีหนึ่งว่าเกิดปัญหา Multicollinearity หรือไม่ โดยสามารถดูได้จากค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance ในขั้นตอนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ ซึ่งค่า Variance Inflation Factor (VIF) ควรมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.200 จึงจะถือว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างรุนแรง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี	Tolerance	VIF
ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี (X1)	0.462	2.163
ด้านทักษะในวิชาชีพบัญชี (X2)	0.231	4.335
ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี(X3)	0.314	3.189
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี (X4)	0.309	3.241
ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี (X5)	0.209	4.774
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี (X6)	0.205	4.881
ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี (X7)	0.221	4.527
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (X8)	0.243	4.110
ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี (X9)	0.294	3.402
ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี (X10)	0.273	3.662
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี (X4)	0.462	2.163

ตารางที่ 4.31 พบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างรุนแรงกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ โดยดูได้จากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัว มีค่าที่ได้น้อยที่สุดคือ 0.205 ซึ่งเป็นค่าที่ไม่ต่ำกว่า 0.200 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัวนั้น มีค่า VIF สูงสุดที่ 4.881 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระจะไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หมายถึง ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น เพื่อทดสอบคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวม

คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่	0.426	0.296			1.438	.153
ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี (X1)	0.145	0.062	0.156		2.338	.021*
ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี (X2)	-0.094	0.102	-0.086	-0.925		.356
ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ ทางวิชาชีพ (X3)	0.245	0.084	0.242		2.928	.004*
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร (X4)	-0.047	0.088	-0.041	-0.540		.590
ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ (X5)	0.005	0.131	0.004	0.039		.969
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (X6)	0.125	0.079	0.160		1.569	.119
ด้านการจัดการทรัพยากร (X7)	0.161	0.093	0.148		1.730	.086
ด้านการปฏิบัติงาน (X8)	0.186	0.090	0.195		2.079	.039*
ด้านการติดตามตรวจสอบ (X9)	-0.091	0.112	-0.080	-0.833		.406
ด้านการจัดการเอกสาร (X10)	0.287	0.111	0.276		2.573	.011*
F = 54.109 Sig. = 0.000* R = 0.891 R ² = 0.794 Adjusted R ² = 0.780						
* = sig. ที่ระดับ .05						

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (R) เท่ากับ 0.891 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพื่อใช้ในการทำนายผลการวิเคราะห์ตัวแปรตาม (R Square) เท่ากับ 0.794 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดที่ปราศจากความเบี่ยงเบน (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.780 นั่นคือ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีสามารถอธิบายความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เท่ากับร้อยละ 78.0 ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าโมเดล ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ .05 แสดงถึงการมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี คือ

คุณสมบัติผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี ด้านค่านิยม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีค่า Sig. เท่ากับ .021 และ .024 ตามลำดับ และองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการจัดการเอกสาร มีค่า Sig. เท่ากับ .039 และ .011 ตามลำดับ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งตัวแปรดังกล่าวมามีค่าน้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่มีการกำหนดไว้

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

คุณสมบัติผู้ทำบัญชี	คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี
ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี	✓
ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี	✗
ด้านค่านิยม จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี	✓

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ยอมรับสมมติฐาน เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.33 พบว่า สมมติฐานที่ 1 คุณสมบัติผู้ทำบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี สรุปได้ว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี และค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4. 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี	คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	✗
ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ	✗
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	✗
ด้านการจัดการทรัพยากร	✗
ด้านการปฏิบัติงาน	✓
ด้านการติดตามตรวจสอบ	✗
ด้านการจัดการเอกสาร	✓

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ยอมรับสมมติฐาน เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.34 พบว่า สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี สรุปได้ว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการจัดการเอกสาร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการติดตามตรวจสอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชี ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชีผู้ศึกษาได้ทำการนำแนวคิดและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามตรวจสอบ ด้านการจัดการเอกสาร เพื่อนำมาเป็นตัวแปรอิสระของการศึกษา และผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี นำมาเป็นตัวแปรตามการศึกษาโดยผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลการศึกษา พร้อมกับทั้งอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษา อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 151 แห่ง หรือ จำนวนทั้งหมด 151 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ (Statistical Analysis) โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการสรุปผลข้อมูลเบื้องต้น และใช้การวิเคราะห์

การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ โดยสรุปไว้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสำนักงาน ร้อยละ 94.0 รองลงมาเป็นผู้จัดการ ร้อยละ 6.0 จบปริญญาตรีในสาขาการบัญชี ร้อยละ 100 โดยระยะเวลาดำเนินงานของสำนักบัญชี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 70.2 รองลงมาคือ 1 - 5 ปี ร้อยละ 19.9 ถัดไปมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 5.3 และน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.6 และมีจำนวนผู้ช่วยทำบัญชีภายในสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ทำบัญชี ไม่เกิน 10 คน ร้อยละ 72.2 รองลงมาคือ มีมากกว่า 10 คน - 30 คน ร้อยละ 25.8 และมีมากกว่า 30 คน ร้อยละ 2.0 ซึ่งวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ วุฒิระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.5 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.7 โดยลักษณะการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน ร้อยละ 4.6 และปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน ร้อยละ 1.3 มีจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่ไม่เกิน 50 ราย ร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ 50 - 100 ราย ร้อยละ 35.1 และมากกว่า 100 ราย จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.0 สำนักงานบัญชี ในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ร้อยละ 98.0 และมีสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ร้อยละ 2.0

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชี

ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มีคุณสมบัติผู้ทำบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ ด้านค่านิยมจรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี รองลงมาคือ ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี และด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชีตามลำดับ

ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี มีความรู้ด้านการเงินและการบริหารการเงินมากที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้ด้านบัญชีการเงินและ การรายงานทางการเงิน และความรู้ด้านบัญชีบริหาร / บัญชีต้นทุน ตามลำดับ

ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ทักษะการจัดการตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการจัดการองค์กร ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะทางปัญญาตามลำดับ

ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่ามากที่สุดคือ ผู้ทำบัญชีในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาคือ ผู้ทำบัญชีในองค์กรมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการปฏิบัติงานและการรักษาความลับขององค์กร และผู้ทำบัญชีในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีมีองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่ามากที่สุด คือ การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี รองลงมาคือ การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ ผู้บริหารมีการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้บริหารมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน และ สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร และสำนักงานบัญชีมีการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า ตามลำดับ

ด้านจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อใดกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ รองลงมาคือ สำนักงานบัญชี

มีการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน และสำนักงานบัญชีมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้า เป็นลายลักษณ์อักษร และสำนักงานบัญชีมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่ รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบ และสำนักงานบัญชีมีการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขปัญหาคือเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องวิชาชีพบัญชีให้เป็น รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสม และสำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี สามารถป้องกันความเสียหาย สูญเสีย หรือเสื่อมสภาพ ตามลำดับ

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ การดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และสำนักงานบัญชีมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน เพื่อให้เสร็จทันตามระยะเวลาในสัญญา ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีสามารถรักษาความลับของลูกค้า รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้า และสำนักงานบัญชีมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมอบหมายงานโดยพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของ รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีของท่านมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ และสำนักงานบัญชีมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีมีการเก็บหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญา และสำนักงานบัญชีมีการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเติมตามลำดับ

5.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณสมบัตินักบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) กำหนดให้ตัวแปรคุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี และ 3) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี โดยมีตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เป็นตัวแปรตาม ทำการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter พบว่า คุณสมบัตินักบัญชี ในด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) กำหนดให้ตัวแปรองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี 2) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) ด้านจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี 7) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยมีตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตาม ทำการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter พบว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพ

สำนักงานบัญชีในด้านจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาที่ได้สามารถ สรุปและนำไปวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยอภิปรายรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

