

การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

Developing a Measurement Scale for Accounting Success of Accounting Firms in Thailand

ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข¹ และ ดารณี เอื้อชนะจิต²

Tararin Chaieuronsuk¹ and Daranee Uachanachit²

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Doctor of Philosophy Program in Accountancy,

School of Accountancy, Sripatum University, Thailand

Corresponding Author, Email: Tararinint@gmail.com¹

Received: 2025-7-2; Revised: 2025-10-31; Accepted: 2025-10-31

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 3 คน และผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชี จำนวน 3 คน รวม 6 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า มาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย มี 8 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการบัญชี มิติที่ 3 ด้านความตั้งใจให้บริการ มิติที่ 4 ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มิติที่ 5 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติที่ 6 ด้านความสามารถในการแข่งขัน และ มิติที่ 7 ด้านความเป็นมืออาชีพทางบัญชี มิติที่ 8 ด้านความสำเร็จในงานบัญชี โดยสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพบัญชีไทยให้เข้มแข็ง สร้างความน่าเชื่อถือ และขับเคลื่อนการกำกับดูแลในระดับนโยบายได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: มาตรวัด ความสำเร็จในงานบัญชี สำนักงานบัญชี

Abstract

The objective of this study was to develop a measurement scale for accounting success in accounting firms in Thailand. This is a qualitative research study. Key informants included three accounting firm executives and three accounting service users, totaling six participants. In-depth interviews were employed as the primary data collection method. The findings revealed that the measurement scale for accounting success in accounting firms in Thailand consists of eight dimensions: (1) Accounting Professional Ethics (2) Quality of Accounting Services (3) Service Intention (4) Artificial Intelligence (AI) Technology (5) Social and Environmental Responsibility (6) Competitive Capability (7) Accounting Professionalism (8) Accounting Success. This measurement scale can be used to strengthen the standards of the Thai accounting profession, build credibility, and drive sustainable policy-level governance.

Keywords: Measurement Scale, Accounting Success, Accounting Firms

บทนำ

ในยุคที่ธุรกิจต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกลายเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีในประเทศไทยซึ่งต้องเผชิญกับแรงกดดันจากทั้งผู้ให้บริการอิสระและความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นจากผู้ใช้บริการ การประเมินความสำเร็จในการดำเนินงานจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า **ปัจจัยแห่งความสำเร็จ** เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านลูกค้า กระบวนการภายใน การเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนปัจจัยด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Blocher, 2010) การประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานจึงต้องมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน เป็นระบบ และยุติธรรม โดยไม่ลำเอียง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความคุ้มค่าของการดำเนินงานในทุกมิติ (บรรยงศ์ โคจิจินดา, 2550)

สำนักงานบัญชีในประเทศไทยจำเป็นต้องปรับตัว โดยเน้นกลยุทธ์การให้บริการที่มีคุณภาพสูง ใช้บุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะทาง ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพอย่างเคร่งครัด และพัฒนาบริการด้วยความโปร่งใส (Fleischman et al., 2017; Santos & Spring, 2013; สภาวิชาชีพบัญชี, 2561) อีกทั้งนักบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) จากเดิมที่เน้นความรับผิดชอบต่อทางการเงินเท่านั้น ปัจจุบันนักบัญชีได้ขยายบทบาทสู่การส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคม และการสร้างประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งในเชิงวิชาการและวิชาชีพ (Tilt, 2009) นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างสำนักงานบัญชีและนักบัญชีอิสระยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์คุณภาพของบริการ ความน่าเชื่อถือ และการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (ชลิตา ลีนจี, 2563) ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของนักบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยการใช้ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Allioui & Mourdi, 2023)

ในบริบทเช่นนี้ การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชี จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีอย่างรอบด้าน โดยคำนึงถึงทั้งมิติด้านคุณภาพบริการ ความเป็นมืออาชีพ เทคโนโลยี และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดนี้จึงนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนสำนักงานบัญชีให้เติบโตอย่างยั่งยืนในบริบทเศรษฐกิจดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ความสำเร็จในงานบัญชีได้รับการอธิบายว่าเป็นกระบวนการวินิจฉัย การรับรู้ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ ซึ่ง สมใจ ลักษณะ (2552) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ไว้ 4 ประการ ได้แก่ (1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ซึ่งสะท้อนถึงระดับที่ผลงานสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (2) การจัดหาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดความสูญเปล่า (3) กระบวนการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งครอบคลุมถึงการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตามบทบาทวิชาชีพ และการนำนวัตกรรมมาใช้ (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่แสดงถึงการตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง

การให้บริการทางบัญชีที่มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ด้านการบัญชีและความเข้าใจในกระบวนการทางการเงินของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถจัดทำรายงานทางการเงิน วางแผนภาษี และประเมินความเสี่ยงทางการเงินได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (Ria et al., 2020) นอกจากนี้ นักบัญชีควรมีการพัฒนา

ทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการติดตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น การใช้ซอฟต์แวร์บัญชีหรือการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจผ่านระบบดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ขณะที่ Alexander & Sherstyuk (2023) เน้นย้ำว่านักบัญชีมืออาชีพควรแสดงถึงความเป็นมืออาชีพผ่านผลงานที่สามารถตรวจสอบได้ โดยเฉพาะการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของลูกค้า ขณะเดียวกัน Nasution et al. (2023) ชี้ให้เห็นว่า ความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับคุณภาพของบริการบัญชี และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นอีกองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี โดย Nguyen et al. (2021) ชี้ว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถลดข้อผิดพลาด เพิ่มความแม่นยำในการดำเนินงาน และช่วยให้สามารถแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ดียิ่งขึ้น

การบริการบัญชีที่มีคุณภาพยังต้องอาศัยความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การสื่อสารอย่างชัดเจน และการตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งยังต้องมีความรับผิดชอบต่อมาตรฐานวิชาชีพ มีความรู้ทางเทคนิค และมีจริยธรรมในการให้บริการ (Izabela & Bagińska, 2020) ในบริบทของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Kostovski (2024) อธิบายว่า องค์กรในปัจจุบันต้องดำเนินงานอย่างยั่งยืนควบคู่กับผลกำไร โดยการลดความรับผิดชอบต่อสังคมอาจส่งผลเสียต่อมูลค่าองค์กรในระยะยาว จึงมีความจำเป็นที่สำนักงานบัญชีจะต้องแสดงออกถึงความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม และการรายงานข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงินควรได้รับการสนับสนุนเช่นเดียวกับข้อมูลทางบัญชี ด้านจริยธรรมวิชาชีพบัญชี Sarkar (2017) ระบุว่า นักบัญชีมืออาชีพควรยึดมั่นในหลักการพื้นฐานของวิชาชีพ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเป็นกลาง ความสามารถทางวิชาชีพ และการประพฤติอย่างมืออาชีพ ทั้งนี้ นักบัญชีอาจเผชิญกับภัยคุกคามหลากหลายซึ่งต้องใช้วิจารณญาณและความรู้ทางเทคนิคในการจัดการเพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของวิชาชีพบัญชี

ท้ายที่สุด คุณภาพของการบริการบัญชีเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี โดย Zulfati et al. (2020) พบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสามารถเสริมสร้างความไว้วางใจ ลดความผิดพลาด และยกระดับประสิทธิภาพทางการเงินของธุรกิจได้อย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) (Flick Uwe, 2006; Marshall & Rossman, 1989)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 3 คน และผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชี จำนวน 3 คน รวม 6 คน

เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด คือ คำถามที่ไม่มีคำตอบที่ชัดเจนหรือมีหลายคำตอบที่เป็นไปได้ ซึ่งต้องการการพิจารณาหรือการตัดสินใจเพิ่มเติม โดยตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้มีความครอบคลุม และความสอดคล้องตามค่านิยม ข้อคำถามมีความถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามโครงสร้าง และภาษาที่ใช้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูล และสามารถให้คำตอบที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างสมบูรณ์ จากนั้นทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของข้อมูลแบบ Translation Validity ด้วยการทำ Face Validity ผ่านการประเมินจากที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาแบบบันทึกที่สอดคล้องกับแนวทางการสำรวจและการนำไปใช้ รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปสัมภาษณ์เชิงลึกต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ และทำการนัดหมายการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงสัมภาษณ์ตามแนวคำถามเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผู้ใช้มาตรวัดนี้คือ สำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมมิติต่างๆ ที่สำคัญต่อการดำเนินงานในวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี เน้นด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการบัญชี เน้นด้านการสื่อสารที่ชัดเจน มิติที่ 3 ด้านความตั้งใจให้บริการ เน้นด้านความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน มิติที่ 4 ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เน้นด้านปรับปรุงประสิทธิภาพของงานบัญชี และด้านปรับขนาดและประหยัดต้นทุน มิติที่ 5 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เน้นด้านความเสี่ยงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติที่ 6 ด้านความสามารถในการแข่งขัน เน้นด้านยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านเอกลักษณ์โดดเด่น มิติที่ 7 ด้านความเป็นมืออาชีพทางบัญชี เน้นด้านความชำนาญเป็นพิเศษในวิชาชีพ และด้านปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และ มิติที่ 8 ด้านความสำเร็จในงานบัญชี เน้นด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรอย่างประหยัด โดยใช้มาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชี เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านต่าง ๆ เช่น ความชำนาญ ความสามารถในการสื่อสาร หรือการใช้เทคโนโลยี เพื่อนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงอย่างตรงจุด

มาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

คำชี้แจง:

โปรดระบุระดับความคิดเห็นของท่านต่อคำถามในแต่ละข้อ โดยพิจารณาจากประสบการณ์หรือแนวปฏิบัติของท่านในการให้บริการบัญชีของสำนักงานบัญชี โดยใช้ระดับคะแนน ดังนี้ 5 = สูงมาก 4 = สูง 3 = ปานกลาง 2 = ต่ำ 1 = ต่ำมาก

ความคาดหวัง (Expectation: E) หมายถึง ระดับของความต้องการ ความเชื่อ หรือมาตรฐานที่ผู้ใช้บริการกำหนดไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพ ผลลัพธ์ หรือประสบการณ์ที่คาดว่าจะได้รับการใช้บริการของสำนักงานบัญชี ความคาดหวังสะท้อนถึงเกณฑ์การประเมินที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับประสบการณ์จริง

การรับรู้ (Perception: P) หมายถึง การประเมินของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ ผลลัพธ์ หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้บริการของสำนักงานบัญชี การรับรู้เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับบริการ และสะท้อนความรู้สึกหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับจริง

คะแนนความแตกต่าง (Gap Score: P - E) หมายถึง ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนการรับรู้ (Perception) และคะแนนความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการในแต่ละมิติของการประเมิน โดย



คำนวณจากสูตร Gap Score = P-E

ตารางที่ 1 การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ข้อ	คำถาม	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	Gap Score (P - E)
มิติที่ 1 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี				
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบควบคุมเพื่อรักษาความลับของข้อมูลลูกค้าอย่างเคร่งครัด			
2	สำนักงานบัญชีของท่านดำเนินงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อจริยธรรมของวิชาชีพบัญชี			
3	สำนักงานบัญชีของท่านให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการให้บริการแก่ลูกค้า			
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการบัญชี				
1	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถถ่ายทอดข้อมูลทางบัญชีให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ			
2	สำนักงานบัญชีของท่านใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายข้อมูลทางการเงิน โดยหลีกเลี่ยงคำศัพท์เทคนิคที่ซับซ้อนเกินไป			
3	สำนักงานบัญชีของท่านเปิดโอกาสให้ลูกค้าซักถามข้อสงสัย และสามารถตอบคำถามได้อย่างครบถ้วนและเป็นที่ยอมรับ			

ตารางที่ 1 การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	Gap Score (P - E)
มิติที่ 3 ด้านความตั้งใจให้บริการ				
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานบัญชีอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด			
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนและ			

	เรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่ผ่านมา เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง			
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางบัญชีในระยะยาว			
มิติที่ 4 ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)				
1	สำนักงานบัญชีของท่านนำเทคโนโลยี AI มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำบัญชีและลดระยะเวลาในการประมวลผลข้อมูล			
2	สำนักงานบัญชีของท่านใช้ระบบ AI เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบัญชีเพื่อลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน			
3	สำนักงานบัญชีของท่านใช้ AI วิเคราะห์แนวโน้มทางการเงินอย่างเป็นระบบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ			
4	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถขยายขอบเขตการให้บริการทางบัญชีได้ โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรในอัตราสูง			
5	สำนักงานบัญชีของท่านนำ AI มาใช้เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ			

ตารางที่ 1 การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	Gap Score (P - E)
6	สำนักงานบัญชีของท่านใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มผลลัพธ์ในการดำเนินงานบัญชี			

มิติที่ 5 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม				
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการประเมินผลกระทบทางสังคมที่อาจเกิดจากการดำเนินงานด้านบัญชีอย่างสม่ำเสมอ			
2	สำนักงานบัญชีของท่านพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการให้บริการทางบัญชี			
3	สำนักงานบัญชีของท่านดำเนินงานตาม			



	หลักความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง			
มิติที่ 6 ด้านความสามารถในการแข่งขัน				
1	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
2	สำนักงานบัญชีของท่านมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจทางบัญชี			
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจและยกระดับประสิทธิภาพขององค์กร			
4	สำนักงานบัญชีของท่านมีจุดเด่นเฉพาะที่แตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน ทั้งในด้านการให้บริการหรือแนวทางการดำเนินงาน			

ตารางที่ 1 การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	Gap Score (P - E)
5	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถระบุเอกลักษณ์หรือจุดขายเฉพาะขององค์กรได้อย่างชัดเจน และสื่อสารต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
6	สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้บริการที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ			
มิติที่ 7 ด้านความเป็นมืออาชีพทางบัญชี				
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีความเชี่ยวชาญในด้านบัญชีเฉพาะทาง โดยมีความรู้ลึกซึ้งเกินกว่าทักษะพื้นฐานทั่วไป			
2	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางบัญชีที่ซับซ้อนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ			
3	สำนักงานบัญชีของท่านสามารถให้คำปรึกษาด้านบัญชีในประเด็นเฉพาะทางที่มีความซับซ้อน ได้อย่างชัดเจนและเชื่อถือได้			
4	สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานตาม			

	ข้อกำหนดของวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด			
5	สำนักงานบัญชีของท่านอ้างอิงกฎหมายและมาตรฐานทางบัญชีในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ			
6	สำนักงานบัญชีของท่านมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน			

ตารางที่ 1 การพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ความคาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	Gap Score (P - E)
มิติที่ 8 ด้านความสำเร็จในงานบัญชี				
1	สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดสรรและบริหารทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประโยชน์สูงสุด			
2	สำนักงานบัญชีของท่านใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานบัญชีอย่างเหมาะสม และลดความสิ้นเปลืองของเวลาที่ไม่จำเป็น			
3	สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการใช้บุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการดำเนินงานบัญชี			

ขั้นตอนการประเมิน

ขั้นตอนที่ 1: คำนวณ Gap Score ของแต่ละข้อ

ให้คำนวณในแต่ละรายการคำถาม (ข้อ) โดยใช้สูตร

$$\text{Gap} = P - E$$

ผลลัพธ์จะได้ค่าเป็นบวก (แสดงว่าดีกว่าความคาดหวัง), ศูนย์ (ตรงตามความคาดหวัง), หรือลบ (ต่ำกว่าความคาดหวัง)

ขั้นตอนที่ 2: หาค่าเฉลี่ย Gap Score ในแต่ละมิติ

สมมติในมิติที่ 1 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มี 3 ข้อ ได้ค่า Gap เป็น -1, 0, +1

$$\text{Average Gap Score} = \frac{(-1 + 0 + 1)}{3} = 0$$

3

หมายความว่า โดยรวมลูกค้ารู้ว่าบริการในมิตินี้ "ตรงกับความคาดหวัง"



ขั้นตอนที่ 3: หาค่าเฉลี่ย Gap Score ภาพรวมทุกมิติ

นำค่าเฉลี่ย Gap Score ของทุกมิติมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนมิติ เช่น

$$\text{ภาพรวม Gap Score} = \frac{\text{Gap}_1 + \text{Gap}_2 + \dots + \text{Gap}_n}{n}$$

เช่น ถ้ามี 8 มิติ ได้ค่าเฉลี่ยเป็น

$$\text{ภาพรวม} = \frac{0.25 + 0.33 + 0.00 + 0.00 - 0.50 + 0.10 + 0.50 - 0.20}{8} = 0.06$$

ขั้นตอนที่ 4: วิเคราะห์ผลการประเมิน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ผลการประเมิน

ค่า Gap Score เฉลี่ย	ความหมาย
< 0 (ค่าติดลบ)	บริการยังต่ำกว่าความคาดหวัง [ควร “ปรับปรุง”]
= 0	บริการ “ตรงกับความคาดหวัง” [ถือว่าเป็นบริการที่ดีตรงความต้องการ]
> 0 (ค่าบวก)	บริการ “เกินความคาดหวัง” [ลูกค้าพึงพอใจ]

ตัวอย่างการรายงานผลเชิงสถิติ (อธิบายผลลัพธ์)

