การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม”

จารุพักตร์ บุตรเอก

DPU

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

The Study Elements Affecting the Decision to Certificate the Quality of Accountancy office for Small and Medium Enterprise

CHARUPAK BUTAEK

DPU

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Accountancy Program

Department of Accountancy

Faculty of Accountancy, Dhurakij Pundit University

2012

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ศิริเดช คำสุพรม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความเอาใจใส่ในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนการตรวจและแก้ไขข้อบกพร่องๆ จนให้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้จึงวิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการวิจัย ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ให้โอกาสสนับสนุนทุนการศึกษา

ขอขอบคุณ คุณวิชาญ พิ มพ์ประโพธ และคุณวันฤดี พิมพ์ปร ะโพธ แห่งบริษัท รุ่งเรืองการบัญชีและทนายความ จำกัด ที่ให้โอกาสในการศึกษาและสนับสนุนจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ นายกสมาคมสำนักงานบัญชีไทย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คัดเลือกให้ได้เข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขอขอบคุณ ผู้บริหารและหัว หน้าสำนักงานบัญชีทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และขอขอบคุณผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ที่ทำให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ผลการศึกษาครั้งนี้ตลอดจนคุณงามความดีทั้งหลาย ขออุทิศแด่พระคุณบิดามารดา ที่ให้การอบรมเลี้ยงดู สั่งสอนเติบโตมาเป็นคนดี มีการศึกษา จนประสบความสำเร็จ ณ วันนี้

จารุพักตร์ บุตรเอก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย……	ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ……..	ง
กิตติกรรมประกาศ…….…...	จ
สารบัญตาราง……...	ซ
สารบัญภาพ……...	ฌ
บทที่	
1. บทนำ……	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา……..…….……	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย…….	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ……..……...……...	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ…….…...	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……	5
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง…….……	5
2.1.1 การพัฒนาคุณภาพของนักบัญชีในระดับสากล.....	5
2.1.2 ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี……..	6
2.1.3 นโยบายและกระบวนการของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	7
2.1.4 หลักการของการบริหารงานคุณภาพ.....	10
2.1.5 แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ.....	12
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง…..……	13
3. ระเบียบวิธีวิจัย……..	15
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....……...	15
3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง...……	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย……...	18
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล……..	18
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล……	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการศึกษา……..	21
4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)…..…….....……..…….	21
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี……..…….....	21
4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	29
4.1.3 วิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี……...	31
4.2 การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)…….	37
5. สรุปผลการศึกษา……..	50
5.1 สรุปผลการศึกษา……..	50
5.2 อภิปรายผลการศึกษา……	53
5.3 ปัญหาและข้อจำกัด……...	55
5.4 ข้อเสนอแนะ…….	56
บรรณานุกรม…….....	57
ภาคผนวก…….……..	60
ประวัติผู้เขียน…….……	65

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี…… 31

4.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี …… 32

4.3 ด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี…… 33

4.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี…… 34

4.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี…… 35

4.6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงาน..... 36

4.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี..... 37

4.8 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม..... 37

4.9 KMO and Bartlett's Test …… 38

4.10 ค่า Total Variance Explained …… 39

4.11 Rotated Component Matrix[a] …… 40

4.12 Factor 1 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี…… 42

4.13 Factor 2 ปัจจัยด้านความความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี…… 43

4.14 Factor 3 ปัจจัยด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี…… 44

4.15 Factor 4 ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี…… 45

4.16 Factor 5 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี…… 45

4.17 Factor 6 ปัจจัยด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี…… 46

4.18 Factor 7 ปัจจัยด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี…… 47

4.19 Reliability Statistics …… 47

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา ……..……... 16
4.1 รูปแบบการจัดตั้งสำนักงานบัญชี.....……..…….. 22
4.2 จำนวนลูกค้าที่ให้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชี..……....…….... 22
4.3 ระยะเวลาการในดำเนินงานของสำนักงานบัญชี.....…….…….…… 23
4.4 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี……..... 24
4.5 ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี….....……. 25
4.6 คุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี..... 26
4.7 คุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี..... 27
4.8 ลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชี..... 28
4.9 ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี..... 28
4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี..... 29
4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี..... 30

หัวข้อสารนิพนธ์ การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม
ชื่อผู้เขียน จารุพักตร์ บุตรเอก
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา การบัญชี
ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

ในการทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม ” มีแรงจูงใจมาจากการที่ปัจจุบันมีสำนักงานบัญชีที่ให้บริการรับทำบัญชีมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันแย่งงานกันสูง สำนักงานบัญชีเป็นองค์กรที่ให้บริการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินให้กับองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่และมีบทบาทสำคั ญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ข้อมูลทางการเงินที่เกิดจากผลการดำเนินงานของกิจการ จะต้องคำนึงถึงส่วนได้เสียของผู้ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าสำนักงานบัญชีทั้งสำนักงานบัญชีที่ได้รั บการรับรองคุณภาพแล้วและสำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้ยื่นขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำนวน 377 ราย ตอบกลับจำนวน 109 รายหรือ 28.91% โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อสกัดองค์ประกอบหาค่า Factor Loading ได้องค์ประกอบใหม่ใหม่ 7 องค์ประกอบ วัดค่าความเชื่อถือได้ Cronbach’s Alpha ที่มีค่าเกินกว่า .70 ขึ้นไป 6 องค์ประกอบ ต่ำกว่า 0.7 มี 1 องค์ประกอบ

จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ทั้ง 7 องค์ประกอบ มีผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจขอเ ข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับการตัดสินใจระหว่าง 3.82 – 4.48 ทั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารข องสำนักงานบัญชีในการขอเข้ารับการรับรองคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการศึกษาปัจจัยภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไทยสืบต่อไป

Thematic Paper Title	The Study Elements Affecting the Decision to Certificate the Quality of Accountancy office in Small and Medium Enterprises
Author	Charupak Butaek
Thematic Advisor	Dr. Siridet Khamsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2011

ABSTRACT

This research is to study elements affecting the decision to certify the quality of accounting office for small and medium enterprises (SMEs). The motivation of the research is that more accounting office increasingly applies for quality granted. The reason is that an organization has challenged each other to seek more customers in SMEs segment. Therefore, those accounting organizations need to be qualified in order to achieve their expectation.

The research studied the elements of the quality system in an accounting office. The researcher studied representative samples which consist of director or head of accounting office that has been certified, and that has not yet been qualified in the total amount of 377 cases. The respond rate was 28.90 with 109 cases. The researcher used Factor Analysis as the technique of data analysis. After analyzing the data, there were 7 elements representing the quality system of an accounting office. All these elements were measured reliability with Cronbach's Alpha having values greater than 0.70 for 6 components and having the value less than 0.7 for 1 component.

The results of the study found that these 7 elements positively affect the decision to certify the quality system of accounting office for small and medium enterprises (SMEs). These 7 elements consist of providing management obligation, performing code of conduct of each accounting office, purposing right fee for customer, managing resources of accounting office, documenting accounting office manual, continuously assessing accounting office processes, registering accounting office's assets.

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันภายใต้การเปิดการค้าเสรี (Free Trade Agreement: FTA) ที่มีการแข่งขันกันสูง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สำคัญทำให้องค์กรธุรกิจนั้นมีความเจริญเติบโตและสามารถที่จะยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงในการสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าองค์กรจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าในการผลิตหรือให้บริการขบวนการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งองค์กรธุรกิจหลายแห่งได้นำระบบบริหารคุณภาพมาใช้เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

สำนักงานบัญชีเป็นองค์กรที่ให้บริ การจัดทำข้อมูลทางด้านข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินให้กับลูกค้า ซึ่งนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจและตัดสินใจในเชิงเศรษฐกิจและใช้ในการบริหารจัดการของภาครัฐเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ซึ่งเป็นแหล่งเงินได้หลักที่นำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ส่วนใหญ่เป็นองค์กรธุรกิ จขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SMEs) ซึ่งเป็นกลุ่มพลังที่ใหญ่และมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และยังเป็นลูกค้าของสำนักงานบัญชี ภายใต้หลักการ การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกิจการที่แท้จริง จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ มีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้ วน ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจ การลงทุน เป็นผลกระทบในภาพรวมต่อเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

การสร้างความสามารถในวิชาชีพเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนเนื่องจากบัญชีเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายที่แสดงให้เห็นถึงสิทธิ์ในสินทรัพย์ ภาระหนี้สิน และข้อมูลทางการเงินจากผลการดำเนินงานของกิจการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงส่วนได้เสียของผู้เกี่ยวข้อง งบประมาณในการดำเนินงาน ระบบการศึกษา และผู้ประกอบวิชาชีพด้วย เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบั ญชี

ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนและมีมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้จัดทำโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเป็นตัวอย่างของสำนักงานบัญชีที่ดี เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลและพัฒนาสำนักงานบัญชี ให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดเอาไว้ และเพื่อพัฒนายกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

ดังนั้นกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยออกเป็นประกาศกรมพัฒนาธุรกิจค้าเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ .ศ.2550 เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ จึงได้กำหนดคุณสมบัติของสำนักง านบัญชีที่ประสงค์จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานบัญชีจะต้องปฏิบัติตามองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีซึ่งประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการที่สำคัญคือ

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

จากองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีดังกล่าว ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มี การประชาสัมพันธ์เชิญสำนักงานบัญชีที่ให้ความสนใจมาเข้าการอบรมและฝึกปฏิบัติตามข้อกำหนดองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยนำผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านระบบบริหารคุณภาพมาให้ความรู้และแนะนำวิธีปฏิบัติในการจัดทำเอกสารจดบันทึกตามข้อกำหนดของแต่ ละองค์ประกอบ ได้มีสำนักงานบัญชีหลายแห่งให้ความสนใจเข้ารับการอบรมซึ่งจะเห็นได้จากการจัดอบรมในแต่ละครั้งมีผู้ทำบัญชีเข้าร่วมอบรมจำนวนมาก แต่มีสำนักงานบัญชีที่ยื่นคำขอหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ผ่านการพิจารณาตรวจประเมินและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ออกห นังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีให้แล้วยังมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับสำนักงานบัญชีทั่วประเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีมาใช้เพื่อการบริหารจัดการในสำนักงานบัญชีซึ่งผลการศึกษาจะเป็น

ประโยชน์และแนวทางสำหรับให้ผู้บริหารในสำนักงานบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้นำไปปรับปรุงระบบใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยขององค์ประกอบที่มีผล กระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ทางด้านการให้บริการจัดทำบัญชี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) สำนักงานบัญชีที่มีความประสงค์จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายวางแผนปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์ประกอบระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีให้บรรลุวัตถุประสงค์

2) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สามารถที่นำผลการศึกษาไปวิเคราะห์แก้ไขเพิ่มเติมข้อกำหนดเพื่อยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีศักยภาพในการเสริมสร้างคุณค่าให้ยั่งยืน

3) สถาบันการศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาหลักสูตรการศึกษาอบรมให้สอดคล้องข้อกำหนดของกรมพัฒนาธรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ไม่ว่าจะจัดตั้งในรูปของนิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลธรรมดา

ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ .ศ.2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ กำหนดให้สำนักงานบัญชีที่ขอเข้ารับการรับรองคุณภาพต้องปฏิบัติตามซึ่งได้กำหนดไว้ใน ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อน ไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

หนังสือรับรอง หมายถึง หนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าออกให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ระบบการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดน โยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานบัญชี

ผู้บริหารของสำนักงานบัญชี หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในสำนักงานบัญชีที่ให้บริการจัดทำบัญชี

ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ .ศ.2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชี หมายถึงบุคคลดังต่อไปนี้

1) ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน
2) ผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี
3) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ทำบัญชี
4) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของ ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน
5) คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี
6) บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วมของสำนักงานบัญชี
7) พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำหรือลูกจ้างของสำนักงานบัญชี

ผู้รับบริการ หมายถึง คู่สัญญาหรือลูกค้าของสำนักงานบัญชีที่มีการทำสัญญาการบริการทีเป็นลายลักษณ์อักษร

รายการตรวจประเมิน หมายถึง รายการประเมินตามข้อกำหนด

ข้อกำหนด-ข้อกฎหมาย คำอธิบาย หมายถึง แนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนด

แหล่งข้อมูล หมายถึง แหล่งที่จะได้ข้อเท็จจริงสำหรับมาประกอบการพิจารณาตัดสินความสอดคล้องกับข้อกำหนด ที่สำนักงานบัญชีได้นำเสนอไว้เป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจมี การปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมได้ตามดุลยพินิจของผู้ตรวจประเมินเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านวิชาชีพในประเทศไทยดังนี้

2.1.1 การพัฒนาคุณภาพของนักบัญชีในระดับสากล

2.1.2 ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

2.1.3 นโยบายและกระบวนการของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

2.1.4 หลักการของการบริหารงานคุณภาพ

2.1.5 แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ

2.1.1 การพัฒนาคุณภาพของนักบัญชีในระดับสากล

ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจด้านวิชาชีพบัญชี ซึ่งเป็นหนึ่งในสาขาการบริการ ในการจำแนกประเภทของธุรกิจ ในการเจรจาเปิดตลาดการค้าบริการระหว่างประเทศสมาชิก ขององค์การค้าโลก (WTO) (กรมการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ) และประเทศไทยก็เป็นหนึ่ง ในสมาชิกที่ต้องปฏิบัติตามข้อผูกพันทางการค้าอันเป็นเหตุให้มีการพัฒนาเพื่อยกระดับของผู้ทำบัญชีในประเทศไทยให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ ดังจะเห็นได้จากการที่ภาครัฐได้เข้าร่วมประชุมนักบัญชีโลก ซึ่งสรุปสาระสำคัญจากการประชุมนักบัญชีโลกครั้งที่ 18 จัดขึ้นโดยความ ร่วมมือของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (The International Federation of Accountants: IFAC) กับสถาบันนักบัญชีแห่งมาเลเซีย (The Malaysian Institute of Accountants: MIA) ที่กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย (8–11 พฤศจิกายน 2553) ได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับนักบัญชีไว้ดังนี้ (วารสาร,กรมพัฒนาธุรกิจการค้า,2553)

