



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

“ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ  
ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย”

**Factors that Affect the Service Quality  
of Accounting Firms in Thailand**

โดย

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี

อาจารย์ประจำคณะการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รายงานผลการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 2552

(ค)

## กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย” ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้การสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ และหัวหน้าสำนักงานบัญชี ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมไปถึงผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ดังมีรายนามดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.อนุมงคล ศิริเวทิน อธิการบดี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
3. ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ ลินลารัตน์ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย
4. รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย
5. ดร.ปรีเปรม นนทสิทธิ์ คณบดีคณะการบัญชี
6. รองศาสตราจารย์ ดร.ปพฤกษ์ อุดสาหะวณิชชกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิ
7. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
8. อาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะกรรมการบัญชีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี

เมษายน 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ข)
กิตติกรรมประกาศ	(ค)
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 นิยามคำศัพท์	4
1.6 ประโยชน์ของการวิจัย	5
1.7 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	5
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย</b>	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	11
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี	14
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 วิธีเลือกตัวอย่าง	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.4 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม	17
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	18

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
4.1 คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์	22
4.2 ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชี	31
4.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี	31
4.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	49
4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	64
4.3 การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดค่าตัวแปร	74
4.4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	81
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	93
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	
▪ ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
▪ ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนลูกค้าและรูปแบบของสำนักงาน	23
ตารางที่ 2	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานและรูปแบบของสำนักงาน	24
ตารางที่ 3	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน	25
ตารางที่ 4	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน	26
ตารางที่ 5	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามคุณสมบัติของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสาขาการบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน	27
ตารางที่ 6	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามคุณสมบัติของหัวหน้าสำนักงานบัญชีในสาขาการบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน	28
ตารางที่ 7	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน	29
ตารางที่ 8	ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามประสบการณ์ด้านการทำบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน	30
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านบัญชีและการเงิน จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	32
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านองค์กรและธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	34
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านความรู้และสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	36
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางปัญญา จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	38
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	40
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	42

	หน้า
ตารางที่ 15	44
ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 16	46
ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางองค์กรและ การจัดการ จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 17	48
ค่าเฉลี่ยค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำแนกตาม รูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 18	50
ค่าเฉลี่ยความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงาน บัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 19	53
ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงาน บัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 20	55
ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 21	57
ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี จำแนกตาม รูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 22	59
ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบ ของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 23	61
ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี จำแนก ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 24	63
ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี จำแนกตาม รูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 25	65
ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 26	67
ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 27	69
ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 28	71
ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงาน บัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	
ตารางที่ 29	73
ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงาน บัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี	

	หน้า
ตารางที่ 30	ค่านำหนักปัจจัยของตัวแปรคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี 75
ตารางที่ 31	ค่านำหนักปัจจัยของตัวแปรนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี 77
ตารางที่ 32	ค่านำหนักปัจจัยของตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 80
ตารางที่ 33	การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 82
ตารางที่ 34	การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 85
ตารางที่ 35	การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 86
ตารางที่ 36	การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 88
ตารางที่ 37	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี 90
ตารางที่ 38	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี 92

## **Abstract**

The purposes of this research are to study factors effecting to service quality of accounting firms in Thailand; and to study problems and obstacles of improving service quality in practice. The factors indentified from literature are Policies and operational process of the accounting firms, accountants' qualifications in these firms and types of business model of the accounting firms, data collection was using the survey questionnaire sent to the managers of the accounting firms for 400 firms in total. 110 respondents or 27.50% are collected and validated. The findings are 1) the policies and the operational processes of the accounting firms, especially in terms of the accountability of the management; professional ethics; knowledge of clients' business; operation procedures; and auditing and monitoring procedures, are positively impacts to their service quality, 2) Three major competency, which are professional knowledge; professional values; and professional ethics, are identified to positively impacts to their service quality, 3) Found service quality are varied based on each type of business model, and finally 4) Different types of business model caused inconsistent in policies and operational process of these firms. This research also provides recommendations of future research.

**Keywords :** factors, service quality , accounting firms in Thailand



(ก)

โครงการวิจัย: เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี  
ในประเทศไทย"

ผู้วิจัย: อาจารย์เพ็ญธิดา พงษ์ธานี

เดือนและปีที่วิจัยเสร็จ: เมษายน 2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาเกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี และรูปแบบของสำนักงานบัญชี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีจำนวน 400 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 110 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 27.50 ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน นอกจากนี้ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้นำเสนอในบทความวิจัยนี้ด้วย

คำสำคัญ: ปัจจัย , คุณภาพการบริการ , สำนักงานบัญชีในประเทศไทย

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นเรื่องที่สำคัญมากและมีการยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าการอยู่รอดของธุรกิจในตลาดที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงขึ้นอยู่กับพอใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการต่างก็พยายามที่ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการครอบครองส่วนแบ่งในตลาดให้มากที่สุด ซึ่งรวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นที่พึงพอใจและตรงกับความต้องการของลูกค้า

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกซื้อบริการของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้ลูกค้าจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจและการวางแผนกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้าของสำนักงานบัญชีซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีเป็นจำนวนมากในปัจจุบันอันเนื่องมาจากการสนับสนุนของรัฐบาลไทยตามนโยบายฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจากความล้มเหลวทางเศรษฐกิจของธุรกิจขนาดใหญ่ตั้งแต่ปีพ.ศ.2542 เป็นต้นมา โดยลูกค้าของสำนักงานบัญชีกลุ่มนี้เป็นเป็นกลุ่มพลังที่ใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจที่มีประมาณกว่าร้อยละ 85 ของรายที่ขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล (รายงานกรมสรรพากร,2551) และมีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเพราะเป็นธุรกิจที่สร้างมูลค่าแก่ระบบเศรษฐกิจ อย่างมหาศาล ทั้งในแง่ของการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างรายได้ในบทบาทที่หลากหลาย คือเป็นทั้งผู้ผลิตผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการนับเป็นกลุ่มผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่ทั้งด้านการสร้างสรรค์และอำนวยความสะดวกต่อธุรกรรมทางเศรษฐกิจ ทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยมีความเชื่อมโยงกันในทุกอาชีพ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยส่วนใหญ่เกิดจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นลูกค้าประจำของสำนักงานบัญชี

ดังนั้นการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ และที่สำคัญก็คือธุรกิจสำนักงานบัญชียังเป็นธุรกิจที่ให้บริการซึ่งอยู่ภายใต้ข้อตกลงการเปิดเสรีทางการค้าบริการระหว่างประเทศขององค์การการค้าโลก นั้นหมายความว่านักธุรกิจของประเทศสมาชิกองค์การการค้าโลกสามารถเข้าร่วมลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้ และในขณะเดียวกันนักธุรกิจของประเทศไทยก็สามารถที่จะเข้าไปลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศอื่นที่เป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกได้เช่นเดียวกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก

ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลไทยโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ก็มีได้มุ่ง นอนใจพยายามยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยด้วยการจัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวชี้วัดจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550 ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหาร 2) ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยปัจจัยเหล่านี้จะช่วยทำให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ก็เป็นเสมือนกลไกหลักที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการให้บริการลูกค้าของสำนักงานบัญชี นอกเหนือจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผลงานที่สำนักงานบัญชีส่งมอบให้ลูกค้าเป็นผลสำเร็จมาจากความรู้ ความสามารถและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี ในการทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลที่ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจัดทำให้ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ดังนั้นคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถ

ที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เพื่อนำไปสู่การและพัฒนาและยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานสากลสามารถเข้าไปแข่งขันในเวทีโลกได้ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภายใต้การใช้ข้อมูลที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้มีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการทั้งในและนอกประเทศ และที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาคุณสมบัติสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- (2) เพื่อศึกษาคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- (3) เพื่อศึกษานโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- (4) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- (5) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

- (1) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
- (2) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
- (3) รูปแบบของสำนักงานบัญชีต่างกันคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน
- (4) รูปแบบของสำนักงานบัญชีต่างกันนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จำนวน 2,551 แห่ง (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2551)

## 1.5 นิยามคำศัพท์

สำนักงานบัญชี หมายถึงธุรกิจที่ให้บริการด้านการทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี หมายถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยปัจจัยหลักมีอยู่ด้วยกัน 7 ด้าน (ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า , 2550) ประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหาร 2) ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี หมายถึงผลสำเร็จของการทำงานให้ลูกค้าจากการรับรู้ของสำนักงานบัญชีโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, A. Zeithaml ซึ่งเป็นผู้คิดค้นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ 5 มิติ ประกอบด้วย 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Respeonsiveness) 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) 4) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) และ 5) ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability)

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี หมายถึงคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่สามารถยื่นขอรับหนังสือรับรองคุณภาพตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ.2550

คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี หมายถึงความรู้ความสามารถและค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการศึกษาระหว่าง

ประเทศสำหรับวิชาชีพบัญชี (International Accounting Education Standard: IAES) ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้ทำบัญชี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพ 2) ด้านทักษะในวิชาชีพ และ 3) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

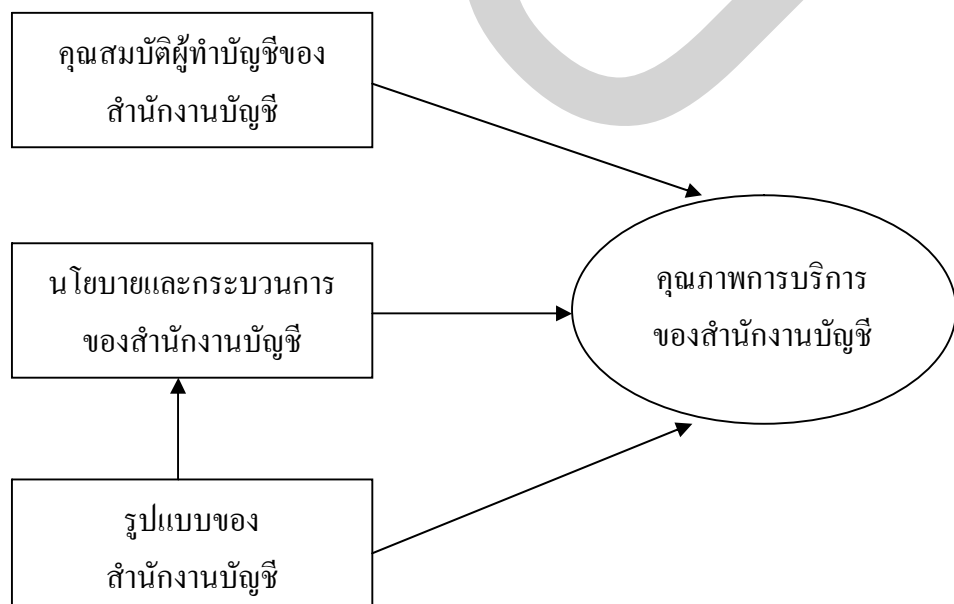
## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) สำนักงานบัญชีและผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานสากล ซึ่งจะส่งผลต่อการวางแผนธุรกิจของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในการการจัดหาเงินทุน การตัดสินใจลงทุน และการวางแผนภาษี เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในอนาคต
- (2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- (3) สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรบัญชีบัณฑิตสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดอบรมให้ความรู้แก่สำนักงานบัญชี และผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณะชน และลูกค้าที่มาใช้บริการ

## 1.7 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบและแนวทางในการการศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ดังนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
4. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Concepts of Services)

##### 2.1.1 ความหมายและลักษณะของการบริการ

การบริการ (Service) คือกระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบบริการให้ลูกค้า โดยลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

(1) จับต้องไม่ได้ (Intangible) ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ลูกค้าไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการในรูปแบบใด เนื่องจากบริการเป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า อาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

- สถานที่ (Place) จัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี
- บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ
- วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการ และลักษณะของลูกค้า
- สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อความหมายของการบริการได้ดี
- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

(2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการลูกค้าพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของลูกค้าไม่เหมือนกัน

(3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร เช่น อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ 2 ขั้นตอนคือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ
- สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

(4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลาและบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของลูกค้ามีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า



### 2.1.2 ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการทำบัญชี โดยอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ (ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) ปัจจุบันการให้บริการของสำนักงานบัญชีมีหลายรูปแบบนอกเหนือจากการทำบัญชี และตรวจสอบบัญชีให้ลูกค้าแล้ว สำนักงานบัญชีบางแห่งยังมีการให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในด้านกฎหมาย ภาษี และการวางแผนธุรกิจ ซึ่งเป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้า โดยที่สำคัญจะทำให้สำนักงานบัญชีลดปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนสูญเสียไปในบางช่วงเวลาที่ไม่มียูกค้ามาใช้บริการด้านการทำบัญชี

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Concept of Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้ลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้ธุรกิจให้บริการประสบความสำเร็จในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่เกิดการชลอตัวของ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งมีผลกระทบไปทั่วโลก ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพอาจเป็นหนทางหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการจ้างงาน และเกิดรายได้ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเกษตรกรรม หรือ อุตสาหกรรม รวมไปถึงการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นธุรกิจให้บริการจึงต้องพยายามสร้างผลผลิตของการบริการให้มีความแตกต่างไปจากคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ในอดีตที่ลูกค้าเคยได้รับ จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการเอง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ในการพิจารณาเลือกซื้อบริการลูกค้าจะพิจารณาถึงคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการ โดยพิจารณาจาก 1) ความคาดหวังของลูกค้า ในการได้รับบริการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และการได้รับบริการเสริม ระหว่างรอรับบริการ ได้แก่ สระว่ายน้ำ สวนหย่อม ห้องดูหนังฟังเพลง เป็นต้น 2) จากการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง 3) จากภาพลักษณ์ของธุรกิจ และ 4) จากนวัตกรรมใหม่ ๆ ของการบริการที่แตกต่างไปจากการบริการของคู่แข่ง

