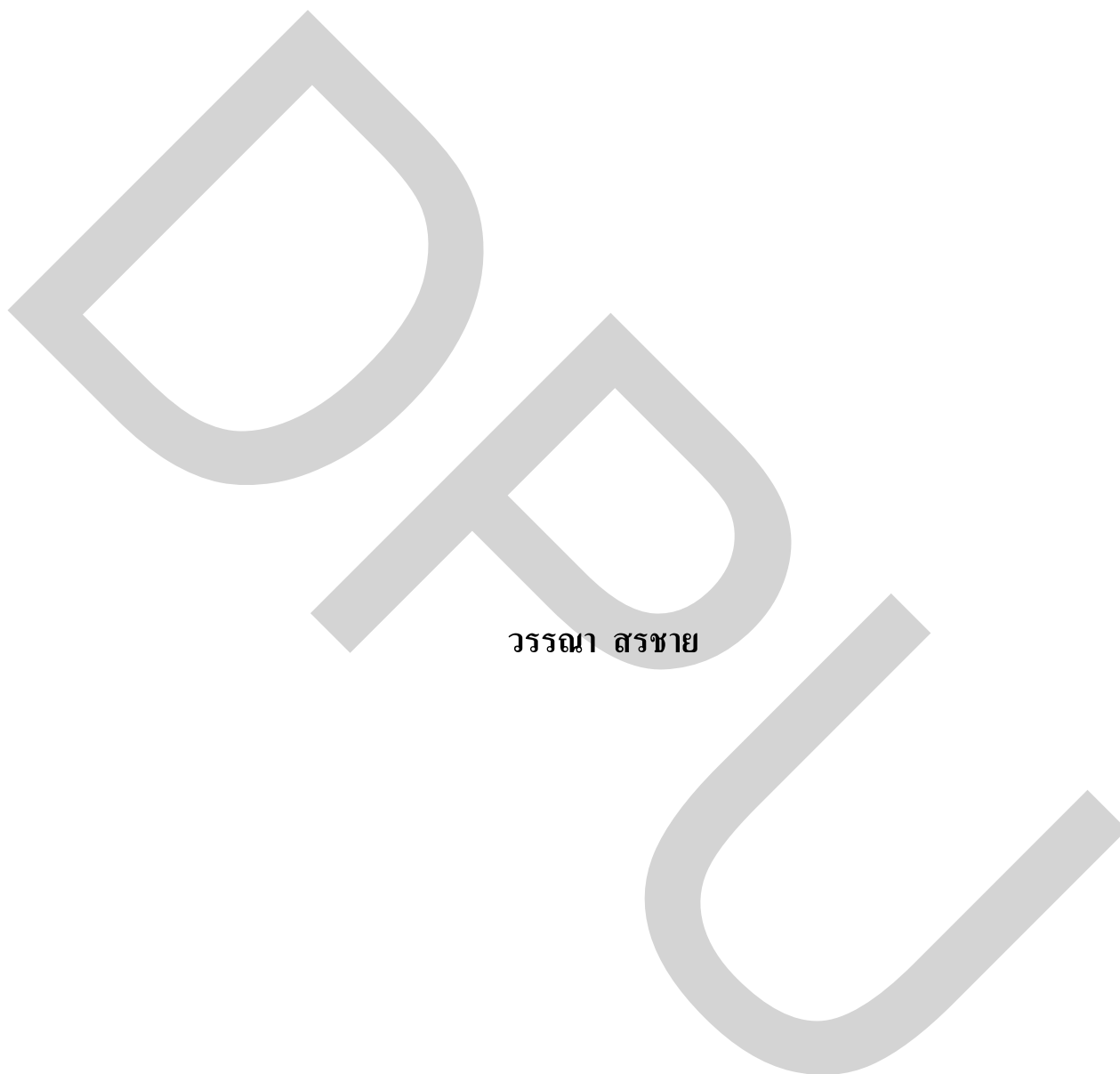


องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการ
ในเขตกรุงเทพมหานคร



วรณา สรชาย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2558

**The Study of Components of the Decision on Selecting Accounting office
for SMEs Entrepreneurs Based in Bangkok**

Wanna Sorchai

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Accountancy Program**

Department of Accountancy

Faculty of Accounting, Dhurakij Pundit University

2015

หัวข้อสารนิพนธ์	องค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการใน เขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	วรรณิา สรชชาย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

วิจัยเรื่อง “องค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 402 ฉบับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่กำหนด เก็บข้อมูลตัวอย่างจากผู้ประกอบการและใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยด้วย (Factor analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis (PCA) เพื่อสกัดหาองค์ประกอบ

งานวิจัยนี้พบว่า องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้บริการให้ความสำคัญทั้งหมด 10 องค์ประกอบแต่ 6 อันดับแรก ได้แก่ องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี องค์ประกอบด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และองค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

Thematic Paper Title	The Study of Components of The Decision on Selecting Accounting Office for SMEs Entrepreneurs based in Bangkok
Author	Wanna Sorchai
Thematic Paper Advisor	Dr.Siridech Kumsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2014

ABSTRACT

This research was to study components of the decision on selecting accounting office for SMEs entrepreneurs based in Bangkok.

This research was quantitative research. Questionnaires were used as a tool for collecting data. 1,000 Questionnaires were distributed to sample. 402 questionnaires were returned. Data were then analyzed by using SPSS and Factor analysis.

The results of this research found that the components of the decision of selecting accounting Office for SMEs Entrepreneurs based in Bangkok include the resource management of the accounting office, a service satisfaction to customer needs of the accounting office, the practice of accounting office, the document management of accounting office, the process of tracking and monitoring of accounting office, and the working process associated with customer of the accounting office.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ดร.ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาตลอดเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้คำปรึกษาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องรวมถึงชี้แนะและช่วยเหลือในสิ่งต่างๆแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีผู้วิจัยมีความซาบซึ้งอย่างยิ่งต่อความเมตตากรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วยอีกทั้งจารึกพระคุณนี้ไว้มิลืมเลือน

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ปรีเปรม นนทสิทธิ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู กรรมการสอบสารนิพนธ์ และ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ที่ปรึกษากรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างดีแก่ผู้วิจัยตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่และสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน สำหรับการดูแลอบรมและเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งสำหรับผู้วิจัยและขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่สละเวลาอันมีค่าในการแนะนำและให้ความช่วยเหลือเรื่องต่างๆจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์ใดๆอันพึงได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา คณาจารย์ตลอดจนผู้มีอุปการะทุกท่านที่มีส่วนทำให้การจัดทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

วรรณิา สรชชา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๗
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๗
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	5
1.6 คำนิยามศัพท์ทั่วไป.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	9
2.2 แนวคิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ.....	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความ.....	19
2.4 แนวคิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางวิชาชีพบัญชี.....	19
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	41
3.5 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	44
4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	43
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis).....	58
5. สรุปผลการศึกษา.....	80
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	80
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	83
5.3 ปัญหาและข้อจำกัด.....	86
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	94
ก แบบสอบถาม.....	95
ข ผลทางสถิติ.....	106
ประวัติผู้เขียน.....	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การกำหนดลักษณะธุรกิจSMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543.....	2
2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3.1 ประชากร.....	37
4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี.....	48
4.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี.....	50
4.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี.....	51
4.4 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี.....	52
4.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี.....	53
4.6 การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี.....	54
4.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี.....	55
4.8 การบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	55
4.9 การให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ.....	56
4.10 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี.....	57
4.11 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม.....	58
4.12 ค่าTotal Variance Explained องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี.....	59
4.13 Rotated Component Matrix ^๑ องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี.....	63
4.14 ค่าTotal Variance Explained องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี.....	64
4.15 Rotated Component Matrix ^๑ องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี.....	66
4.16 ค่าTotal Variance Explained องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้าของสำนักงานบัญชี.....	66
4.18 ค่าTotal Variance Explainedองค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของ สำนักงานบัญชี.....	68
4.19 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของ สำนักงานบัญชี.....	68
4.20 ค่าTotal Variance Explainedองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี.....	70
4.21 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี.....	71
4.22 ค่าTotal Variance Explained องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของ สำนักงานบัญชี.....	72
4.23 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบด้านการติดตามตรวจสอบของ สำนักงานบัญชี.....	73
4.24 ค่าTotal Variance Explained องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี.....	74
4.25 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี.....	74
4.26 ค่าTotal Variance Explainedองค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า.....	75
4.27 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า.....	76
4.28 ค่าTotal Variance Explained องค์ประกอบด้านการให้บริการด้านกฎหมาย และทนายความ.....	77
4.29 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบองค์ประกอบด้านการให้บริการ ด้านกฎหมายและทนายความ.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.30 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ศาสตร์ทางบัญชี.....	78
4.31 Rotated Component Matrix ^a องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ศาสตร์ทางบัญชี.....	79