1) นักบัญชีกับการสร้างคุณค่า (Accountants: Sustaining Value Creation) การรายงานเรื่องความยั่งยืนมีความเกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ นอกเหนือจากข้อมูลทางการเงินผลสำรวจจาก Mckinsey Global Survey ผลสำรวจ 76% ของผู้บริหารองค์กร เห็นว่าความยั่งยืน (Sustainability) ส่งผลในเชิงบวกต่อมูลค่าของผู้ถือหุ้นในระยะยาว และ 50% ของผู้บริหารองค์กร ความยั่งยืน (Sustainability) ส่งผลต่อมูลค่าของผู้ถือหุ้นในระยะสั้น

การปลูกฝังความยั่งยืนภายในองค์กร มีองค์ประกอบ 10 ประการ แบ่งเป็นกลุ่มองค์ประกอบ 3 ด้าน คือด้านกลยุทธ์และกำกับดูแล ด้านการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และองค์ประกอบด้านการดำเนินงานและการรายงาน

2) การสร้างสรรค์อนาคตของนักบัญชี (Creating the Accountant's Future) ประกอบด้วยการพัฒนาทักษะทา งวิชาชีพ การพัฒนาทักษะของนักบัญชีสำหรับธุรกิจในอนาคตและการสร้างนักบัญชีในยุคต่อไป

3) บัญชีนิติเวชสำหรับโลกยุคดิจิตอล (Forensic Accounting for Digital Environment) หมายถึงการใช้ความรู้ความสามารถทางบัญชีในการวิเคราะห์และประมวลผลเหตุการณ์หรือสถานการณ์ ซึ่งการวิเคราะห์จะถูกนำไปใช้ในชั้นศาล

4) ระบบการเงินแบบศาสนาอิสลามกับการสร้างความแข็งแกร่งให้กับตลาดการเงินของโลก (Islamic Finance: Strengthen the World Financial Market)

5) แนวทางในอนาคตกับการรายงานขององค์กรสู่การรายงานสำหรับธุรกิจ (Corporate Reporting to Business Reporting – The Way Forward)

6) การรายงานทางการเงินสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับบทบาทที่สำคัญในเวทีโลก (International Financial Reporting Standard (IFRS) for Small and Medium Enterprises (SMEs): Becoming a World Class Player)

จากการประชุมนักบัญ ชีระดับโลกนำมาสู่การพัฒนาวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อให้สามารถแข่งขันในระดับสากลเป็นการเตรียมพร้อมโดยจัดให้มีการจัดทำบัญชีในระดับประเทศให้มีคุณภาพและเข้มแข็งเพียงพอที่จะแข่งขันได้

2.1.2 ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจและของตนเองเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับ มาตรฐานที่ใช้เพิ่มเติมในข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพเฉพาะสำนักงานบัญชีที่ประสงค์จะรับการรับรองคุณภาพ ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ .ศ.2550 โดยมีองค์ประกอบหลักดังนี้

1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีที่จะเข้ารับ การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามที่ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้วยซึ่งข้อหนึ่งในคุณสมบัติคือสำนักงานบัญชีต้องรับทำบัญชีหรือมีลูกค้าที่จัดทำบัญชีให้ไม่น้อยกว่า 30 ราย ถ้าหากน้อยกว่านี้ก็ไม่สามารถขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีได้ทำให้ระบ บคุณภาพไม่ครอบคลุมถึงผู้ทำบัญชีได้ทุกราย สำหรับสำนักงานบัญชีที่ได้นำระบบคุณภาพไปปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของระบบคุณภาพเป็นบรรทัดฐานการปฏิบัติที่มีระบบและงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้กระบวนการปฏิบัติจะบรรลุผลสำเร็จได้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานบัญ ชีจะต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

2.1.3 นโยบายและกระบวนการของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

ในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานแต่สิ่งที่ทุกสำนักงานบัญชีจะต้องปฏิบัติตามและจะต้องมีเหมือนกันเมื่อเข้าระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี นั่นคือการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีซึ่งจะต้อ งมีกระบวนการทำงาน (Process) และคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ในทุกข้อกำหนดโดยต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานบัญชีทราบและปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงดังนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า , กุมภาพันธ์ 2551: 9-16)

1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรให้เห็นว่ามีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติและปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องโดยการสื่อสารภายในสำนักงานบัญชีป ระกาศให้ทราบถึงความสำคัญในการดำเนินงานตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชีและจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ จัดทำแผนธุรกิจ ติดตามตรวจสอบ และจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

1.2) การให้ความสำ คัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องนำเอาความต้องการของลูกค้ามาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า โดยต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

1.3) นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพเหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ และและแผนการเงินประจำปี โดยให้มีการทบทวนแผนให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา ให้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการสื่อสารนโยบายให้ทราบโดยทั่วกัน

1.4) ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบทั่วถึงกันทั้งสำนักงาน

1.5) การทบทวนการบริหาร มีการทบทวนการบริหารอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

1.6) การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ เป็นการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

2.1) ความโปร่งใส สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ผู้ทำบัญชีต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน และสะท้อนภาพที่แท้จริง

2.2) มีความเป็นอิสระ ต้องไม่รับงานที่ตนขาดความเป็นอิสระสามารถตัดสินใจโดยไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลใดๆ

2.3) ความเที่ยงธรรม สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากความลำเอียงและอคติ คงไว้ซึ่งความเป็นกลาง ใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานโดยสำนักงานบัญชีต้องมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และได้จากระบบการจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถควบคุมการให้บริการให้อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณวิชาชีพการจัดทำบัญชี

2.4) ความซื่อสัตย์สุจริต สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี โดยไม่กระทำการหรือสนับสนุนให้ผู้อื่นกระทำการทุจริต ซ่อนเร้น ปลอมแปลง แก้ไขหรือทำลายเอกสารหลักฐานให้ผิดจากความเป็นจริง

2.5) ความรู้ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชีอย่างเต็มความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ มีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการบนพื้นฐานของกฎเกณฑ์ และเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ไม่รับงานที่เกินความรู้ความสามารถของตนที่จะปฏิบัติงานได้ มีการควบคุมคุณภาพของ

งานให้ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และไม่ให้ผู้อื่นมาแอบอ้างว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติงานโดย ที่ตนไม่ได้ปฏิบัติงานหรือควบคุมการปฏิบัติงานนั้น

2.6) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ สำนักงานบัญชีต้องไม่เปิดเผยความลับของกิจการที่ได้รู้มาในหน้าที่จากการให้บริการเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าในการให้ถ้อยคำในฐานะพยานตามกฎหมายหรือเปิด เผยต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล ไม่ละทิ้งการปฏิบัติงานโดยไม่มีเหตุอันสมควร มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ และไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการคิดค่าธรรมเนียม ระยะเวลาในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม มีการทำสัญญาที่ชัดเจนและลูกค้ายอมรับ ต้องมีการออกหลักฐานการรับเงินให้ลูกค้าทุกครั้ง มีการปฏิบัติตามที่ลูกค้ามอบหมายเช่นการนำ ส่งภาษีแทนลูกค้า เป็นต้น และมีการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าต้องจัดทำหลักฐานการส่งมอบและการรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษาและจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า

4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4.1) เครื่องมืออุปกรณ์ ต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย เช่นมีการจัดทำ 5 ส เป็นต้น

4.2) ทรัพยากรบุคคล สำนักงานบัญชีต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ .ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ .ศ. 2547 ในการรับบุคลากรใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานใหม่ต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานให้บุคลากรเข้าใจชัดเจน จัดให้มีการกำ กับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทบทวนผลงานและการนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม หากพบปัญหาจากการติดตามตรวจสอบต้องรีบดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนด

แนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ ต้องมีกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้ารวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า โดยกระบวนการดังกล่าวต้องมีการบันทึกผลการดำเนินการและเก็บรักษาไว้ตามเวลาที่เหมาะสม

7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ถ้ามีการจัดเก็บในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

สำนักงานบัญชีที่มีความประสงค์จะขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จะต้องปฏิบัติงานและดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในทุกองค์ประกอบของนโยบายและกระบวนการของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ถึงแม้ว่ารูปแบบของแต่สำนักงานจะมีความแตกต่างกันในการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้รวบรว มทุกกระบวนการการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมาจัดทำเป็นคู่มือการดำเนินงานสำหรับสำนักงานบัญชี คู่มือปฏิบัติงาน (Procedure Manual) และขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีได้นำไปเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิ บัติงานของตน ส่วนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ก็ใช้สำหรับเป็นรูปแบบของการตรวจ ติดตาม การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีเพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามในทุกข้อกำหนดและนำมาซึ่งการออกหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีให้ และหลังจากได้รับหนังสือรับรองคุณภาพแล้ว ก็จะมีการตรวจ ติดตามในทุกๆปี ปีละครั้ง

2.1.4 หลักการของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles: QMP)

หลักการบริหารงานคุณภาพ เป็นการจัดการบริหารงานอย่างเป็นระบบมีความโปร่งใส คำนึงถึงความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ และมีการปรับปรุ งพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารระดับสูงควรนำไปใช้ในการบริหารงานในองค์กร เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำให้ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ โดยการนำเอาหลักการ การจัดการคุณภาพ ISO 9001: 2000 เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารงานในองค์กร ตามหลักการของการบริหารงานคุณภาพ ดังนี้ (สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, พฤศจิกายน 2546: 9-13)

1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) สำนักงานบัญชีต้องพึ่งพาลูกค้า จึงควรทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ทำให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าและพยายามทำให้ได้เหนือความคาดหวังของลูกค้า โดยการทำความเข้าใจความ

ต้องการของลูกค้าแล้วกำหนดเป้าหมายขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและนำไปสื่อสารให้บุคลากรรับรู้ทั่วกันทั้งองค์กร สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและผลการดำเนินงานขององค์กรจนทำให้เกิดความ สมดุล ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้เสีย

2) ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำจะต้องเป็นผู้กำหนดเป้าหมายขององค์กรให้เป็นเอกภาพ และสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างเ ต็มที่ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการพิจารณาถึงความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ถือหุ้น บุคลากร ลูกหน้า เจ้าหนี้ รวมถึงชุมชนท้องถิ่นและสังคมโดยรวม ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน สร้างค่านิยมขององค์ กร จรรยาบรรณและมีความเป็นธรรมในทุกระดับขององค์กร จัดสรรทรัพยากร ให้การฝึกอบรม สร้างแรงบันดาลใจ ให้การสนับสนุนบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้องค์กร

3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) บุคลากรทุกระดับเป็นหัวใจที่สำคัญขององค์กร ถ้าบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ก็จะสามารถนำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องทำให้บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมและบทบาทความสำคัญของตนเองในองค์กร ให้บุคลากรยอมรับและและมีส่วนร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหา ให้โอกาสในการศึ กษาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ถกข้อปัญหาและประเด็นต่าง ๆ อย่างเปิดเผย

4) การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach) การบริหารกิจกรรมและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องที่จัดทำเป็นกระบวนการ ทำให้ผลการดำเนินงานที่ต้องการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการกำหนดกิจกรรมที่จำเป็นอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน วิเคราะห์และวัดขีดความสามารถของกิจกรรมหลักแสดงความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการการปรับปรุงกิจกรรมหลัก มีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่มีต่อลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้เสีย

5) การบริหารที่เป็นระบบ (System approach to management) ในการบริหารกระบวนการต่างๆ ที่สัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้องค์กร บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภา พ โดยการทำความเข้าใจกับความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ ภายในระบบพิจารณาในเชิงโครงสร้าง ให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เข้าใจถึงขีดความสามารถขององค์กรและขีดจำกัดของทรัพยากร มีการกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินการในแต่ละกิจกรรมอย่างเป็นระบบ

6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมอย่างต่อเนื่อง ต้องกำหนดเป็นเป้าหมายขององค์กร ให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานทั่งทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง และควรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ให้กา รฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเป้าหมายและเป้าหมายในการติดตามผลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

7) การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง (Factual approach to decision making) การตัดสินใจที่มีประสิทธิผล จะต้องมีพื้นฐานมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และเชื่อถือได้ จัดให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อนำวิธีการที่ถูกต้องมาใช้ในการตัดสินใจและดำเนินการ

8) ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial supplier relationship) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้ขายต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ร่วมกันจะช่วยเพิ่มความสามารถของทั้งสองฝ่ายใน การสร้างคุณค่าทำให้เกิดความสมดุลย์ของผลตอบแทนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.1.5 แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ

สำนักงานบัญชีเป็นองค์กรที่ให้บริการทางด้านบริการวิชาชีพ ในการจัดทำบัญชีให้กับลูกค้า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ภายใต้มาตรฐานการบัญชี ข้อกำหนด จรรยาบรรณ และกฎหมายที่เกี่ยวข้ อง ซึ่งคุณภาพการให้บริการ (Services Quality) ผู้ให้บริการ เป็นผู้ส่งมอบความประทับใจของการบริการแก่ลูกค้าเพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและ สัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลู กค้าใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) และมีการบอกต่อ ตลอดจนการสร้างฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป (Customer Loyalty)

การบริการ (Service) คือกระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบบริการให้ลูกค้าโดยมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ อ้างถึงใน เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552: 6-7)

1) จับต้องไม่ได้ (Intangible) ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ลูกค้าไม่สามารถทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับบริการในรูปแบบใด เนื่องจากการบริการเป็นผลจากการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการลูกค้าพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของลูกค้าไม่เหมือนกัน