ดังนั้นเมื่อคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและนำไปสู่การตัดสินใจซื้อบริการ Professor Berry และคณะ จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าอะไรที่จัดว่าเป็น

ตัวตัดสินระดับคุณภาพของการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ ,2545) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1. **Reliability** หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. **Responsiveness** หรือความตอบสนอง / การสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
3. **Competence** หรือความสามารถ / สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. **Access** หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. **Courtesy** หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. **Communication** หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. **Creditability** หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. **Security** หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. **Customer Understanding** หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. **Tangibles** หรือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

งานวิจัยของ Professor Berry และคณะได้ถูกนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" โดย Parasuraman et al. (1988) ซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่อยู่ในคณะวิจัยของ Professor Berry ภายใต้นแนวคิดที่ว่า การวัดคุณภาพการบริการต่างจากการวัดคุณภาพของสินค้าทั่วไป เนื่องจากลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน รูปแบบการบริการไม่แน่นอนเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน เนื่องจากในการให้บริการลูกค้าจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการด้วย ดังนั้น "SERVQUAL" จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการใน 5 มิติ (Zeithaml et al., 1990:176 Brensinger and Lambert, 1990, Crompton and MacKay, 1989, ยุพาวรรณวรรณวานิชย์, 2548) ประกอบด้วย

1. **ตอบสนองต่อลูกค้า/ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsiveness)** เป็นผลสะท้อนมาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงที่จะให้บริการ การวัดคุณภาพงานบริการในด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับความสนใจหรือความพร้อมในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการ โดยต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

2. **ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)** เป็นภาพรวมของความสามารถ / สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (Competence) ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมารยาทที่ดีของการบริการ (Courtesy) และความปลอดภัยของลูกค้าในขณะที่มาใช้บริการ (Security) โดยต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจและไว้วางใจทุกครั้งที่มาติดต่อด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

3. **ดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)** ธุรกิจต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยจัดเตรียมการให้บริการลูกค้าทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย กับลูกค้าเป็นรายบุคคลด้วยความเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

4. **ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles)** ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพของธุรกิจ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของธุรกิจในการให้บริการของลูกค้า อาทิเช่น ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ บุคลิกภาพของพนักงาน ความสวยงามของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

5. **ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability)** เป็นภาพรวมของธุรกิจที่แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าลูกค้าจะได้รับบริการครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงกันได้ โดยสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา ให้บริการตามสัญญาหรือข้อตกลงกับลูกค้า เรียกเก็บค่าบริการตามข้อตกลง รวมไปถึงความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (Concept of Service Quality of Accounting Firms)

ตามที่ได้กล่าวไปแล้วว่าสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี ตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และภาษี รวมไปถึงการวางแผนธุรกิจ ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริการของสำนักงานบัญชีคือคุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาคู่ใจ (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2547) โดยเป็นผลมาจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีตามแนวคิดของ Parasuraman et al. ประกอบด้วย

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้วยการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญากำกับดูแลความลับของงาน ทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้วยการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานรักษาความลับของลูกค้า มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ลูกค้าได้ และแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม
3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ และรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
4. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) ประกอบด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) ประกอบด้วยการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี (Concept of Policy and Process of Accounting Firms)

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจให้บริการประเภทหนึ่งที่อยู่ในข้อตกลงของการเปิดเสรีทางการในประเทศกลุ่มอาเซียน ซึ่งมีประเทศไทยเป็นประเทศสมาชิกอยู่ด้วยนั้นทำให้รัฐบาลประเทศไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของสำนักงานบัญชีให้เป็นมาตรฐานสากลเพื่อเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้ใช้บริการและสาธารณะชน ด้วยการออกประกาศเรื่อง “หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550” เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการด้านการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้มีคุณภาพเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ซึ่งประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2550) ประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ การจัดการทรัพยากร การติดตาม ตรวจสอบ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และการสื่อสารภายในสำนักงานบัญชี โดยต้องดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณ และความต้องการของลูกค้า
2. ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส อิศระ เที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต โดยข้อมูลที่น่ามาใช้ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบัน พิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน ปฏิบัติงานภายใต้กรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมไปถึงมีความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานต้องมีการวางแผนและควบคุมปฏิบัติงาน มีกฎเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียมที่ชัดเจนสำหรับการให้บริการทางด้านบัญชีในแต่ละประเภท ต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน โดยระบุกำหนดเวลาส่งมอบงานและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ในการวางแผนและจัดหาทรัพยากรเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์และบุคลากรให้เพียงพอ โดยต้องกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ต้องมีความพร้อมใช้ไม่กระทบต่อการให้บริการต่อลูกค้า มีการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากรตามตำแหน่งงานชัดเจนโดยบุคลากรต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี ต้องมีมาตรการในการควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ในการมีคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ซึ่งแจ้งบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบลูกค้า

6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ในการมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามช่วงเวลาที่เหมาะสม หากพบปัญหาจากการติดตามตรวจสอบต้องนำมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไข โดยกำหนดแนวทางในการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม และจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและสำนักงานบัญชีในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในกรณีมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี (Concepts of qualification of the accountants in the Accounting Firms)

ในแม่บทของการศึกษาสากล(International Education Standard) “ศักยภาพ” ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหมายถึงรวมถึง ความรู้ ทักษะ ค่านิยม ทัศนคติและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ โดยผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้ (International Education for Professional Accountants :IES)

### 2.5.1 ความรู้ในวิชาชีพบัญชี (IES 2) ประกอบด้วย

- (1) ความรู้ด้านบัญชี และการเงิน
- (2) ความรู้ด้านองค์กรและธุรกิจ และ
- (3) ความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความรู้ด้านบัญชี และการเงิน ครอบคลุมการรายงานทางการเงิน การจัดทำงบประมาณ การภาษีอากร กฎหมายธุรกิจและกฎหมายพาณิชย์ และการตรวจสอบบัญชี

ความรู้ด้านองค์กรและธุรกิจ ครอบคลุมความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ตลาดทางการเงิน พฤติกรรมองค์กร การจัดการและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การตลาด และธุรกิจระหว่างประเทศ

ความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ทางการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศ

### 2.5.2 ทักษะในวิชาชีพบัญชี (IES 3) ประกอบด้วย

- (1) ทักษะทางปัญญา
- (2) ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน
- (3) ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล
- (4) ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และ
- (5) ทักษะทางองค์กรและการจัดการธุรกิจ

ทักษะทางปัญญา ครอบคลุมเกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน โดยสามารถอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชี แปลความหมาย ข้อมูลทางบัญชี เลือกรูปวิธีที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาลงบัญชี มีวิจารณญาณในการวิเคราะห์หา เหตุผลและสรุปผล

ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าทำงาน ครอบคลุมเกี่ยวกับ ความชำนาญทางตัวเลข ความสามารถในการวัดผล ความสามารถในการรายงานผล ความสามารถในการปฏิบัติตาม กฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการตนเอง ความคิดริเริ่ม ความสามารถในการจัดการทรัพยากร ความสามารถในการจัดการงานให้เสร็จทันเวลา ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงาน และความระมัดระวังในการ ปฏิบัติงาน

ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ครอบคลุมเกี่ยวกับ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการประสานงาน เจริญหาข้อตกลง ความสามารถในการพูดและเขียนได้ตรงประเด็น ความสามารถในการฟัง และ อ่านอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ครอบคลุมเกี่ยวกับ ความสามารถในการการ วางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดแบ่งหน้าที่ และภาวะผู้นำ

### **2.5.3 ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี (IES 4)**

ครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักพื้นฐานของจรรยาบรรณในเรื่องความซื่อสัตย์ ซื่อความสามารถทางวิชาชีพ ความใส่ใจและการรักษาความลับ การทำตามมาตรฐานวิชาการเชิง ปฏิบัติ ความอิสระ ความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ การทำหน้าที่ด้วยความ รับผิดชอบ และความรับผิดชอบต่อสังคม



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เพื่อ 1) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) ทดสอบความแตกต่างของรูปแบบสำนักงานบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และ 4) ทดสอบความแตกต่างของรูปแบบสำนักงานบัญชีที่มีผลกระทบต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ และมีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภายในเดือนพฤษภาคม 2551

#### 3.2 วิธีการเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างสำนักงานบัญชีจำนวน 400 แห่ง จากจำนวนสำนักงานบัญชีทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลจำนวน 2,551 แห่ง โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี ได้แก่รูปแบบความเป็นนิติบุคคล และ รูปแบบความเป็นบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล รายละเอียดของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี เป็นดังนี้

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	จำนวนตัวอย่าง (สำนักงาน)
นิติบุคคล	178
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	222
รวม	400

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชี โดยแบ่งคำถามออกเป็น 5 ส่วน (ดูแบบสอบถามในภาคผนวก) มีรายละเอียดดังนี้

- ส่วนที่ 1 ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 2 ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 3 ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 4 ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3.4 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

(1) ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จากตำรา บทความ และงานวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

(2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีจำนวน 5 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาการบัญชีอีก 1 ท่าน ตรวจสอบเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

(3) ปรับปรุงแบบสอบถาม และนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 ตัวอย่างเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถเข้าใจคำถามอย่างชัดเจน

(4) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในประเทศไทย จากข้อมูลดังต่อไปนี้

ข้อมูลทุติยภูมิได้จากศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี คุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชี จากตำรา บทความและงานวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสำรวจความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้ง 110 ชุด และทำการลงรหัสข้อมูลเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้คือ

#### 3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

- (1) แจกแจงความถี่เกี่ยวกับคุณสมบัติต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี
- (2) แจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชีเกี่ยวกับ
  - ก. คุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชี
  - ข. นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี
  - ค. คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ก. ในการวัดค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพ 2) ด้านทักษะในวิชาชีพ และ 3) ด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ ใช้การแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ค่อนข้างดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	ค่อนข้างไม่ดี
1	หมายถึง	ไม่ดีเลย

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพค่อนข้างดี

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพค่อนข้างไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความรู้/ทักษะ/ค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพไม่ดีเลย

ข. ในการวัดค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี 2) ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ 7) ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ใช้การแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert ออกเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกัน ดังนี้

5	หมายถึง	ทำครบถ้วน
4	หมายถึง	ทำเป็นส่วนใหญ่
3	หมายถึง	ทำประมาณครึ่งหนึ่ง
2	หมายถึง	ทำเป็นส่วนน้อย
1	หมายถึง	ไม่ทำเลย

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ทำครบถ้วน หรือมีความสามารถมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ทำเป็นส่วนใหญ่ หรือมีความสามารถค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ทำประมาณครึ่งหนึ่ง หรือมีความสามารถปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ทำเป็นส่วนน้อย หรือมีความสามารถค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่ทำเลย หรือมีความสามารถน้อย

ค. ในการวัดค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า 4) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ใช้การแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert ออกเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกัน ดังนี้

5	หมายถึง	ทำครบถ้วน
4	หมายถึง	ทำเป็นส่วนใหญ่
3	หมายถึง	ทำประมาณครึ่งหนึ่ง
2	หมายถึง	ทำเป็นส่วนน้อย
1	หมายถึง	ไม่ทำเลย

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในปัจจัยแต่ละด้านดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ทำครบถ้วน หรือ มีคุณภาพสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ทำเป็นส่วนใหญ่ หรือ มีคุณภาพค่อนข้างสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ทำประมาณครึ่งหนึ่ง หรือ มีคุณภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ทำเป็นส่วนน้อย หรือ มีคุณภาพค่อนข้างต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่ทำเลย หรือ มีคุณภาพต่ำมาก

### 3.6.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

การทดสอบความความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดค่าตัวแปรที่อยู่ในรูปแบบวัดแบบเรียงอันดับ พิจารณาจากค่า Cronbach Alpha ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.6 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (Gliem and Gliem , 2003)

### 3.6.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

(1) ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression analysis) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent variable) ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี กับตัวแปรตาม (Dependent variable) คือคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

(2) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และตัวแปรนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามเป็นหัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ราย และได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.50 เมื่อจำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี เป็นดังนี้

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	จำนวน แบบสอบถามที่ จัดส่ง	จำนวน แบบสอบถามที่ ตอบกลับ	ร้อยละของ แบบสอบถามที่ ตอบกลับ
นิติบุคคล	178	55	30.90
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	222	55	24.77
รวม	400	110	27.50

#### 4.1 คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์

##### 4.1.1 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านจำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีตามตารางที่ 1 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 100 ราย มากที่สุด จำนวน 93 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 84.50 รองลงมาคือมีลูกค้ามากกว่า 100 ราย จำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15 เมื่อจำแนกจำนวนลูกค้า ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 100 ราย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.18 และ มีลูกค้ามากกว่า 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.82 สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 100 ราย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.91 และมีจำนวนลูกค้ามากกว่า 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09

ตารางที่ 1 ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนลูกค้าและรูปแบบของสำนักงาน

จำนวนลูกค้า(ราย)	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 ราย	43	78.18	50	90.91	93	84.50
มากกว่า 100 ราย	12	21.82	5	9.09	17	15.50
รวม	55	100.00	55	100.00	110	100.00

#### 4.12 ระยะเวลาการดำเนินงาน

จากผลการศึกษาคูณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตามตารางที่ 2 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 59 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 26 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.60 และมีระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 25 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.70 เมื่อจำแนกระยะเวลาในการดำเนินงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกิน 5 ปี และมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.27 เท่ากัน สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.18