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	6
4.1 ประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี.....	45
4.2 ตำแหน่งที่ใช้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชี.....	45
4.3 ลักษณะของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี.....	46
4.4 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี.....	46
4.5 จำนวนพนักงานของผู้ประกอบการSME ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี.....	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย จะกล่าวถึง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในคำนิยามของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, (2556) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises = SMEs) มีเป็นจำนวนมากในประเทศไทยประกอบการในรูปแบบของบุคคลธรรมดา หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ ซึ่ง จะประกอบธุรกิจขายสินค้าผลิตสินค้าหรือให้บริการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556ก) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการจัดทำบัญชีและงบการเงินจากสำนักงานบัญชี โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการรายเล็กมักไม่ทำบัญชีเอง ต้องใช้บริการจากสำนักงานบัญชีเพื่อช่วยเก็บรวบรวมเอกสารและรายการบัญชีเพื่อเสียภาษีให้กับกรมสรรพากร และจัดทำงบการเงินให้กับหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทอย่างยิ่งในการนำเสนอข้อมูลทางการเงินบัญชีและรายงานทางการเงินให้เป็นที่น่าเชื่อถือและมาตรฐานการบัญชีอันจะส่งผลให้ธุรกิจได้รับทราบผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่แท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตอย่างยั่งยืน (ศิลปะพร ศรีจันทพร, 2546)

การกำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 1.1 การกำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543

ลักษณะวิสาหกิจ	จำนวนการจ้างงาน (คน)		จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	
	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50 คน	51-200	ไม่เกิน 50	51-200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25 คน	26-50	ไม่เกิน 50	51-100
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15 คน	16-30	ไม่เกิน 30	31-60
กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 50 คน	51-200	ไม่เกิน 50	51-200

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2556)

หมายเหตุ. ในกรณีที่จำนวนการจ้างงานของกิจการใดเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อม แต่มูลค่าทรัพย์สินถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง หรือมีจำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะวิสาหกิจขนาดย่อม ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์การพิจารณา

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายให้การสนับสนุนธุรกิจ SMEs แบบครบวงจรไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ชุมชน การปรับโครงสร้างการผลิตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้มีการกระจายตัวของ SMEs ทั่วประเทศเพื่อความเจริญไม่กระจุกตัวอยู่ในเขตอุตสาหกรรม อีกทั้งวางนโยบายในการเปิดการค้าเสรีกับกลุ่มอาเซียนหรือกลุ่มเอเปก อีกด้วยเพื่อเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งและเป็นกลไกการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ (กนกรวรรณ คำมาบุตร, 2554) ในขณะที่กรุงเทพฯ มี SMEs ที่จดทะเบียนนิติบุคคลในปี 2557 ในรูปแบบบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนกว่า 21,121 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557) โดยที่สถานประกอบการเหล่านี้ จะต้องจัดให้มีการทำรายงานทางการเงินสำหรับประเภทธุรกิจของตน ดังนั้นการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของหน่วยงานธุรกิจเพื่อให้การจัดทำบัญชีเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดทำบัญชี พ.ศ. 2543 โดยเฉพาะ ธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งขาดความพร้อมของบุคลากรในเรื่องของการจัดทำบัญชีและการบริหารการเงิน การจ้างพนักงานซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชีนั้นเป็นเรื่องยุ่งยากและต้องจ่ายค่าตอบแทนสูง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์, 2553) และนักบัญชีส่วนใหญ่นิยมไปทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและให้ค่าตอบแทนสูง

ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมจึงไม่สามารถจ้างนักบัญชีได้ตรงกับความต้องการ จึงทำให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชีจึงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องและให้ความสะดวกมากกว่า นอกจากนี้สำนักงานบัญชียังสามารถจัดทำงานการเงินได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจ (สามล เสี่ยงเงิน, 2552)

ผู้ประกอบการจึงเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดกรุงเทพฯ พบว่า ผู้ประกอบการลักษณะดังกล่าวมีจำนวนถึงร้อยละ 95 ของผู้ประกอบการประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ด้วยเหตุที่ผู้ประกอบการลักษณะดังกล่าวมักจะเป็นธุรกิจที่มีปริมาณธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556ข) ทั้งนี้ผู้ประกอบการกลุ่มดังกล่าวมักจะเน้นความคล่องตัวดำเนินธุรกิจมากกว่า ดังนั้นจึงมักจะทำการว่าจ้างสำนักงานบัญชี เพื่อจัดทำรายงานข้อมูลทางการเงินหรืองบแสดงฐานะทางการเงิน และการทำการรับรองงบการเงิน ในขั้นตอนสุดท้ายสำนักงานบัญชีก็จะทำการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีนิติบุคคลต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและสำนักงานกรมพัฒนาธุรกิจการค้าภายในเขตพื้นที่ ที่ผู้ประกอบการตั้งอยู่ (ชนกร วรกิตติมงคล, 2554)

ข้อดี ของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 คือ ทำให้บัญชีภายในองค์กรมีความเรียบร้อยเพิ่มขึ้น สำนักงานบัญชีสามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีสามารถเป็นตัวแทนเข้าชี้แจงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ และสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงานและค่าสวัสดิการ แต่ข้อเสียของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 คือ ผู้ประกอบการไม่สามารถจัดทำรายงานข้อมูลทางการเงินที่เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ทำให้เอกสารทางการเงินบัญชีไม่อยู่ ณ จุดเดียว ทำให้เกิดความล่าช้าหากมีการร้องขอเอกสารในกรณีเร่งด่วนและอาจสูญหายของเอกสารได้ (ชนกร วรกิตติมงคล, 2554)

สำนักงานบัญชีจึงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากมายในภาคธุรกิจ เนื่องจากรัฐบาลได้สนับสนุนการประกอบธุรกิจ SMEs ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นและกิจการจำเป็นที่จะต้องมีผู้ทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและยื่นภาษีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานบัญชีจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ (พิลาวรรณ สุโขทัย, 2554)

ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงและสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ธุรกิจต้องมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับ

ความพึงพอใจสูงสุด และองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีคือ (พิลาวรรณ สุโขทัย, 2554)

1. คุณภาพของสำนักงานบัญชี ทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึง ระบบที่มีการกำหนด นโยบายและวัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อคุณภาพด้านการ จัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

2. สำนักงานบัญชีให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความด้วย ทำให้ผู้ประกอบการที่ เข้ามาใช้บริการสามารถได้รับคำแนะนำรวมถึงสามารถปรึกษาทั้งในด้านกฎหมายและบัญชี ซึ่งทำ ให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมทุกประเด็น

3. มาตรฐานการบัญชี ข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ที่ กำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่จัดทำงบการเงินและนำส่งงบการเงิน และได้ประกาศกำหนดรายการย่อ ที่ต้องมีในงบการเงิน พ.ศ. 2552 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2552 เป็นต้นไป กำหนดให้งบ การเงินต้องมีรายการย่อ ตามที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชี เรื่องการนำเสนอ งบการเงิน (ปรับปรุง 2550) ทำให้ผู้ประกอบการต้องเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำ งบการเงิน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์, 2553)

เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีปริมาณ ธุรกิจทางเศรษฐกิจมากและได้มีการขยายตัว อาจหมายถึงสำนักงานบัญชีที่ธุรกิจ SMEs ต้องการมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาองค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ ธุรกิจ SMEs เลือกใช้บริการเพื่อสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี โดยทำการศึกษาจากผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขต กรุงเทพมหานคร อันจะเป็นประโยชน์ให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา งานบริการให้เหมาะสมเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในภาพรวมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษามุมมองในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษามุมมองในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs บริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และมีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) “รายชื่อนิติบุคคลจัดตั้งใหม่” ข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557) โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่ขึ้นทะเบียนทั้งปี 2557 จำนวน 21,121 แห่ง

3. ขอบเขตด้านช่วงเวลาของการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง วันที่ 15 มีนาคม 2558

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา

ทำการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงมุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้เกิดความพึงพอใจและสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อใช้ในการวางแผนธุรกิจของสำนักงานบัญชีเพื่อให้การบริการที่ครบวงจรและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการในเขต กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการสามารถใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีสถานที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยไม่คำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านอื่น

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

- คุณภาพของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)
 - ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
 - ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
 - กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
 - การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
 - การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
 - การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี
 - การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี
 - การให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- การให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความ (พิลาวรรณ สุโขทัย, 2554)
 - สำนักงานบัญชีให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร
 - สำนักงานบัญชีให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง
 - สำนักงานบัญชีจัดทำเอกสารทางกฎหมาย และสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557)
 - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี
 - มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี(กฎหมายบัญชีไทย)
 - มีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการการบัญชี รวมรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน
 - มีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543
 - มีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง
 - มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ
 - มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

1.6 คำนิยามศัพท์ทั่วไป

คุณภาพของสำนักงานบัญชี หมายถึง คุณภาพสำนักงานบัญชีตามหลักเกณฑ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550 ประกอบด้วย ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติของของสำนักงานบัญชี การติดตาม การตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีและการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นส่วน ส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการในสำนักงาน อย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่คุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คน ปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธุรกิจ SMEs) หมายถึง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจ 3 กลุ่ม ได้แก่ กิจการการผลิต กิจการการค้า กิจการบริการ ซึ่งมีมูลค่ารวมของสินทรัพย์และการจ้างงานตามจำนวนหรือเงื่อนไขที่กำหนดโดยกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องการกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2545 อาศัยอำนาจพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์และลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2543)

ผู้ประกอบการ หมายถึง นิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบุคคลธรรมดา

การให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความ หมายถึง งานที่ให้บริการของสำนักบัญชีด้านการจดทะเบียนจัดตั้งหรือเลิกธุรกิจ การทำสัญญาต่างๆ คดีความแพ่ง และคดีอาญาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ มาตรฐานการบัญชี หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ รวมถึงหลักการบัญชีและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดตามกฎหมาย ตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ

ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ได้ หลังจากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นแล้ว

มาตรฐานการบัญชี หมายถึง แนวทางที่แนะนำให้นักบัญชียึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการรวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผลและรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่ององค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
2. แนวคิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ
3. การให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความ
4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางวิชาชีพบัญชี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

2.1.1 ลักษณะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความคล่องตัว มีความเหมาะสมในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และนอกจากนี้ยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก และเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่ ที่เข้ามาหางานทำในกรุงเทพฯ อีกด้วย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556ก)

2.1.2 ความสำคัญของ SMEs ต่อระบบเศรษฐกิจ ช่วยในการรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556ง)

จากการรายงานของธนาคารกรุงเทพ ระบุว่าในปี 2541 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ซึ่งประกอบด้วย กิจการการผลิต การค้าและธุรกิจบริการ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 311,518 รายคิดเป็นสัดส่วน 92% ของวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศไทย จำนวนนี้เป็นวิสาหกิจประเภทการค้า (ค้าส่ง ค้าปลีก ภัตตาคารและโรงแรม) มากที่สุด 134,171 ราย คิดเป็น 43% รองลงมาเป็นภาคการผลิต จำนวน 90,122 ราย คิดเป็น 82.9% และการบริการ จำนวน 87,225 ราย คิดเป็น 28.7%

กล่าวโดยสรุป SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ คือ

1. ช่วยการสร้างงาน
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม
3. สร้างเงินตราต่างประเทศ
4. ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ โดยการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ
5. เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุนและสร้างเสริมประสบการณ์
6. ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่และภาคการผลิตอื่นๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม
7. เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือ

2.1.3 ผลกระทบต่อ SMEs

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตั้งแต่กลางปี 2540 ซึ่งเริ่มจากสถาบันการเงินก่อนจะลุกลามไปสู่ธุรกิจเกือบทุกสาขาทั้งกิจการขนาดใหญ่และขนาดเล็กล้วนได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นด้วยกันทั้งสิ้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สสว., 2554 ก)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมซึ่งเป็นภาคการผลิตที่แท้จริงก็ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจเช่นเดียวกัน กลุ่ม SMEs ล้วนประสบปัญหาขาดสภาพคล่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้อำนาจซื้อการบริโภคของประชาชนลดน้อยลงเป็นผลให้กิจการ SMEs ต้องชะลอหรือลดการผลิตการจำหน่ายหรือถึงขั้นปิดกิจการไปในที่สุด โดยกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ กลุ่ม SMEs ที่เป็นการรับช่วงการผลิตจากกลุ่มอุตสาหกรรมสนับสนุน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางที่ใช้เทคโนโลยีพึ่งพาจากต่างประเทศ เช่น อุตสาหกรรมรถยนต์ เป็นต้น ส่วนกลุ่ม SMEs ที่พึ่งพาตนเองได้และมักจะใช้ภูมิปัญญาไทยเป็นพื้นฐานมาจากครอบครัวจะสามารถดำรงธุรกิจอยู่ได้ เนื่องจากกลุ่มนี้จะมีความคล่องตัวในเรื่องการจัดการเทคนิคการผลิต

การจำหน่าย ซึ่งมักจะมีคามยืดหยุ่นในการปรับตัว เพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจได้ดีกว่ากลุ่ม SMEs ที่รับช่วงการผลิตจากบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง แต่อย่างไรก็ตามกลุ่ม SMEs โดยทั่วไปก็ยังได้รับผลกระทบจากอำนาจซื้อและการบริโภคที่น้อยลงของประชาชนและมีปัญหาคือสภาพคล่องทางการเงินที่กระจายไปทั่วระบบเศรษฐกิจหากภาครัฐบาลไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs เหล่านี้ก็จะทยอยปิดกิจการไปเรื่อยๆ กระทั่งกลายเป็นปัญหาเรื้อรังทางเศรษฐกิจและส่งผลกระทบต่อปัญหาสังคมในที่สุด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สสว., 2554ข)

2.2 แนวคิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ

คุณภาพของสำนักงานบัญชี คือมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ อย่างชัดเจนภายใต้หลักการที่ว่า การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ มีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าพิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้บริการเงินในด้านการตัดสินใจ ในการลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจ ของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ เลหาหะวิสุทธิ์และคณะ (2552) นฤนาถ สราภักย์วานิช และอมรา โกไศยกานนท์ (2552) ได้พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการทราบข้อมูลในการดำเนินงานของกิจการและผู้ประกอบการเห็นถึงความสำคัญขอประโยชน์ในการจัดทำบัญชี เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

คุณภาพของสำนักงานบัญชี ควรมียุทธศาสตร์ประกอบดังนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องโดยสื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชี ในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี กำหนดนโยบาย

คุณภาพ จัดทำแผนธุรกิจ ติดตาม ตรวจสอบ จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)

1.1 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีนโยบายคุณภาพที่เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชีและมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี และ จรรยาบรรณ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดทำกรอบในการทำแผนธุรกิจในการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชีตลอดจนมีการทบทวนให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)

1.2 การวางแผนธุรกิจ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2557) ได้กล่าวไว้ว่า สำนักงานบัญชีต้องกำหนดจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริชญา ตาวิญโน (2555) ได้พบว่า ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศนโยบายอย่างเป็นทางการ

1.3 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชีและได้ทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)

1.4 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐบาล

สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐบาลในด้านการกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐบาลสู่ลูกค้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

หัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) เรื่องจรรยาบรรณ ของผู้ประกอบการวิชาชีพ บัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งสอดคล้องกับ โคมทอง ถานอาตนา (2548) ได้พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต

“ความโปร่งใส” หมายความว่า ภาพลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ และไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริง อันเป็นสาระสำคัญซึ่งสามารถติดตามตรวจสอบได้

“ความเป็นอิสระ” หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอิทธิพลของบุคคลอื่นที่ทำให้เกิดความสงสัยในความเป็นกลางหรือความเที่ยงธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ความเป็นอิสระนี้จะต้องเป็นที่ประจักษ์เพื่อให้ผลของผู้ประกอบวิชาชีพเป็นที่เชื่อถือได้

“ความเที่ยงธรรม” หมายความว่า การใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพโดยปราศจากความลำเอียง อคติ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์และอิทธิพลของบุคคลอื่น

“ความซื่อสัตย์สุจริต” หมายความว่า การประพฤติอย่างตรงไปตรงมา จริงใจ ซื่อตรงต่อวิชาชีพไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานบนหลักฐานที่เป็นจริงและเชื่อถือได้ ไม่อ้างหรือยินยอมให้บุคคลอื่นอ้างว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติงานจริง

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอาจประสบกับเหตุการณ์ที่จะทำให้ขาดความเที่ยงธรรม การที่จะแจกแจงทุกเหตุการณ์ดังกล่าวให้ชัดเจนย่อมเป็นไปได้ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ต้องไม่ให้บริการวิชาชีพ หากพบว่ามีเหตุการณ์หรือความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความลำเอียงหรือมีอิทธิพลอย่างมีสาระสำคัญต่อการตัดสินใจในทางวิชาชีพ (สภาพวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี อินทน์จันทร์ (2550) ได้พบว่าสำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

2.2 ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญวิชาชีพในด้าน การจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจเต็มความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพและมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการทางวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีที่อยู่บนพื้นฐาน ของกฎเกณฑ์และเทคนิคที่เกี่ยวข้อง บุญยัง สหเทวสุคนธ์(2554) ได้กล่าวว่า ผู้ทำบัญชีต้องต้อง ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพ ในด้านการจัดทำบัญชี เพื่อให้ มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับประโยชน์จากงานบริการวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีบนพื้นฐานของการ พัฒนา กฎเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และเทคนิคที่เป็น ปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับ มันทนา แก้วอุดม (2548) กาญจนีย์ อินทร (2553) ปภาวี สุขมณีและแตร์รัชดา วิโรจน์รัตน์ (2551) ลัดดา หิรัญญา (2554) ที่ว่าความรู้ความสามารถของนักบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ด้าน

ความรู้ในวิชาชีพบัญชี เช่นความรู้ความสามารถที่สามารถจัดทำรายงานการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักการบัญชีไทยมีความสามารถในการทำงานด้านบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน ในขณะที่ อนุรัถย์ ทองสุโขวงศ์ และ พรสวรรค์ ทองสุโขวงศ์ (2547) ต่อลาภ สุขพันธ์ (2546) ได้พบว่านักบัญชีไทยยังขาดความรู้ความสามารถในการจัดทำบัญชี

2.3 การรักษาความลับ

“การรักษาความลับ” หมายความว่า การไม่นำข้อมูลใดๆ ที่โดยปกติองค์กรไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนไปเปิดเผย หรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือบุคคลอื่น เว้นแต่ในกรณีที่เป็นการเปิดเผยตามสิทธิหรือ หน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับ บุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2554) ได้กล่าวว่า ผู้ทำบัญชีอาจล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลใดๆ ที่ต้องถือเป็นความลับของกิจการที่ตนให้บริการและผู้ทำบัญชีต้องไม่นำข้อมูลนั้นไปเปิดเผย ทั้งนี้ รวมถึงการที่ผู้ทำบัญชี หรือผู้ร่วมสำนักงานบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่า ได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก เว้นแต่กรณีที่ได้รับคามยินยอมจากลูกค้าหรือกรณีที่ต้องให้ถ้อยคำตามกฎหมาย รวมทั้งกรณีที่เป็นการเรียกตรวจสอบ โดยหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีจึงจะเปิดเผยได้

2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีต้องมีความรับผิดชอบตามกรอบวิชาชีพบัญชีต่อผู้รับบริการและต้องปฏิบัติตามกรอบวิชาชีพบัญชีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2552) ได้กล่าวว่า สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรในการปฏิบัติงาน ไม่ละทิ้งการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่รับไว้แล้วโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ในกรณีที่สำนักงานบัญชีได้ตกลงรับงานไว้แล้ว ต่อมาไม่ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ตกลงไว้และได้ละทิ้งงานไปโดยไม่มีเหตุผลสมควร และไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบในเวลาอันสมควร เช่น การแจ้งกระชั้นชิด ถือว่าสำนักงานบัญชีขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้าและอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

2.5 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ปฏิบัติ

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจขององค์กรที่ตนสังกัด ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อุทิศตน พยายาม ดูแลทรัพย์สินขององค์กรที่ตนสังกัด ต้องใช้เวลาและทรัพย์สินขององค์กรที่ตนสังกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือบุคคลที่สามทั้งทางตรงและทางอ้อม ต้องเปิดเผยความสัมพันธ์กับองค์กร สถาบัน ธุรกิจภายนอกหรือความสัมพันธ์ทางเครือญาติเพื่อหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องไม่กระทำการใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินการขององค์กรที่ตนสังกัด และต้องใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบมีเหตุผลในการปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรที่ตนสังกัดรวมถึงนายจ้าง(ผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน เจ้าของ) ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับ บุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2552) ได้กล่าวว่า สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ โดยมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อชื่อเสียงแห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีเสมอ และไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

2.6 ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป รวมทั้ง ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณ ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องไม่แย่งงานวิชาชีพบัญชีจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านเดียวกันรายอื่น ต้องไม่ปฏิบัติงานทางวิชาชีพบัญชีเกินกว่าที่รับมอบหมายจากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีรายอื่น ต้องไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานของตนเกินความเป็นจริง ไม่โอ้อวด หรือเปรียบเทียบกับหรือองค์กรที่ตนสังกัดอยู่กับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีด้านเดียวกันรายอื่น หรือองค์กรที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีด้านเดียวกันรายอื่นสังกัดอยู่ ต้องไม่ให้หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลอื่นแนะนำหรือจัดหางานวิชาชีพบัญชีมาให้ตน ต้องไม่เรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์จากบุคคลใด เมื่อบุคคลนั้นได้รับงานจากการแนะนำหรือการจัดหางานของตนในฐานะที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขององค์กรนั้น ต้องไม่กำหนดค่าธรรมเนียมหรือค่าตอบแทนในการให้บริการวิชาชีพบัญชีโดยมิได้คำนึงถึงลักษณะ ความเสี่ยง ความซับซ้อนและปริมาณของงาน ที่ตนให้บริการหรือมีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาชีพบัญชี และต้องพดปฏิบัติตนในทางที่ถูกที่ควรสำนึกในหน้าที่และไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี

เพื่อให้จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นไปตามกรอบจรรยาบรรณของ พ.ร.บ.วิชาชีพ บัญชี พ.ศ. 2547 และตามหลักการพื้นฐานจรรยาบรรณตามหลักสากลทั่วไป ทำให้

ต้องกำหนดหลักการพื้นฐานจรรยาบรรณเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามที่แสดงในข้อ 2.4 2.5 และ 2.6 ซึ่งคล้ายกับเนื้อหาของหลักการพื้นฐานของ IFAC เรื่อง “พฤติกรรมทางวิชาชีพ” (Professional Behavior) ได้กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ต่อบุคคลต่างๆ (ตามที่กล่าวไว้ในข้อ 2.4 2.5 และ 2.6) โดยจะต้องปฏิบัติงานและปฏิบัติในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าและองค์กรที่ตนสังกัด รวมถึงนายจ้างของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี นอกจากนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียังมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตนเพื่อส่งเสริมในเกิดความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมวิชาชีพตลอดจนหลีกเลี่ยงการปฏิบัติใด ๆ ที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อเกียรติแห่งวิชาชีพ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับ บุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2552) ได้พบว่า สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณ ไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี และสำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม โดยมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้ารวมถึงการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต้องมีการออกหลักฐานในการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง หากในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายและในการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สินรวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4.1 ทรัพยากรเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์

สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

4.2 ทรัพยากรเกี่ยวกับบุคคล

บุคลากรในสำนักงานบัญชี ต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชี ในกรณีที่ผู้ใช้ทำบัญชีภายนอก สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนี้ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพ บัญชี พ.ศ. 2547 ซึ่งมีแนวคิดเดียวกันกับ ชาญญา สิ้นชื่อ (2548) วันเพ็ญ สายชล (2549), ยุพา ะใจมัน (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้และความเข้าใจในสาขางานที่ทำความรู้ด้านเทคนิค รวมถึงทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดของผู้ประกอบวิชาชีพทางบัญชี เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน โดยสามารถตอบสนองวิชาการใหม่ ๆ ในด้านการรายงานและให้ข้อสนเทศต่าง ๆ สำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และกฎระเบียบ ดังนั้น บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ อย่างใกล้ชิด ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ฌพิชญา อภิวงษ์งาม (2551), ฐิติพร กิจไพบูลทวีและคณะ (2550) ได้พบว่านักบัญชีต้องการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี

5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและต้องมีคู่มือในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น ๆ โดยมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้กับลูกค้า โดยมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม ตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญธนา เหมวงศ์กุล (2556) ได้พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีมีความเชื่อถือสำนักงานบัญชีในเรื่องการทำบัญชีอย่างถูกต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีการกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีการบันทึกผลการดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีควรดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน และมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาจมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและมีสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้าด้วย

8. การบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ซัววาลย์ ทัตศิวัช (2551) ได้ให้แนวคิดของคุณภาพการให้บริการ คือการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้พบว่า คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ

พิลาวรรณ สุขโขทัย (2554) ได้ให้ความหมายของการให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความ คือ งานที่ให้บริการของสำนักบัญชีด้านการจดทะเบียนจัดตั้งหรือเลิกธุรกิจ การทำสัญญาต่าง ๆ คดีความแพ่ง และคดีอาญาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ นงลักษณ์ พัฒนบัณฑิต และ คณะ (2542) นงนุช สารทอง (2550) สามล เชียงฉิน (2552) พิลาวรรณ สุขโข (2554) อัญญา เหมวงศ์กุล (2556) ได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี คือการให้คำปรึกษาด้านภาษี

2.4 แนวคิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางวิชาชีพบัญชี

2.4.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี

สภาพวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพ วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพด้วยความมีสติ เอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถและระมัดระวังรอบคอบ ในการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพราะถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ จุรี วิชิตธนบดี (2543) เบญจมาภรณ์ เทวัญญากิจ (2545) ผุสดี ชุ่มดวง (2550) ปิติภูมิ เบญจโอฬาร (2553) ธัญญาภรณ์ โพธิ์พัฒน์ (2554) ธัญญรัตน์ วิศวกรรมวัฒน์ และ นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ (2554) ได้พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีในระดับปานกลาง และเป็นความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ไม่มีการปรับปรุง ซึ่งมาตรฐานการบัญชีบางฉบับยากแก่การตีความและนำมาปฏิบัติ จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจมาก ในขณะที่ รัชณี แสงศิริ (2544) ได้พบว่าผู้ประกอบการและนักบัญชีมีความต้องการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการบัญชี

2.4.2 ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี(กฎหมายบัญชีไทย)

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 เป็นกฎหมายว่าด้วยการจัดทำบัญชีโดยบังคับใช้แทนกฎหมายฉบับเก่า(ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 285) ตั้งแต่ปี 2543 มีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติการทำบัญชีต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับงานบัญชี เช่น ผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีและหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้ทำบัญชีและหน้าที่ความรับผิดชอบชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ ข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชี ระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชี เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี กำหนดข้อยกเว้นให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือผู้ทำบัญชีไม่ต้องปฏิบัติตาม

มาตรฐานการบัญชีในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่ง คุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติ การตรวจสอบของเจ้าพนักงานที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ฯ รวมถึงบทลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติโดยมิโทษทั้งจำทั้งปรับตามแต่ความผิดที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เสวตลักษณ์ หนูสุวรรณ (2544) และสาเหตุที่มีการนำ พ.ร.บ. การบัญชี พ.ศ. 2543 มาบังคับใช้แทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 285 เนื่องจากประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 285 ได้บังคับใช้มาเป็นเวลานานแล้ว ทำให้มีหลักการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีหลายประการที่ยังไม่สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางการบัญชีและการจัดทำบัญชีในปัจจุบัน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับหลักการปฏิบัติที่เป็นสากล จึงได้มีการนำ พ.ร.บ. การบัญชี พ.ศ. 2543 มาบังคับใช้แทน ซึ่ง พ.ร.บ. ฉบับนี้ได้ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ในการออกกฎกระทรวงกำหนดให้งบการเงินของผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีของบางกิจการไม่ต้องรับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต จึงทำให้ช่วยแก้ปัญหาผู้สอบบัญชีประเภทที่รู้จักกันดีในนาม “มือปืนรับจ้าง” ได้ตามสมควร อีกทั้ง พ.ร.บ. การบัญชีได้กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้จัดทำบัญชีของธุรกิจประเภทต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะประเภท และขนาดของกิจการ