3) ไม่แน่นอน(Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีการควบคุมคุณภาพคือ 1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ 2) สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีบางเวลาที่ไม่ได้ใช้และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง การให้บริการขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าถ้าความต้องการของลูกค้าไม่มีสม่ำเสมอและไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

จะเห็นได้ว่าการให้บริการของสำนักงานบัญชีปัจจุบัน นอกเหนือจากการให้บริการจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังมีการให้บริการอื่นเป็นทางเลือก เช่น บริการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายภาษีอากร ว างแผนภาษีและวางระบบบัญชีเป็นต้น เพื่อลดปัญหาเวลาที่สูญเปล่าเป็นการลดต้นทุนและสร้างรายได้เพิ่มอีกทาง

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการให้บริการ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (พฤศจิกายน 2546: 1) ได้นิยามคำว่า คุณภาพ หมายถึง ระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งคุณภาพไม่ได้เกิดขึ้นได้เอง แต่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหารและจากความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรในการนำเอาความรู้ ความสามารถและ ประสบการณ์มาใช้ให้บริการเพื่อสร้างคุณภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัศมี สุขประเสริฐ (มกราคม 2552 : 187) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์หนึ่งของการสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ คือการเอาชนะด้วยคุณภาพการให้บริการเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับ บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ โดยผู้ให้บริการจะต้องสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขันอย่างเห็นได้ชัดในความรู้สึกของลูกค้า ด้วยการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน

รัศมี สุขประเสริฐ ศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลการให้บริการและด้านการประสานงานมีผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากการทีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ทันสมัยและมีความรวดเร็วจะช่วยให้การประสานงานในองค์กรมีความคล่องตัวในการบริหารงาน นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์กรแล้วยังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ในขณะที่ผลการวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (เมษายน 2552) พบว่า

1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลา รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในอดีตจะถูกนำมาทบทวนเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไขให้เกิดผลดีต่อสำนักงานบัญชีและลูกค้า สำนักงานบัญชีที่มีการกำหนดนโยบายและวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสมก็จะนำพาให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ กระบวนการต่างๆ ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีเป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชี ทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความเป็นอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และยังเป็นการกระตุ้นสำนักงานบัญชีให้มีจิตสำนึกต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงาน ตามมาตร ฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจนไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้ลูกค้าได้ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าในภายหลัง

3) ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชี สามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

4) ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำ นักงานบัญชี ความรู้ในวิชาชีพบัญชี ทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถจัดทำบัญชีให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ภายใ ต้กรอบจรรยาบรรณของนักบัญชีที่พึง ปฏิบัติ งานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสาธารณชน

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาองค์ประกอบ ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย

1) การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การปฏิบัติทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

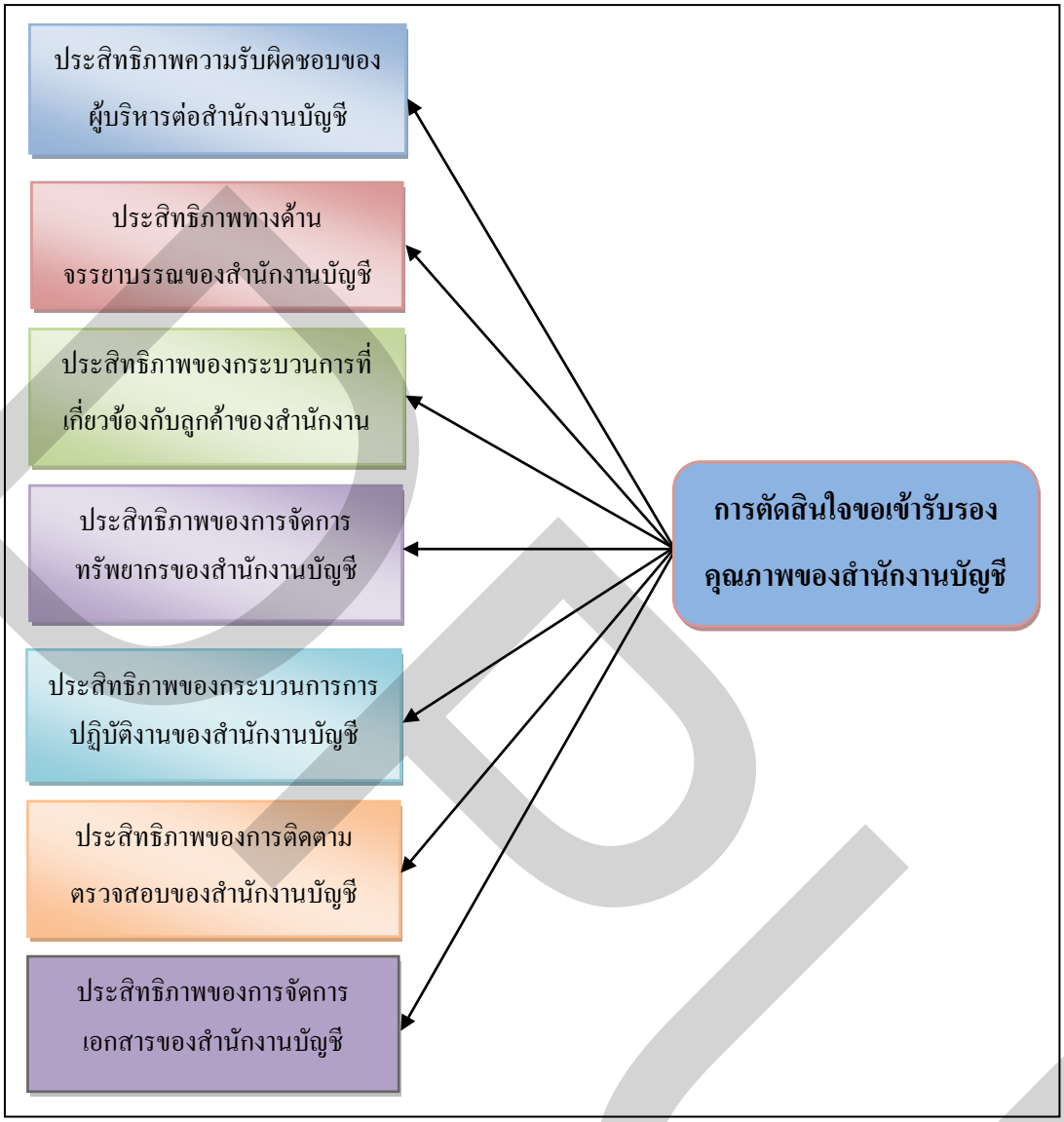
3) การปฏิบัติทางด้าน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

5) รูปแบบและกระบวนการการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

6) การปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

7) การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ทั้งหมดประมาณ 6,400 แห่ง และ ในจำนวนนี้เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรอง คุณภาพสำนักงานบัญชีจาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์แล้ว จำนวน 36 แห่งทั่วประเทศไทย (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2555)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 6,400 แห่งทั่วประเทศไทย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ,18 มกราคม 2555) สำนักงานบัญชีในจำนวน 6400 แห่งนี้ เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองคุณภาพ

สำนักงานบัญชีแล้วจำนวน 36 แห่งทั่วประเทศ (เดือน มีนาคม 2555) ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกตัวอย่าง การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ส่วนสำนักงานบัญชีที่เหลืออีกจำนวน 6,464 แห่ง ยังไม่ได้เข้าระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยใช้ วิธี การสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ด้านเนื้อหา ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจขอเข้าระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม โดยศึกษาจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่เลือก ว่าองค์ประกอบอะไร จากข้อกำหนดของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ทำให้ตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

วิธีการเลือกตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้เลือกประชากรตัวอย่างจากสำนักงานบัญชีทั้งหมดประมาณ 6,400 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ , 2555, 18 มกราคม) โดยใช้สูตร Taro Yamane เพื่อคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร YAMANE ดังนี้

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

$$n = \frac{6{,}400}{1+6{,}400\,(.05)^2}$$

n = 377 ราย

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแล้ว จำนวน 36 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ , 2555, 31 มีนาคม) กลุ่มตัวอย่างที่เหลือ จำนวน 341 ราย ผู้วิจัยใช้ วิธี การสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยข้อมูลการสร้างแบบสอบถาม มาจากข้อกำหนดคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการ รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ .ศ.2550 เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชีประกอบด้วยคำถามเลือกตอบ แบบประเมินค่าและแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ของผู้ตอบ ได้แก่ รูปแบบของการจัดตั้งสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชี คุณสมบัติของหัวหน้าสำนักงานบัญชี และคุณสมบัติของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการ ตัดสินใจ ยื่นคำขอ เข้า รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีและการต่อขอต่ออายุเมื่อครบกำหนด 3 ปี ซึ่งมีทั้งหมด 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับโดยวัดความคิดเห็นจากองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างอิสระ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้ อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีเพื่อใช้ ในการศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจากข้อมูลต่อไปนี้

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา บทความและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ประกอบกับประสบการณ์โดยตรงจากการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Procedure Manual) และการได้ปฏิบัติตามระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีจริง

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เพื่อสอบถามหัวหน้าสำนักงานบัญชี ถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามจำนวน 109 ชุดและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS 17.0 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (ธันยพัฒน์ วงศ์รัตน์ , 2555, มกราคม) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยความคิดเห็นองค์ประกอบที่มีผลกรทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยให้คะแนน ระดับความคิดเห็นแบบ Rating Scale ของ Likert เป็น 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

4 หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก

3 หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

2 หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

1 หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักงานบัญชีเกี่ยวกับองค์ประกอบทีมีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ค่าเฉลี่ย 4.21 5.00 หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

3.5.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบทดสอบที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดค่าตัวแปรแบบสอบถามชนิดประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ Cronbach's Alpha ค่าความเชื่อถือได้ต้องมากกว่า 0.6 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (Gliem and Gliem,2003)

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552: 144)

0.00 – 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 – 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

3.5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย(Factor analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และเลือกค่า Loading ที่มีค่ามากที่สุดอยู่ในแต่ละปัจจัย ซึ่งค่า Loading ที่เลือกจะต้องมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป (รสริน ศรีริกานนท์, 2550)

DPU

บทที่ 4
ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง "ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม " โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 ราย จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 377 ราย และพบว่ามีแบบสอบถามจำนวน 3 รายที่ไม่สมบูรณ์จึงได้ทำการคัดออกเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยทั้งสิ้น 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.91 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบของเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

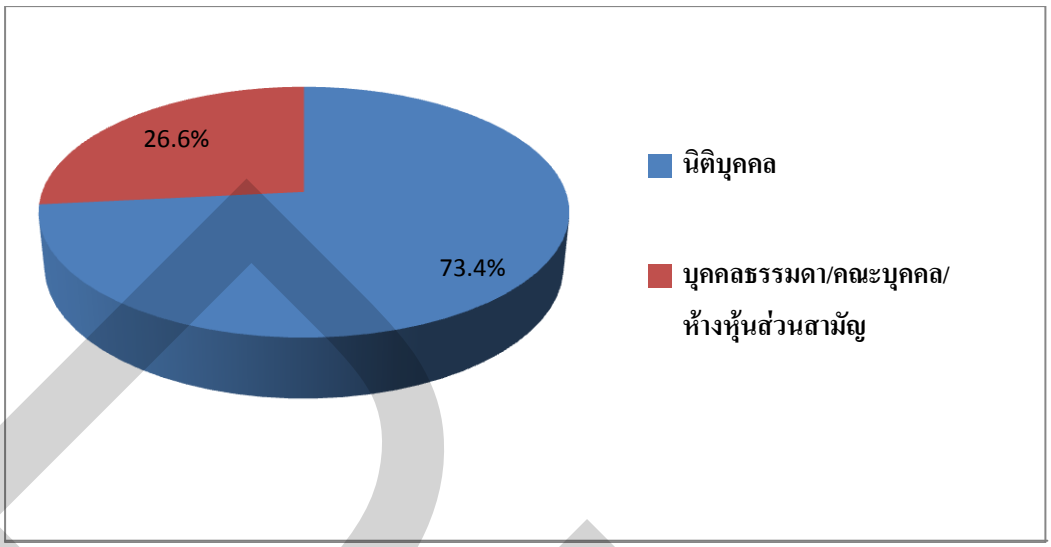
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

อธิบายผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี จากค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอเข้ารับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี อธิบายผลจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

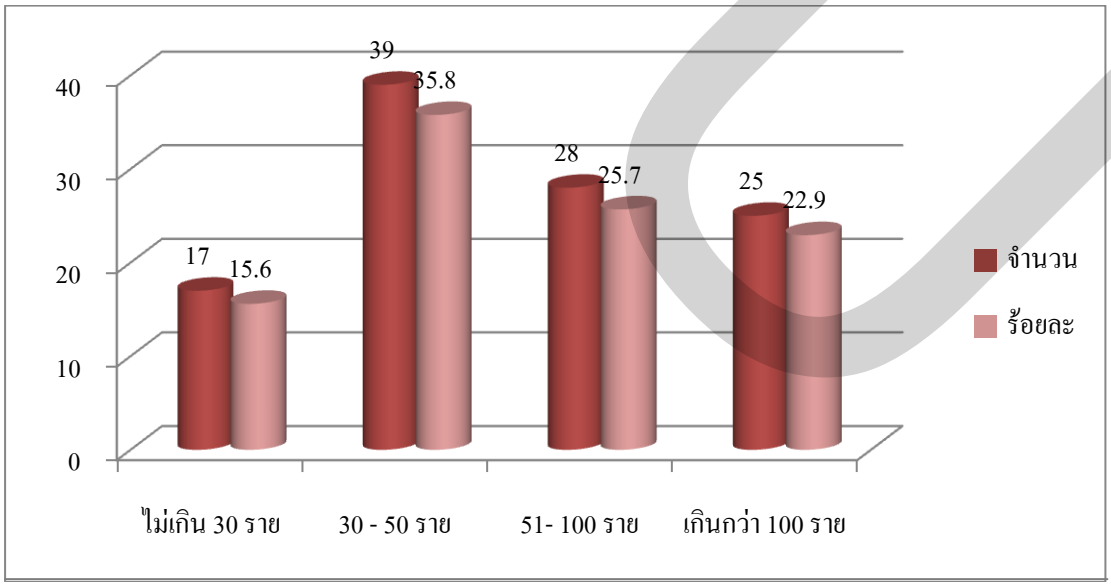
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้อธิบายลักษณะคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีในรูปแบบอัตราส่วนหรือร้อยละดังต่อไปนี้



