

คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของ
สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
Consequence of Accounting Service Quality and Success
of Certified Accounting Firms in Thailand

กมลวิช วงศ์สาย^{1*} , พรชนก ทองลาด² , ไพฑูรย์ อินตะขัน³
Kamolvich Wongsai^{1*} , Pornchanok Tonglad² , Phaithun Intakhun³

^{1, 2, 3}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
เลขที่ 119 หมู่ที่ 9 ถนนลำปาง-แม่ทะ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 ประเทศไทย

^{1, 2, 3}Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University
119 Moo 9, Lampang-Maetha Road, Chomphu Sub-district, Mueang District,
Lampang Province, 52000, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 14 ธันวาคม 2561 ปรับปรุงบทความ: 26 เมษายน 2562 ตอรับตีพิมพ์บทความ: 26 มิถุนายน 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 140 แห่ง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Enter ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม (TAQ) และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (PS) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (EM) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (EI) ส่งผลกระทบบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* ผู้เขียนหลัก
อีเมล: kavin482@hotmail.com



คำสำคัญ

คุณภาพการบริการด้านบัญชี ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Abstract

This research aims to find out about the impact of accounting service quality on the success of the Certified Accounting Firms in Thailand. The questionnaire was used as a tool to collect data from 140 Certified Accounting Firm managers. The statistics used to analyze data were means, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis by Enter method. The results of the research showed that the Total Accounting Service Quality (TAQ) and all aspects by focusing on Ethical and Responsibility (ER), Management Efficiency (ME), Professionalism in Services (PS), Effective Monitoring and Tracking (EM) and the Efficiency of Information Management (EI) had a positive impact on the achievement of quality in the Certified accounting firms in Thailand (TOS) at the significant level of 0.05 .

Keywords

Accounting Service Quality, Success of Certified Accounting Firms, Certified Accounting Firms in Thailand

บทนำ

ภายใต้สภาวะการณ์การแข่งขันทางการค้าและการลงทุนที่รุนแรงมากขึ้น รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การนำกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างของตัวผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนากระบวนการผลิตหรือการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าให้ได้มากที่สุด จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง (Department of Business Development, 2017)

สำนักงานบัญชีมีบริการหลักที่เหมือนกัน คือ บริการจัดทำบัญชีและงบการเงิน การมุ่งเน้นคุณภาพการบริการด้านบัญชีจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น โดยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกต่อศักยภาพในการแข่งขัน สำนักงานบัญชีจึงต้องมีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กรให้ทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Kingko, 2008, 150) หากสำนักงานบัญชีทำการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือของสังคม สำนักงานบัญชีอาจเป็นผู้กำหนดค่าบริการได้อย่างเหมาะสมกับต้นทุนการดำเนินงานได้ ดังเช่นสำนักงานสอบบัญชีข้ามชาติชั้นนำกลุ่ม Big 4 Audit Firms

(Boonrattabundid, 2009, 3) ดังนั้น แนวคิดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจึงเกิดขึ้น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้ประยุกต์หลักการมาจากมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสากล ฉบับที่ 1 (ISQC 1) และมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 กำหนดเป็นเกณฑ์การรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชี เพื่อรับรองระบบการทำงาน กระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชี (Process) เพื่อเป็นการยืนยันในเบื้องต้นว่าสำนักงานบัญชีมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีตามระบบคุณภาพ สร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ (Department of Business Development, 2017)

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยการวัดผลการดำเนินงานวิธีดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต (Saisut, 2011, 57) ซึ่ง Vadhanasindhu & Decharin (1999, 96) กล่าวว่า องค์กรธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จและได้เปรียบทางการแข่งขัน เกิดขึ้นเมื่อมีความเหนือกว่าคู่แข่ง เช่น การสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ การบริการลูกค้าอย่างดีและสม่ำเสมอ รวมถึงการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าในแง่ของคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ และราคาที่เหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีต พบประเด็นที่น่าสนใจคือผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการด้านบัญชียังมีความสำคัญ แต่ยังไม่มีความประสงค์ที่จะยื่นขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เนื่องจากเห็นว่าปัจจัยที่ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพิจารณาจากอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนัก และการจัดทำภาษีถูกต้องครบถ้วนไม่มีปัญหากับกรมสรรพากร (Tawinno, 2012, 140) และจากข้อมูลโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 และเผยแพร่ทางเว็บไซต์พบว่า ประเทศไทยมีสำนักงานบัญชี 7,529 แห่ง แต่เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ผ่านเกณฑ์การรับรองมาตรฐาน จำนวน 151 แห่ง ซึ่งมีจำนวนน้อย คิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าคุณภาพการบริการด้านบัญชีส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับเป็นข้อมูลให้สำนักงานบัญชีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพการบริการและเป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลกระทบคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย



บททวนวรรณกรรม

1. คุณภาพการบริการด้านบัญชี

คุณภาพการบริการด้านบัญชีหมายถึง การปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีจึงเป็นไปตามมาตรฐานโดยมุ่งให้เกิดความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นในผลงาน มีดังนี้ (Department of Business Development, 2017)

1.1 การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Ethical and Responsibility) หมายถึง การมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจเพื่อเป็นกรอบในการบริหารงานขององค์กร การจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี การจัดสรรทรัพยากร การติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่แก่บุคลากร การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ โดยอยู่ภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสื่อสารนโยบายคุณภาพให้ทราบทั่วทั้งองค์กร

1.2 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (Management Efficiency) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จัดระเบียบสถานที่ทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การสรรหา การมอบหมายงาน การฝึกอบรมพัฒนา การกำกับดูแลและให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา การปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และการแต่งตั้งผู้ตรวจทานผลงานก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

1.3 ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism in Service) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า มีการปฏิบัติด้วยทักษะและความเชี่ยวชาญ การจัดทำสัญญารับงานที่ชัดเจน และลูกค้ายอมรับ มีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมบริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม การกำหนดเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและออกหลักฐานการรับเงินจากลูกค้า การดูแลทรัพย์สินของลูกค้าที่เป็นระบบ กรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้กระทำการอื่นใดแทนต้องกระทำอย่างถูกต้องและครบถ้วน นอกจากนี้ Saxby, Ehlen & Koski (2004, 1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกับความพึงพอใจของลูกค้าและความขัดแย้งของลูกค้ากับสำนักงานบัญชี พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า

1.4 การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (Effective Monitoring and Tracking) หมายถึง การจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย หากพบปัญหาจากการตรวจสอบสามารถวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก จัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาของลูกค้ารวมถึงการบันทึกผลที่ดำเนินการทั้งหมดไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

1.5 ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Efficiency of Information Management) หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการเอกสารของลูกค้าและของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ มีการป้องกันความเสียหาย สูญหาย เสื่อมสภาพของเอกสาร หากเป็นข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม รวมถึงมีวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

2. ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

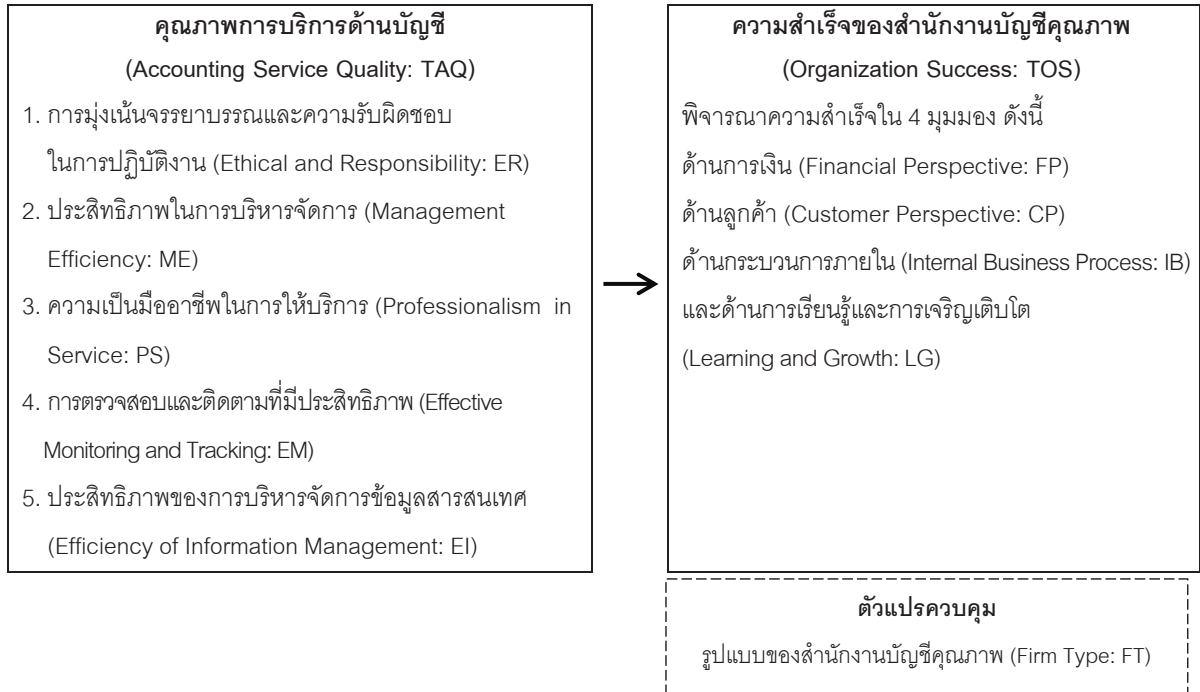
ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยการวัดผลการดำเนินงานวิธีคุณภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการจัดการที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่ความสำเร็จ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ (Saisut, 2011, 9) ใน 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Decharin, 2004, 25)