2.4.3 การทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการการบัญชี รวบรวม จดบันทึก จำแนก สรุปผลและรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน

มาตรฐานการบัญชี (Accounting Standard) เป็นหลักการบัญชีที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ซึ่งจะแสดงถึงกฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติทางการบัญชี ซึ่งได้มีการศึกษาและพัฒนาภายใต้สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ กฎหมาย สังคมและการเมืองของแต่ละประเทศอย่างเหมาะสมและมีเหตุผลจนเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป แล้วนำมาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานทางบัญชีให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีการพัฒนาให้เหมาะสมภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดทำมาตรฐานการบัญชานั้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้สรุปไว้ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบัญชีชั้นกลาง 1 (2546) ว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ นักบัญชีใช้ยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ดังนี้คือ การรวบรวมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทางการเงิน โดยนำหลักฐานที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และจดบันทึกในสมุดบัญชีหรือสื่ออื่นๆ ที่ใช้บันทึกรายการทางบัญชี จากนั้นแยกประเภทรายการบัญชี ให้เป็นหมวดหมู่และเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีจะมีการสรุปรวมข้อมูล ปรับปรุงรายการเพื่อจัดทำงบการเงินอย่างมีหลักเกณฑ์มีมาตรฐาน คือ การเปิดเผย

รายการในงบการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานแม่บทเกี่ยวกับหลักการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงิน โดยกระทำขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และสามารถเข้าใจง่าย

2.4.4 การจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543

ในการจัดทำบัญชีผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงานฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชีผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการ หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำ หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำงานเป็นประจำ เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะได้รับอนุญาตจากสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่อื่นได้ การขออนุญาตดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด และในระหว่างรอการอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ในสถานที่ที่อื่นก่อนได้ ในกรณีจัดทำบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่นใดในสถานที่อื่นใดในราชอาณาจักรที่มีใช้สถานที่ดังกล่าว แต่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่นมายังสถานที่ดังกล่าวให้ถือว่าได้มีการเก็บรักษาบัญชีไว้ ณ สถานที่นั้นแล้ว ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องประกอบการลงบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันปิดบัญชีหรือจนกว่าจะมีการส่งมอบบัญชีและเอกสาร ในกรณีที่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีของกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง ให้อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เกิน 5 ปี แต่ต้องไม่เกิน 7 ปี ก็ได้ถ้าบัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย ให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีแจ้งต่อสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดภายใน 15 วันนับแต่วันที่ทราบหรือควรทราบถึงการสูญหายหรือเสียหายนั้น ในกรณีที่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีตรวจพบว่าผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมิได้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีเป็นสาระสำคัญแก่การจัดทำบัญชีไว้ในที่ปลอดภัย ให้สันนิษฐานว่า ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมีเจตนาทำให้เสียหาย ทำลาย ซ่อนเร้น หรือทำให้สูญหายหรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งบัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีนั้น เว้นแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะพิสูจน์ให้เชื่อได้ว่าตนได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรแก่กรณีแล้ว เพื่อป้องกันมิให้บัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย

2.4.5 แนวคิดมาตรฐานการศึกษาสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Education Standards for professional Accountants : IES) เป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสมาชิกของสหพันธ์นักบัญชีสากล ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรปฏิบัติตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศที่ออก โดย สหพันธ์นักบัญชีสากล ได้มีการออก IES ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาทั้งสิ้น 8 ฉบับ เป็นมาตรฐานที่กำหนดคุณสมบัติด้านการศึกษา ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีรวมทั้งจรรยาบรรณของนักวิชาชีพบัญชี ซึ่งกำหนดโดย IFAC และ บทความนี้จะกล่าวเฉพาะฉบับที่เกี่ยวข้อง คือ IES 2 : อธิบายถึงเนื้อหาของโปรแกรมการศึกษาวิชาชีพบัญชี หัวข้อในหลักสูตรการศึกษาวิชาชีพบัญชี (Content of Professional Accounting Education Program) ประกาศใช้เมื่อ 1 มกราคม พ.ศ. 2548 มาตรฐานฉบับนี้กำหนดหลักสูตรการศึกษาสำหรับนักวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชี, 2014) ในขณะที่ อุเทน เลาณาทา (2547) ได้เปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศไทย มาเลเซีย และเวียดนาม พบว่า ประเทศมาเลเซียมีการพัฒนาการทางด้านบัญชีที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับกับนักวิชาชีพบัญชีที่กำหนดไว้ล่วงหน้ากว่าประเทศไทยและเวียดนาม ประเทศมาเลเซียได้บังคับให้นักวิชาชีพบัญชีต้องเป็นสมาชิกกับสถาบันวิชาชีพ ในขณะที่ประเทศไทยและเวียดนามไม่มีข้อกำหนดนี้ ในด้านการศึกษาวิชาการบัญชีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและสามารถปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นและระดับสากลนั้น ประเทศไทยและประเทศมาเลเซียได้มีการปรับหลักสูตรทางการศึกษาไปแล้วเมื่อไม่นานมานี้ ซึ่งเชื่อว่าหลักสูตรดังกล่าวจะทำให้ได้คุณลักษณะของบัณฑิตทางการบัญชีที่ตลาดแรงงานต้องการ ประเทศเวียดนามถึงแม้ว่าจะมีพัฒนาการที่ช้ากว่าแต่ก็เริ่มเห็นพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังจากได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากกลุ่มประเทศยุโรป และถือได้ว่ามีพัฒนาการทางการบัญชีที่รวดเร็วกว่าประเทศหนึ่ง

สาระสำคัญครอบคลุมในหัวข้อต่าง ๆ ของ IES 2 มีดังต่อไปนี้ (สภาวิชาชีพบัญชี, 2014)

(1) หัวข้อเกี่ยวกับการบัญชี การเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง (Accounting Finance and Related Knowledge Component) ซึ่งประกอบด้วยวิชา

1. บัญชีการเงินและรายงานทางการเงิน (Financial Accounting and Reporting)
2. บัญชีบริหารและการควบคุม (Management Accounting and Control)
3. ภาษีอากร (Taxation)
4. ธุรกิจและกฎหมายหมายธุรกิจ (Business and Commercial Law)

5. การตรวจสอบและการรับรอง (Audit and Assurance)
6. การเงินและการจัดการทางการเงิน (Finance and Financial Management)
7. จรรยาบรรณของวิชาชีพ (Professional Values and Ethics)
- (2) หัวข้อเกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ (Organizational and Business Knowledge

Component) ซึ่งประกอบด้วยวิชา

1. เศรษฐศาสตร์ (Economics)
2. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment)
3. การบริหารองค์กร (Corporate Governance)
4. จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics)
5. ตลาดเงิน (Financial Markets)
6. วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Methods)
7. วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Methods)
8. การจัดการ และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Management and Strategic Decision

Making)

9. การตลาด (Marketing)
10. ธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business and Globalization)

(3) หัวข้อเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Component) ซึ่งประกอบด้วยวิชา

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (General Knowledge of IT)
2. ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT control Knowledge)
3. ความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Control Competences)
4. ความสามารถของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT user competences)
5. ความสามารถและบทบาทของผู้บริหาร (Manager) ผู้ประเมิน (Evaluator) และ