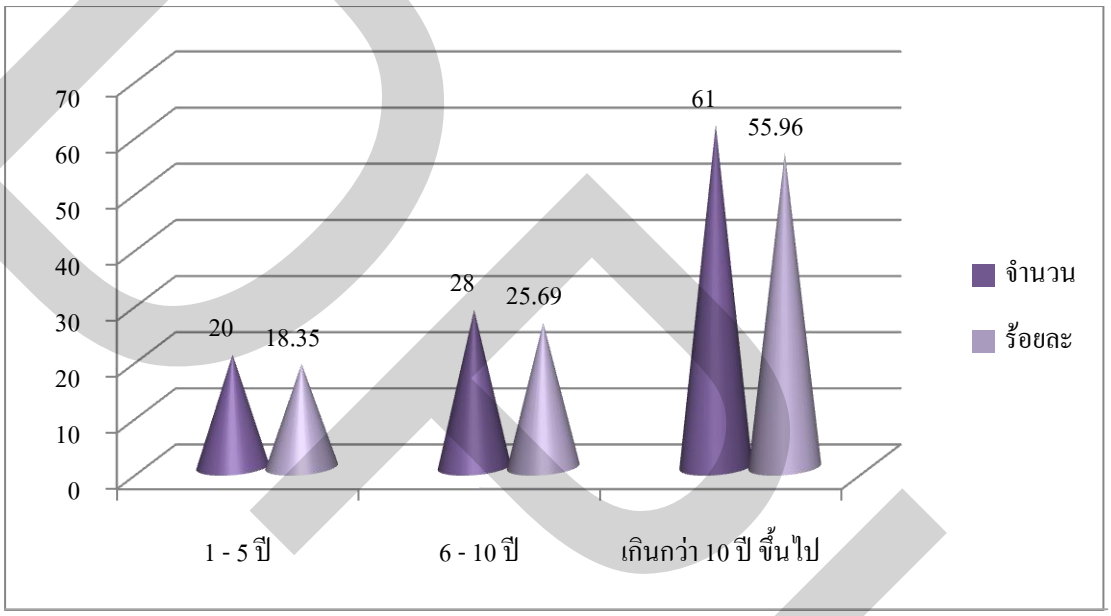
ภาพที่ 4.1 รูปแบบการจัดตั้งสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.1 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านรูปแบบการจัดตั้งสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีจัดตั้งขึ้นในรูปแบบนิติบุคคล มีจำนวน 80 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 73.4 มากที่สุดและจัดตั้งสำนักงานบัญชีในรูปแบบบุคคลธรรมดา/คณะบุคคล/ห้างหุ้นส่วนสามัญ มีจำนวน 29 ราย หรือร้อยละ 26.6



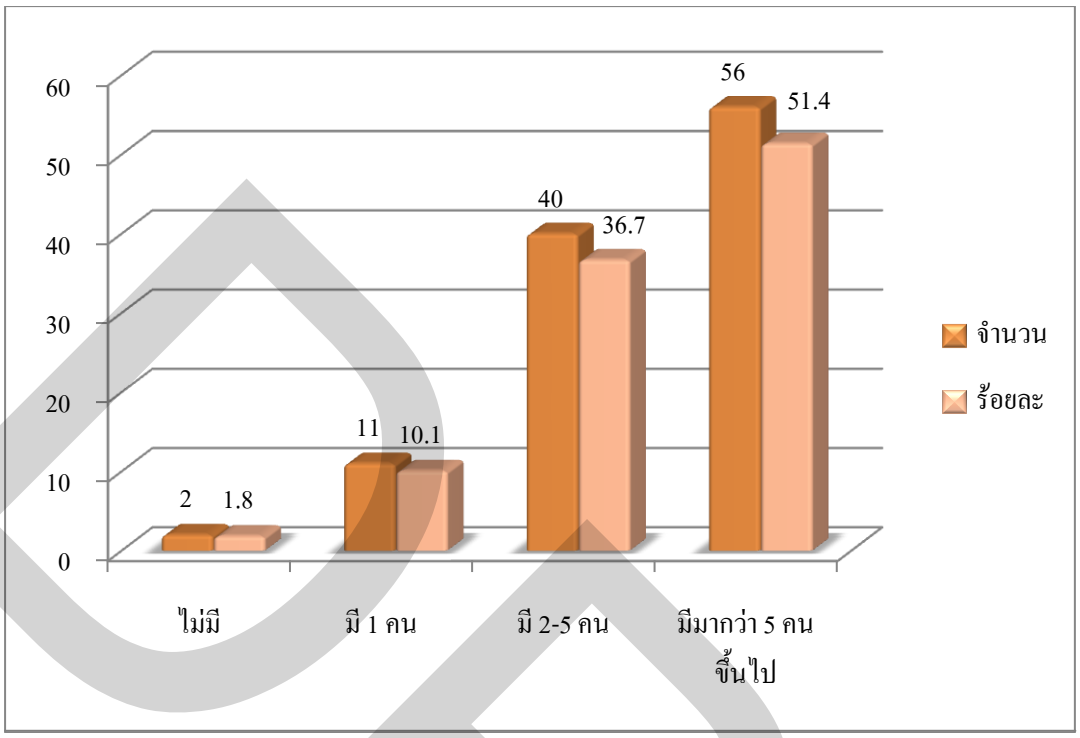
ภาพที่ 4.2 จำนวนลูกค้าที่ให้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.2 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านจำนวนลูกค้าที่ให้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีลูกค้า 30-50 ราย จำนวน 39 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.8 มากที่สุด รองลงมาคือจำนวนลูกค้า 54-100 ราย จำนวน 28 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 25.7 ลูกค้าเกินกว่า 100 ราย จำนวน 25 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 22.9 และมีลูกค้าไม่เกิน 30 ราย จำนวน 17 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ



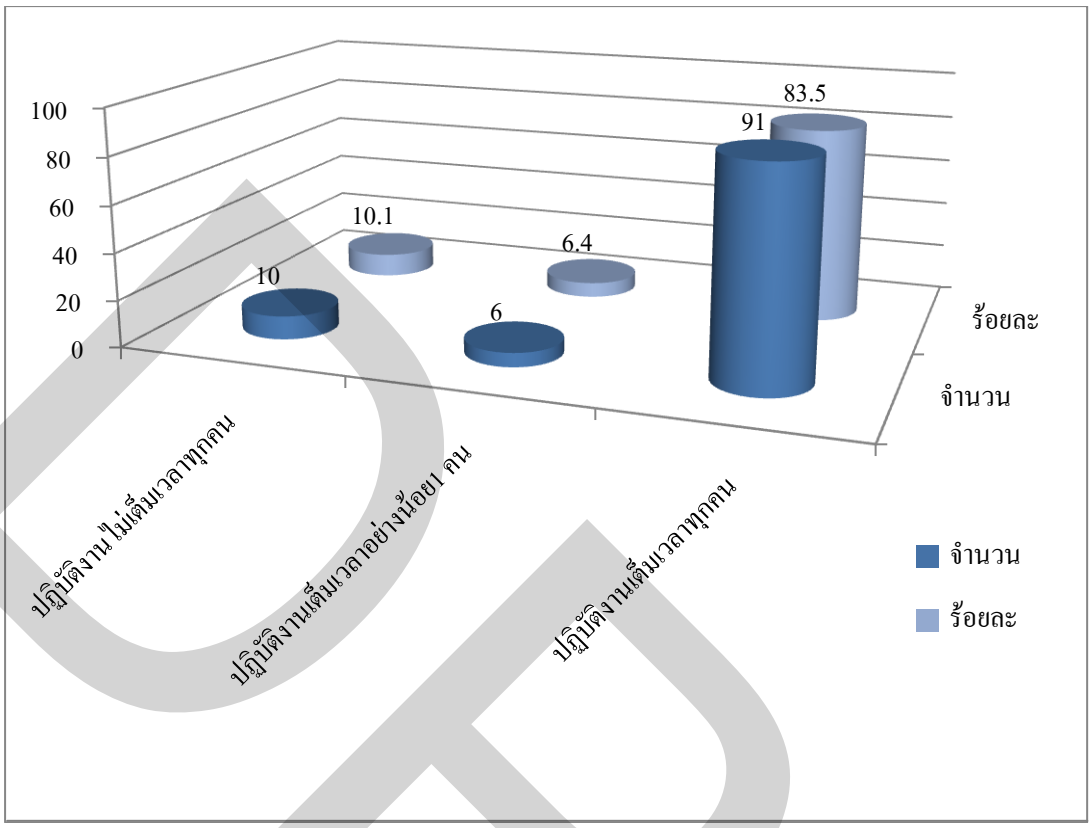
ภาพที่ 4.3 ระยะเวลาการในดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.3 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี พบว่าระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม เกินกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 61 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 55.96 มีมากที่สุด รองลงมาคือมีระยะเวลาในการดำเนินงาน 6-10 ปี จำนวน 28 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 25.69 และ มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 1-5 ปี จำนวน 28 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 18.35



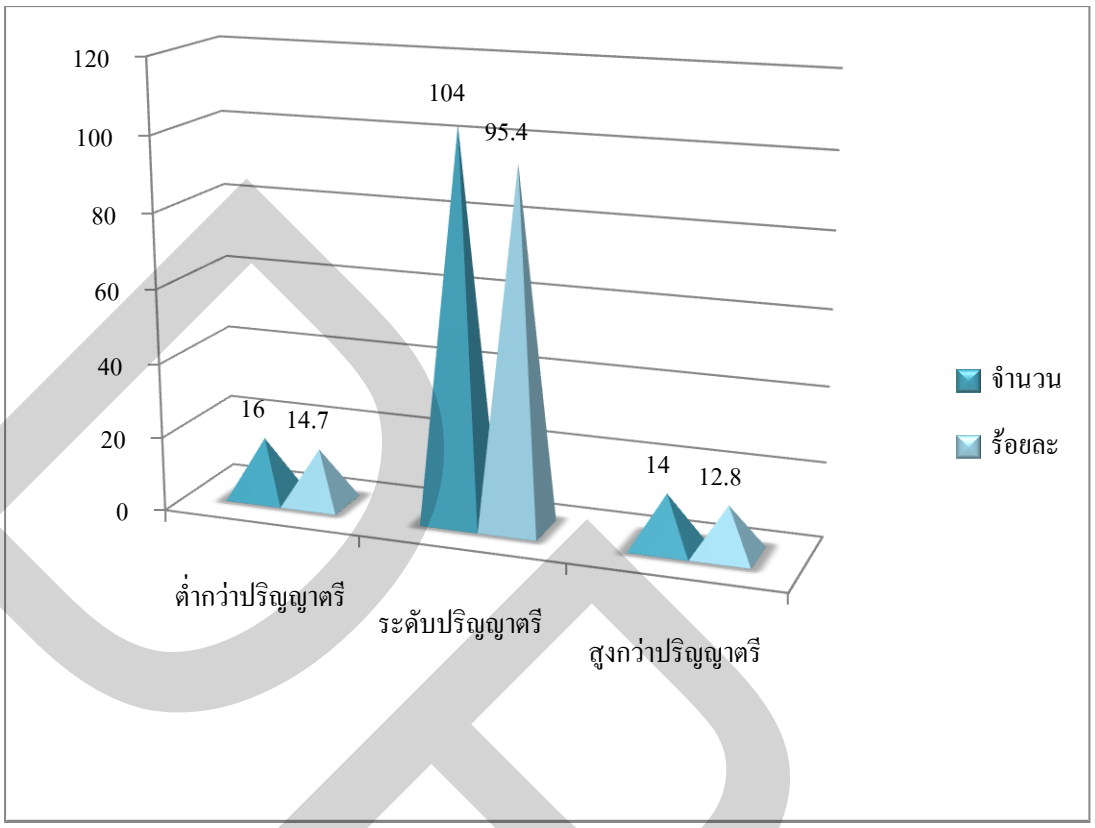
ภาพที่ 4.4 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.4 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้าน จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี มีมากกว่า 5 คนขึ้นไป จำนวน 56 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 51.4 มากที่สุด รองลงมาคือมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี 2-5 คน จำนวน 40 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 36.7 สำนักงานบัญชี ที่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี 1 คน จำนวน 11 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 10.1 และสำนักงานบัญชีที่ไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีเลย จำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.8