ตารางที่ 2 ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานและรูปแบบของสำนักงาน

ระยะเวลาการดำเนินงาน(ปี)	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5	15	27.27	10	18.18	25	22.70
มากกว่า 5 แต่ไม่เกิน 10	15	27.27	11	20.00	26	23.60
มากกว่า 10 ขึ้นไป	25	45.45	34	61.82	59	55.20
รวม	55	100.00	55	100.00	110	100.00

#### 4.1.3 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

จากผลการศึกษาคณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 3 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 5 คนขึ้นไป มากที่สุดจำนวน 44 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือมีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 38 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีไม่เกิน 2 คน จำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.40 และไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ เมื่อจำแนกจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 5 คนขึ้นไป มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.73 รองลงมาคือมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีไม่เกิน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27 และไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 1.82 ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีไม่เกิน 2 คนและมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.91 รองลงมาคือมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.27 และไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 10.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน

จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	4	7.27	6	10.91	10	9.10
มี ไม่เกิน 2 คน	1	1.82	17	30.91	18	16.40
มีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน	21	38.18	17	30.91	38	34.50
มี มากกว่า 5 คนขึ้นไป	29	52.73	15	27.27	44	40.00
รวม	55	100.00	55	100.00	110	100.00

#### 4.1.4 ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

จากผลการศึกษาคณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ตามตารางที่ 4 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคนมากที่สุดจำนวน 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคือปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคนจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.00 และไม่เต็มเวลาทุกคน จำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ เมื่อจำแนกลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.39 รองลงมาคือปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน คิดเป็นร้อยละ 15.69 และปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.27 รองลงมาคือปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน คิดเป็นร้อยละ 24.49 และปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน คิดเป็นร้อยละ 12.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน ของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	8	15.69	6	12.24	14	14.00
ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	41	80.39	31	63.27	72	72.00
ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาเวลาทุกคน	2	3.92	12	24.49	14	14.00
รวม	51	100.00	49	100.00	100	100.00

#### 4.1.5 คุณวุฒิของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสาขาการบัญชี

จากผลการศึกษาคูณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านคุณวุฒิของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสาขาการบัญชี ตามตารางที่ 5 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 95 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 72.52 รองลงมาคือมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.66 และ ไม่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชี จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.82 ตามลำดับ เมื่อจำแนกคุณวุฒิของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสาขาการบัญชี ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.59 และ ไม่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 4.41 ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.84 รองลงมาคือมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.98 และ ไม่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 8.51 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** ร้อยละของสำนักงานบัญชีจำแนกตามคุณวุฒิของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสาขาการบัญชี และรูปแบบของสำนักงาน

คุณวุฒิของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสาขาการบัญชี	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชี	3	4.41	2	3.17	5	3.82
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	20.59	17	26.98	31	23.66
ระดับปริญญาตรี	51	75.00	44	69.84	95	72.52
รวม	68	100.00	63	100.00	131	100.00

#### 4.1.6 คุณวุฒิของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาคณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านคุณวุฒิของหัวหน้าสำนักงานบัญชีในสาขาการบัญชี ตามตารางที่ 6 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 84 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาโท จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.10 และมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ เมื่อจำแนกคุณวุฒิของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาคือมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.82 และมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.45 ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.36 และมีคุณวุฒิในสาขาการบัญชีต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6 ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามคุณสมบัติของหัวหน้าสำนักงานบัญชีในสาขาการบัญชีและรูปแบบของสำนักงาน**

คุณสมบัติของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ในสาขาการบัญชี	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	5.45	2	3.64	5	4.50
ระดับปริญญาตรี	40	72.73	44	80.00	84	76.40
ระดับปริญญาโท	12	21.82	9	16.36	21	19.10
รวม	55	100.00	55	100.00	110	100.00

#### 4.1.7 ลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาคูณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 7 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลามากที่สุด จำนวน 91 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมาคือปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา จำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.30 ตามลำดับ เมื่อจำแนกลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.91 รองลงมาคือปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.55 รองลงมาคือปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา คิดเป็นร้อยละ 25.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงาน  
บัญชี และรูปแบบของสำนักงาน

ลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้า สำนักงานบัญชี	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงานเต็มเวลา	50	90.91	41	74.55	91	82.70
ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา	5	9.09	14	25.45	19	17.30
รวม	55	100.00	55	100.00	110	100.00

#### 4.1.8 ประสิทธิภาพด้านการทำบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีด้านประสิทธิภาพด้านการทำบัญชีของ  
หัวหน้าสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 8 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มี  
ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 90 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 81.80  
รองลงมาคือมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 15 แห่ง คิดเป็น  
ร้อยละ 13.60 และมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่เกิน 5 ปี จำนวน 5 แห่งคิดเป็นร้อยละ 4.50  
ตามลำดับ เมื่อจำแนกประสบการณ์ด้านการทำบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ตามรูปแบบของ  
สำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการ  
ทำบัญชีมากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือมีประสบการณ์ด้านการทำ  
บัญชีมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.55 และมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่เกิน  
5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.45 ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดา และคณะบุคคลมีหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มี  
ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.64 รองลงมาคือมี  
ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.73 และมี  
ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ร้อยละของสำนักงานบัญชี จำแนกตามประสบการณ์ด้านการทำบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี และรูปแบบของสำนักงาน

ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี ของหัวหน้าสำนักงานบัญชี	รูปแบบของสำนักงาน				รวม	
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	3	5.45	2	3.64	5	4.50
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	8	14.55	7	12.73	15	13.60
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	44	80.00	46	83.64	90	81.80
รวม	55	100.00	55	100.00	110	100.00

## 4.2 ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

### 4.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

#### 4.2.1 (1) ความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

##### ด้านบัญชีและการเงิน

จากผลการศึกษาความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านบัญชีและการเงินตามตารางที่ 9 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านบัญชีและการเงินค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.71$ ) โดยมีความรู้ด้านการคำนวณและยื่นแบบภาษีอากรดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.27$ ) รองลงมาคือ ความรู้ด้านการรายงานทางการเงิน ( $\bar{x} = 3.70$ ) ความรู้ด้านการตรวจสอบบัญชี ( $\bar{x} = 3.68$ ) ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจและกฎหมายพาณิชย์ ( $\bar{x} = 3.51$ ) และความรู้ด้านการจัดทำงบประมาณ ( $\bar{x} = 3.39$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความรู้ในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านบัญชีและการเงิน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านบัญชีและการเงินค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.78$ ) โดยมีความรู้ด้านการคำนวณและยื่นแบบภาษีอากรดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.33$ ) รองลงมาคือ ความรู้ด้านการรายงานทางการเงิน และ ความรู้ด้านการตรวจสอบบัญชี ( $\bar{x} = 3.78$ ) ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจและกฎหมายพาณิชย์ ( $\bar{x} = 3.53$ ) และ ความรู้ด้านการจัดทำงบประมาณ ( $\bar{x} = 3.49$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านบัญชีและการเงินค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.64$ ) โดยมีความรู้ด้านการคำนวณและยื่นแบบภาษีอากรดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ ) รองลงมาคือ ความรู้ด้านการรายงานทางการเงิน ( $\bar{x} = 3.62$ ) ความรู้ด้านการตรวจสอบบัญชี ( $\bar{x} = 3.58$ ) ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจและกฎหมายพาณิชย์ ( $\bar{x} = 3.49$ ) และความรู้ด้านการจัดทำงบประมาณ ( $\bar{x} = 3.29$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านบัญชีและการเงิน จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน												ความหมายของ ค่าเฉลี่ยความรู้ใน วิชาชีพ
	ความรู้ด้านการ รายงานทาง การเงิน		ความรู้ด้านการ จัดทำ งบประมาณ		ความรู้ด้านการ คำนวณและยื่น แบบภาษีอากร		ความรู้ด้าน กฎหมายธุรกิจ และกฎหมาย พาณิชย์		ความรู้ด้านการ ตรวจสอบบัญชี		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	3.78	0.762	3.49	0.979	4.33	0.695	3.53	0.836	3.78	1.013	3.78	0.693	ค่อนข้างดี
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	3.62	0.680	3.29	0.809	4.22	0.599	3.49	0.814	3.58	0.875	3.64	0.587	ค่อนข้างดี
รวม	3.70	0.724	3.39	0.899	4.27	0.648	3.51	0.821	3.68	0.948	3.71	0.643	ค่อนข้างดี

### ด้านองค์กรและธุรกิจ

จากผลการศึกษาความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านด้านองค์กรและธุรกิจ ตามตารางที่ 10 พบว่า สำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านองค์กรและธุรกิจปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ) โดยมีความรู้ด้านพฤติกรรมองค์กรดีที่สุด ( $\bar{x} = 3.47$ ) รองลงมาคือความรู้ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ( $\bar{x} = 3.39$ ) ความรู้ด้านตลาดทางการเงิน ( $\bar{x} = 3.28$ ) ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ( $\bar{x} = 3.24$ ) ความรู้ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ( $\bar{x} = 3.23$ ) และความรู้ด้านธุรกิจระหว่างประเทศ ( $\bar{x} = 2.74$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความรู้ในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านองค์กรและธุรกิจ ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านองค์กรและธุรกิจปานกลาง ( $\bar{x} = 3.34$ ) โดยมีความรู้ด้านพฤติกรรมองค์กรดีที่สุด ( $\bar{x} = 3.71$ ) รองลงมาคือความรู้ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ( $\bar{x} = 3.51$ ) ความรู้ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ( $\bar{x} = 3.45$ ) ความรู้ด้านตลาดทางการเงิน ( $\bar{x} = 3.40$ ) ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ( $\bar{x} = 3.31$ ) และความรู้ด้านธุรกิจระหว่างประเทศ ( $\bar{x} = 2.87$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านองค์กรและธุรกิจปานกลาง ( $\bar{x} = 3.07$ ) โดยมีความรู้ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจดีที่สุด ( $\bar{x} = 3.27$ ) รองลงมาคือความรู้ด้านพฤติกรรมองค์กร ( $\bar{x} = 3.24$ ) ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ และความรู้ด้านตลาดทางการเงิน ( $\bar{x} = 3.16$ ) ความรู้ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ( $\bar{x} = 3.00$ ) และความรู้ด้านธุรกิจระหว่างประเทศ ( $\bar{x} = 2.60$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านองค์กรและธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	ความรู้ด้านองค์กรและธุรกิจ														ความหมายของ ค่าเฉลี่ยความรู้ใน วิชาชีพ
	ความรู้ด้าน เศรษฐศาสตร์		ความรู้ด้าน สภาพแวดล้อม ทางธุรกิจ		ความรู้ด้าน ตลาดทาง การเงิน		ความรู้ด้าน พฤติกรรม องค์กร		ความรู้ด้าน การจัดการ เชิงกลยุทธ์		ความรู้ด้าน ธุรกิจระหว่าง ประเทศ		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	3.31	0.663	3.51	0.635	3.40	0.852	3.71	0.737	3.45	0.812	2.87	0.795	3.38	0.684	ปานกลาง
บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล	3.16	0.764	3.27	0.732	3.16	0.764	3.24	0.744	3.00	0.745	2.60	0.784	3.07	0.719	ปานกลาง
รวม	3.24	0.716	3.39	0.692	3.28	0.814	3.47	0.775	3.23	0.809	2.74	0.798	3.22	0.700	ปานกลาง

### ด้านความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการศึกษาความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตารางที่ 11 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.67$ ) โดยมีความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.06$ ) รองลงมาคือความรู้ทางการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.67$ ) และความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.26$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความรู้ในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.70$ ) โดยมีความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.13$ ) รองลงมาคือความรู้ทางการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.71$ ) และความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.27$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ในวิชาชีพด้านความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.63$ ) โดยมีความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์ดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.00$ ) รองลงมาคือความรู้ทางการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.64$ ) และความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.25$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านความรู้และสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	ความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ								ความหมายของค่าเฉลี่ยความรู้ในวิชาชีพ
	ความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์		ความรู้ทางการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ		ความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศ		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	4.13	0.668	3.71	0.737	3.27	1.008	3.70	0.684	ค่อนข้างดี
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	4.00	0.720	3.64	0.778	3.25	0.907	3.63	0.719	ค่อนข้างดี
รวม	4.06	0.694	3.67	0.756	3.26	0.955	3.67	0.700	ค่อนข้างดี