การวิจัยครั้งนี้คุณภาพการบริการด้านบัญชีประยุกต์จากข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ 7 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตามและตรวจสอบ และการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี แต่เนื่องจากคุณภาพการบริการด้านบัญชีทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมานั้นมีผู้ศึกษาวิจัยไว้แล้ว เช่น ผลกระทบของคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Jantudom, 2014, 3) ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ต้องการมุ่งเน้นศึกษาการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยตรง ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีใน 5 มิติ นอกจากนั้นแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพการบริการมีความแตกต่างกัน (Pongthanee, 2009, 96) การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดให้รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ (Firm Type) เป็นตัวแปรควบคุม โดยกำหนดให้รูปแบบบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล มีค่าเป็น 0 และรูปแบบนิติบุคคลมีค่า 1 ซึ่งนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 151 แห่ง (Department of Business Development, 2017) ทั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 140 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.71 ของประชากรทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านบัญชี (Accounting Service Quality: TAQ) ประกอบด้วย ตัวแปรย่อย ดังนี้ 2.1.1) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Ethical and Responsibility: ER) 2.1.2) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (Management Efficiency: ME) 2.1.3) ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism in Service: PS) 2.1.4) การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (Effective Monitoring and Tracking: EM) และ 2.1.5) ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Efficiency of Information Management: EI)

2.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (Organization Success: TOS) พิจารณาความสำเร็จใน 4 มุมมอง ดังนี้ ด้านการเงิน (Financial Perspective: FP) ด้านลูกค้า (Customer Perspective: CP) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process: IB) และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth: LG)

3. สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 – สมมติฐานการวิจัยที่ 5 มีดังนี้

- H1: การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H2: ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H3: ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H4: การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H5: ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ 4.1) ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านการจัดทำบัญชี ตำแหน่งปัจจุบัน 4.2) ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ประกอบด้วย รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เงินลงทุนประกอบกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี จำนวนพนักงานทั้งหมด จำนวนลูกค้าที่รับทำบัญชีให้ รายได้ต่อปีก่อนหักค่าใช้จ่าย 4.3) ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการด้านบัญชี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้ข้อมูลว่าได้มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในระดับใด ตั้งแต่ระดับขั้นต่ำที่สุดถึงระดับมากที่สุด เพื่อวัดระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ 4.4) ตอนที่ 4 ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้ข้อมูลว่าเมื่อได้เข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแล้ว ผลการประกอบกิจการมีความสำเร็จในระดับใด ตั้งแต่ระดับขั้นต่ำที่สุดถึงระดับมากที่สุด ทั้งนี้พิจารณาใน 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) วิธีวัดดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไปแสดงว่าแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำไปทดลองใช้

(Try-out) กับหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้เคียงกับประชากร เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ ค่าความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation ซึ่งคุณภาพการบริการด้านบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.686-0.926 และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.549-0.873 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าตั้งแต่ 0.4 ถือว่ายอมรับได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค โดยคุณภาพการบริการด้านบัญชีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.936-0.970 และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.851-0.908 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

5.1) จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 5.2) ขอนหนังสือราชการจากคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อแนบไปพร้อมกับแบบสอบถาม แล้วส่งไปยังประชากร 5.3) ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) และเมื่อพ้นเวลาที่กำหนดแล้วจึงส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับประชากรที่เหลือ ตามชื่อ ที่อยู่ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