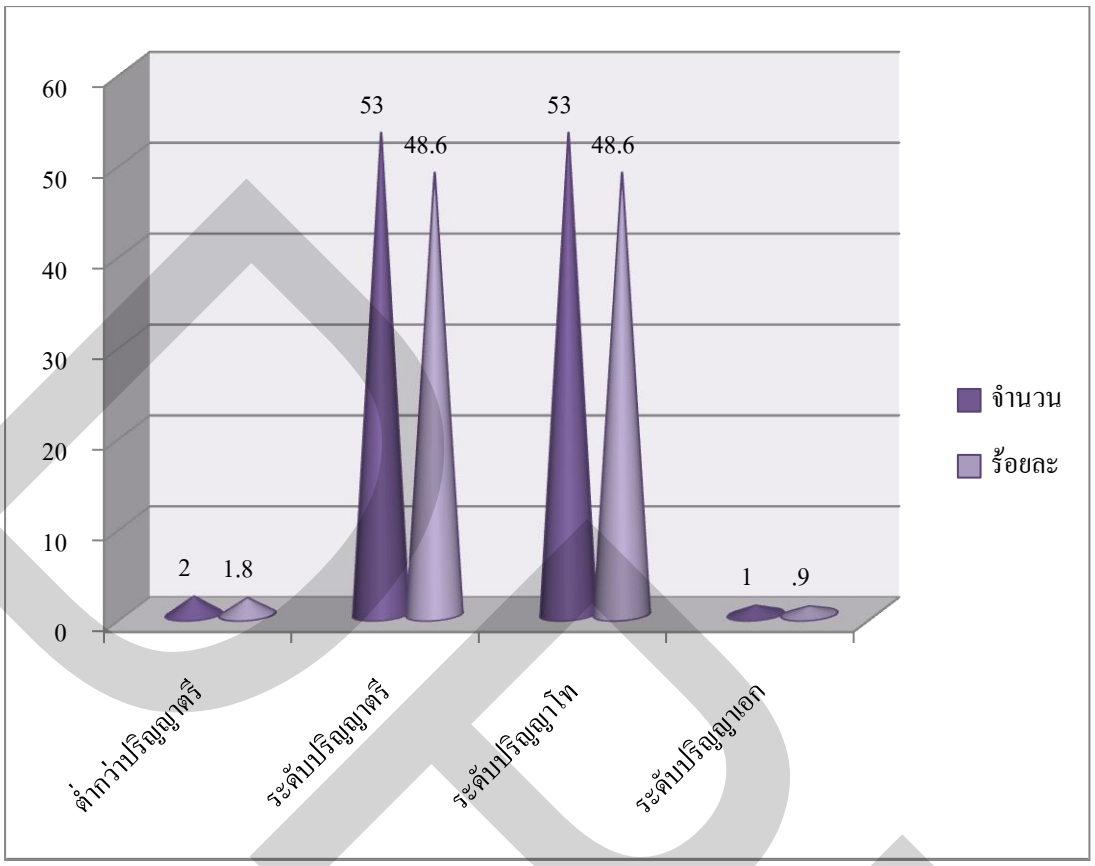
ภาพที่ 4.5 ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.5 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี พบว่าผู้ช่วยผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคนจำนวน 91 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 83.5 มากที่สุด รองลงมาคือปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา จำนวน 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 10.1 และปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อยที่สุด 1 คน จำนวน 6 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 6.4



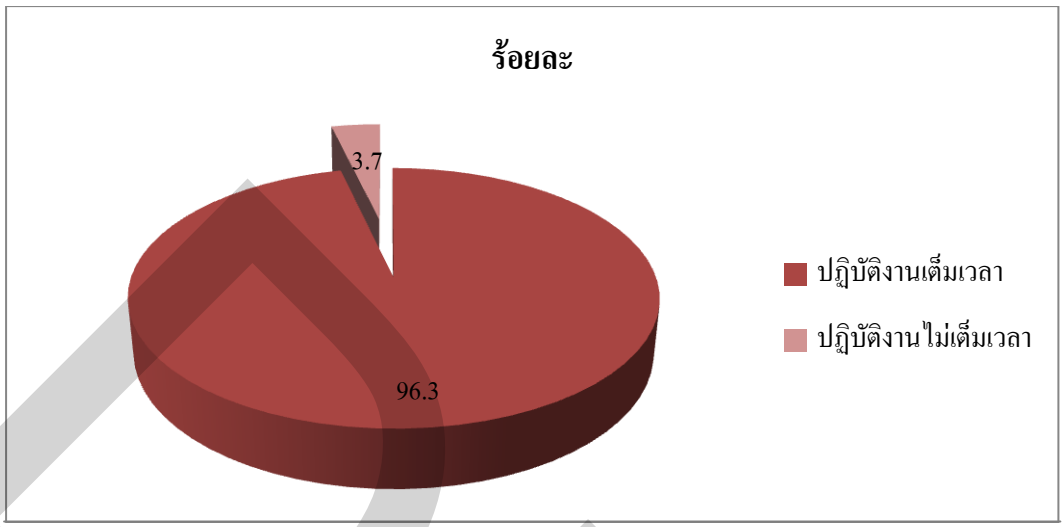
ภาพที่ 4.6 คุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

จากภาพที่ 4.6 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี พบว่าผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีคุณวุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับปริญญาตรี 104 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 95.4 มากที่สุด รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 12.8



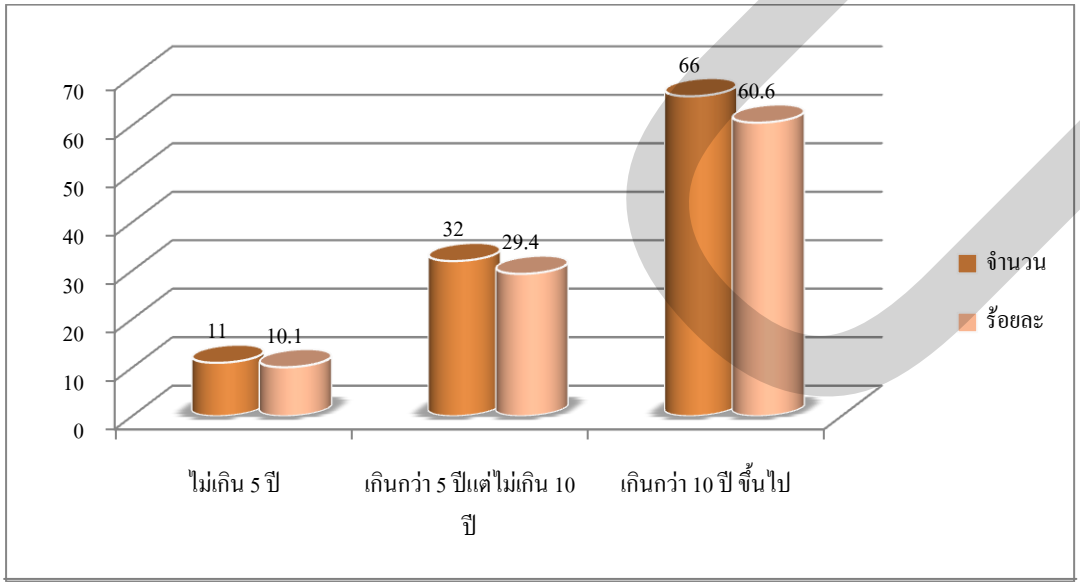
ภาพที่ 4.7 คุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.7 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี พบว่าหัวหน้าสำนักงานบัญชีมีคุณวุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชี ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท จำนวน 53 ราย เท่ากันหรือคิดเป็นร้อยละ 48.6 มากที่สุด ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.8 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9



ภาพที่ 4.8 ลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

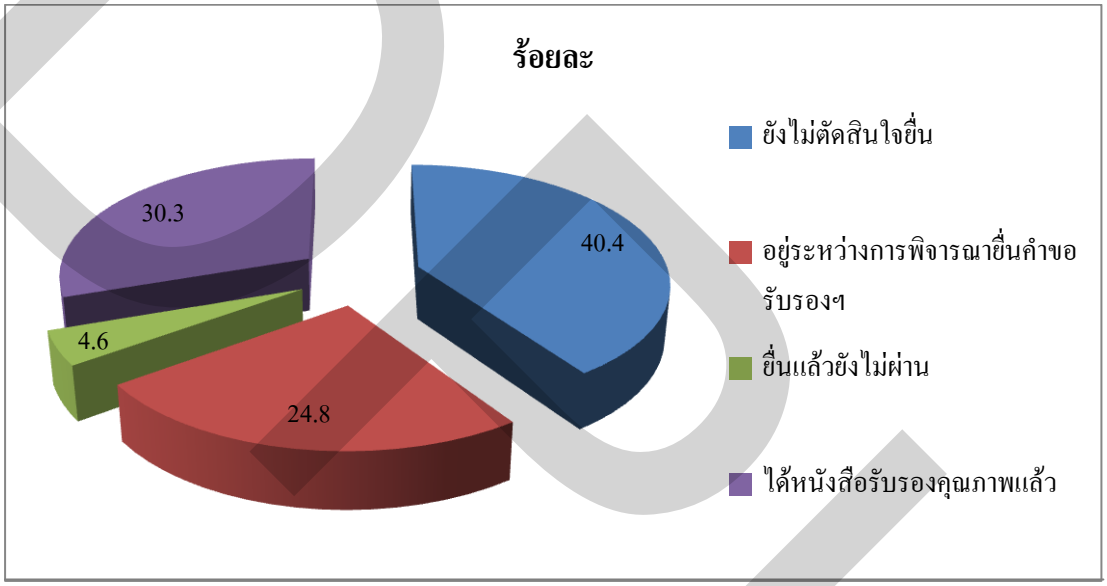
จากภาพที่ 4.8 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชี พบว่าหัวหน้าสำนักงานบัญชีปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีเต็มเวลา จำนวน 105 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 96.3 มากที่สุด รองลงมาคือปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา จำน วน 4 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.7



ภาพที่ 4.9 ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

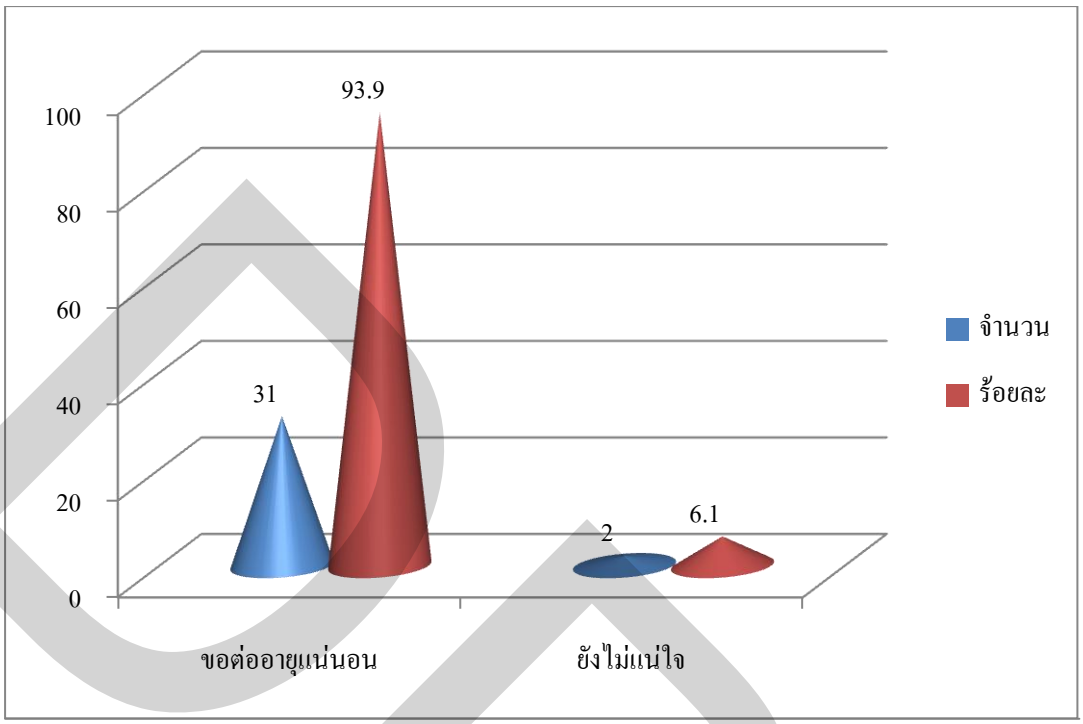
จากภาพที่ 4.9 การศึกษาคุณสมบัติ ของสำนักงานบัญชีด้านประสบการณ์การทำบัญชี ของหัวหน้าสำนักงานบัญชี พบว่าหัวหน้าสำนักงานมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้ว เกินกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 66 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 66.6 มากที่สุด รองลงมาคือมีประสบการณ์เกินกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 32 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29.4 และมีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 11 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 10.1

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี



ภาพที่ 4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ภาพที่ 4.10 จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการ ยื่นคำขอ รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า สำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้ตัดสินใจยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี มีจำนวน 44 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.4 มากที่สุด รองลงมาคือสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแล้ว จำนวน 33 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.3 สำนักงานบัญชีที่อยู่ระหว่างการพิจารณ าว่าจะยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จำนวน 27 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 24.8 และสำนักงานบัญชีที่ยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแล้ว แต่ยังไม่ผ่านการตรวจประเมิน จำนวน 5 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 4.6



ภาพที่ 4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.11 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการ ยื่นคำขอ รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี สำหรับสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพแล้วเมื่อครบรอบ 3 ปี พบว่ามีสำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอต่ออายุแน่นอน จำนวน 31 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 93.9 และสำนักงานบัญชีที่ยังไม่แน่ใจว่าจะยื่นคำขอต่ออายุ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1

4.1.3 วิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	Mean ($\bar{X}$)	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าโดยมุ่งหวังและส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า	4.34	0.612	มีผลมากที่สุด
ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการแสดงหลักฐานเกี่ยวกับนโยบายและการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ	4.27	0.648	มีผลมากที่สุด
ด้านนโยบายคุณภาพเหมาะกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี	4.16	0.596	มีผลมาก
ด้านความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ การสื่อสารภายในและการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี	4.02	0.68	มีผลมาก
ด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานบัญชี	3.93	0.766	มีผลมาก
ด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงิน	3.9	0.732	มีผลมาก

จากตารางที่ 4.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าโดยมุ่งหวังและส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า และด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการแสดงหลักฐานเกี่ยวกับนโยบายและการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ มีผลกระทบต่อการตัดสินใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.34) และ ($\bar{X}$= 4.27) ตามลำดับ และรองลงมาคือปัจจัยทางด้านนโยบายคุณภาพเหมาะกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี ($\bar{X}$= 4.16) ด้านความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ การสื่อสารภายในและการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี ($\bar{X}$= 4.02) ด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานบัญชี ($\bar{X}$= 3.39) และปัจจัย ด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงิน ($\bar{X}$=3.9) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจมากทั้ง 4 ปัจจัย