ผู้ออกแบบ (Designer) ระบบสารสนเทศ

สุวรรณ หวังเจริญเดช (2548) ได้กล่าวไว้ในบทความเรื่องการปรับตัวของนักบัญชีภายใต้การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีวิชาชีพว่า ในสถานการณ์ที่นวัตกรรมทางการเงิน การบริหาร การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ เทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ต่าง ๆ ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน การปรับตัวขององค์กรและพนักงานในระดับต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสนใจกับการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่ยึดติดกับกรอบความคิดหรือวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ สันสกฤต วิจิตรเลขการ (2549) ได้กล่าวไว้ว่านักบัญชีจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะทางด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากความรู้และทักษะทางวิชาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้างซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดความสามารถของนักวิชาชีพบัญชี ตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Education Standard : IES) ของสหพันธ์นักบัญชีสากล (International Education Standards Board : IAESB) เพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม โดยสร้างส่วนประกอบที่สำคัญของเนื้อหาและกระบวนการสำหรับการศึกษาและการพัฒนานักบัญชีมืออาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกองค์กร สร้างความแข็งแกร่งให้บัญชีทั่วโลก รวมทั้งพัฒนาวิชาชีพบัญชีในแต่ละประเทศ ให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน เพื่อให้บริการทางวิชาชีพมีคุณภาพสูงเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
กาญจนีย์ อินทร (2553)	ทัศนคติต่อการประกอบวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการประกอบวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเข้าใจต่อการประกอบวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ความคิดเห็นต่อการประกอบวิชาชีพของผู้ทำบัญชี พฤติกรรมในการประกอบวิชาชีพของผู้ทำบัญชี	ความรู้ความสามารถของนักบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี เช่น ความรู้ความสามารถที่สามารถจัดทำรายการการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักการบัญชีไทยมีความสามารถในการทำงานด้านบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน
โคมทอง ถานอาดนา(2548)	ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพของการทำงานของนักบัญชี SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพของการทำงานของนักบัญชี SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานรับจัดทำบัญชี ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะใน	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีเพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
			การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป
ต่อลาก สุขพันธ์ (2546)	คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง	ศึกษาคุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง	ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยของสถานประกอบการ ปัจจัยของงานด้านบัญชี ตัวแปรตาม คือ คุณสมบัติของนักบัญชีในปัจจุบันที่พึงประสงค์	พบว่านักบัญชีไทยยังขาดความรู้ความสามารถในการจัดทำบัญชี
ธัญญรัศม์ วศวรรณวัฒน์, นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ (2554)	มาตรฐานการบัญชีไทยตามทัศนะของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชา	1) ศึกษาการใช้มาตรฐานการบัญชีไทยและปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี รวมทั้งในการ	ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม คือ คุณสมบัติของนักบัญชี และข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของนักบัญชี	พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีในระดับปานกลาง และเป็นความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ไม่มีการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
	<p>ทางการบัญชี</p>	<p>สอนของอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชี 2) ศึกษาระดับคุณภาพมาตรฐานการบัญชีไทยตามทัศนะของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชี 3) ศึกษาผลกระทบจากปัญหาและการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีไทยที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชี และ 4) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีไทยให้ดียิ่งขึ้น</p>		<p>ปรับปรุง ซึ่งมาตรฐานการบัญชีบางฉบับยากแก่การตีความและนำมาปฏิบัติ จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจมาก</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
ปีติ ภูมิ เบญจ โอพาร (2553)	คุณสมบัติของนักบัญชี ในเขตนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	ศึกษาคุณสมบัติของนักบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปร ตาม คือ คุณสมบัติของนักบัญชี และ ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของ นักบัญชี	นักบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้และความ เข้าใจในมาตรฐานการบัญชีในระดับปาน กลาง และเป็นความเข้าใจในมาตรฐาน การบัญชี ฉบับที่ไม่มีการปรับปรุง ซึ่ง มาตรฐานการบัญชีบางฉบับยากแก่การ ตีความและนำมาปฏิบัติ จึงทำให้เกิด ปัญหาแก่ธุรกิจมาก
ณพิชญญา อภิวงค์ งาม(2551)	ทัศนคติของผู้ทำบัญชี ในจังหวัดลำพูนต่อการ พัฒนาความรู้ต่อเนื่อง วิชาชีพของผู้ทำบัญชี	เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ทำ บัญชีในจังหวัดลำพูนต่อการ พัฒนาความรู้ต่อเนื่องทาง วิชาชีพ ของผู้ทำบัญชี	ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ ต่อเนื่องทางวิชาชีพของ ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นที่มีผลต่อการพัฒนาความรู้ ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี พฤติกรรมที่มีต่อการพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ทางวิชาชีพ ของ ผู้ทำ บัญชี ข้อเสนอ แนะอื่นที่มีต่อการพัฒนาความรู้ต่อ	พบว่านักบัญชีต้องการพัฒนาความรู้ ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
			แนวทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี	
ชัยญญากาญจน์ โปธิพัฒน์ (2554)	ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน	เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน และความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน	ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ข้อมูลความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน	พบว่านักบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีในระดับปานกลาง
นงลักษณ์ พัฒนบัณฑิต (2542)	ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร	เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร	ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และ ปัจจัยทางวิชาชีพและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวโน้มในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีสำนักงานบัญชีที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ความรวดเร็วตรงต่อเวลาในการให้บริการ การให้คำปรึกษาเรื่อง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
				หลักการบัญชีและระบบบัญชี ความเป็นระบบในการทำงานของสำนักงาน และคุณภาพของการให้บริการ
บุญยัง สหเทวสุคนธ์. (2554)	การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ	เพื่อศึกษาการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงาน	ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ขนาดธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินงาน ตัวแปรตาม	การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ใน ระดับ
	สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	บัญชี และเพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีขนาดธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ และระยะเวลาดำเนินงานแตกต่างกัน	ได้แก่ ระดับการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ สำนักงานบัญชี	มากที่สุด ซึ่งสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ เรื่องสำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับแรก และหลัก จรรยาบรรณที่สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามมากที่สุดท้าย
ผุสดี ชุ่มดวง (2550)	ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีของผู้ทำ	เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ทำ	ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาของนักบัญชี	พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีใน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
	บัญชีสำหรับธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์บ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่	บัญชี และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนานักบัญชีให้มีความรู้ในการนำเสนอข้อมูลทางการเงินต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง		ระดับปานกลาง และเป็นความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ไม่มีมีการปรับปรุง ซึ่งมาตรฐานการบัญชีบางฉบับยากแก่การตีความและนำมาปฏิบัติ จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ธุรกิจมาก
พิลาวรรณ สุขโข (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม	ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม	ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคือการให้คำปรึกษาด้านภาษี
กฤษณา ตาวิญโน. (2555).	ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครปฐม	ศึกษาปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของบุคคล ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการพัฒนา	ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
ยูพา ะใจมั่น (2551)	ของนักบัญชีคุณภาพ รายงานการเงินของ วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมใน อำเภอเมืองเชียงราย ของนักบัญชีคุณภาพ รายงานการเงินของ วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมใน อำเภอเมืองเชียงราย	เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความเป็นมืออาชีพ ของนักบัญชีกับคุณภาพ รายงานการเงินของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ใน อำเภอ เชียงราย	คุณภาพสำนักงานบัญชี ตัวแปรต้น ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพของ นักบัญชี ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพรายงานทางการ เงิน	และประกาศนโยบายอย่างเป็นทางการ พบว่าความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงาน การเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม และพนักงานบัญชีของ กิจการมีทักษะและมีความรู้ทางวิชาชีพ โดยรวมในระดับมาก
รัชนี้ แสงศิริ (2544)	ความต้องการในการ พัฒนาความรู้ทางการ บัญชีของผู้ประกอบ วิชาชีพการบัญชีในเขต	เพื่อศึกษาถึงความต้องการของ ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในการ พัฒนาความรู้ทางการบัญชี ปัญหา และสภาพของการ	ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวกับการนำ ความรู้ทางการบัญชีไปใช้ในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการ	พบว่าผู้ประกอบการและนักบัญชีมี ความต้องการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้อง กับมาตรฐานการบัญชี

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	พัฒนาด้านวิชาชีพบัญชีปัจจุบันของผู้ประกอบวิชาชีพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	บัญชี ปัญหาการพัฒนาความรู้ทางการบัญชี	
ลัดดา หิรัญญา (2555).	นักการบัญชีไทยกับความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีตามกรอบมาตรฐานกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน	เพื่อศึกษาความพร้อมของนักบัญชีไทยในการใช้มาตรฐานการบัญชีตามกรอบมาตรฐานกลุ่มอาเซียน	ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้าน ความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะ ด้านมาตรฐานการบัญชี	นักการบัญชีไทยมีความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีไทย อยู่ในระดับมาก พิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะ และด้านมาตรฐานการบัญชี
วิญญูเพ็ญ สายชล. (2549)	ความรู้ความเข้าใจใน	เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจใน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ		ความรู้ความสามารถ หมายถึง ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของบุคคล
สามล เชื้อยงฉิน (2552)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการ	ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี รวมถึงพฤติกรรมการเลือกใช้	ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร ปัจจัยทางการตลาดบริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้บริการ	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี คือการให้คำปรึกษาด้านภาษี