6.1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 6.2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชี และระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ/ระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ดังนี้ 5 คะแนน หมายถึงระดับมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึงระดับมาก 3 คะแนน หมายถึงระดับปานกลาง 2 คะแนน หมายถึงระดับสูงกว่าขั้นต่ำ และ 1 คะแนน หมายถึงระดับขั้นต่ำสุด นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของคุณภาพการบริการด้านบัญชี และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 และ 4 นำมาทดสอบ โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter ใช้สถิติ t-test ในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์ตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย โดยมีสมมติฐานการทดสอบ เช่น H_0 : ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการไม่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ และ H_1 : ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการมีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยจะทำการเปรียบเทียบค่า Sig ในผลการวิเคราะห์กับค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α กำหนดที่ระดับ 0.05) ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig มีค่าน้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชี

สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.57 (S.D. = 0.68) และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ 1) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 4.63 (S.D. = 0.71) เช่น มีการทำสัญญารับงานที่ชัดเจนและลูกค้ายอมรับการมีหลักเกณฑ์คิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมยุติธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้ลูกค้าทุกครั้ง มีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบบัญชีรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าอย่างเป็นระบบ 2) ด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย = 4.62 (S.D. = 0.71) เช่น มีการป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพของข้อมูลโดยกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดระยะเวลาสำรองข้อมูล และเก็บไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีอย่างสม่ำเสมอ 3) ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย = 4.54 (S.D. = 0.69) เช่น ได้กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี มีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบแก่บุคลากร มีการตรวจสอบความเป็นอิสระระหว่างสำนักงานบัญชีกับลูกค้าก่อนรับงาน มีการวางแผนและควบคุมงานเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดทำบัญชีถูกต้อง 4) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย = 4.53 (S.D. = 0.67) เช่น มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอและมีการบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งาน บุคลากรมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน มีการกำกับดูแลและให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาในการทำงาน มีคู่มือการปฏิบัติงานและปฏิบัติตามคู่มือนั้น การแต่งตั้งผู้ตรวจทานงานก่อนส่งมอบ ทำให้งานมีข้อผิดพลาดลดลง และ 5) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย = 4.52 (S.D. = 0.78) เช่น มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่เหมาะสม หากพบปัญหาจากการติดตามตรวจสอบต้องมีการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาจะไม่เกิดซ้ำ มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีระดับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.08 (S.D. = 0.75) และมีความสำเร็จขององค์กรรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ 1) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย = 4.34 (S.D. = 0.78) เช่น มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ด้านกระบวนการภายใน ค่าเฉลี่ย = 4.26 (S.D. = 0.80) เช่น มีการจัดระบบการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการสอบถามกระบวนการทำงานภายในอยู่เสมอเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือสามารถแก้ปัญหาได้ทัน 3) ด้านลูกค้า ค่าเฉลี่ย = 3.97 (S.D. = 0.93) เช่น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเพิ่มขึ้นหลังจากที่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี รวมถึง

ข้อร้องเรียนมีจำนวนลดลง และ 4) ด้านการเงิน ค่าเฉลี่ย = 3.77 (S.D. = 0.81) เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการให้บริการลูกค้ารายใหม่ มีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการให้บริการใหม่ เช่น รายได้จากการรับรองลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนนิติบุคคล

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตารางที่ 1

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม

	ER (การมุ่งเน้น จรรยาบรรณและ ความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงาน)	ME (ประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ)	PS (ความเป็น มืออาชีพ ในการให้บริการ)	EM (การตรวจสอบ และติดตามที่มี ประสิทธิภาพ)	EI (ประสิทธิภาพ ของการบริหารจัดการ ข้อมูลสารสนเทศ)
TOS (ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี คุณภาพโดยรวม)	0.74*	0.80*	0.72*	0.76*	0.67*
ER (การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน)		0.94*	0.90*	0.91*	0.86*
ME (ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ)			0.91*	0.94*	0.87*
PS (ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ)				0.89*	0.88*
EM (การตรวจสอบและติดตามที่มี ประสิทธิภาพ)					0.84*
EI (ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ข้อมูลสารสนเทศ)					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 เมื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการด้านบัญชีแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (TOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.67-0.80 แสดงว่าคุณภาพการบริการด้านบัญชีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในระดับปานกลางถึงระดับสูง เช่น

เมื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) จะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยรวม (TOS) ในระดับสูง เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตารางที่ 2

การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณผลกระทบคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

		ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย				
		โดยรวม (TOS)				
		TOS	TOS	TOS	TOS	TOS
คุณภาพการบริการด้านบัญชี	ER (การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน)	β 0.81* (0.06)				
	ME (ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ)		β 0.89* (0.06)			
	PS (ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ)			β 0.78* (0.06)		
	EM (การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ)				β 0.75* (0.05)	
	EI (ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ)					β 0.72* (0.07)
FT (รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ)		-0.20* (0.09)	-0.19* (0.08)	-0.28* (0.09)	-0.32* (0.09)	-0.27* (0.10)
Adjusted R ²		0.56	0.64	0.55	0.61	0.47