ตารางที่ 4.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

2. ด้านความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	Mean ($\bar{X}$)	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ด้านความรับผิดชอบและการรักษาความลับของลูกค้า	4.48	0.688	มีผลมากที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ซื่อตรงต่อวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี	4.31	0.729	มีผลมากที่สุด
ด้านความรู้ความสามารถและการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.27	0.676	มีผลมากที่สุด
ด้านความเป็นอิสระ มีอิสระในการพิจารณารับงาน	4.23	0.662	มีผลมากที่สุด
ด้านความโปร่งใส ข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ และเป็นปัจจุบัน	4.21	0.639	มีผลมากที่สุด
ด้านความเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและความลำเอียง	4.19	0.713	มีผลมาก

จากตารางที่ 4.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่าการปฏิบัติตามระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบและการรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$= 4.48) รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ซื่อตรงต่อวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี ($\bar{X}$= 4.31) ด้านความรู้ความสามารถและการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$= 4.27) ด้านความเป็นอิสระ มีอิสระในการพิจารณารับงาน ($\bar{X}$= 4.23) และ ด้านความโปร่งใส ข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน ($\bar{X}$= 4.21) ซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจมากที่สุดเช่นกัน และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและความลำเอียง ($\bar{X}$=4.19) แต่ก็ยังมีผลกระทบต่อการตัดสินใจมาก

ตารางที่ 4.3 ด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

3. ด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	Mean ($\bar{X}$)	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ด้านการออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า	4.35	0.712	มีผลมากที่สุด
ด้านหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า	4.34	0.683	มีผลมากที่สุด
ด้านหลักเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและมีลายลักษณ์อักษร	4.26	0.725	มีผลมากที่สุด
ด้านการจัดทำข้อตกลงรับงานหรือสัญญาที่ทำกับลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	4.21	0.759	มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทางด้าน การออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.35) รองลงมาคือการปฏิบัติทางด้าน หลักฐานการรับมอบ- ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า ($\bar{X}$= 4.34) ด้านหลักเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและมีลายลักษณ์อักษร ($\bar{X}$= 4.26) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการจัดทำข้อตกลงรับงานหรือสัญญาที่ทำกับลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X}$= 4.21) ซึ่งการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้าน ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4. ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	Mean ($\bar{X}$)	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.707	มีผลมาก
ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน	3.87	0.61	มีผลมาก
ด้านการจัดหาและแผนการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	3.84	0.722	มีผลมาก
ด้านหลักฐานการบันทึกการบำรุงรักษาตามแผนหรือสัญญา	3.83	0.692	มีผลมาก

จากตารางที่ 4.4 วิเคราะด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่ ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ด้านการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$= 3.98) รองลงมาคือ ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 3.87) ด้านการจัดหาและแผนการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ($\bar{X}$= 3.84) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านหลักฐานการบันทึกการบำรุงรักษาตามแผนหรือสัญญา ($\bar{X}$= 3.83) ซึ่งผลการศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้านส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

5. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	Mean ($\bar{X}$)	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ด้านการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า	4.05	0.644	มีผลมาก
ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	4.03	0.7	มีผลมาก
ด้านการชี้แจงและการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์	3.88	0.729	มีผลมาก
ด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มืออย่างครบถ้วน	3.86	0.822	มีผลมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ด้าน การแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.05) รองลงมาคือด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ($\bar{X}$= 4.03) ด้านการชี้แจงและการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X}$= 3.88) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มืออย่างครบถ้วน ($\bar{X}$= 3.86) ซึ่งผลการศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้านส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงาน

6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	Mean ($\bar{X}$)	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การวิเคราะห์หาสาเหตุและการแจ้งกลับลูกค้า	3.87	0.759	มีผลมาก
ด้านการจัดทำแผนการติดตาม ตรวจสอบในช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.83	0.776	มีผลมาก
ด้านการบันทึกปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุ และการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ	3.82	0.795	มีผลมาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงาน พบว่าการปฏิบัติงานด้านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การวิเคราะห์หาสาเหตุและการแจ้งกลับลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$= 3.87) รองลงมาคือด้านการจัดทำแผนการติดตาม ตรวจสอบในช่วงเวลาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 3.83) และด้านการบันทึกปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุ และการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่ อไม่ให้เกิดซ้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$= 3.82) ทั้งนี้การปฏิบัติงานของทั้ง 3 ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

7. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	Mean ($\bar{X}$)	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
ด้านวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	4.18	0.564	มีผลมาก
ด้านการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ	4.07	0.703	มีผลมาก
ด้านการกำหนดระยะเวลาและสถานที่จัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย	4.03	0.6	มีผลมาก
ด้านการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน	3.89	0.786	มีผลมาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า การปฏิบัติงานด้านวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.18) รองลงมาคือด้านการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$= 4.07) ด้านการกำหนดระยะเวลาและสถานที่จัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย ($\bar{X}$= 4.03) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X}$= 3.89) ซึ่งผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้านนี้มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในระดับมาก

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ตารางที่ 4.8 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.939	.939	31

จากตารางที่ 4.8 การวัดความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบทั้งหมดในแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.939 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552 : 144)

ตารางที่ 4.9 KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.836
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2548.682
	Df	465
	Sig.	.000

การใช้ KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล จาก ตารางที่ 4.9 พบว่าค่า KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) เท่ากับ .836 ซึ่งมากกว่า .5 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่าปัจจัยขององค์ประกอบที่มีนำมาวิเคราะห์เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษา โดย Bartlett's Test of Sphericity มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square = 2,548.682 ได้ค่า Significance = .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน เหมาะสมที่จะใช้ Factor Analysis วิเคราะห์ต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549 : 23)

สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ Factor Analysis ในการวิเคราะห์ตัวแปรขององค์ประกอบที่สร้างขึ้นจากแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 31 ตัวแปร คือ องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี มี 6 ตัวแปร องค์ประกอบ ด้านความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มี 6 ตัวแปร องค์ประกอบด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร องค์ประกอบ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร องค์ประกอบ ด้านการ ติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี มี 3 ตัวแปร และองค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร โดยนำองค์ประกอบทั้งหมดมาวัดค่าด้วย Factor Analysis และเลือกวิธีการสกัดปัจจัยด้วยวิธี Principal Component Analysis (PCA) เพื่อให้ได้จำนวนตัวแปรใหม่น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มี จำนวนตัวแปรมากๆ มาสกัดไว้ในองค์ประกอบที่มีเพียงไม่กี่องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรม SPSS

ตารางที่ 4.10 ค่า Total Variance Explained

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.214	36.175	36.175	11.214	36.175	36.175	5.377	17.344	17.344
2	3.945	12.727	48.902	3.945	12.727	48.902	4.854	15.658	33.002
3	2.076	6.697	55.599	2.076	6.697	55.599	3.421	11.035	44.037
4	1.985	6.402	62.001	1.985	6.402	62.001	3.026	9.760	53.797
5	1.397	4.507	66.508	1.397	4.507	66.508	2.229	7.191	60.988
6	1.084	3.496	70.004	1.084	3.496	70.004	2.017	6.507	67.495
7	1.065	3.435	73.439	1.065	3.435	73.439	1.843	5.945	73.439
8	.968	3.122	76.561						
9	.772	2.491	79.053						
10	.691	2.229	81.282						
11	.623	2.010	83.292						
12	.541	1.745	85.037						
13	.489	1.578	86.616						
14	.467	1.508	88.123						
15	.418	1.349	89.473						
16	.405	1.308	90.781						
17	.388	1.252	92.033						
18	.320	1.033	93.066						
19	.303	.978	94.044						
20	.269	.866	94.910						
21	.237	.765	95.675						
22	.225	.725	96.400						
23	.203	.654	97.055						
24	.172	.556	97.611						
25	.159	.512	98.123						
26	.150	.485	98.608						
27	.114	.366	98.974						
28	.097	.314	99.288						
29	.093	.299	99.587						
30	.071	.229	99.816						
31	.057	.184	100.000						

Etraction Method: Principal Component Analysis

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าสถิติสำหรับแต่ละ Factor ทั้งก่อนและหลังสกัดองค์ประกอบโดยวิธี Principal Component ซึ่งสกัดองค์ประกอบให้มีจำนวนองค์ประกอบเท่ากับจำนวนตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้มี 31 ตัวแปร จึงมี 31 องค์ประกอบหรือ 31 Component เมื่อทำการหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธี Varimax จะได้ค่า Eigenvalue, % of Variance และ Comulative % ขององค์ประกอบ ซึ่งได้องค์ประกอบออกมาใหม่ 7 องค์ประกอบ โดยพิจารณาจากค่าความแปรปรวน (Eigenvalue) ซึ่งจะต้องมีค่ามากกว่า 1 เท่านั้น จึงจะนำมาพิจารณาจากตารางที่ 4.10 พบว่ามีเพียง

Component ที่ 1 ถึง 7 ที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 จึงควรมีเพียง 7 องค์ประกอบเท่านั้น ที่นำมาอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดโดยองค์ประกอบที่ 1 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด เท่ากับ 17.344 % รองลงมาคือองค์ประกอบที่ 2 อธิบายได้ 15.658 % องค์ประกอบที่ 3 อธิบายได้ 11.035% องค์ประกอบที่ 4 อธิบายได้ 9.760% องค์ประกอบที่ 5 อธิบายได้ 7.191% องค์ประกอบที่ 6 อธิบายได้ 6.507% และองค์ประกอบที่ 7 อธิบายได้ 5.945% สรุปได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 7 อธิบายความแปรปรวนได้ทั้งหมด 73.439%

ตารางที่ 4.11 Rotated Component Matrix[a]

ตัวแปร	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มืออย่างครบถ้วน	.724	.100	-.060	.211	.175	.264	.178
ด้านการชี้แจงและการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์	.824	.100	-.079	.157	.058	.163	.190
ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	.734	.257	.163	.068	.003	.134	.142
ด้านการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า	.617	.104	.136	.187	-.050	.055	.467
ด้านการจัดทำแผนการติดตาม ตรวจสอบในช่วงเวลาที่เหมาะสม	.755	.146	.207	.246	.050	.076	-.080
ด้านการบันทึกปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุ และการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ	.809	.042	.154	.225	.177	.027	-.098
ด้านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การวิเคราะห์หาสาเหตุและการแจ้งกลับลูกค้า	.700	.251	.191	.328	.079	-.022	.056
ด้านความโปร่งใส ข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอและเป็นปัจจุบัน	.303	.710	.190	.073	.167	.132	-.048
ด้านความเป็นอิสระ มีอิสระในการพิจารณารับงาน	.132	.814	.252	-.024	.172	.008	.100
ด้านความเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและความลำเอียง	.265	.833	.165	.018	.084	.137	-.032
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริงซื่อตรงต่อวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี	.140	.808	.130	.168	.150	.096	.212
ด้านความรู้ความสามารถและการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงาน	.187	.737	.120	.209	.211	-.068	.253
ด้านความรับผิดชอบและการรักษาความลับของลูกค้า	-.100	.836	.123	.212	.059	.136	.242

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ตัวแปร	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านหลักเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและมีลายลักษณ์อักษร	.126	.165	.841	.040	.235	.109	.089
ด้านการจัดทำข้อตกลงรับงานหรือสัญญาที่ทำกับลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	.200	.086	.831	-.030	.178	.023	.200
ด้านการออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า	.015	.449	.727	.217	-.069	.141	-.006
ด้านหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า	.141	.253	.817	.178	.078	.127	.018
ด้านวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	.420	.255	.081	.725	-.034	.148	-.069
ด้านการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน	.422	.046	.070	.747	-.018	.053	.112
ด้านการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ	.486	.282	.101	.663	.017	.079	.030
ด้านการกำหนดระยะเวลาและสถานที่จัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย	.296	.099	.150	.784	.139	.071	-.048
ด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงิน	-.158	.160	.201	.238	.675	.247	.276
ด้านความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ การสื่อสารภายในและการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี	.144	.276	.188	-.072	.711	.098	.185
ด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานบัญชี	.140	.187	.100	.001	.843	.067	.012
ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการแสดงหลักฐานเกี่ยวกับนโยบายและการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ	.133	.025	.009	-.210	.133	.582	.333
ด้านการจัดหาและแผนการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	.030	.327	.403	.283	.187	.567	.021
หลักฐานการบันทึกการบำรุงรักษาตามแผนหรือสัญญา	.091	.261	.394	.168	.282	.537	.124
ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน	.450	.145	.101	.214	.058	.661	-.067
ด้านการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรม ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	.469	-.063	.110	.306	.021	.489	-.002
ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าโดยมุ่งหวังและส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า	.094	.328	.111	-.049	.081	.004	.728
ด้านนโยบายคุณภาพเหมาะกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี	.136	.126	.119	.023	.290	.198	.705

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

จากการสกัดปัจจัยสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ที่เกิดขึ้นตามตารางที่ 4.11 Rotated Component Matrix[(a)] ประกอบด้วยตัวแปร 31 ตัวแปร สรุปค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรโดยจัดกลุ่มใหม่ตามองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis เป็น 7 องค์ประกอบดังนี้

1) การปฏิบัติงาน และการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มี 7 ตัวแปร
2) ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มี 6 ตัวแปร
3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร
4) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร
5) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี มี 3 ตัวแปร
6) นโยบายในการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มี 5 ตัวแปร
7) นโยบายคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าของสำนักงานบัญชี มี 2 ตัวแปร