ผลการวิเคราะห์ Gap Score พบว่า มิติที่ 1 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มีค่าเฉลี่ย Gap เท่ากับ 0.06 แสดงว่าผู้รับบริการพึงพอใจและรับรู้ว่าเกินกว่าที่คาดหวังไว้ ในขณะที่มิติด้าน ความเป็นมืออาชีพ ได้ค่า Gap เฉลี่ย -0.60 แสดงว่าผู้รับบริการรับรู้ว่าการดำเนินงานนี้ยังต่ำกว่าที่คาดหวัง จึงควรได้รับการปรับปรุง เช่น ด้านเชี่ยวชาญในด้านบัญชีเฉพาะทาง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5: การจัดเกรด

ตารางที่ 3 การให้คะแนนเพื่อจัดเกรด

ค่า Gab Score เฉลี่ย	คะแนน
< 0	0
d=0	1
>0	2

ตารางที่ 4 แสดงระดับความสำเร็จในงานบัญชี

ระดับความสำเร็จในงานบัญชี (%)	เกรด
80 - 100	A
70 - 79	B
60 - 69	C
50 - 59	D
0 - 49	F

คำนวณผลรวมคะแนนทุกมิติค่าสูงสุดเท่ากับ 16 (8 มิติ คูณ 2 คะแนน) จากนั้นแปลงค่าให้เป็น %

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนามาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า มาตรวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย มี 8 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการบัญชี มิติที่ 3 ด้านความตั้งใจให้บริการ มิติที่ 4 ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มิติที่ 5 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติที่ 6 ด้านความสามารถในการแข่งขัน และ มิติที่ 7 ด้านความเป็นมืออาชีพทางบัญชี มิติที่ 8 ด้านความสำเร็จในงานบัญชี โดยสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพบัญชีไทยให้เข้มแข็ง สร้างความน่าเชื่อถือ และขับเคลื่อนการกำกับดูแลในระดับนโยบายได้อย่างยั่งยืน

มิติที่ 1 คือ **ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี** ซึ่งเน้นพฤติกรรมทางวิชาชีพที่แสดงถึงความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเป็นกลางของนักบัญชี การให้ความสำคัญกับพฤติกรรมทางจริยธรรมเหล่านี้ สอดคล้องกับแนวทางของคณะกรรมการกำกับดูแลวิชาชีพบัญชี รวมถึงสนับสนุนผลการวิจัยของ *Sarkar (2017)* ที่ระบุว่า การยึดมั่นในจรรยาบรรณเป็นพื้นฐานของความน่าเชื่อถือในวิชาชีพ

มิติที่ 2 คือ **ด้านคุณภาพบริการบัญชี** โดยเน้นความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการส่งต่อข้อมูลทางการเงินให้ผู้ให้บริการเข้าใจได้ตรงประเด็นและนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ *Zulfati et al. (2020)* ที่เสนอว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหัวใจของคุณภาพบริการทางบัญชี

มิติที่ 3 คือ **ด้านความตั้งใจให้บริการ** ซึ่งเน้นความมุ่งมั่นในการดำเนินงานของนักบัญชี แสดงออกถึงแรงจูงใจ ความใส่ใจ และความรับผิดชอบต่องานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ จากลูกค้า และยังสอดคล้องกับ *Izabela & Bażyńska (2020)* ที่กล่าวถึงความตั้งใจให้บริการว่าเป็นตัวเร่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในวิชาชีพบริการ

มิติที่ 4 คือ **ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)** ซึ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพของงานบัญชี ตลอดจนความสามารถในการปรับขนาดการให้บริการและประหยัดต้นทุน การนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้นั้นช่วยลดความผิดพลาด เพิ่มความแม่นยำ และรองรับการเติบโตของสำนักงานบัญชีได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ *Nguyen et al. (2021)* เกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีในกระบวนการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลของงานบัญชี

มิติที่ 5 คือ **ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** ซึ่งเน้นความตระหนักต่อความเสี่ยงทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี โดยการวางระบบควบคุมและเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ESG (Environmental, Social, and Governance) ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในสายตาสาธารณชน และสอดคล้องกับ *Kostovski (2024)* ที่ชี้ว่าองค์กรควรดำเนินงานควบคู่กับความยั่งยืน

มิติที่ 6 คือ **ด้านความสามารถในการแข่งขัน** ซึ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการสร้างเอกลักษณ์โดดเด่นของสำนักงานบัญชีในตลาด การพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และความชำนาญเฉพาะด้านเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สอดคล้องกับงานของ *Ria et al. (2020)* ที่เสนอว่าการแข่งขันในธุรกิจบริการบัญชีจำเป็นต้องอาศัยนวัตกรรมและความแตกต่าง