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
	จัดทำบัญชีของธุรกิจ ใน เขต ราช เท วี กรุงเทพมหานคร	บริการและปัญหาที่เกี่ยวกับ การใช้บริการสำนักงานบัญชี ของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร	สำนักงานบัญชี	
เสาวลักษณ์ หนู สุวรรณ (2544)	ศึกษาเรื่องทัศนคติของ ผู้ประกอบการ บัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ พระราชบัญญัติการ บัญชี พ.ศ.2543	เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ ประกอบการวิชาชีพการบัญชีใน เขตอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่	ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลทั่วไปของบุคคล ตัวแปรตาม คือ ความรู้ความเข้าใจที่ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 การแสดงผลทัศนคติที่มีต่อพระราชบัญญัติ การบัญชี พ.ศ.2543	ผลการศึกษาทัศนคติด้านความรู้ความ เข้าใจทั้ง 5 กลุ่ม มีความรู้ความเข้าใจ ค่อนข้างดี แต่ขาดความรู้เรื่องโทษของ การไม่จัดทำงบการเงินและยื่น งบ การเงินภายในกำหนด และเรื่องการ ยกเว้นให้ธุรกิจที่มีขนาดตามที่ กฎกระทรวงกำหนดไม่ต้องรับการ ตรวจสอบและแสดงความคิดเห็น โดย ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ทัศนคติด้าน ความรู้สึกรักผู้ประกอบการบัญชี ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยว่าพ.ร.บ.มีผลทา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ผลการศึกษา
				<p>ให้การจัดทำบัญชีมีความถูกต้องและโปร่งใส แต่เห็นด้วยเรื่องคุณวุฒิการศึกษาของผู้ทำบัญชีตามประกาศกรมทะเบียนการค้า ทักษะคิดด้านพฤติกรรมส่วนใหญ่ยังไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับข้อกำหนดบางประการ</p>
<p>อุเทน เลาน้ำทา (2547)</p>	<p>การศึกษาเปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศไทย ประเทศมาเลเซียและประเทศเวียดนาม</p>	<p>เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศไทย ประเทศมาเลเซียและประเทศเวียดนาม</p>	<p>ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพบัญชีประเทศไทย ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณสมบัติของนักวิชาชีพบัญชี</p>	<p>พบว่า ประเทศมาเลเซียมีการพัฒนาการทางด้านบัญชีที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับกับนักวิชาชีพบัญชีที่กำหนดไว้ล่วงหน้ากว่าประเทศไทยและเวียดนาม ประเทศมาเลเซียได้บังคับให้นักวิชาชีพบัญชีต้องเป็นสมาชิกกับสถาบันวิชาชีพ ในขณะที่ประเทศไทยและเวียดนามไม่มีข้อกำหนดนี้</p>

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจ SME บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และมีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) “รายชื่อนิติบุคคลจัดตั้งใหม่” ข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557) โดยมีผู้ประกอบการธุรกิจ SME ที่ขึ้นทะเบียนทั้งปี 2557 จำนวน 21,121 แห่ง แสดงรายละเอียดแบ่งตามเขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานครตามที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากร

ลำดับ	รายชื่อเขต	จำนวนนิติบุคคลธุรกิจ SME (แห่ง)
1	คลองเตย	572
2	คลองสาน	211
3	คลองสามวา	658
4	คันนายาว	310
5	จตุจักร	766
6	จอมทอง	262
7	ดอนเมือง	363
8	ดินแดง	348
9	คูสิต	126
10	ตลิ่งชัน	2
11	ทวีวัฒนา	530
12	ทุ่งครุ	316
13	ธนบุรี	133
14	บางกอกน้อย	186
15	บางกอกใหญ่	86
16	บางกะปิ	747
17	บางขุนเทียน	571
18	บางเขน	759
19	บางคอแหลม	218
20	บางแค	459
21	บางซื่อ	215
22	บางนา	413

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	รายชื่อเขต	จำนวนนิติบุคคลธุรกิจ SME (แห่ง)
23	บางบอน	365
24	บางพลัด	231
25	บางรัก	682
26	บึงกุ่ม	755
30	พญาไท	250
31	พระโขนง	330
32	พระนคร	112
33	ภาษีเจริญ	269
34	มีนบุรี	457
35	ยานนาวา	355
36	ราชเทวี	287
37	ราษฎร์บูรณะ	144
38	ลาดกระบัง	465
39	ลาดพร้าว	669
40	วังทองหลาง	807
41	วัฒนา	1120
42	สวนหลวง	623
43	สะพานสูง	673
44	สัมพันธวงศ์	85
45	สาทร	448
46	สายไหม	620
47	หนองแขม	313
48	หนองจอก	232

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	รายชื่อเขต	จำนวนนิติบุคคลธุรกิจ SME (แห่ง)
49	หลักสี่	337
50	ห้วยขวาง	785
รวม		21,121

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร จำนวน 21,121 แห่งโดยผู้วิจัย จะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 โดยได้ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yammane, 2541) ขนาดของตัวอย่างคำนวณได้จากสูตร ดังต่อไปนี้

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

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

(ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่น ให้เท่ากับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{21,121}{1+21,121(0.05)^2}$$

$$n = \frac{21,121}{53.80}$$

$$n = 392.58 \approx 393$$

จากการใช้สูตร Yamane ผลคำนวณได้ผลลัพธ์ คือ 392.58 ดังนั้นจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 393 แห่ง แต่เนื่องจากด้วยเป็นการสอบถามตรงกับกลุ่มของผู้บริหาร ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าในระดับผู้บริหารภาระงานรัดตัว อาจส่งผลให้อัตราตอบกลับของแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำ เพื่อให้อัตราตอบกลับใกล้เคียงกับขนาดตัวอย่างมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดส่ง

แบบสอบถามทางไปรษณีย์ด้วยวิธีการลงทะเบียนให้ทางบริษัท จำนวน 1,000 ชุด เนื่องจากหากส่งตามขนาดตัวอย่างพอดีอาจจะเสี่ยงที่จะได้รับการตอบกลับมาต่ำหรือไม่ได้รับการตอบกลับเลย ในการส่งครั้งนี้ผู้วิจัยได้แนบซองจดหมายที่เจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัยพร้อมติดแสตมป์เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม จากงานวิจัยของ สุกัญญา จันทรประภาพ (2542, น.85) ซึ่งนำมาปรับปรุงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงขึ้น โดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อความเหมาะสมกับการศึกษาถึงองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา โดยได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ประเภทนิติบุคคล ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ลักษณะความต้องการในสำนักงานบัญชี

ลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ให้เลือกตอบประกอบด้วยคำตอบ ในการแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert มี 5 ระดับความสำคัญ คือ ต้องการมากที่สุด ต้องการมาก ต้องการปานกลาง ต้องการน้อย ต้องการน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
ต้องการมากที่สุด	5
ต้องการมาก	4
ต้องการปานกลาง	3
ต้องการน้อย	2
ไม่ต้องการ	1

และได้กำหนดคะแนนตามระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	จัดอยู่ในระดับ	ไม่สำคัญ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประเด็นที่ศึกษา
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องเพื่อแก้ไขในงานวิจัย และเมื่อเสนอแล้ว มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือให้นำ IES 2 เข้ามาปรับใช้ให้เหมาะสม
4. เสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถึงความถูกต้องความเที่ยงตรงของคำถามแต่ละข้อ
5. นำผลของการพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสม
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 ตัวอย่าง โดยเก็บตามหลักความสะดวกซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบกลับ 449 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 402 ฉบับ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์ข้อมูล
7. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งมาจากการเก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าทางเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานบัญชี

3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง วันที่ 15 มีนาคม 2558

3.5 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.) และสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน การชำระทุนจดทะเบียน ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ เลือกใช้การวิเคราะห์โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยองค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความต้องการในรูปแบบบริการของสำนักงานบัญชีที่กิจการต้องการมากที่สุด

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่สำคัญของงานวิจัย หลังจากได้รวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลออกมา

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีและในอนาคตอาจใช้เป็นข้อมูลศึกษาต่อไปในงานวิจัยอื่น

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

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้ (เกียรติสุด ศรีสุข, 2552, น.144)

0.00 – 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 – 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

4.ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อสกัดปัจจัยและเลือกค่า Loading ที่มีค่ามากที่สุดอยู่ในแต่ละปัจจัย ซึ่งค่า Loading ที่เลือกจะต้องมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป (รสริน ศรีริกานนท์, 2550)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 ราย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,000 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.2 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบของเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

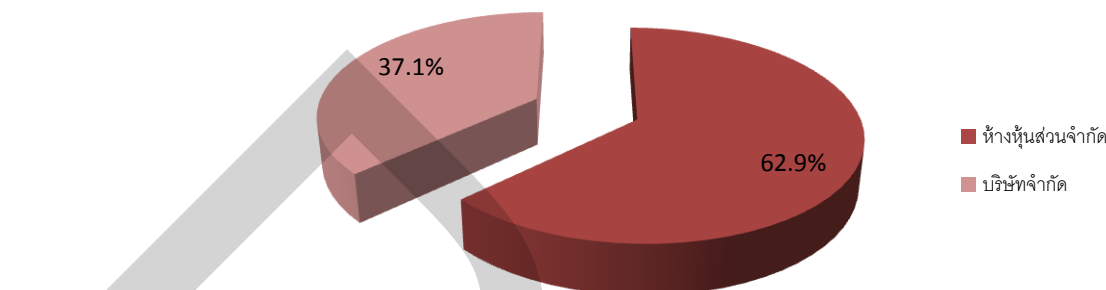
4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

อธิบายผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี จากค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อธิบายผลจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้อธิบายลักษณะคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีในรูปแบบอัตราส่วนหรือร้อยละดังต่อไปนี้

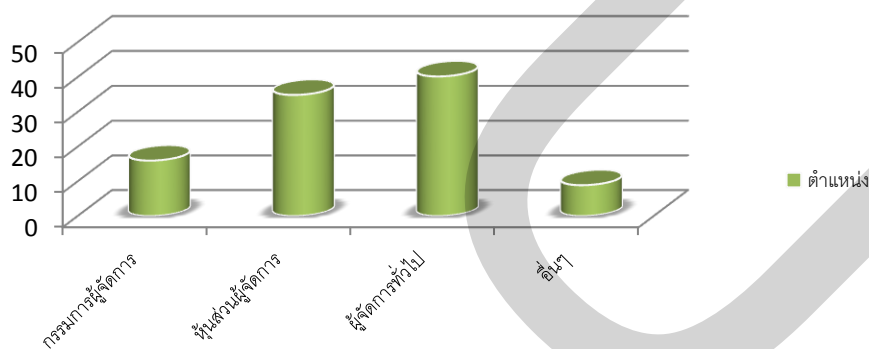
ประเภทนิติบุคคล



ภาพที่ 4.1 ประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.1 การศึกษาประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี พบว่าประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 253ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 62.9มากที่สุดและประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในรูปแบบบริษัทจำกัด มีจำนวน 149ราย หรือร้อยละ 36.9