ตารางที่ 4.12 Factor 1 การปฏิบัติงานและการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
16.2	ด้านการชี้แจงและการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์	0.824
17.2	ด้านการบันทึกปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุ และการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ	0.809
17.1	ด้านการจัดทำแผนการติดตาม ตรวจสอบในช่วงเวลาที่เหมาะสม	0.755
16.3	ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	0.734
16.1	ด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มืออย่างครบถ้วน	0.724
17.3	ด้านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การวิเคราะห์หาสาเหตุและการแจ้งกลับลูกค้า	0.700
16.4	ด้านการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า	0.617

จากตารางที่ 4.12 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis องค์ประกอบที่ 1 การปฏิบัติงานและการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ(Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.617 – 0.824 ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านการชี้แจงและการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.824 รองลงมาคือด้านการบันทึกปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุ และการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ เท่ากับ 0.809 ด้านการจัดทำแผนการติดตาม ตรวจสอบในช่วงเวลาที่เหมาะสม เท่ากับ 0.755 ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เท่ากับ 0.734 ด้านการจัดทำคู่มือป ฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มืออย่างครบถ้วน เท่ากับ 0.724 ด้านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การวิเคราะห์หาสาเหตุและการแจ้งกลับลูกค้า เท่ากับ 0.700 และด้านการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า เท่ากับ 0.617 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 Factor 2 ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
13.6	ด้านความรับผิดชอบและการรักษาความลับของลูกค้า	0.836
13.3	ด้านความเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและความลำเอียง	0.833
13.2	ด้านความเป็นอิสระ มีอิสระในการพิจารณารับงาน	0.814
13.4	ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ซื่อตรงต่อวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี	0.808
13.5	ด้านความรู้ความสามารถและการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.737
13.1	ด้านความโปร่งใส ข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบัน	0.710

จากตารางที่ 4.13 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis องค์ประกอบที่ 2 ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 6

ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.710 – 0.836 ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบและการรักษาความลับของลูกค้า เท่ากับ 0.836 รองลงมาคือ ด้านความเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและความลำเอียง เท่ากับ 0.833 ด้านความเป็นอิสระ มีอิสระในการพิจารณารับงาน เท่ากับ 0.814 ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ซื่อตรงต่อวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี เท่ากับ 0.808 ด้านคว ามรู้ความสามารถและการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.737 และด้านความโปร่งใส ข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอและเป็นปัจจุบัน เท่ากับ 0.710 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 Factor 3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
14.1	ด้านหลักเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและมีลายลักษณ์อักษร	0.841
14.2	ด้านการจัดทำข้อตกลงรับงานหรือสัญญาที่ทำกับลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	0.831
14.4	ด้านหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า	0.817
14.3	ด้านการออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า	0.727

จากตารางที่ 4.14 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ(Factor Loading) ระหว่าง 0.727 – 0.841 ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านหลักเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและมีลายลักษณ์อักษร เท่ากับ 0.841 รองลงมาคือ ด้านการจัดทำข้อตกลงรับงานหรือสัญญาที่ทำกับลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร เท่ากับ 0.831 ด้านหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า เท่ากับ 0.817 และด้านการออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า เท่ากับ 0.727

ตารางที่ 4.15 Factor 4 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	**ตัวแปร**	**Factor Loading**
18.4	ด้านการกำหนดระยะเวลาและสถานที่จัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย	0.784
18.2	ด้านการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน	0.747
18.1	ด้านวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	0.725
18.3	ด้านการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ	0.663

จากตารางที่ 4.15 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis องค์ประกอบที่ 4 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่าง 0.663 – 0.784 ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านการกำหนดระยะเวลาและสถานที่จัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย เท่ากับ 0.784 รองลงมาคือด้านการจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน เท่ากับ 0.747 ด้านวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน เท่ากับ 0.725 และด้านการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ เท่ากับ 0.663

ตารางที่ 4.16 Factor 5 ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
12.6	ด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานบัญชี	0.843
12.5	ด้านความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ การสื่อสารภายในและการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี	0.711
12.4	ด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงิน	0.675

จากตารางที่ 4.16 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis องค์ประกอบที่ 5ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่าง 0.675 – 0.843 ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานบัญชี เท่ากับ 0.843 รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ การสื่อสารภายในและการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี เท่ากับ 0.711 และด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงิน เท่ากับ 0.675

ตารางที่ 4.17 Factor 6 นโยบายในการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
15.3	ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน	0.661
12.1	ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการแสดงหลักฐานเกี่ยวกับนโยบายและการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ	0.582
15.1	ด้านการจัดหาและแผนการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	0.567
15.2	ด้านหลักฐานการบันทึกการบำรุงรักษาตามแผนหรือสัญญา	0.537
15.4	ด้านการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรม ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	0.489

จากตารางที่ 4.17 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis องค์ประกอบที่ 6 นโยบายในการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่าง 0.489 – 0.661 ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน เท่ากับ 0.661 รองลงมาคือ ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการแสดงหลักฐานเกี่ยวกับนโยบายและการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ เท่ากับ 0.582 ด้านการจัดหาและแผนก ารบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ เท่ากับ 0.567 ด้านหลักฐานการบันทึกการบำรุงรักษาตามแผนหรือสัญญา เท่ากับ 0.537 และด้านการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรม ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เท่ากับ 0.489

ตารางที่ 4.18 Factor 7 นโยบายคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
12.2	ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าโดยมุ่งหวังและส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า	0.728
12.3	ด้านนโยบายคุณภาพเหมาะกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี	0.705

จากตารางที่ 4.18 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis องค์ประกอบที่ 7 นโยบายคุณภาพและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่าง 0.705 – 0.728 ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าโดยมุ่งหวังและส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ 0.728 รองลงมาคือด้านนโยบายคุณภาพเหมาะกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี เท่ากับ 0.705

จากการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ เข้ากับองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงทำการวัดค่าความเชื่อถือได้ Cronbach’s Alpha ของทั้ง 7 องค์ประกอบใหม่อีกครั้ง ซึ่งแสดงผลดังนี้

ตารางที่ 4.19 Reliability Statistics

Construct	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	.911	.912	7
ปัจจัยด้านความความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	.927	.927	6
ปัจจัยด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	.899	.900	4
ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	.889	.897	4
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	.880	.880	3
ปัจจัยด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	.745	.745	5
ปัจจัยด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	.679	.679	2

จากตารางที่4.19 แสดงผลการวัดค่าCronbach's Alpha ของทั้ง 7 องค์ประกอบใหม่โดยทำการวัดค่าCronbach's Alpha ที่ละองค์ประกอบ พบว่ามีค่าCronbach's Alpha มีความเชื่อถือได้ที่ยอมรับได้อยู่ 6 องค์ประกอบ เนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวมีค่าเกิน.70 ขึ้นไป และมีค่าCronbach's Alpha ที่อยู่ในระดับปานกลางยอมรับไม่ได้อยู่1 องค์ประกอบเนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวมีค่าต่ำกว่า.70 จึงทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวแปรนี้ไม่มีความสำคัญกับองค์ประกอบดังกล่าว

DPU

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการสำรวจหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 109 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพการให้บริการจัดทำบัญชีรวมถึงการพัฒนานักบัญชีไทยให้มีคุณภาพ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากงานวิจัย ตำรา วารสาร และประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ โดยนำเอาข้ อกำหนดและองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีมารวบรวมและกำหนดเป็นตัวแปรของแต่ละปัจจัยมี 7 ปัจจัยเพื่อนำมาศึกษาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 109 ชุด นำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.1.1 คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีไทย

สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จัดตั้ง ขึ้นในรูปแบบนิติบุคคล มีลูกค้าที่ให้บริการจัดทำบัญชีไม่เกิน 100 ราย และระยะเวลาดำเนินมาแล้วเกินกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีเกินกว่า 5 คนขึ้นไป ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสำนักงานเต็มเวลาทุกคน และมีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชี สำหรับหัวหน้า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี-ปริญญาโท ปฏิบัติงานในสำนักงานเต็มเวลา และยังมีประสบการณ์ทางด้านการบัญชีมาเกินกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

เป็นไปตามข้อกำหนดทุกประการ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ , 2550) ยกเว้นสำนักงานบัญชีขนาดเล็กที่มีจำนวนลูกค้าน้อยกว่า 30 ราย ทำให้ไม่อยู่ในข้อกำหนดดังกล่าว

ข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ปัจจุบันมีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองแล้วจำนวน 36 รายทั่วประเทศ สำนักงานบัญ ชีเป็นส่วนใหญ่ยังไม่ได้ตัดสินใจยื่นขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี สำหรับสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว เมื่อครบกำหนดการรับรอง 3 ปีแล้ว ส่วนใหญ่มีความประสงค์จะยื่นขอต่ออายุอีก

5.1.2 องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบและตัวแปรจากองค์ประกอบในข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีตามระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี จึงอธิบายผลการวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบดังนี้

1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ผลจากการวิจัยพบว่าส่ วนใหญ่จะเป็นด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าโดยมุ่งหวังและส่งเสริมความพึงพอใจให้ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 และด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการแสดงหลักฐานเกี่ยวกับนโยบายและการพัฒนาปรับปรุงระบบ ค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งเป็นระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ส่ว นด้านนโยบายคุณภาพเหมาะกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่การสื่อสารภายในและการทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.02, 3.93 และ 3.90 ตามลำดับ ซึ่งมีผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

2) ด้านความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่าองค์ประกอบย่อยทุกตัวมีความสำคัญส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจมากที่สุด โดยเฉพาะ ด้านความรับผิดชอบและการรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$= 4.48) รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ซื่อตรงต่อวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี ($\bar{X}$= 4.31) ด้านความรู้ความสามารถและการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอิสระ มีอิสระในการพิจารณารับงาน ด้านความโปร่งใสข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน และด้านความเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและความลำเอียง มีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.27, 4.23, 4.21 และ4.19 ตามลำดับ ซึ่งมีผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทางด้าน การออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า การปฏิบัติทางด้านหลักฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า ด้านหลักเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและมีลายลักษณ์อักษร และด้านการจัดทำข้อตกลงรับงานหรือสัญญาที่ทำกับลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.34, 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ ซึ่งการปฏิบัติงานตามระบบ บคุณภาพสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้าน ส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

4) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี จากการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ด้านการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล การกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ด้านการจัดหาและแผนการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านหลักฐานการบันทึกการบำรุงรักษาตามแผนหรือสัญญา มีค่าเฉลี่ย 3.98, 3.87, 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้านส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี แสดงผลการวิเคราะห์ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยการปฏิบัติงานตามข้อ กำหนด ด้านการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ด้านการชี้แจงและการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ และด้านการจัดทำคู่มือปฏิบัติ งานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มืออย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.05, 4.03, 3.88 และ3.86 ซึ่งผลการศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้าน ส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี แสดงผลการวิเคราะห์ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงาน พบว่าการปฏิบัติงานด้านกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การวิเคราะห์หาสาเหตุและการแจ้งกลับลูกค้า ด้านการจัดทำแผนการติดตาม ตรวจสอบในช่วงเวลาที่เหมาะสม และด้านการบันทึกปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุ และการกำหนดแน วทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.83 และ3.82 ตามลำดับ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของทั้ง 3 ส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่าการปฏิบัติงานด้านวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน ด้านการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ ด้านการกำหนดระยะเวลาและสถานที่จัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย และด้านการจัดทำทะเบียนรายกา รกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.18, 4.07, 4.03 และ3.89 ซึ่งผลการศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 4 ด้านนี้มีผลกระทบในเชิงบวกต่อการตัดสินใจขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากหลักการของการบริหารงานคุณภาพ กรมพัฒนาธุ รกิจการค้าได้นำไปปรับปรุงสู่การพัฒนาด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีให้เหมาะสมกับนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีเพื่อเป็นหลักประกันการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ จากการที่ สำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว สามารถที่จะนำหลักการและระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีเพื่อขอรับรองคุณภาพตามระบบ ISO 9001 ได้ไม่ยาก การบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานสากลเป็นการสร้างความยั่งยืนและสร้างคุณค่าให้กับสำนักงานบัญชีและนำไปสู่กา รพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพของนักบัญชีในระดับสากลที่มุ่งเน้นการปลูกฝังความยั่งยืนภายในองค์กร (วารสาร,กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2553)

ข้อกำหนดของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการบริหารจัดการสำนักงานบัญชี เนื่องจาก

1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ผู้บริหารหรือหัวหน้าสำนักงานบัญชีเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานสำนักงานบัญชี โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรประกาศนโยบายให้พนักงานทุกส่วนรับทราบทั่วกัน มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงตามความรู้ความสามารถ ใช้วิธีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็ว จัดให้มีการทบทวนระบบและแผนงานในเวลาที่ควรและเหมาะสม เพื่อนำข้อผิดพลาดในอดีตมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขไม่ให้มีการเกิดซ้ำ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและ

นำระบบที่จัดทำขึ้นไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี , 2552: 98) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลา รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากค วามผิดพลาดในอดีตจะถูกนำมาทบทวนเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไขให้เกิดผลดีต่อสำนักงานบัญชีและลูกค้า สำนักงานบัญชีที่มีการกำหนดนโยบายและวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสมก็จะนำพาให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ กระบวนการต่างๆ ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีการรับงานและทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีความลำเอียงหรือขาดความเป็นอิสระ แ ละไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเพียงพอ สะท้อนให้เห็นภาพที่แท้จริง สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานให้ลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ส่งผลประโยชน์ ต่อลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ก่ อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552 : 98) ศึกษาพบว่า ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีเป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชี ทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความเป็นอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และยังเป็นการกระตุ้นสำนักงานบัญชีให้มีจิตสำนึกต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจน ไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้ลูกค้าได้ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าในภายหลัง