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (PS) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (EM) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (EI) ล้วนส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกตัวอย่างเช่น เมื่อนำตัวแปรอิสระการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและ

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณกับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (TOS) โดยให้รูปแบบสำนักงานบัญชีคุณภาพ (FT) เป็นตัวแปรควบคุม พบว่า ส่งผลกระทบทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta=0.81$) แสดงว่าเมื่อตัวแปรอิสระการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยรวม (TOS) เพิ่มขึ้น 0.81 หน่วย เป็นต้น ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 5 ข้อ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) ตามที่ตั้งสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H1: การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{01} + \beta_1 ER + \beta_2 FT + \epsilon_1$$

$$TOS = 0.97 + 0.81ER - 0.20FT$$

H2: ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{02} + \beta_3 ME + \beta_4 FT + \epsilon_2$$

$$TOS = 0.59 + 0.89ME - 0.19FT$$

H3: ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{03} + \beta_5 PS + \beta_6 FT + \epsilon_3$$

$$TOS = 1.28 + 0.78PS - 0.28FT$$

H4: การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{04} + \beta_7 EM + \beta_8 FT + \epsilon_4$$

$$TOS = 1.61 + 0.75EM - 0.32FT$$

H5: ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{05} + \beta_9 EI + \beta_{10} FT + \epsilon_5$$

$$TOS = 1.52 + 0.72EI - 0.27FT$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณผลกระทบคุณภาพการบริการ ด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า

การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบทงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.81$) เนื่องจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความมุ่งมั่นและตั้งใจนาระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กำหนดนโยบายการบริหารงาน การจัดทำแผนปฏิบัติงาน การจัดสรรทรัพยากร อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่สะดวกแก่การปฏิบัติงาน การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่แก่บุคลากรโดยปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและอยู่ภายใต้กรอบจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ปฏิบัติงานทางการบัญชีด้วยความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ข้อมูลรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นจึงมีความถูกต้องเชื่อถือได้และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจอย่างแท้จริง ลูกคามีความเชื่อถือไว้วางใจยอมรับในผลงาน ทำให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaiyaphong (2016, 100) พบว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน บุคคลปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ พยายาม เพียรพยายาม ผลการปฏิบัติงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Bunluhan (2013, 83) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างผลงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่ายโดยรวม เนื่องจากการสร้างผลงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการปฏิบัติตามกระบวนการและมาตรฐานที่ต้องถือปฏิบัติอย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ส่งผลกระทบทงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.89$) เนื่องจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญแก่การบริหารจัดการทรัพยากรทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์และบุคลากร โดยจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ตลอดจนการดูแลบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งาน การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตั้งแต่การสรรหาและการพัฒนาบุคลากร การมอบหมายงานการกำกับดูแลและให้คำแนะนำแก้ไขปัญห การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามคู่มือทำให้บุคลากรมีความชำนาญและสามารถเรียนรู้งานด้านอื่นและสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ รวมทั้งการมีผู้ตรวจทานงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าเป็นการช่วยลดข้อผิดพลาดทำให้ผลงานมีคุณภาพสูง ประหยัดเวลาแก้ไขข้อบกพร่อง ซึ่งที่กล่าวมาเป็นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chulilang (2007, 104-105) ที่พบว่าภาวะผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดระบบสารสนเทศ กระบวนการบริหารจัดการ รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.78$) เนื่องจากการให้บริการลูกค้าด้วยทักษะและความเชี่ยวชาญ ตั้งแต่การทาสัญญารับงานที่ชัดเจนและลูกค้ายอมรับ การมีหลักเกณฑ์คิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมยุติธรรม และออกหลักฐานการรับเงินส่งให้ลูกค้า รวมถึงการดูแลทรัพย์สินให้ลูกค้าอย่างเป็นระบบ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ และเกิดความจงรักภักดี อีกทั้งอาจช่วยแนะนำบอกต่อบริการที่ประทับใจนั้นแก่ลูกค้ารายใหม่ด้วย และส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saisut (2011, 165) ที่พบว่า ความเป็นมืออาชีพด้านเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม ด้านผู้บริหารที่ชาญฉลาด ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและด้านการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ผู้บริหารย่อมมีเทคนิควิธีการในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ การให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีความมั่นคง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jantudom (2014, 88) ที่พบว่าคุณภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า กิจกรรมมีลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ กิจกรรมมีมาตรฐานการทำงานอย่างเป็นระบบเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการบอกเล่าปากต่อปากในคุณภาพการบริการและการมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.75$) เนื่องจากสำนักงานบัญชีคุณภาพมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทราบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ หากพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขได้อย่างทันเวลา มีการจัดระบบป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ผลงานมีความถูกต้อง ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ถูกต้อง นอกจากนี้ การจัดทำมีระบบรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สอดคล้องกับแนวคิดของ Singthongtad (2014, 87) ที่พบว่าสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ส่งผลให้ภาคธุรกิจเล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบ การควบคุมการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.72$) เนื่องจาก สำนักงานบัญชีคุณภาพมีความตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของตนเองและของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ มีการหาทางป้องกันความเสียหายหรือสูญหายหรือเสื่อมสภาพของข้อมูลโดยกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดระยะเวลาการสำรองข้อมูลตามที่กำหนดและเก็บไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม รวมถึงการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