คุณสมบัติผู้ทำบัญชี ด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจาก ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ และต้องปฏิบัติตามหน้าที่ตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานสอบบัญชี หรือมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบทางสังคม ยึดมั่นประโยชน์สาธารณชน เป็นอิสระ และตั้งใจพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

คุณสมบัติผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ทางการเงิน การบริหารการเงิน ด้านภาษีอากร และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดใน IES2 ทำให้สำนักงานบัญชีให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ ตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ครอบคลุมในเรื่องต่างย่อมสามารถปฏิบัติงานบัญชีให้ก่อองค์กรธุรกิจประเภทต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ผู้ทำบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของนักบัญชีที่พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสาธารณชน

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากการที่สำนักงานบัญชีมีคู่มือการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลากรทุกคนมีการปฏิบัติตาม มีการร่วมกันแก้ไขปัญหา และทบทวนงาน ซึ่งไม่ว่าผู้ทำบัญชีรายใดเป็นผู้รับผิดชอบงานก็สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้คุณภาพการบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ

ส่วนด้านการจัดการเอกสารส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากการจัดการข้อมูลและเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีจะทำให้สามารถให้บริการได้

ถูกต้องตามกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งการจัดการข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้าเป็นสิ่งที่คุณค่าคาดหวังซึ่งจำเป็นต้องมีการสำรองข้อมูล และหรือกำหนดวิธีและระยะเวลาการจัดเก็บให้เป็นระบบตามข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานของ องค์กรวรรณ อุประดิษฐ์ (2558) ซึ่งพบว่ากระบวนการที่สำคัญขององค์ประกอบระบบคุณภาพที่สำคัญ คือ กระบวนการด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี และการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ คุณสมบัติผู้ทำบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี และด้านค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี องค์ประกอบระบบคุณภาพด้านการปฏิบัติงาน และด้านการจัดการเอกสาร ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ไว้ดังนี้

สำนักงานบัญชี ควรช่วยส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ทำบัญชี และผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาสากลในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตน ปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

สถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในวิชาชีพบัญชี ควรเน้นในเรื่องความรู้ ความสามารถ โดยให้นักศึกษาและบัณฑิตสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต อีกทั้งส่งเสริมให้มีค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติที่ดีทางวิชาชีพ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรมีการส่งเสริม อบรมและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีให้มากยิ่งขึ้น หรือจัดทำคู่มือในการขอรับรองคุณภาพสำนักงาน เพื่อช่วยให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีและผู้เข้าร่วมการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการขอการรับรองคุณภาพสำนักงาน และสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้

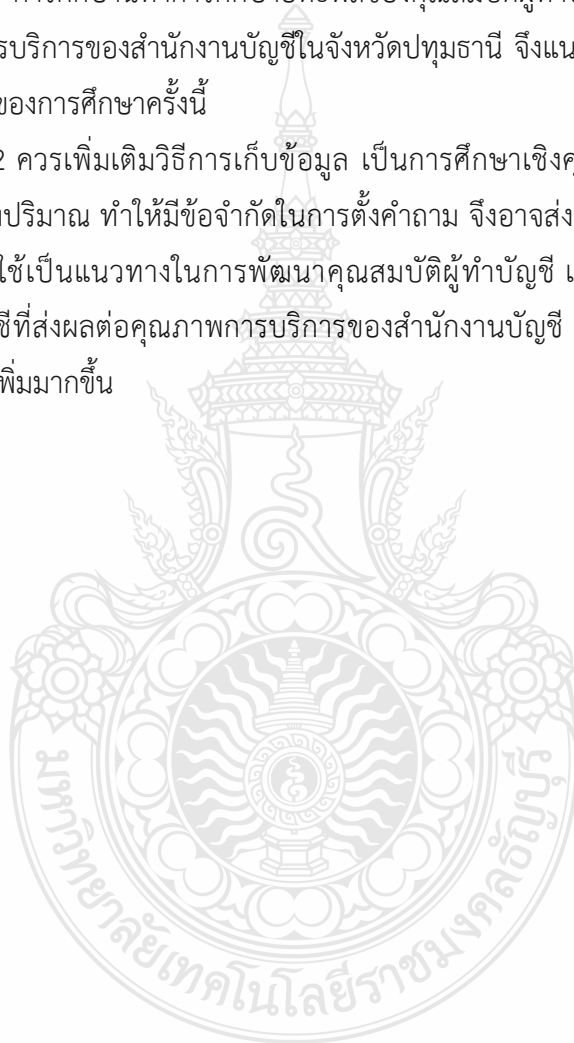
กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมและสนับสนุน อำนวยความสะดวก รวมถึงการลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อให้สำนักงานบัญชีขนาดกลาง และขนาดย่อมได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการและได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำนักงานไทยในระดับสากลต่อไป

สำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับรองคุณภาพ ควรดำเนินการขอรับรองคุณภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่นทั้งใน และต่างประเทศ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

5.4.1 การศึกษานี้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี จึงแนะนำให้ทำการศึกษาเพิ่มเติม โดยขยายจากขอบเขตของการศึกษาคั้งนี้

5.4.2 ควรเพิ่มเติมวิธีการเก็บข้อมูล เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เนื่องจากการศึกษาเชิงปริมาณ ทำให้มีข้อจำกัดในการตั้งคำถาม จึงอาจส่งผลให้ไม่ได้ทราบข้อมูลอย่าง เพียงพอต่อการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณสมบัติผู้ทำบัญชี และองค์ประกอบของระบบ คุณภาพสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีให้เพิ่มมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กมลวิช วงศสาย พรชนก ทองลาด และไพฑูรย์ อินตะขัน(2562) คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 13(3), 39-54.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ. สืบค้นจาก <https://dbd.go.th>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี. สืบค้นจาก <https://www.dbd.go.th>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). รายชื่อสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นจาก <https://www.dbd.go.th>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). การใช้ Spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปู่ อำเภอประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี.(ค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2561). ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า: ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 12(2) ,15-32.
- ธาริณี ฉิมยาม. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีในเรื่องระบบคุณภาพกับระดับปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- พฤกษา แก้วสาร และ นพดล พันธุ์พานิช. (2563). แนวทางการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 8 (ฉบับเพิ่มเติม),239-250.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภัทรวดี วิบูลสมบัติ. (2555). คุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มนัสวีร์ วิทยุภาพ, จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2560). ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. **วารสารวิชาการสาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ, 10(2)**,735-747.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริรัตน์ โชติเวชการ. (2547). **เลือกสำนักงานบัญชีผิดไม่ต้องคิดจนตัวตาม**.กรุงเทพมหานคร : บิสิเนสไทย.
- สมโภชนอนเอกสุข. (2552). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่3)**.ชลบุรี: ภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2560). **มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี**. สืบค้นจาก <https://www.tfac.or.th>
- สมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ. (2564). **ประวัติความเป็นมาของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี**. สืบค้นจาก <https://www.actap.org/>
- สุทิน ชนะบุญ. (2560). บทที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน. ใน **สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยด้านสุขภาพเบื้องต้น**. (น.148 - 160). ขอนแก่น: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น.
- สุตาดวง เรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่9)**. กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.
- โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. **วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12(4)**, 14-42.
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2558). ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจังหวัดลำปาง. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น,10(4)**,60-71.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management The millennium edition (10th ed)**. Prentice-Hall, Inc. New Jersey
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing, 49(4)**, 41 – 51.
- Saxby, C., Ehlen, C., & Koski, T. (2011). The Relationship Of Service Quality To Client Satisfaction In An Accounting Firm Setting. **International Business & Economics Research Journal (IBER), 2(3)**,55-62.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการ บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโทของผู้ศึกษา ตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงขอความอนุเคราะห์
จากท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของสำนักงานบัญชี (หัวหน้าสำนักงานบัญชี)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูล
ในการวิจัย เพื่อให้วิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์ จึงขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบ
แบบสอบถาม ตอบตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนทุกข้อ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นาย พชรดนัย ภูเจริญ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบัญชี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติผู้ทำบัญชีและองค์ประกอบระบบคุณภาพต่อคุณภาพการ บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ท่านเป็นผู้จัดการหรือเจ้าของอยู่ในปัจจุบัน