3) ด้านขบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี เมื่อสำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่แน่นอนและชัดเจน มีการ ออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า ทำสัญญาข้อตกลงที่ชัดเจนให้มีการยอมรับทั้งสองฝ่าย จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการ ซึ่งให้ความเป็นธรรมและสะดวกในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552: 98-99) ความสามารถด้านกระ บวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชี สามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิ ดขึ้นได้อย่างทันเวลา

4) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีที่จัดให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ มีการฝึกอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ทำให้สามารถมอบหมายหน้าที่งานที่ทำให้ตรงตามความรู้ความสามารถ มีการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานให้มีการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัญชีสำเร็จลุล่วงด้วยดียิ่งขึ้น สร้างความสะดวกสบายและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ (รัศมี สุขประเสริฐ , 2552: 187) ศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลการให้บริการและด้านการประสานงานมีผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากการทีข้อมูลข่าวส ารที่ถูกต้องทันสมัยและมีความรวดเร็วจะช่วยให้การประสานงานในองค์กรมีความคล่องตัวในการบริหารงาน นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแล้วยังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชี ต้องจัดให้ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละ กระบวนการขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ มีการชี้แจงและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ ของคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มือ โดยการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการทบทวนผลงาน ให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้าอย่างครบถ้วน ซึ่งการปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำไว้จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้อ งมีการติดตามตรวจสอบทุกกระบวนการในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยการจัดทำเป็นแผนการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี แล้วมีการดำเนินตามแผนที่ได้วางไว้ให้ครบถ้วน จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายในองค์กร และลูกค้าของสำนักงานบัญชี แล้วนำ มาการวิเคราะห์หาสาเหตุและแจ้งกลับลูกค้าอย่างทันท่วงที มีการบันทึกปัญหาและการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้กลับมาเกิดซ้ำอีก

7) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชี ต้องจัดทำทะเบียนรายการเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานให้ครบทุกกระบวนการ รวมถึงจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน มีวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และ มีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลในลักษณะที่สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพ กำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย

5.3 ปัญหาและข้อจำกัด

ปัญหาในการวิจัยเนื่องจากเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งจัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างทางอีเมล์ ทำให้มีการตอบกลับมาน้อยมากจึงปรับเปลี่ยนวิธีการเป็นการส่งทางไปรษณีย์ทำให้ได้รับการตอบกลับล่าช้า ส่วนที่มีการตอบกลับได้มากที่สุดคือ อกลุ่มสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแล้ว เนื่องจากนำไปแจกในงานสัมมนาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดขึ้นเฉพาะกลุ่ม โดยสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้วทั้งหมด 36 ราย ได้รับการตอบแบบสอบถาม 33ราย ส่วนข้อจำกัดในการทำวิจัยคือกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ กำหนดเฉพาะผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจในสำนักงานบัญชีหรือหัวหน้าสำนักงานบัญชีเท่านั้น และปัจจัยที่นำมาศึกษาได้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่กำหนดในระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี จึงอาจไม่ครอบคลุมทุกประเด็นในการพิจารณาการตัดสินใจของหัวหน้าสำนักงานบัญชี

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบจากองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ส่งผลให้ขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นปัจจัยภายในของสำนักงานบัญชีเองในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีแต่ถึงกระนั้นก็ยังมีสำนักงานบั ญชีที่ขอเข้ารับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีเป็นจำนวนน้อยมากนับตั้งแต่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ได้ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550 จนถึงเดือนมีนาคม 2555 มีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองแล้ วเพียง 36 รายเท่านั้น ทั้งที่ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเองก็ได้มีการประชาสัมพันธ์แนะนำและจัดอบรมเพื่อให้ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีให้รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีเพื่อเป็นแม่แบบในการดำเนินงานไว้ให้ครบทุกกระบวนการในการจัดทำบัญชี และพร้อมที่จะนำไปเป็นแบบอย่างได้ทันที ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ปัจจัยองค์ประกอบจากข้อกำหนดในระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับที่สูง ส่วนปัจจัยภายนอกและปัจจัยอื่นๆที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา เช่น การเปลี่ยนแ ปลงระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงานบัญชีและค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการรวมถึงการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอและที่สำคัญยังมีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการตรวจประเมินซึ่งค่อนข้างสูงมาก หากได้มีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องใช้ในการตัดสินใ จด้วย จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาและส่งเสริมให้ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีมีศักยภาพและคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม . (2546). **คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000**. กรุงเทพฯ: กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐาน

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ . (2551). **เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี(เอกสารประกอบการสัมมนา)**. นนทบุรี: สำนักกำกับดูแลธุรกิจ

ธันยพัฒน์ วงศ์รัตน์. (2555). **SPSS 17 การประยุกต์ใช้โปรแกรม SPSS 17.0 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.** กรุงเทพฯ: บริษัท สวัสดี ไอที จำกัด

เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย.** เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง

บทความ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ . (2550). **หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550(ประกาศ).** นนทบุรี

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). **แนวทางการดำเนินต่อเนื่องด้านการทำบัญชี พ .ศ. (วารสาร)**.กรุงเทพฯ

วิทยานิพนธ์

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี .(2552).**ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย(วิจัย)**.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รัศมี สุขประเสริฐ . (2552). **ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบัญชีและการจัดการ.** มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เกียรติศักดิ์ คุณาดิเรก .(2548).**การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนั กงานหลังการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการของโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมวินเซอร์สวีทส์**,(วิจัย).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

รสริน ศรีริกานนท์. (2550). **พฤติกรรมการวัดและประเมินผลการเรียนการสอนของครูมัธยมศึกษาในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี .** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

DPU

ภาคผนวก

DPU

ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
พ.ศ. ๒๕๕๐

เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเป็นที่น่าเชื่อถือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงได้กำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพให้แก่สำนักงานบัญชี ที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

"สำนักงานบัญชี" หมายถึง สำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ไม่ว่าจะจัดตั้งในรูปของนิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลธรรมดา

"ผู้ทำบัญชี" หมายถึง ผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๓ ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

"ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี" หมายถึง ผู้ช่วยของผู้ทำบัญชีที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

"ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี" หมายถึง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่แนบท้ายประกาศนี้และที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมต่อไป

"หนังสือรับรอง" หมายถึง หนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าออกให้แก่ สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

"กรม" หมายถึง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

"อธิบดี" หมายถึง อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ข้อ ๒ สำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรองต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(๑) รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๓ ไม่น้อยกว่า ๓๐ ราย

(๒) หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า ๕ ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว

(๓) มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย ๑ คน

(๔) มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

(๕) ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี

(๖) ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรองเว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า ๒ ปี

(๗) ไม่เคยฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กำหนดใน ข้อ ๘ (๖) และ (๗) เว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี

(๘) หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(๙) ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตาม (๒) และ (๘) ด้วย

ข้อ ๓ การยื่นคำขอรับหนังสือรับรองให้ใช้แบบ ร.สบ.๑ ที่แนบท้าย ประกาศฉบับนี้พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.๑ และยื่นต่อสำนักกำกับดูแลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ข้อ ๔ ในกรณีสำนักงานบัญชีมีสำนักงานหลายแห่งแยกต่างหากจากกัน ให้แยกคำขอของแต่ละสำนักงานที่ประสงค์จะขอหนังสือรับรอง โดยสำนักงานแต่ละแห่งที่ยื่นคำขอจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดใน ข้อ (๒) (๑) (๒) (๓) (๕) (๖) (๗) และ (๘)

ข้อ ๕ สำนักงานบัญชีที่ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองต้องรับการตรวจ ประเมินคุณภาพจากหน่วยงานที่กรมกำหนด ดังนี้

(๑) สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) หรือ

(๒) สถาบันหรือหน่วยงานอื่นที่อธิบดีให้ความเห็นชอบ

ทั้งนี้ สำนักงานบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินทุกครั้งตามอัตรา ที่หน่วยงานผู้ตรวจประเมินเรียกเก็บ

ข้อ ๖ สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินตามข้อกำหนด การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแล้วจะได้รับหนังสือรับรอง และกรมจะเผยแพร่ชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีดังกล่าวให้สาธารณชนทราบ

ข้อ ๗ หนังสือรับรองมีกำหนดอายุ ๓ ปี นับแต่วันที่ออกหนังสือรับรอง

สำนักงานบัญชีที่จะขอต่ออายุหนังสือรับรองต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดใน ข้อ ๒ (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) และ (๙)

การยื่นคำขอต่ออายุหนังสือรับรองให้ใช้แบบ ร.สบ.๒ ที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.๒ และยื่นต่อสำนักกำกับดูแลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ภายใน ๙๐ วัน ก่อนวันที่หนังสือรับรองสิ้นอายุ

ข้อ ๘ สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรอง มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

(๑) ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตลอดระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง ซึ่งรวมถึงในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในภายหลังด้วย

(๒) ต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพปีละ ๑ ครั้ง ซึ่งอาจเป็นการตรวจประเมินใหม่ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนตามความเหมาะสม

(๓) ต้องไม่นำหนังสือรับรองไปใช้ในทางที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อกรม หรือนำไปใช้อ้างอิงต่อบุคคลอื่นในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(๔) ให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจประเมินทุกครั้ง และยินยอมให้หน่วยงานอื่นที่กรมเห็นสมควรให้เข้าร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมินได้ รวมทั้งต้องส่งมอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพที่ เป็นปัจจุบันให้แก่กรมและผู้ตรวจประเมิน เมื่อได้รับการร้องขอ

(๕) ในกรณีที่ประสงค์จะยกเลิกการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีหรือเลิกประกอบกิจการด้านการทำบัญชี ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กรมทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน โดยใช้แบบ ร.สบ.๓ ที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.๓

(๖) ในกรณีที่ถูกเพิกถอนหนังสือรับรองหรือมีการแจ้งขอยกเลิกการรับรอง หรือเลิกประกอบกิจการด้านการทำบัญชีจะต้องส่งคืนหนังสือรับรองให้แก่กรมภายใน **๑๕** วัน นับแต่วันที่ทราบคำสั่งหรือวันยกเลิกการรับรองหรือวันเลิกประกอบกิจการ แล้วแต่กรณี

(๗) ในกรณีที่ถูกพักใช้ หรือเพิกถอนหนังสือรับรอง หรือมีการแจ้งขอยกเลิกการรับรองหรือเลิกประกอบกิจการด้านการทำบัญชี ต้องยุติการใช้สิ่งพิมพ์ สื่อโฆษณา ที่มีการอ้างอิงถึงการได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

(๘) ต้องจัดทำและเก็บรักษารายการบันทึกข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีรวมทั้งผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนทั้งหมด และต้องส่งมอบเอกสารดังกล่าวให้แก่กรมหรือผู้ตรวจประเมินเมื่อได้รับการร้องขอ

ข้อ ๙ ในกรณีที่มีการย้ายที่ตั้งสำนักงานหรือมีการเปลี่ยนแปลงในสำนักงานที่เป็นสาระสำคัญ เช่น การโอนกิจการ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองจะต้องแจ้งการย้ายหรือการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวต่อกรมภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ย้ายหรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วแต่กรณี โดยใช้แบบ ร.สบ.๓ ที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.๓ และในกรณีดังกล่าวสำนักงานบัญชีจะต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพใหม่ซึ่งอาจ ตรวจประเมินเพียงบางส่วนตามความเหมาะสมซึ่งเมื่อผ่านการตรวจประเมินแล้ว กรมจะออกหนังสือรับรองฉบับใหม่ให้โดยหนังสือ รับรองฉบับใหม่มีอายุเท่ากับ หนังสือรับรองฉบับเดิม

ข้อ ๑๐ กรมอาจกำหนดให้มีการตรวจประเมินเพิ่มเติมหรือตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด โดยไม่แจ้งให้สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองทราบล่วงหน้าได้ เมื่อมีเหตุดังต่อไปนี้

(๑) มีเหตุที่น่าเชื่อว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชีลดลง ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

(๒) มีการเปลี่ยนแปลงในสำนักงานที่เป็นสาระสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานของสำนัก งานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรอง

(๓) มีการร้องเรียนว่า สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และกรมพิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นมีมูล

ข้อ ๑๑ กรมอาจมีคำสั่งให้พักใช้หรือเพิกถอนหนังสือรับรองได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) หัวหน้าสำนักงานหรือผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี เป็นบุคคลล้มละลาย ถูกห้ามประกอบวิชาชีพบัญชีหรือถูกเพิกถอนสมาชิกภาพจากสภาวิชาชีพบัญชี

(๒) ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่กำหนดใน ข้อ ๘ (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๘)

(๓) กรณีอื่น ๆ ที่กรมพิจารณาแล้วเห็นว่าสำนักงานบัญชีอาจกระทำให้เกิดความเสียหายหรือมีผล กระทบต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ข้อ ๑๒ การพักใช้หนังสือรับรองครั้งหนึ่งให้มีกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน และไม่เกิน ๑๘๐ วัน

ข้อ ๑๓ สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองรายใดถูกสั่งพักใช้หนังสือรับรองแล้ว หากมีเหตุที่กรมอาจสั่งพักหรือเพิกถอนหนังสือรับรองตามข้อ ๑๑ ซ้ำอีก ภายในกำหนดระยะเวลา ๓ ปี นับแต่วันถูกสั่งพักใช้หนังสือรับรองครั้งแรก กรมจะเพิกถอนหนังสือรับรอง

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่หนังสือรับรองชำรุด หรือสูญหาย หรือมีการเปลี่ยนชื่อสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีอาจยื่นคำขอให้กรมออกใบแทนหนังสือรับรองให้ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

คณิสสร นาวานุเคราะห์

อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางจารุพักตร์ บุตรเอก
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2554 บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายภาษี บริษัท รุ่งเรืองการบัญชีและทนายความ จำกัด

DPU