#### 4.21 (2) ทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

##### ด้านทักษะทางปัญญา

จากผลการศึกษาทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านทักษะทางปัญญา ตามตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงาน โดยรวมมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้าน ทักษะทางปัญญาค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.77$ ) โดยมีความสามารถในการเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการ จัดทำและแก้ปัญหาทางบัญชีดีที่สุด ( $\bar{x} = 3.85$ ) รองลงมาคือความสามารถในการแปลความหมาย ข้อมูลทางบัญชี และการมีวิจารณญาณในการวิเคราะห์หาเหตุผลและสรุปผล ( $\bar{x} = 3.75$ ) และ ความสามารถในการอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชี ( $\bar{x} = 3.74$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกทักษะใน วิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านทักษะทางปัญญา ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทาง ปัญญาค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.79$ ) โดยมีความสามารถในการเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการจัดทำและ แก้ปัญหาทางบัญชีดีที่สุด ( $\bar{x} = 3.87$ ) รองลงมาคือความสามารถในการอธิบายหลักและทฤษฎีทาง บัญชี ( $\bar{x} = 3.80$ ) ความสามารถในการแปลความหมายและข้อมูลทางบัญชี ( $\bar{x} = 3.75$ ) และการมี วิจารณญาณในการวิเคราะห์หาเหตุผลและสรุปผล ( $\bar{x} = 3.73$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพ ด้านทักษะทางปัญญาค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.75$ ) โดยมีความสามารถในการเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมใน การจัดทำและแก้ปัญหาทางบัญชีดีที่สุด ( $\bar{x} = 3.84$ ) รองลงมาคือการใช้วิจารณญาณในการวิเคราะห์ หาเหตุผลและสรุปผล ( $\bar{x} = 3.76$ ) ความสามารถในการแปลความหมายและข้อมูลทางบัญชี ( $\bar{x} = 3.75$ ) และความสามารถในการอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชี ( $\bar{x} = 3.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางปัญญา จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	ทักษะทางปัญญา										ความหมายของ ค่าเฉลี่ยทักษะใน วิชาชีพ
	ความสามารถในการอธิบายหลัก และทฤษฎีทาง บัญชี		ความสามารถในการแปล ความหมายของ ข้อมูลทางบัญชี		ความสามารถในการ เลือกใช้วิธีที่ เหมาะสมในการ จัดทำและ แก้ปัญหาทางบัญชี		การมีวิจรรย์ญาณ ในการวิเคราะห์หา เหตุผลและสรุปผล		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	3.80	0.803	3.75	0.700	3.87	0.721	3.73	0.757	3.79	0.660	ค่อนข้างดี
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	3.67	0.695	3.75	0.615	3.84	0.631	3.76	0.666	3.75	0.572	ค่อนข้างดี
รวม	3.74	0.750	3.75	0.656	3.85	0.675	3.75	0.710	3.77	0.615	ค่อนข้างดี

### ด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน

จากผลการศึกษาทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ตามตารางที่ 13 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.99$ ) โดยมีความชำนาญทางตัวเลขดีที่สุดใน ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมาคือความสามารถในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ ( $\bar{x} = 4.01$ ) ความสามารถในการวัดผล และ ความสามารถในการรายงานผล ( $\bar{x} = 3.86$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่ค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.97$ ) โดยมีความชำนาญทางตัวเลขดีที่สุดใน ( $\bar{x} = 4.20$ ) รองลงมาคือความสามารถในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ ( $\bar{x} = 3.98$ ) ความสามารถในการวัดผล ( $\bar{x} = 3.85$ ) และความสามารถในการรายงานผล ( $\bar{x} = 3.84$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 4.00$ ) โดยมีความชำนาญทางตัวเลขดีที่สุดใน ( $\bar{x} = 4.22$ ) รองลงมาคือความสามารถในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ ( $\bar{x} = 4.04$ ) ความสามารถในการรายงานผล ( $\bar{x} = 3.89$ ) และความสามารถในการวัดผล ( $\bar{x} = 3.87$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	ทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน										ความหมายของค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพ
	ความชำนาญทางตัวเลข		ความสามารถในการวัดผล		ความสามารถในการรายงานผล		ความสามารถในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	4.20	0.650	3.85	0.705	3.84	0.739	3.98	0.707	3.97	0.614	ค่อนข้างดี
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	4.22	0.686	3.87	0.668	3.89	0.737	4.04	0.719	4.00	0.630	ค่อนข้างดี
รวม	4.21	0.665	3.86	0.684	3.86	0.735	4.01	0.710	3.99	0.620	ค่อนข้างดี

### ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล

จากผลการศึกษาทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ตามตารางที่ 14 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคลค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.94$ ) โดยมีความสามารถในการจัดการงานให้เสร็จทันเวลาและ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงานดี ที่สุด ( $\bar{x} = 4.05$ ) รองลงมาคือความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.00$ ) ความสามารถในการจัดการตนเอง ( $\bar{x} = 3.97$ ) ความสามารถในการจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ( $\bar{x} = 3.83$ ) และมีความคิดริเริ่ม ( $\bar{x} = 3.71$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคลค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.97$ ) โดยมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงานดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.15$ ) รองลงมาคือความสามารถในการจัดการงานให้เสร็จทันเวลา ( $\bar{x} = 4.09$ ) ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.04$ ) ความสามารถในการจัดการตนเอง ( $\bar{x} = 3.96$ ) ความสามารถในการจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ( $\bar{x} = 3.87$ ) และมีความคิดริเริ่ม ( $\bar{x} = 3.73$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคลค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 3.90$ ) โดยมีความสามารถในการจัดการงานให้เสร็จทันเวลาดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.02$ ) รองลงมาคือความสามารถในการจัดการตนเอง ( $\bar{x} = 3.98$ ) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงานและความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.96$ ) ความสามารถในการจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ( $\bar{x} = 3.78$ ) และมีความคิดริเริ่ม ( $\bar{x} = 3.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล														ความหมายของ ค่าเฉลี่ยทักษะใน วิชาชีพ
	ความสามารถ ในการจัดการ ตนเอง		มีความคิดริเริ่ม		ความสามารถ ในการจัดการ ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า		ความสามารถ ในการจัดการ งานให้เสร็จ ทันเวลา		ความสามารถ ในการปรับตัว ให้เข้ากับ สถานการณ์ ของการทำงาน		ความ ระมัดระวังใน การปฏิบัติงาน		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	3.96	0.719	3.73	0.651	3.87	0.747	4.09	0.845	4.15	0.650	4.04	0.693	3.97	0.602	ค่อนข้างดี
บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล	3.98	0.623	3.69	0.767	3.78	0.686	4.02	0.733	3.96	0.666	3.96	0.744	3.90	0.595	ค่อนข้างดี
รวม	3.97	0.670	3.71	0.708	3.83	0.715	4.05	0.788	4.05	0.661	4.00	0.717	3.94	0.597	ค่อนข้างดี

### ด้านทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสาร

จากผลการศึกษาทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ตามตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานโดยรวมผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 4.05$ ) โดยมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีมนุษยสัมพันธ์ที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ ) รองลงมาคือความสามารถในการประสานงานเจรจาหาข้อตกลง ( $\bar{x} = 4.05$ ) ความสามารถในการฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.89$ ) และความสามารถในการพูดและเขียนได้ตรงประเด็น ( $\bar{x} = 3.88$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสาร ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 4.10$ ) โดยมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.33$ ) รองลงมาคือมีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.27$ ) ความสามารถในการประสานงานเจรจาหาข้อตกลง ( $\bar{x} = 4.07$ ) ความสามารถในการพูดและเขียนได้ตรงประเด็น และ ความสามารถในการฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.91$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารค่อนข้างดี ( $\bar{x} = 4.01$ ) โดยมีมนุษยสัมพันธ์ดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.16$ ) รองลงมาคือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ( $\bar{x} = 4.11$ ) ความสามารถในการประสานงานเจรจาหาข้อตกลง ( $\bar{x} = 4.04$ ) ความสามารถในการฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.87$ ) และ ความสามารถในการพูดและเขียนได้ตรงประเด็น ( $\bar{x} = 3.85$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร

จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร												ความหมายของค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพ
	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น		การมีมนุษยสัมพันธ์		ความสามารถในการประสานงานเจรจาหาข้อตกลง		ความสามารถในการพูดและเขียนได้ตรงประเด็น		ความสามารถในการฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	4.33	0.668	4.27	0.679	4.07	0.716	3.91	0.752	3.91	0.776	4.10	0.629	ค่อนข้างดี
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	4.11	0.658	4.16	0.660	4.04	0.769	3.85	0.591	3.87	0.695	4.01	0.546	ค่อนข้างดี
รวม	4.22	0.669	4.22	0.669	4.05	0.740	3.88	0.674	3.89	0.734	4.05	0.588	ค่อนข้างดี

### ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการ

จากผลการศึกษาทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางองค์การ และการจัดการธุรกิจ ตามตารางที่ 16 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพ ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจค่อนข้างดี ( $\bar{x}=3.67$ ) โดยมีความสามารถในการจัดแบ่ง หน้าที่ดีที่สุด ( $\bar{x}=3.80$ ) รองลงมาคือการมีภาวะผู้นำ ( $\bar{x}=3.68$ ) และความสามารถในการวางแผน เชิงกลยุทธ์ ( $\bar{x}=3.52$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ด้านทักษะทางองค์การ และการจัดการ ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพด้านทักษะทาง องค์การและการจัดการธุรกิจค่อนข้างดี ( $\bar{x}=3.79$ ) โดยมีความสามารถในการจัดแบ่งหน้าที่ดีที่สุด ( $\bar{x}=3.93$ ) รองลงมาคือการมีภาวะผู้นำ ( $\bar{x}=3.80$ ) และความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ( $\bar{x}=3.64$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีทักษะในวิชาชีพ ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจค่อนข้างดี ( $\bar{x}=3.55$ ) โดยมีความสามารถในการจัดแบ่ง หน้าที่ดีที่สุด ( $\bar{x}=3.67$ ) รองลงมาคือการมีภาวะผู้นำ ( $\bar{x}=3.56$ ) และความสามารถในการวางแผน เชิงกลยุทธ์ ( $\bar{x}=3.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	ทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ								ความหมายของ ค่าเฉลี่ยทักษะใน วิชาชีพ
	ความสามารถในการ วางแผนเชิงกลยุทธ์		ความสามารถในการ จัดแบ่งหน้าที่		การมีภาวะผู้นำ		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	3.64	0.847	3.93	0.836	3.80	0.803	3.79	0.781	ค่อนข้างดี
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	3.40	0.683	3.67	0.747	3.56	0.788	3.55	0.655	ค่อนข้างดี
รวม	3.52	0.775	3.80	0.799	3.68	0.801	3.67	0.728	ค่อนข้างดี

### 4.21 (3) ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 17 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้ทำบัญชีที่มีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก ( $\bar{x} = 4.41$ ) โดยมีความซื่อสัตย์ดีที่สุดใน ( $\bar{x} = 4.53$ ) รองลงมาคือมีความใส่ใจและการรักษาความลับ ( $\bar{x} = 4.49$ ) ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ( $\bar{x} = 4.46$ ) มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.44$ ) ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x} = 4.38$ ) และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{x} = 4.17$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่มีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก ( $\bar{x} = 4.49$ ) โดยมีความซื่อสัตย์ดีที่สุดใน ( $\bar{x} = 4.64$ ) รองลงมาคือปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ( $\bar{x} = 4.56$ ) มีความใส่ใจและการรักษาความลับ ( $\bar{x} = 4.55$ ) มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.51$ ) ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x} = 4.45$ ) และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{x} = 4.24$ )ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้ทำบัญชีที่มีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก ( $\bar{x} = 4.33$ ) โดยมีความใส่ใจและการรักษาความลับดีที่สุดใน ( $\bar{x} = 4.44$ ) รองลงมาคือมีความซื่อสัตย์ ( $\bar{x} = 4.42$ ) มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ( $\bar{x} = 4.36$ ) ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x} = 4.31$ ) และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{x} = 4.11$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีจำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ														ความหมายของ ค่าเฉลี่ยค่านิยม จรรยาบรรณใน วิชาชีพ
	มีความซื่อสัตย์		มีความใส่ใจ และการรักษา ความลับ		ปฏิบัติตาม มาตรฐานการ บัญชี		มีความเป็น อิสระในการ ปฏิบัติงาน		ปฏิบัติงาน ด้วยความ รับผิดชอบ		มีความ รับผิดชอบต่อ สังคม		รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
นิติบุคคล	4.64	0.522	4.55	0.633	4.45	0.633	4.51	0.505	4.56	0.631	4.24	0.769	4.49	0.500	ดีมาก
บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล	4.42	0.686	4.44	0.601	4.31	0.635	4.36	0.649	4.36	0.649	4.11	0.712	4.33	0.517	ดีมาก
รวม	4.53	0.616	4.49	0.617	4.38	0.635	4.44	0.583	4.46	0.645	4.17	0.740	4.41	0.513	ดีมาก

## 4.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี

### 4.2.2 (1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 18 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบต่อ นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.93$ ) โดยมีความรับผิดชอบต่อ การสื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความต้องของลูกค้ามากที่สุด ( $\bar{x}=4.17$ ) รองลงมาคือมี ความรับผิดชอบต่อ การสื่อสารถึงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=4.11$ ) มีความรับผิดชอบต่อ การติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=4.02$ ) มีความรับผิดชอบต่อ การจัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชีให้เพียงพอ ( $\bar{x}=4.01$ ) มีความรับผิดชอบต่อ การทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.80$ ) และมีความ รับผิดชอบต่อ การจัดทำแผนธุรกิจของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.49$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความ รับผิดชอบต่อผู้บริหารสำนักงานบัญชี ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบต่อ นโยบายและ กระบวนการของสำนักงานบัญชีค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=4.04$ ) โดยมีความรับผิดชอบต่อ การสื่อสาร ภายในสำนักงานบัญชีถึงความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ( $\bar{x}=4.31$ ) รองลงมาคือมีความรับผิดชอบต่อ การสื่อสารถึงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=4.18$ ) มีความ รับผิดชอบต่อ การติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=4.13$ ) มีความรับผิดชอบต่อ การ จัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชีให้เพียงพอ ( $\bar{x}=4.04$ ) มีความรับผิดชอบต่อ การทบทวน การบริหารของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.93$ ) และมีความรับผิดชอบต่อ การจัดทำแผนธุรกิจของ สำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.67$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบต่อ นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.82$ ) โดยมีความรับผิดชอบต่อ การ สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความต้องการของลูกค้าและมีความรับผิดชอบต่อ การ สื่อสารถึงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชีมากที่สุด ( $\bar{x}=4.04$ ) รองลงมา คือมีความรับผิดชอบต่อ การจัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชีให้เพียงพอ ( $\bar{x}=3.98$ ) มีความ รับผิดชอบต่อ การติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=3.90$ ) มีความรับผิดชอบต่อ การ ทบทวนการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.67$ ) และมีความรับผิดชอบต่อ การจัดทำแผนธุรกิจของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.31$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี														ความหมายของค่าเฉลี่ยความรับผิดชอบต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี
	ด้านการจัดทำแผนธุรกิจของสำนักงานบัญชี		ด้านการจัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชีให้เพียงพอ		ด้านการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี		ด้านการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี		ด้านการสื่อสารถึงความต้องการของลูกค้า		ด้านการสื่อสารถึงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	3.67	1.037	4.04	0.793	4.13	0.840	3.93	0.858	4.31	0.635	4.18	0.863	4.04	0.684	ค่อนข้างมาก
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	3.31	0.979	3.98	0.707	3.91	0.727	3.67	0.924	4.04	0.693	4.04	0.981	3.82	0.609	ค่อนข้างมาก
รวม	3.49	1.020	4.01	0.748	4.02	0.790	3.80	0.896	4.17	0.675	4.11	0.922	3.93	0.654	ค่อนข้างมาก