ข้อ 1. สำนักงานบัญชีของท่านจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด

นิติบุคคล

บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล

ข้อ 2. สำนักงานบัญชีของท่านมีลูกค้าจำนวนกี่ราย

น้อยกว่า 50 ราย

50 – 100 ราย

มากกว่า 100 ราย

ข้อ 3. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วระยะเวลาเท่าใด

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 5 ปี

5 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ข้อ 4. สำนักงานบัญชีของท่านมีผู้ช่วยทำบัญชีจำนวนกี่คน

ไม่มี (ไม่ต้องตอบข้อ 5 ข้อ 6)

ไม่เกิน 10 คน

10 – 30 คน

มากกว่า 30 คน

ข้อ 5. ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไร

ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน

ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน

ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน

อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 6. ผู้ช่วยทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชี
ระดับใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ7. สำนักงานบัญชีของท่านได้รับการรับรอง/ไม่ได้รับการรับรอง สำนักงานบัญชีคุณภาพ

- ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ
 ไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ข้อ8. ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เจ้าของสำนักงาน
 ผู้จัดการ

ข้อ9. ผู้ตอบแบบสอบถามจบปริญญาในด้านใด

- บัญชี
 อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่าน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ระดับ 5 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพน้อยที่สุด

2.1 ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีของท่านมีความรู้ในวิชาชีพบัญชีระดับใด

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ความรู้ในวิชาชีพบัญชี					
1	ความรู้ด้านบัญชีการเงินและ การรายงานทางการเงิน					
2	ความรู้ด้านบัญชีบริหาร / บัญชีต้นทุน					
3	ความรู้ด้านการเงินและ การบริหารการเงิน					
4	ความรู้ด้านภาษีอากร					
5	ความรู้ด้านการสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น					
6	ความรู้ด้านการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน					
7	ความรู้ด้านกฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ					
8	ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
9	ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์					
10	ความรู้ด้านกลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการ					

2.2 ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีของท่านมีทักษะทางวิชาชีพบัญชีระดับใด

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ทักษะทางปัญญา						
1	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชีได้					
2	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถแปลความหมายของข้อมูลทางบัญชีได้					
3	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการจัดทำบัญชีและแก้ปัญหาทางบัญชี					
4	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีวิจรรย์ญาณในการวิเคราะห์หาเหตุผลและสรุปผล					
ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร						
1	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ					
2	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายองค์กรได้ดีมาก					
3	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถประสานงาน เสร็จจากหาข้อตกลงได้					
4	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถในการพูดและเขียนได้อย่างชัดเจน					
ทักษะการจัดการตนเอง						
1	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีความคิดริเริ่ม					
2	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถการจัดการทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า					
3	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถการจัดการงานให้เสร็จทันเวลา					
4	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงาน					
5	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีการระมัดระวังในการปฏิบัติงาน					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ทักษะการจัดการองค์กร						
1	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถกระจายงานในการมอบหมายงานได้					
3	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีความเป็นผู้นำ					
4	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านสามารถทักษะประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					

2.3 ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีของท่านมีค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชีในวิชาชีพบัญชีระดับใด

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี						
1	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และซื่อสัตย์สุจริต					
2	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการปฏิบัติงานและการรักษาความลับขององค์กร					
3	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและตามมาตรฐานการบัญชี					
4	ผู้ทำบัญชีในองค์กรของท่านปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่องานและความรับผิดชอบต่องานสังคม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริงในสำนักงานบัญชีของท่าน

ระดับ 5 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี						
1	ผู้บริหารมีการกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร					
2	ผู้บริหารรับผิดชอบจัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชีให้เพียงพอ					
3	ผู้บริหารรับผิดชอบการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี					
4	ผู้บริหารมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี					
5	ผู้บริหารมีการดำเนินตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี					
6	ผู้บริหารให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า					
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายในกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์					
5	สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน					
6	สำนักงานบัญชีของท่านมีการพัฒนากฎเกณฑ์ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน					
7	สำนักงานบัญชีของท่านมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง					
8	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า					
กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า					
การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนและสัญญาการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน					
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
5	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อใดกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงบุคลากรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน					
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น					
5	สำนักงานบัญชีของท่านมีการแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร					
การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบ					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่เหมาะสม					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม					
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุการปฏิบัติงานการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า					
5	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี สามารถป้องกันความเสียหาย สูญเสีย หรือเสื่อมสภาพ					
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตามกฎหมาย					
5	สำนักงานบัญชีของท่านมีการสำรองข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
6	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสม					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริงในสำนักงานบัญชีของท่าน

ระดับ 5 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก

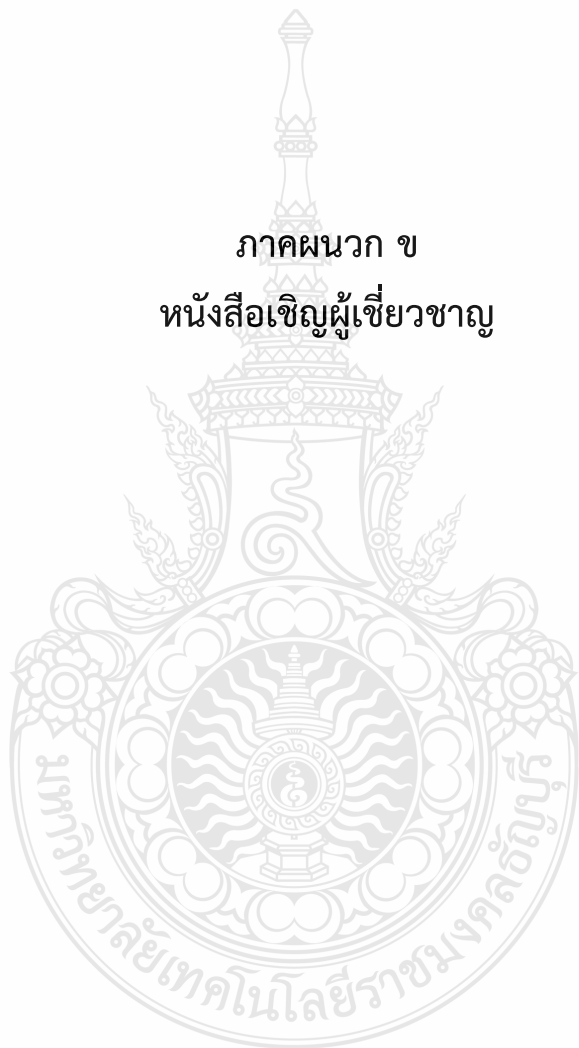
ระดับ 3 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การตอบสนองลูกค้า						
1	สำนักงานบัญชีของท่านดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานเพื่อให้เสร็จทันตามระยะเวลาในสัญญา					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานเพื่อให้เสร็จทันตามระยะเวลาในสัญญา					
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า						
1	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน					
2	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถรักษาความลับของลูกค้า					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้า					
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้					
การดูแลเอาใจใส่						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมอบหมายงานโดยพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า					
ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง					
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี						
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า					
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการเก็บหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญา					
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม					

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๖๘๒



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายพรตนัย ภูเจริญ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “องค์ประกอบระบบคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา คำพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายพรตนัย ภูเจริญ

โทร. ๐๙๐ ๒๘๒ ๘๔๒๗

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๖๔๕



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยมงคล ผลแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายพรตณัย ภูเจริญ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “องค์ประกอบระบบคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา คำพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายพรตณัย ภูเจริญ

โทร. ๐๙๐ ๒๘๒ ๘๔๒๗

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๒๔๓



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายพรตนัย ภูเจริญ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “องค์ประกอบระบบคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา คำพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