มิติที่ 7 คือ **ด้านความเป็นมืออาชีพทางบัญชี** ซึ่งเน้นความชำนาญเฉพาะด้านและความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ แสดงถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทางบัญชี โดยสอดคล้องกับ *Alexander & Sherstyuk (2023)* ที่ชี้ว่าความเป็นมืออาชีพที่ตรวจสอบได้เป็นหัวใจของความน่าเชื่อถือในงานบริการบัญชี

มิติที่ 8 คือ **ด้านความสำเร็จในงานบัญชี** ซึ่งเน้นการจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี และเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2552) ที่กล่าวถึงความสำเร็จในฐานะผลลัพธ์ของการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

โดยสรุป มาตรฐานทั้ง 8 มิติที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้สามารถสะท้อนความซับซ้อนของบริบทการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้อย่างรอบด้าน และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา มาตรฐานวิชาชีพบัญชีให้แข็งแกร่ง รองรับการค้ากับดูแลในระดับนโยบาย และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สำนักงานบัญชีในประเทศไทย สามารถนำมาตรฐานวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง เพื่อนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงอย่างตรงจุด
2. หน่วยงานภาครัฐ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการส่งเสริมการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
2. ควรศึกษาและพัฒนามาตรฐานวัดความสำเร็จในงานบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในประเทศไทย เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชลิดา ลิ่นจี่. (2563). กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(1), 128-137.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2550). บริหารงานการบุคคล. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561*. <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/66981>
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- Alexander, & Sherstyuk. (2023). Accounting measures carried out by a professional accountant. *Ekonomičnij analiz*. <https://doi.org/10.35774/econa2023.02.139>
- Allioui, H., & Mourdi, Y. (2023). Exploring the full potentials of IoT for better financial growth and stability: A comprehensive survey. *Sensors*, 23(19), 8015. <https://doi.org/10.3390/s23198015>
- Bloch, E. J. (2010). *Cost management: A strategic emphasis* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Fleischman, G. M., Johnson, E. N., & Walker, K. B. (2017). An exploratory examination of management accounting service and information quality. *Journal of Management Accounting Research*, 29(2), 11–31. <https://doi.org/10.2308/jmar-51614>
- Flick, U. (2006). *An introduction to qualitative research* (3rd ed.). London: SAGE Publications.
- Izabela, Bagińska. (2020). Accounting firm customer satisfaction survey. *Journal of Education, Health and Sport*. <https://doi.org/10.12775/jehs.2020.10.07.003>

- Kostovski, N., Mrcic, J., & Krlju Handziski, V. (2024). Accounting for socially responsible and environmentally friendly operations. *Academica Brâncuși Publisher*, 66–73.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1989). *Designing qualitative research*. SAGE Publications.
- Nasution, A., Devi, A. P., & Putri. (2023). The impact of professionalism and competence on auditor performance with work motivation as moderation variables in public accounting firm Medan City. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration*. <https://doi.org/10.54443/ijebas.v3i4.972>
- Nguyen, M. T., Nguyen, Q. H., & Nguyen, T. H. (2021). Digital transformation in the business: A solution for developing cash accounting information systems and digitizing documents. *Science and Technology Development Journal*, 24(2), 1975–1987. <https://doi.org/10.32508/stdj.v24i2.2526>
- Ria, S., & Alimbudiono, R. (2020). Accounting knowledge as a contributing intention on improving public accounting profession. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 801–808. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.801>
- Santos, J. B., & Spring, M. (2015). Are knowledge-intensive business services really co-produced? Overcoming lack of customer participation in KIBS. *Industrial Marketing Management*, 50, 85–96. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.04.005>
- Sarkar, R. (2017). Ethics of professional accountants – Threats and safeguard analysis. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 3(3), 3057–3063.
- Tilt, C. A. (2009). Corporate responsibility, accounting, and accountants. In J. Moon, M. Orlitzky, & G. Whelan (Eds.), *Professionals' perspectives of corporate social responsibility* (pp. 11–32). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-02630-0_2
- Zulfati, I., & Syamsu. (2020). Continuance intention customer analysis on online accounting software usage. *Journal of Social Sciences*, 1(5). <https://doi.org/10.46799/jss.v1i5.65>