#### 4.2.2 (2) ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี งานบัญชีตามตารางที่ 19 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมาก ( $\bar{x}=4.24$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และความเป็นจริงมากที่สุด ( $\bar{x}=4.49$ ) รองลงมาคือความสามารถเกี่ยวกับการควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ ( $\bar{x}=4.30$ ) ความสามารถเกี่ยวกับความถูกต้องครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้ ( $\bar{x}=4.28$ ) ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=4.26$ ) ความสามารถเกี่ยวกับการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=4.19$ ) ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาคุณเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=4.18$ ) ความสามารถเกี่ยวกับการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน ( $\bar{x}=4.15$ ) และความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า ( $\bar{x}=4.09$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมาก ( $\bar{x}=4.30$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และความเป็นจริงมากที่สุด ( $\bar{x}=4.55$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายในกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ ( $\bar{x}=4.38$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้ ( $\bar{x}=4.31$ ) มีความสามารถด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ( $\bar{x}=4.31$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาคุณเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=4.27$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=4.24$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน ( $\bar{x}=4.20$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า ( $\bar{x}=4.16$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=4.18$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และความเป็นจริงมากที่สุด ( $\bar{x}=4.44$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับความถูกต้องครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้ ( $\bar{x}=4.26$ ) มีความ

สามารถเกี่ยวกับการควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายในกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ ( $\bar{x}=4.22$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=4.22$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=4.13$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนากฎเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=4.10$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน ( $\bar{x}=4.09$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า ( $\bar{x}=4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	การปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี																		ความหมายของค่าเฉลี่ยความสามารถ
	ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้		ด้านการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน		ด้านการควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายในกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ		ด้านการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และความเป็นจริง		ด้านการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน		ด้านการพัฒนากฎเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน		ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง		ด้านกรกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.31	0.605	4.20	0.890	4.38	0.623	4.55	0.633	4.24	0.719	4.27	0.584	4.31	0.597	4.16	0.739	4.30	0.529	มาก
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	4.25	0.615	4.09	0.770	4.22	0.786	4.44	0.631	4.13	0.771	4.08	0.750	4.22	0.665	4.02	0.892	4.18	0.573	ค่อนข้างมาก
รวม	4.29	0.608	4.15	0.833	4.30	0.711	4.49	0.632	4.19	0.744	4.18	0.676	4.26	0.631	4.09	0.819	4.24	0.552	มาก

### 4.2.2 (3) ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 20 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=4.18$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้ามากที่สุด ( $\bar{x}=4.49$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=4.24$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=3.81$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานมาก ( $\bar{x}=4.48$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้ามากที่สุด ( $\bar{x}=4.67$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมจากลูกค้าสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา ( $\bar{x}=4.62$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=4.55$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=4.22$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.88$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้ามากที่สุด ( $\bar{x}=4.31$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมจากลูกค้าสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา ( $\bar{x}=4.27$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=3.93$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=3.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี								ความหมายของค่าเฉลี่ยความสามารถ
	ด้านการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร		ด้านการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร		ด้านการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.55	0.789	4.22	1.182	4.67	0.579	4.48	0.653	มาก
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	3.93	1.052	3.40	1.241	4.31	0.814	3.88	0.802	ค่อนข้างมาก
รวม	4.24	0.976	3.81	1.274	4.49	0.726	4.18	0.788	ค่อนข้างมาก



#### 4.2.2 (4) ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีตามตารางที่ 21 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.93$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ( $\bar{x}=4.30$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน ( $\bar{x}=4.05$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ ( $\bar{x}=3.88$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำแผนและสัญญาการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{x}=3.77$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{x}=3.65$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=4.04$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ( $\bar{x}=4.47$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน ( $\bar{x}=4.24$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ ( $\bar{x}=3.95$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำแผนและสัญญาการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{x}=3.80$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{x}=3.76$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.82$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ( $\bar{x}=4.13$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน ( $\bar{x}=3.87$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ ( $\bar{x}=3.82$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำแผนและสัญญาการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{x}=3.75$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ( $\bar{x}=3.53$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี												ความหมายของ ค่าเฉลี่ย ความสามารถ
	ด้านการจัดทำ แผนและสัญญา การบำรุงรักษา เครื่องมืออุปกรณ์		ด้านการจัดทำ หลักฐานหรือ บันทึกการ บำรุงรักษา เครื่องมืออุปกรณ์		ด้านการกำหนด ความรู้ ความสามารถ ของแต่ละ ตำแหน่งงาน ชัดเจน		ด้านการฝึกอบรม ให้กับพนักงาน อย่างสม่ำเสมอ		ด้านการจัดทำ มาตรการควบคุม ผู้ทำบัญชี ภายนอกให้ ปฏิบัติตาม ข้อกำหนดที่ เกี่ยวข้องและ จรรยาบรรณ		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	3.80	1.268	3.76	1.232	4.24	0.838	4.47	0.573	3.95	1.224	4.04	0.818	ค่อนข้างมาก
บุคคลธรรมดา และคณะบุคคล	3.75	1.109	3.53	1.168	3.87	0.883	4.13	0.982	3.82	1.234	3.82	0.802	ค่อนข้างมาก
รวม	3.77	1.186	3.65	1.201	4.06	0.876	4.30	0.819	3.88	1.225	3.93	0.814	ค่อนข้างมาก

#### 4.2.2 (5) ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามตารางที่ 22 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.77$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมากที่สุด ( $\bar{x}=4.44$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการชี้แจงบุคลากรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ( $\bar{x}=4.01$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=3.43$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.19$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.92$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมากที่สุด ( $\bar{x}=4.56$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการชี้แจงบุคลากรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ( $\bar{x}=4.18$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=3.51$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.44$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.61$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมากที่สุด ( $\bar{x}=4.31$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการชี้แจงบุคลากรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ( $\bar{x}=3.84$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=3.35$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}=3.44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี										ความหมายของ ค่าเฉลี่ย ความสามารถ
	ด้านการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชี		ด้านการชี้แจง บุคลากรเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของ งาน		ด้านการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้น		ด้านการจัดทำคำสั่ง แต่งตั้งผู้ทำการ ทบทวนผลงาน ก่อนส่งมอบลูกค้า เป็นลายลักษณ์ อักษร		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	3.44	1.463	4.18	1.002	4.56	0.570	3.51	1.477	3.92	0.968	ค่อนข้างมาก
บุคคลธรรมดา และคณะบุคคล	2.95	1.339	3.84	1.102	4.31	0.742	3.35	1.336	3.61	0.884	ค่อนข้างมาก
รวม	3.19	1.417	4.01	1.062	4.44	0.671	3.43	1.404	3.77	0.936	ค่อนข้างมาก

#### 4.2.2 (6) ความสามารถด้านการติดตาม ตรวจสอบของ สำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 23 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=4.15$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบงานมากที่สุด ( $\bar{x}=4.22$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไข ( $\bar{x}=4.17$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.17$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.14$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.06$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความสามารถด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=4.17$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบงานมากที่สุด ( $\bar{x}=4.24$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไข ( $\bar{x}=4.20$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.18$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.15$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=4.13$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบงานมากที่สุด ( $\bar{x}=4.24$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.16$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไข ( $\bar{x}=4.15$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.13$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี												ความหมายของค่าเฉลี่ยความสามารถ
	ด้านการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบงาน		ด้านการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่เหมาะสม		ด้านการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไข		ด้านการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม		ด้านการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.24	0.793	4.15	0.780	4.20	0.755	4.18	0.819	4.09	1.023	4.17	0.692	ค่อนข้างมาก
บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล	4.20	0.779	4.13	0.771	4.15	0.705	4.16	0.739	4.04	0.922	4.13	0.689	ค่อนข้างมาก
รวม	4.22	0.783	4.14	0.772	4.17	0.728	4.17	0.776	4.06	0.970	4.15	0.687	ค่อนข้างมาก

#### 4.2.2 (7) ความสามารถด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี

จากผลการศึกษาความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 24 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานมาก ( $\bar{x}=4.24$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตามกฎหมายมากที่สุด ( $\bar{x}=4.42$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการสำรองข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x}=4.39$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสม ( $\bar{x}=4.35$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลมาก สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ ( $\bar{x}=4.30$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{x}=4.26$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=3.71$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกความสามารถของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานมาก ( $\bar{x}=4.25$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตามกฎหมายมากที่สุด ( $\bar{x}=4.47$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการสำรองข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x}=4.44$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลมาก สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ ( $\bar{x}=4.35$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสม ( $\bar{x}=4.29$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{x}=4.27$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=3.69$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมาก ( $\bar{x}=4.22$ ) โดยมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{x}=4.40$ ) รองลงมาคือมีความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตามกฎหมาย ( $\bar{x}=4.36$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการสำรองข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x}=4.35$ ) มีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{x}=4.25$ ) มีความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลมาก สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพ ( $\bar{x}=4.25$ ) และมีความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=3.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี														ความหมายของ ค่าเฉลี่ย ความสามารถ
	ด้านการ ติดตาม กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง		ด้านการจัดทำ ทะเบียน รายการ กฎหมายที่ เป็นปัจจุบัน		ด้านการ จัดเก็บข้อมูล ที่ดีสามารถ ป้องกันความ เสียหาย สูญ หายหรือ เสื่อมสภาพ		ด้านการ กำหนดอายุ การจัดเก็บ ข้อมูลเป็นไป ตามกฎหมาย		ด้านการ สำรองข้อมูล ในรูปแบบสื่อ อิเล็กทรอนิกส์		ด้านการ กำหนด ระยะเวลา และสถานที่ เก็บข้อมูล เหมาะสม		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.27	0.932	3.69	1.230	4.35	0.751	4.47	0.690	4.436	0.714	4.291	0.786	4.25	0.614	มาก
บุคคลธรรมดา และคณะบุคคล	4.26	0.700	3.73	1.096	4.26	0.637	4.36	0.649	4.345	0.886	4.400	0.710	4.22	0.625	มาก
รวม	4.26	0.820	3.71	1.160	4.30	0.711	4.42	0.669	4.391	0.802	4.345	0.747	4.24	0.617	มาก



## 4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

### 4.2.3 (1) คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามตารางที่ 25 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าสูงมาก ( $\bar{x}=4.25$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน สูงที่สุด ( $\bar{x}=4.41$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ( $\bar{x}=4.19$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า ( $\bar{x}=4.16$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าสูงมาก ( $\bar{x}=4.42$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน สูงที่สุด ( $\bar{x}=4.62$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ( $\bar{x}=4.35$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า ( $\bar{x}=4.16$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=4.09$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วนสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.20$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า ( $\bar{x}=4.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า  
จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	การตอบสนองต่อลูกค้า								ความหมายของ ค่าเฉลี่ยคุณภาพ การบริการ
	ด้านการ ดำเนินการ ตามข้อตกลง ในสัญญา ครบถ้วน		ด้านการกำกับ ดูแลความ คืบหน้าของ งาน		ด้านการ ทบทวน ผลงานและ ปรับปรุง แก้ไขงาน ก่อนส่งมอบ ลูกค้า		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.62	0.871	4.35	0.844	4.29	0.875	4.42	0.560	สูงมาก
บุคคลธรรมดา และคณะบุคคล	4.20	0.869	4.04	0.999	4.04	0.999	4.09	0.758	ค่อนข้างสูง
รวม	4.41	0.891	4.19	0.934	4.16	0.944	4.25	0.683	สูงมาก

#### 4.2.3 (2) คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าตามตารางที่ 26 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=3.57$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการรักษาความลับของลูกค้าสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.41$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.03$ ) มีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ได้ ( $\bar{x}=3.74$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน ( $\bar{x}=3.26$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=3.75$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการรักษาความลับของลูกค้าสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.42$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=4.18$ ) มีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ได้ ( $\bar{x}=3.80$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน ( $\bar{x}=3.51$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าปานกลาง ( $\bar{x}=3.40$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการรักษาความลับของลูกค้าสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.40$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x}=3.87$ ) มีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ได้ ( $\bar{x}=3.67$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน ( $\bar{x}=3.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงาน บัญชี	การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า										ความหมายของ ค่าเฉลี่ยคุณภาพการ บริการ
	ด้านการปฏิบัติงาน ตามคู่มือการ ปฏิบัติงาน ครบถ้วน		ด้านการรักษา ความลับของลูกค้า		ด้านการมีวิธี ปฏิบัติในกรณีที่ไม่ สามารถปฏิบัติงาน ที่ตกลงกับลูกค้าไว้ ได้		ด้านการแจ้งยกเลิก การปฏิบัติงานให้ ลูกค้าทราบ ล่วงหน้าในเวลา ที่เหมาะสม		รวมทุกด้าน		
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	
นิติบุคคล	3.51	1.386	4.42	0.658	3.80	1.145	4.18	0.884	3.75	0.951	ค่อนข้างสูง
บุคคลธรรมดาและ คณะบุคคล	3.02	1.312	4.40	0.76	3.67	1.106	3.87	0.904	3.40	0.925	ปานกลาง
รวม	3.26	1.366	4.41	0.708	3.74	1.123	4.03	0.903	3.57	0.393	ค่อนข้างสูง