อย่างสม่ำเสมอ เป็นส่วนสนับสนุนให้ข้อมูลทางการบัญชีมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความทันสมัยและมีประโยชน์ในการวางแผนและตัดสินใจอย่างแท้จริง ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mee-Ampol (2009, 1-2) ที่พบว่า การนำข้อมูลหรือสารสนเทศทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้อมูลทางการตลาด การผลิต การจัดการการเงิน รวมถึงข้อมูลทางการบัญชีที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่งจะต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และมีประโยชน์อย่างแท้จริง ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

สรุป

คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ล้วนส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งยอมรับทุกสมมติฐานของการวิจัย โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จสูงสุด ดังนั้น สำนักงานบัญชีทุกแห่ง ควรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ สำนักงานบัญชีทั่วไปที่ไม่ใช่สำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีทุกด้าน และในโอกาสต่อไปควรขอรับการตรวจประเมินเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งเปรียบเสมือนการได้รับเครื่องหมายรับประกันคุณภาพผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเฉพาะสำนักงานบัญชีคุณภาพเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างน้อย ดังนั้น ในการศึกษารoundต่อไป ควรเน้นศึกษาถึงสาเหตุของการไม่เข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี อาจเก็บข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้ว รูปแบบในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จของกิจการ งานวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วน



References

- Boonrattabundid, T. (2009). **Basic factors affecting to the quality assurance for the Accounting Office in the Eastern Region.** (Master Thesis, Burapha University). [in Thai]
- Bunluhan, M. (2013). **The relationship between job responsibility and job success of cooperative auditors of the Cooperative Audit Department in Northeastern Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Chaiyaphong, O. (2016). **Relationships between accounting practice responsibility and job performance of bookkeepers in the Northeast.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Chulilang, T. (2007). Model of achievement in municipal performance: A comparative study of 3 municipalities. **Journal of Public Administration National Institute of Development Administration.** 5(4), 104-105. [in Thai]
- Decharin, P. (2004). **Implementing Balanced Scorecard.** (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Department of Business Development. (2017). **Certified accounting practice.** Retrieved March 15, 2017, from http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=5061&filename=index. [in Thai]
- Jantudom, W. (2014). **The effect of operational quality on organizational success of account firms in Northeast Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Kingko, K. (2008). **The impacts of firm capabilities on service quality and competitiveness of accounting firms in the Northeast of Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Mee-Ampol, S. (2009). **Managerial accounting.** (20th ed.). Bangkok: Info Mining Press. [in Thai]
- Pongthanee, P. (2009). **Factors that affect the service quality of accounting firms in Thailand.** (Master Thesis, Dhurakij Pundit University). [in Thai]
- Saisut, P. (2011). **The effect of innovation capability on professionalism and organization success of account firms in Central of Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Saxby, C. L. ; Ehlen, C. R. & Koski, T. R. (2004). Service quality in accounting firms: The relationship of service quality to client satisfaction and firm/client conflict. **Journal of Business & Economics Research.** 2(11), 75-85.
- Singthongtad, P. (2014). **Effects of practice monitoring on internal control efficiency of auto parts manufacturing business in Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Tawinno, P. (2012). **Problems of improving quality of accounting firms in Chiang Mai Province.** (Independent Study, Chiang Mai University). [in Thai]
- Vadhanasindhu, P. & Decharin, P. (1999). **Strategic management and business policy.** (2nd ed). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]