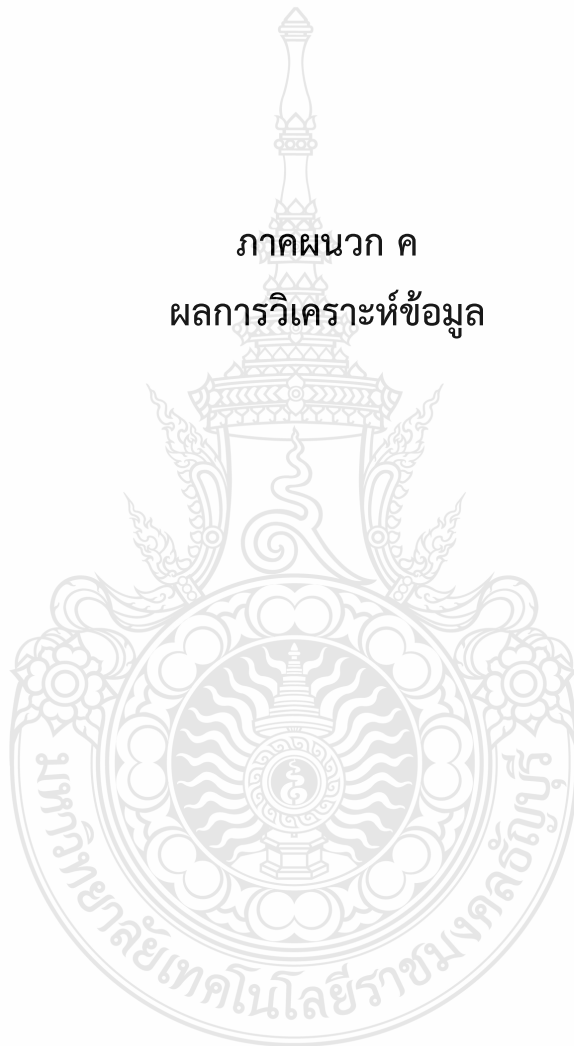
โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นายพรตนัย ภูเจริญ

โทร. ๐๙๐ ๒๘๒ ๘๔๒๗

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



Correlations

		A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
A1	Pearson Correlation	1	.679**	.516**	.535**	.569**	.630**	.551**	.583**	.605**	.540**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
A2	Pearson Correlation	.679**	1	.721**	.708**	.779**	.713**	.724**	.709**	.689**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
A3	Pearson Correlation	.516**	.721**	1	.699**	.668**	.769**	.599**	.682**	.645**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
B1	Pearson Correlation	.535**	.708**	.699**	1	.707**	.782**	.538**	.683**	.564**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
B2	Pearson Correlation	.569**	.779**	.668**	.707**	1	.772**	.794**	.781**	.744**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
B3	Pearson Correlation	.630**	.713**	.769**	.782**	.772**	1	.649**	.778**	.702**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
B4	Pearson Correlation	.551**	.724**	.599**	.538**	.794**	.649**	1	.781**	.745**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
B5	Pearson Correlation	.583**	.709**	.682**	.683**	.781**	.778**	.781**	1	.701**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
B6	Pearson Correlation	.605**	.689**	.645**	.564**	.744**	.702**	.745**	.701**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
B7	Pearson Correlation	.540**	.744**	.683**	.580**	.726**	.662**	.769**	.658**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). N : 151

A1 = ความรู้ในวิชาชีพบัญชี A2 = ทักษะทางวิชาชีพบัญชี A3 = ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพบัญชี

B1 = ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี B2 = ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

B3 = กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี B4 = การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

B5 = การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี B6 = การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

B7 = การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นายพรคนัย ภูเจริญ
วัน เดือน ปีเกิด 2 มีนาคม 2541
ที่อยู่ 261/192 หมู่4 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี
จังหวัดปทุมธานี 12110
การศึกษา ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
เบอร์โทรศัพท์ 090-2828427
อีเมล earth02032541@gmail.com