### 4.2.3(3) คุณภาพการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ตามตารางที่ 27 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=3.93$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้าสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.18$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ ( $\bar{x}=4.02$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ( $\bar{x}=3.58$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=3.95$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้าสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.20$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ ( $\bar{x}=4.04$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ( $\bar{x}=3.62$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=3.90$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้าสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.16$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ ( $\bar{x}=4.00$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ( $\bar{x}=3.54$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า  
จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า								ความหมาย ของค่าเฉลี่ย คุณภาพการ บริการ
	ด้านการ พิจารณา ความรู้ ความ สามารถ ของ ผู้ทำบัญชีที่ สอดคล้องกับ ธุรกิจของลูกค้า		ด้านการขอ คำแนะนำ หรือใช้ผลงาน จาก ผู้เชี่ยวชาญใน เรื่องที่ทำ บัญชีไม่แน่ใจ		ด้านการรับ เรื่องร้องเรียน ของลูกค้า		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.20	0.730	4.04	0.962	3.62	1.194	3.95	.733	ค่อนข้างสูง
บุคคลธรรมดา และคณะบุคคล	4.16	0.660	4.00	1.018	3.54	1.168	3.90	.782	ค่อนข้างสูง
รวม	4.18	0.693	4.02	0.986	3.58	1.176	3.93	.755	ค่อนข้างสูง

#### 4.2.3 (4) คุณภาพการบริการ ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles)

จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีตามตารางที่ 28 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงมาก ( $\bar{x}=4.48$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.63$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ ( $\bar{x}=4.62$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ ( $\bar{x}=4.22$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงมาก ( $\bar{x}=4.61$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.75$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ ( $\bar{x}=4.69$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ ( $\bar{x}=4.40$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงมาก ( $\bar{x}=4.36$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.55$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{x}=4.51$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ ( $\bar{x}=4.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงาน

บัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี								ความหมายของ ค่าเฉลี่ยคุณภาพ การบริการ
	ด้านการมี เครื่องมือและ อุปกรณ์ใน การจัดทำ บัญชีเพียงพอ		ด้านการมี พื้นที่ ปฏิบัติงานที่ เป็นระเบียบ		ด้านการมีผู้ทำ บัญชีมี คุณสมบัติ เป็นไปตาม พระราชบัญญัติ ที่เกี่ยวข้อง		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.69	0.505	4.40	0.683	4.75	0.480	4.61	0.399	สูงมาก
บุคคลธรรมดา และคณะบุคคล	4.55	0.741	4.04	0.881	4.51	0.767	4.36	0.689	สูงมาก
รวม	4.62	0.635	4.22	0.806	4.63	0.648	4.48	0.574	สูงมาก



### 4.2.3 (5) คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability)

จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 29 พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีสูงมาก ( $\bar{x}=4.27$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญาครบถ้วนสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.41$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ( $\bar{x}=4.31$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม ( $\bar{x}=4.06$ ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงาน ตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีสูงมาก ( $\bar{x}=4.35$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญาครบถ้วนสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.62$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ( $\bar{x}=4.38$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม ( $\bar{x}=4.05$ ) ตามลำดับ สำหรับ

สำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=4.19$ ) โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญาครบถ้วนสูงที่สุด ( $\bar{x}=4.20$ ) รองลงมาคือมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ( $\bar{x}=4.24$ ) และมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม ( $\bar{x}=4.07$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ  
ของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของ สำนักงานบัญชี	ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี								ความหมายของ ค่าเฉลี่ยคุณภาพ การบริการ
	ด้านการมี ระบบติดตาม งานที่ได้รับ จากลูกค้า		ด้านการมี หลักฐานการ รับเงิน ค่าธรรมเนียม สอดคล้องกับ ข้อตกลงใน สัญญา		ด้านการแก้ไข ปัญหาอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยไม่เกิด ปัญหาซ้ำเดิม		รวมทุกด้าน		
	-	S.D	-	S.D	-	S.D	-	S.D	
นิติบุคคล	4.38	0.680	4.62	0.871	4.05	0.843	4.35	0.516	สูงมาก
บุคคลธรรมดา และคณะบุคคล	4.24	0.719	4.27	0.912	4.07	0.836	4.19	0.628	ค่อนข้างสูง
รวม	4.31	0.701	4.45	0.904	4.06	0.838	4.27	0.591	สูงมาก

### 4.3 การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดค่าตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component) ในการหาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) เพื่อลดจำนวนปัจจัยย่อยของปัจจัยที่ใช้วัดค่าตัวแปร โดยทำการหมุนแกนด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax) และใช้ค่า Factor Loading ของตัววัดปัจจัยมากกว่า 0.5 โดยตัววัดต้องไม่มีค่า Factor Loading สูงในปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัย (Giem and Gliem, 2003) เป็นเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนปัจจัยที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวัดค่าตัวแปร โดยค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของปัจจัยพิจารณาจากค่า Cronbach Alpha ซึ่งต้องมากกว่า 0.6 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (Giem and Gliem, 2003)

#### 4.3.1 การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดคุณสมบัติผู้ทำบัญชี ของสำนักงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ของปัจจัยที่ใช้วัดคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวน 3 ปัจจัย 2) ปัจจัยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวน 5 ปัจจัย และ 3) ปัจจัยคุณค่า จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวน 6 ปัจจัย พบว่าแต่ละปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มีค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling) เท่ากับ 0.652, 0.852 และ 0.836 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยแต่ละปัจจัยมีค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.7962, 0.9049 และ 0.8870 ตามลำดับ และมีค่าน้ำหนักปัจจัยย่อยของแต่ละปัจจัยตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 30

ตารางที่ 30 คำนวณน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรคุณสมบัติผู้ทำบัญชี  
ของสำนักงานบัญชี

ปัจจัย	Factor Loading	Eigen Value	% of Variance	Cronbach Alpha
<b>ปัจจัยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี</b>		<b>2.150</b>	<b>71.67</b>	<b>0.7962</b>
ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน	0.857			
ความรู้ด้านองค์กรและธุรกิจ	0.905			
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.773			
<b>ปัจจัยทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี</b>		<b>3.652</b>	<b>73.04</b>	<b>0.9049</b>
ทักษะทางปัญญา	0.811			
ทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	0.843			
ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	0.898			
ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	0.870			
ทักษะทางองค์กรและการจัดการธุรกิจ	0.850			
<b>ปัจจัยค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี</b>		<b>3.882</b>	<b>64.70</b>	<b>0.8870</b>
ความซื่อสัตย์	0.851			
ความใส่ใจและการรักษาความลับ	0.843			
การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี	0.835			
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	0.711			
การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	0.849			
ความรับผิดชอบต่อสังคม	0.723			

### 4.3.2 การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดนโยบายและกระบวนการ ของสำนักงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ของปัจจัยที่ใช้วัดนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดจำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวน 6 ปัจจัย 2) ปัจจัยความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวน 8 ปัจจัย 3) ปัจจัยความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวน 3 ปัจจัย 4) ปัจจัยความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย 5) ปัจจัยความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อยจำนวน 4 ปัจจัย 6) ปัจจัยความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย และ 7) ปัจจัยความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ปัจจัย พบว่าแต่ละปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีมีค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling) เท่ากับ 0.860, 0.865, 0.660, 0.701, 0.667, 0.801 และ 0.814 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยสามารถลดจำนวนปัจจัยย่อยของปัจจัยความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีเหลือเพียง 5 ปัจจัย ลดจำนวนปัจจัยย่อยของปัจจัยความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีเหลือเพียง 6 ปัจจัย ลดจำนวนปัจจัยย่อยของปัจจัยความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีเหลือเพียง 4 ปัจจัย และลดจำนวนปัจจัยย่อยของปัจจัยความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีเหลือเพียง 4 ปัจจัย โดยแต่ละปัจจัย มีค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.8553, 0.9029, 0.6671, 0.8274, 0.8048, 0.9028 และ 0.8892 ตามลำดับ และมีค่าน้ำหนักปัจจัยย่อยของแต่ละปัจจัยตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 คำนวณน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรนโยบายและกระบวนการของ  
สำนักงานบัญชี

ปัจจัย	Factor Loading	Eigen Value	% of Variance	Cronbach Alpha
<b>ปัจจัยความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี</b>		<b>3.237</b>	<b>64.741</b>	<b>0.8553</b>
การจัดทำแผนธุรกิจของสำนักงานบัญชี	0.788			
การจัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชีให้เพียงพอ	0.782			
การติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	0.907			
การทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี	0.810			
การสื่อสารถึงความรับผิดชอบต่อให้ทราบทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี	0.726			
<b>ปัจจัยความสามารถด้านข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี</b>		<b>4.087</b>	<b>68.112</b>	<b>0.9029</b>
ความถูกต้องครบถ้วน เพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้	0.845			
การควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ	0.784			
การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และความเป็นจริง	0.757			
การวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน	0.833			
การพัฒนาเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน	0.899			
การกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า	0.827			

ตารางที่ 31 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรนโยบายและกระบวนการของ  
สำนักงานบัญชี (ต่อ)

ปัจจัย	Factor Loading	Eigen Value	% of Variance	Cronbach Alpha
<b>ปัจจัยความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้าของสำนักงานบัญชี</b>		<b>1.885</b>	<b>62.82</b>	<b>0.6671</b>
การจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร	0.823			
การจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจาก ลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	0.741			
การจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสาร และข้อมูลของลูกค้า	0.811			
<b>ปัจจัยความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของ สำนักงานบัญชี</b>		<b>2.639</b>	<b>65.97</b>	<b>0.8274</b>
การจัดทำแผนและสัญญาการบำรุงรักษา เครื่องมืออุปกรณ์	0.896			
การจัดทำหลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษา เครื่องมืออุปกรณ์	0.934			
การกำหนดรู้ความสามารถของแต่ละ ตำแหน่งงานชัดเจน	0.746			
การฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	0.638			
<b>ปัจจัยความสามารถด้านการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชี</b>		<b>2.577</b>	<b>64.42</b>	<b>0.8048</b>
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	0.845			
การชี้แจงบุคลากรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน	0.810			
การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	0.679			
การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงาน ก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	0.863			

ตารางที่ 31 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรนโยบายและกระบวนการของ  
สำนักงานบัญชี (ต่อ)

ปัจจัย	Factor Loading	Eigen Value	% of Variance	Cronbach Alpha
<b>ปัจจัยความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของ สำนักงานบัญชี</b>		<b>3.692</b>	<b>73.84</b>	<b>0.9028</b>
การจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบงาน	0.860			
การกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่ เหมาะสม	0.895			
การนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และ ดำเนินการแก้ไข	0.870			
การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	0.918			
การจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	0.743			
<b>ปัจจัยความสามารถด้านการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี</b>		<b>3.013</b>	<b>75.32</b>	<b>0.8892</b>
การจัดเก็บข้อมูลที่ดีสามารถป้องกันความ เสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ	0.840			
การกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตาม กฎหมาย	0.878			
การสำรองข้อมูลที่อยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	0.885			
การกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูล เหมาะสม	0.868			



### 4.3.3 การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ของปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดจำนวน 5 ปัจจัย พบว่ามีค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling) เท่ากับ 0.747 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยมีค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.8226 และมีค่าน้ำหนักปัจจัยย่อยของแต่ละปัจจัยตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ปัจจัย	Factor Loading	Eigen Value	% of Variance	Cronbach Alpha
ปัจจัยคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี		3.055	61.10	0.8226
การตอบสนองต่อลูกค้า	0.849			
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.729			
การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	0.730			
ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	0.718			
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	0.869			

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยศึกษาจากปัจจัย 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) คุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชี 2) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี และ 3) คุณสมบัตินักบัญชีและมีผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

##### สมมุติฐานที่ 1 นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี กับตัวแปรนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี 2) ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) ตัวแปรกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ 7) ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ตามตารางที่ 33 พบว่านโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดย ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีสูงที่สุด ( $r = 0.800$ ) รองลงมาคือความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ( $r = 0.792$ ) ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ( $r = 0.763$ ) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ( $r = 0.757$ ) ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ( $r = 0.730$ ) ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ( $r = 0.681$ ) และ ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ( $r = 0.594$ ) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า

ในการทดสอบ **Multicollinearity** ระหว่างตัวแปรนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในแต่ละด้านซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยมีค่า **Variance Inflation Factor (VIF)** อยู่ระหว่าง 1.592-2.680 ( $VIF < 10$ ) แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อรูปแบบความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้น (Lee and ather,2000:704)

**ตารางที่ 33** การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	4.10 (.553)			
ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	.757*	3.88 (.700)		
ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	.792*	.678*	4.25 (.578)	
ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	.594*	.364*	.407*	4.18 (.788)
ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	.681*	.451*	.517*	.588*
ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	.800*	.684*	.604*	.434*
ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	.763*	.620*	.615*	.394*
ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	.730*	.609*	.631*	.441*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 33** การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและกระบวนการของสำนักงาน  
บัญชีกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ตัวแปร	ความสามารถ ด้านการ จัดการ ทรัพยากรของ สำนักงาน บัญชี	ความสามารถ ด้านการ ปฏิบัติงาน ของสำนักงาน บัญชี	ความสามารถ ด้านการ ติดตาม ตรวจสอบ ของ สำนักงาน บัญชี	ความสามารถ ด้านการ จัดการ เอกสารของ สำนักงาน บัญชี	VIF
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี					
ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อ นโยบายและกระบวนการของ สำนักงานบัญชี					2.492
ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อ กำหนดจรรยาบรรณของสำนักงาน บัญชี					2.279
ความสามารถด้านกระบวนการที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี					1.592
ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากร ของสำนักงานบัญชี	3.94 (.840)				2.431
ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชี	.562*	3.76 (.936)			2.552
ความสามารถด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	.635*	.680*	4.15 (.687)		2.680
ความสามารถด้านการจัดการเอกสาร ของสำนักงานบัญชี	.653*	.643*	.693*	4.24 (.617)	2.632

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนในตารางที่ 34 พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ขึ้นอยู่กับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี 86.90 % ( $R^2 = .869$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยพบว่านโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

#### ตารางที่ 34 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี			
	Beta	Std. Error	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)		0.173	2.486	0.015*
ความรับผิดชอบต่อผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	0.157	0.045	2.775	0.007*
ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	0.288	0.052	5.322	0.000*
ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	0.177	0.032	3.913	0.000*
ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	0.080	0.037	1.429	0.156
ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	0.257	0.034	4.489	0.000*
ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	0.161	0.047	2.745	0.007*
ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	0.045	0.052	0.777	0.439
Sig = 0.00 , $R^2 = .869$ , Adj. $R^2 = .860$				
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05				

## สมมุติฐานที่ 2 คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี กับ ตัวแปรคุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้ในวิชาชีพของนักทำบัญชี 2) ทักษะในวิชาชีพของนักทำบัญชี และ 3) ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพของนักทำบัญชี ตามตารางที่ 35 พบว่าคุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดย คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีด้านความรู้ในวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีสูงที่สุด ( $r = 0.553$ ) รองลงมาคือทักษะในวิชาชีพ ( $r = 0.479$ ) และ ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ( $r = 0.455$ ) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า

ในการทดสอบ Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วยความรู้ในวิชาชีพ ทักษะในวิชาชีพ และค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยมีค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.604 - 3.080 ( $VIF < 10$ ) แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อ รูปแบบความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้น (Lee and ather,2000:704)

ตารางที่ 35 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	ความรู้ในวิชาชีพของนักทำบัญชี	ทักษะในวิชาชีพของนักทำบัญชี	ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพของนักทำบัญชี	VIF
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	4.10 (.553)				
ความรู้ในวิชาชีพของนักทำบัญชี	0.553*	3.53 (.556)			2.401
ทักษะในวิชาชีพของนักทำบัญชีของ	0.479*	0.763*	3.88 (.537)		3.080
ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพของนักทำบัญชี	0.455*	0.446*	0.613*	4.41 (.512)	1.604

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี  
กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีกับ  
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยใช้สมการถดถอยเชิงซ้อน ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัว  
แปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter โดยกำหนดค่าให้

หมายถึง คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

หมายถึง ความรู้ในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี

หมายถึง ทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี

หมายถึง ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี

หมายถึง ค่าคงที่ของสมการ (ค่าของ เมื่อ = 0)

หมายถึง สัมประสิทธิ์ของการถดถอยของตัวแปร ขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่

หมายถึง สัมประสิทธิ์ของการถดถอยของตัวแปร ขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่

หมายถึง สัมประสิทธิ์ของการถดถอยของตัวแปร ขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่

$\epsilon$  หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างสุ่ม

ซึ่งมีตัวแปรที่นำเข้าสมการดังนี้

<b>สมการที่ 2</b>				
=	+	+	+	+ $\epsilon$

จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนในตารางที่  
36 พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี  
36.10% (R Square = .361) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยพบว่าคุณสมบัติผู้ทำบัญชี  
ของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่งผลกระทบต่อ  
บวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05



### ตารางที่ 36 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression)

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี  
กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี	คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี			
	Beta	Std. Error	t	Sig
Constant		0.393	3.402	0.001*
ความรู้ในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี	0.464	0.120	3.858	0.000*
ทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี	-0.044	0.140	-0.319	0.750
ค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี	0.275	0.106	2.795	0.006*
Sig = 0.00 , R <sup>2</sup> = .361 , Adj. R <sup>2</sup> = .343				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สมมุติฐานที่ 3 รูปแบบของสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) ในตารางที่ 37 พบว่า สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีแตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ( $F = 4.798$ ) โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการสูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ( $F = 6.637$ ) โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าสูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าแตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลที่ระดับนัยสำคัญสถิติเท่ากับ 0.05 ( $F = 3.926$ ) โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าสูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าไม่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าสูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีแตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ( $F = 5.357$ ) โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าสูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

ตารางที่ 37 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของ  
คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี	รูปแบบของสำนักงานบัญชี				รวม		F	Sig.
	นิติบุคคล		บุคคล ธรรมดาและ คณะบุคคล					
	-	S.D	-	S.D	-	S.D		
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.42	0.560	4.10	0.757	4.25	0.683	6.637	0.011*
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.75	0.951	3.40	0.925	3.57	0.950	3.926	0.050*
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	3.95	0.732	3.90	0.782	3.93	0.754	0.113	0.738
ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	4.61	0.366	4.36	0.688	4.49	0.574	5.357	0.023*
ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	4.35	0.519	4.19	0.627	4.27	0.590	1.974	0.163
รวม	4.22	0.498	3.99	0.586	4.10	0.553	4.798	0.031*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### สมมุติฐานที่ 4 รูปแบบของสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) ใน  
ตารางที่ 38 พบว่า สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีนโยบายและกระบวนการของสำนักงาน  
บัญชีแตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทาง  
สถิติเท่ากับ 0.05 ( $F = 4.162$ ) และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบต่อนโยบายและ  
กระบวนการของสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะ  
บุคคล โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบต่อนโยบายและ  
กระบวนการของสำนักงานบัญชีมากกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะ  
บุคคล



สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีมากกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

ตารางที่ 38 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบของสำนักงานบัญชี

นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	รูปแบบของสำนักงานบัญชี				รวม		F	Sig.
	นิติบุคคล		บุคคลธรรมดาและคณะบุคคล					
	-	S.D.	-	S.D.	-	S.D.		
ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	3.99	0.746	3.78	0.642	3.88	0.700	2.436	0.121
ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.32	0.541	4.19	0.606	4.25	0.575	1.380	0.243
ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	4.48	0.653	3.88	0.802	4.18	0.788	18.496	0.000*
ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	4.07	0.840	3.82	0.828	3.94	0.840	2.467	0.119
ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	3.92	0.968	3.61	0.884	3.76	0.936	3.147	0.079
ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	4.17	0.692	4.13	0.688	4.15	0.687	0.076	0.783
ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.25	0.614	4.22	0.624	4.24	0.616	0.053	0.818
รวม	4.17	0.559	3.95	0.588	4.06	0.582	4.162	0.044*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งสำนักงานบัญชีออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคล และในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล จำนวน 110 ราย สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

#### 5.1 คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 100 ราย มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 5 คน โดยผู้ช่วยผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคนและมีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี นอกจากนี้ยังพบว่าหัวหน้าสำนักงานบัญชีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมากกว่า 10 ปี

#### 5.2 คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ มากที่สุด รองลงมาคือทักษะในวิชาชีพ และความรู้ในวิชาชีพ ตามลำดับ โดยเมื่อนำพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก โดยมีความซื่อสัตย์ดีที่สุด รองลงมาคือมีความใส่ใจและการรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีทักษะในวิชาชีพค่อนข้างดี โดยมีทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารดีที่สุด รองลงมาคือทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปัญญา และทักษะทางองค์การและการจัดการ ตามลำดับ

ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีความรู้ในวิชาชีพค่อนข้างดี โดยมีความรู้ด้านบัญชีและการเงินดีที่สุด รองลงมาคือความรู้และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ด้านองค์การและธุรกิจ ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี 2) ด้านทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี และ 3) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.773-0.905 ทักษะในวิชาชีพมีค่ามีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.811-0.898 และค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.711-0.851 โดยมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.7962, 0.9049 และ 0.8870 ตามลำดับ

### 5.3 นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

สำนักงานบัญชีมีความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือมีความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี และมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี 2) ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4)

ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงาน และ 7) ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีความเชื่อถือได้ โดยความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.726-0.907 ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.757-0.899 ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.741-0.823 ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.639-0.934 ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.679-0.863 ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.743-0.918 และ ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.840-0.878 โดยมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.8553, 0.9029, 0.6671, 0.8274, 0.8084, 0.9028 และ 0.8892 ตามลำดับ

#### 5.4 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

สำนักงานบัญชีคุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงที่สุดรองลงมาคือความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การตอบสนองต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 1) ปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า 2) ปัจจัยการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า 4) ปัจจัยภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และ 5) ปัจจัยความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยมีค่า Factor Loading อยู่ระหว่าง 0.718-0.869 และมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.8226

#### 5.5 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

5.5.1 จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยใช้สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) กำหนดให้ตัวแปรคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี 2) ทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี



และ ) คำนิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี โดยมีตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เป็นตัวแปรตาม ทำการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter พบว่า คุณสมบัตินี้ของผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี และ คำนิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (  $F=0.361$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 2 โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.464 และ 0.275 ตามลำดับ

5.5.2 จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยใช้สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) กำหนดให้ตัวแปรนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี 2) ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ 7) ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยมีตัวแปรคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เป็นตัวแปรตาม ทำการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter พบว่า นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (  $F=0.869$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1 โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.157 , 0.288 , 0.177 , 0.257 และ 0.161 ตามลำดับ

5.5.3 จากผลการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี พบว่ารูปแบบของสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 3 โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี สูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีแตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคล

ธรรมดาและคณะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน สูงกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

5.5.4 จากผลการทดสอบความแตกต่างของนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี พบว่ารูปแบบของสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ 4 โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ดีกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีแตกต่างจากสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลมีนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ดีกว่าสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล

## 5.6 อภิปรายผลการวิจัย

นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจาก

5.6.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนของสำนักงานบัญชี มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลารวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในอดีตจะถูกนำมาทบทวนเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไขให้เกิดผลดีต่อสำนักงานบัญชีและลูกค้า ซึ่งจะทำให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อย่างมี

ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับ (Djerdjour and Patel, 2000) ที่กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของการนำนโยบายคุณภาพมาใช้ในองค์กรขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ (Kanji, 2001) โดยพวกเขาเหล่านี้มีหน้าที่ในการสร้างและสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพขึ้นในองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิง จรูญญา ปานเจริญ, 2548) ดังนั้นหากสำนักงานบัญชีมีการกำหนดนโยบายและวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสมก็จะนำไปให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี กระบวนการต่าง ๆ ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.6.2 การปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีเป็นตัวผลักดันให้

สำนักงานบัญชีทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และยังเป็นการกระตุ้นสำนักงานบัญชีให้มีจิตสำนึกต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจนไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้ลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าในภายหลัง สอดคล้องกับ (ธวัช ภูษิต โภชโยค, 2550) ซึ่งกล่าวไว้ว่าความโปร่งใสเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจมีความชอบธรรม และเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายไม่มีการปิดบังซ่อนเร้น บิดเบือน หรือเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน โดยผู้บริหารต้องปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่างเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (สุดจิต เจนนพกาญจน์, 2549:1) สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละด้านภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและนโยบายหลัก ดังนั้นผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรพิจารณาการรับทำงานให้ลูกค้าด้วยความเป็นอิสระ และคำนึงถึงความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชีและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีให้เหมาะสมกับงานของลูกค้า โดยไม่รับทำงานให้ลูกค้าเกินกำลังความสามารถของสำนักงานบัญชี

5.6.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา สอดคล้องกับ (Zeithamlet al., 1990:176; Brensinger and Lambert, 1990, Crompton and MacKay, 1989) ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของลูกค้าเกิดจากความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับบริการสอดคล้องกับค่าบริการ 2) ความเชื่อมั่น (Assurance) เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับในประโยชน์ของสินค้าหรือบริการจากรู้ความสามารถของธุรกิจ 3) การดูแลเอา

ใจใส่ลูกค้า (Empathy) เกิดจากการที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับการแก้ปัญหาอย่างทันเวลา 4) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับการบริการตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญา และ 5) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) เกิดจากการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของธุรกิจ ดังนั้นสำนักงานบัญชีจำเป็นที่จะต้องจัดทำเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับลูกค้า ในการทบทวนการปฏิบัติงานว่าครบถ้วนตามสัญญาหรือไม่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้า โดยสำนักงานบัญชีต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาที่ทำงานให้ลูกค้าเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

**5.6.4** คุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชี ในด้านความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี และค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจาก ความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชี ทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถจัดทำบัญชีให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามมาตรฐานการบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของนักบัญชีที่พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสาธารณะชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุวรรณ หวังเจริญเดช, 2548) ซึ่งกล่าวไว้ว่าผู้ทำบัญชีต้องสามารถให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรจัดหาผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถในมาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี หรือจัดการให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ของผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานการบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในระบบการเมือง การปกครอง และเศรษฐกิจของประเทศ

## 5.7 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่พบ และการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้อาจสรุปเป็นประเด็นเพื่อเป็นข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ได้ดังนี้

**5.7.1** เนื่องจากสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการขอรับรองคุณภาพ ดังนั้นสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติข้างต้นจึงควรริบดำเนินการขอรับรองคุณภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่นทั้งในและนอกประเทศ สำหรับหัวหน้าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ซึ่งมีคุณวุฒิทางด้านบัญชีในระดับปริญญาตรี ซึ่งเท่ากับคุณวุฒิของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 เท่านั้น หากสำนักงานบัญชีใดต้องการ

มุ่งเน้นการประกอบวิชาชีพบัญชีที่เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพ หัวหน้าสำนักงานบัญชีควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งกฎหมายภาษีอากร ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถแนะนำและแก้ปัญหาให้ผู้ทำบัญชี และผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีได้ อาจกล่าวได้ว่าวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชีในระดับปริญญาตรี อาจไม่เพียงพอสำหรับหัวหน้าสำนักงานบัญชีในปัจจุบันและในอนาคตซึ่งมีการแข่งขันของตลาดบริการวิชาชีพบัญชีทั้งในและต่างประเทศ

5.7.2 เนื่องจากคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีถึง 36.1 เปอร์เซ็นต์ แสดงให้เห็นว่าคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีมากพอสมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีมากกว่าคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีในด้านอื่น ๆ โดยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีคุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาสากล โดยมีค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพดีมาก แต่มีทักษะในวิชาชีพ และความรู้ในวิชาชีพไม่ค่อยดีมากนัก แสดงให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและศักยภาพด้านความรู้ในวิชาชีพให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นสำนักงานบัญชีอาจต้องช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะและศักยภาพของผู้ทำบัญชี และผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี เพื่อให้ผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีความแม่นยำในหลักการพื้นฐานของมาตรฐานการบัญชีในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การประยุกต์ที่ถูกต้อง นอกจากนี้สถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในวิชาชีพบัญชีควรสอดแทรกประสบการณ์การประกอบวิชาชีพบัญชีตลอดจนการฝึกทำงานด้านบัญชีไว้ในหลักสูตรด้วย

5.7.3 เนื่องจากคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ขึ้นอยู่กับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีถึง 86.9 เปอร์เซ็นต์ แสดงให้เห็นว่านโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีมากกว่านโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านอื่น ๆ เป็นเรื่องที่สร้างความลำบากใจให้กับสำนักงานบัญชีหลายแห่ง เนื่องจากการแข่งขันในงานบริการของสำนักงานบัญชีสูงมาก ดังนั้นการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ อาจทำให้สำนักงานบัญชีไม่สามารถปฏิบัติตามภายใต้กรอบจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นทางออกที่ดีของสำนักงานบัญชีก็คือต้องสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเช่น ใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ ใบเพิ่มหนี้ รวมไปถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล การ

บันทึกข้อมูลเบื้องต้น และการนำข้อมูลไปใช้ เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วนถูกต้องในการจัดทำบัญชี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุก ๆ ฝ่าย กล่าวคือสำนักงานบัญชีจะสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นภายใต้กรอบบรรณานุกรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี นอกจากนี้ลูกค้าของสำนักงานบัญชียังสามารถรับรู้ถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ของธุรกิจได้อย่างเหมาะสมอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนำไปสู่ความยั่งยืนของธุรกิจลูกค้า รวมไปถึงการจ้างแรงงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาประเทศโดยรวมซึ่งต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมากที่ได้มาจากการจัดเก็บภาษีเงินได้

จากข้อสรุปในประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการเชื่อมโยงของเศรษฐกิจในประเทศไทย เนื่องจากองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จึงน่าจะถึงเวลาแล้วที่สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องช่วยกันยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชี ด้วยการขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อความยั่งยืนของสำนักงานบัญชี และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย

## 5.8 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี และคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ซึ่งเกิดจากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นเพียงปัจจัยภายในของสำนักงานบัญชีเท่านั้น และเป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีสามารถควบคุมได้ ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยทั่วไปจึงสามารถทำได้ง่ายและสะดวก แต่ยังมีปัจจัยภายนอกต่าง ๆ อีกมากซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ และเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยากหรือควบคุมไม่ได้เลย เช่น จำนวนสำนักงานบัญชีที่เป็นคู่แข่ง อัตราค่าบริการของกลุ่มแข่ง จำนวนสถานประกอบการที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชี สภาพเศรษฐกิจของประเทศและของโลก ฯลฯ ดังนั้นการศึกษาปัจจัยภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นที่ควรจะไปศึกษาวิจัยต่อไป อันจะเป็นการช่วยเสริมให้คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีดียิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.(2550). หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพ  
สำนักงานบัญชี พ.ศ.2550,(ประกาศ). กรุงเทพมหานคร
- จรัญญา ปานเจริญ.(2548).ผลกระทบของลักษณะองค์กรต่อการนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้:  
การศึกษาในประเทศไทย, (วิจัย). กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- จूरรัตน์ หล่อวิรัชสุธี.(2548).การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมหานคร
- ฉัตรพร เสมอใจ.(2545).การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- ธวัช ภูษิตโกยไคย.(2551).ความโปร่งใส จะเป็นจริงได้อย่างไร,(บทความ)  
กรุงเทพมหานคร: สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์.(2548).การจัดการตลาดบริการ.กรุงเทพมหานคร:  
บริษัทสำนักงานพิมพ์แสดงดาว จำกัด
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2539).คุณภาพในงานบริการ 1.กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศิริรัตน์ โชติเวชการ.(2547).เลือกสำนักงานบัญชีผิดไม่ต้องคิดจนตัวตาม,(บทความ).  
กรุงเทพมหานคร: บิสิเนสไทย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร:บริษัทธีระฟิล์ม  
และไอทีเก็ซ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:ดวงกลมสมัย
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์.(2548).มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ สำหรับผู้  
ประกอบวิชาชีพบัญชี, (ฉบับที่ 2, 3, 4). กรุงเทพมหานคร
- สรชัย พิศาลบุตร.(2544). วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิง จำกัด
- สุชาดา บวรกิตวงศ์.(2548).สถิติประยุกต์ทางพฤติกรรมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุวรรณ หวังเจริญเดช.(2548). ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง,(วิจัย).กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

- Brensinger, R.P. and Lambert, D.M.** (1990), "Can the SERVQUAL Scale be Generalized to Business-to-Business Services?", in Knowledge Development in Marketing, AMA's Summer Educators' Conference Proceedings, American Marketing Association, Chicago, IL, p.289.
- Crompton, J.L. and MacKay, K.J.** (1989) , " Users' perceptions of the Relative Importance of Service Quality Dimensions in Selected Public Recreation Programs" , Leisure Sciences, Vol.11,pp. 367-75.
- International Education Standard.** (2006), International Accounting Education Standard, New York : International Federation of Accounting
- International Federation of Accountants.**(2003).International Education Standards for Professional Accountants. New York : International Federation of Accountants.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.** (1985), "A conceptual model of service quality and its implication" , Journal of Marketing, Vol.49,Fall, pp.41-50.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L.** (1990) , Delivering Quality Service:Balancing Customer Perceptions and Expectations, Free Press, USA.



**แบบสอบถามความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชี**  
**เกี่ยวกับคุณสมบัติสำนักงานบัญชี คุณสมบัติผู้ทำบัญชี นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี**  
**และคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพจริงของท่านและสำนักงานบัญชีของท่าน

**1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ท่านเป็นหัวหน้าอยู่ในปัจจุบัน**

ข้อ 1. สำนักงานบัญชีของท่านจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด

นิติบุคคล

บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล

ข้อ 2 สำนักงานบัญชีของท่านมีลูกจ้างงานกี่ราย

ไม่เกิน 100 ราย

มากกว่า 100 รายขึ้นไป

ข้อ 3 สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด

ไม่เกิน 5 ปี

มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี

มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

ข้อ 4 สำนักงานบัญชีของท่านมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนกี่คน

ไม่มี (ไม่ต้องตอบข้อ 5 และ ข้อ 6)

มีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน

มีไม่เกิน 2 คน

มีมากกว่า 5 คน ขึ้นไป

ข้อ 5 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไร

ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน

ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน

ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน

อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 6 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ไม่มี

ระดับปริญญาตรี

ต่ำกว่าปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

**1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวท่าน**

ข้อ 1 ท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด

ไม่มี

ระดับปริญญาโท

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ระดับปริญญาเอก

ระดับปริญญาตรี

อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 2 ท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีอย่างไร

ปฏิบัติงานเต็มเวลา

ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา

ข้อ 3 ท่านมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วเป็นเวลาเท่าใด

ไม่เกิน 5 ปี

มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี

มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่าน  
**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### 2.1 ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีของท่านมีความรู้ในวิชาชีพบัญชีระดับใด

ความรู้ด้านบัญชี และการเงิน	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• ความรู้ด้านการรายงานทางการเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านการจัดทำงบประมาณ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านการคำนวณและยื่นแบบภาษีอากร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจ และ กฎหมายพาณิชย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านการตรวจสอบบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความรู้ด้านองค์กร และธุรกิจ	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านตลาดทางการเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านพฤติกรรมองค์กร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ด้านธุรกิจระหว่างประเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความรู้และสมรรถภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• ความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความรู้ทางการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2.2 ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีทักษะในวิชาชีพระดับใด

ทักษะทางปัญญา	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• ความสามารถในการอธิบายหลักและทฤษฎีทางบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการแปลความหมายของข้อมูลทางบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในการจัดทำ และแก้ปัญหาทางบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การมีวิจารณญาณในการวิเคราะห์หาเหตุผล และสรุปผล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าทำงาน	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• ความชำนาญทางตัวเลข	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการวัดผล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการรายงานผล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• การจัดการตนเอง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความคิดริเริ่ม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การจัดการงานให้เสร็จทันเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• การทำงานร่วมกับผู้อื่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การมีมนุษยสัมพันธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การประสานงาน เปรียบเทียบข้อตกลง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการพูดและเขียนได้ตรงประเด็น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• การวางแผนเชิงกลยุทธ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความสามารถในการจัดแบ่งหน้าที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• การมีภาวะผู้นำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2.3 ท่านคิดว่าผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีคุณค่า จรรยาบรรณในวิชาชีพระดับใด

คุณค่า จรรยาบรรณ ทางวิชาชีพ	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
• มีความซื่อสัตย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• มีความใส่ใจและการรักษาความลับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• มีความรับผิดชอบต่อสังคม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### ส่วนที่ 3 นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีของท่าน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริงในสำนักงานบัญชีของท่าน

ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นบางส่วน	ไม่ทำเลย
• ด้านการจัดทำแผนธุรกิจของสำนักงานบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• มีด้านการจัดสรรทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการสื่อสารถึงความต้องการของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการสื่อสารหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นบางส่วน	ไม่ทำเลย
• ด้านความถูกต้องครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการพิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการควบคุมการให้บริการให้อยู่ภายในกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และความเป็นจริง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการพัฒนาคุณวุฒิ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการกำหนดหลักเกณฑ์และทบทวนขีดความสามารถในการรับงานจากลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นบางส่วน	ไม่ทำเลย
• ด้านการจัดทำหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดทำหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นบางส่วน	ไม่ทำเลย
• ด้านการจัดทำแผนและสัญญาการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดทำหลักฐานหรือบันทึกการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดทำมาตรการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและจรรยาบรรณ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
• ด้านการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• มีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการชี้แจงบุคลากรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนผลงานก่อนส่งมอบลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสามารถด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
• ด้านการจัดทำกระบวนการในการตรวจสอบงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบงานที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการนำปัญหาจากการติดตามมาวิเคราะห์และดำเนินแก้ไข	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
• ด้านการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายเป็นปัจจุบัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการจัดเก็บข้อมูลที่ดี สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตามกฎหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการสำรองข้อมูลที่อยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ด้านการกำหนดระยะเวลาและสถานที่เก็บข้อมูลเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### ส่วนที่ 4 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริงในสำนักงานบัญชีของท่าน

การตอบสนองต่อลูกค้า	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการรักษาความลับของลูกค้า</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ได้</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ทำครบถ้วน	ทำเป็นส่วนใหญ่	ประมาณครึ่งหนึ่ง	ทำเป็นส่วนน้อย	ไม่ทำเลย
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพสำนักงานบัญชี**

**5.1 ด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี**

---

---

---

---

---

**5.2 ด้านคุณสมบัติผู้ทำบัญชี**

---

---

---

---

---

**5.3 ด้านนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี**

---

---

---

---

---

**5.4 ด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี**

---

---

---

---

---

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางเพ็ญธิดา พงษ์ธานี

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะกรรมการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

### ประวัติการศึกษา:-

ปี พ.ศ. 2544 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปี พ.ศ. 2532 ปริญญาตรีการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

### ประสบการณ์ทำงาน:-

ปี พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน ■ อาจารย์ประจำคณะกรรมการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปี พ.ศ. 2549 ■ เลขานุการคณะกรรมการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปี พ.ศ. 2544 - 2547 ■ เลขานุการคณะกรรมการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปี พ.ศ. 2540 - 2543 ■ หัวหน้าแผนกวินัยและพัฒนานักศึกษา สำนักงานกิจการ  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปี พ.ศ. 2539 ■ รักษาการหัวหน้าแผนกวินัยและพัฒนานักศึกษา สำนักงานกิจการ  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

■ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกวินัยและพัฒนานักศึกษา สำนักงานกิจการ  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปี พ.ศ. 2533 - 2536 ■ อาจารย์ประจำคณะกรรมการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์