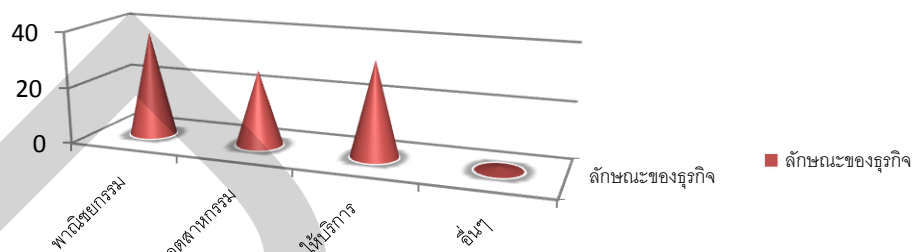
ตำแหน่ง



ภาพที่ 4.2 ตำแหน่งที่ใช้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.2 การศึกษาดำรงตำแหน่งที่ใช้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปมีจำนวน 163 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.5 มากที่สุด รองลงมา หุ้นส่วนผู้จัดการมีจำนวน 141 หรือคิดเป็นร้อยละ 35.1 กรรมการผู้จัดการมีจำนวน 63 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.7 และอื่น ๆ มีจำนวน 35 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

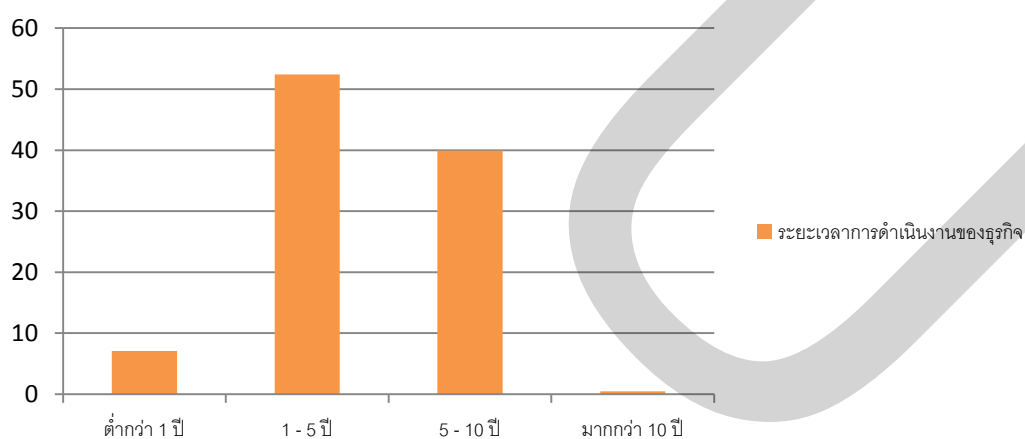
ลักษณะของธุรกิจ



ภาพที่ 4.3 ลักษณะของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.3 การศึกษาของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าลักษณะธุรกิจพาณิชยกรรมมีจำนวน 152 ราย หรือคิดร้อยละ 37.8 มากที่สุด รองลงมา ธุรกิจการให้บริการมีจำนวน 135 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 33.6 ธุรกิจอุตสาหกรรมมีจำนวน 109 หรือคิดเป็นร้อยละ 27.1 และ อื่นๆ มีจำนวน 6 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

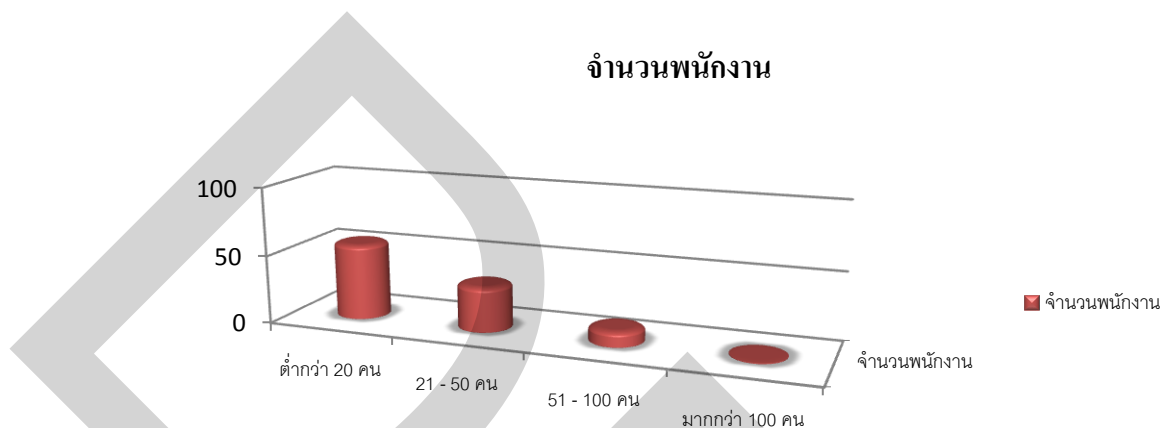
ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ



ภาพที่ 4.4 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.4 การศึกษาระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ 1 – 5 ปี จำนวน 210 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 52.2 มากที่สุด รองลงมา ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ 5 – 10 ปี จำนวน 160

ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.5 และระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ มากกว่า 10 ปี มีจำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.5 จำนวนพนักงานของผู้ประกอบการ SME ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.5 การศึกษาจำนวนพนักงานของผู้ประกอบการ SME ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน จำนวน 221 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 55.5 มากที่สุด รองลงมา จำนวนพนักงาน 21 – 50 คน จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.1 จำนวนพนักงาน 51 – 100 คน จำนวน 46 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.4 และ จำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน มีจำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{x})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ	4.71	.628	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบาย คุณภาพ	4.97	.177	มากที่สุด
ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการ ดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี จรรยาบรรณ ความ ต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.94	.294	มากที่สุด
ควรมีการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการ ดำเนินงาน ภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตาม แนวทางนโยบายที่กำหนด	4.96	.214	มากที่สุด
ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอ	4.94	.325	มากที่สุด
ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของ ลูกค้า	4.92	.304	มากที่สุด
ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุง ประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.94	.257	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็น ลายลักษณ์อักษร	4.93	.315	มากที่สุด
ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ	4.94	.248	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน	4.93	.274	มากที่สุด
ควรมีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า	4.92	.275	มากที่สุด

จากตาราง 4.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาด้านการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด ($\bar{X} = 4.96$) ด้านความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอ ด้านการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และด้านการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร และด้านการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน ($\bar{X} = 4.93$) ด้านการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าและด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.92$) และการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ ($\bar{X} = 4.91$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{x})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ	4.90	.383	มากที่สุด
ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมือคดและความลำเอียง	4.94	.257	มากที่สุด
ควรมีการประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและชื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	4.94	.262	มากที่สุด
ควรมีการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี	4.97	1.440	มากที่สุด
ควรมีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวม ข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.89	.356	มากที่สุด
ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาที่ ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	4.94	.262	มากที่สุด
ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	4.90	.324	มากที่สุด
ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำ ข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย	4.89	.353	มากที่สุด
ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้	4.87	.369	มากที่สุด
ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ	4.93	.251	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาด้านการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง ด้านการประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี และด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.93$) ด้านการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ และด้านความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ($\bar{X} = 4.90$) ด้านการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน และด้านการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย ($\bar{X} = 4.89$) และความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ ($\bar{X} = 4.87$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม	4.85	.455	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน	4.88	.413	มากที่สุด
ควรมีการกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม	4.94	.297	มากที่สุด
ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน	4.93	.345	มากที่สุด
ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า	4.94	.272	มากที่สุด
ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า	4.99	.099	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมาด้านการกำหนด

ระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม และด้านการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการออกหลักฐานการรับเงิน ($\bar{X} = 4.93$) ด้านการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.88$) และด้านการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม ($\bar{X} = 4.85$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดสำคัญ
ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.98	.193	มากที่สุด
ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน	4.97	.281	มากที่สุด
ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี	4.97	.215	มากที่สุด
ควรมีการควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน	4.97	.216	มากที่สุด
ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.97	.178	มากที่สุด
ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.98	.156	มากที่สุด
ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการให้บริการ	4.92	.368	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ย ทางด้านการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมาทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชีด้านการควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงานและการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตาม

ข้อกำหนดของกฎหมาย ($\bar{X} = 4.97$) และด้านการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการให้บริการ ($\bar{X} = 4.92$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.97	.197	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ	4.97	.170	มากที่สุด
ควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น	4.95	.269	มากที่สุด
ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง	4.96	.246	มากที่สุด
ควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า	4.95	.283	มากที่สุด
ควรมีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีรวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน	4.95	.283	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาทางด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ($\bar{X} = 4.96$) ด้านการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น ด้านการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้าและด้านการทำบัญชีเป็นไปตาม

มาตรฐานการบัญชี รวบรวม จดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน ($\bar{X} = 4.95$) มีผลกระทบมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี	4.95	.299	มากที่สุด
ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตามตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข	4.94	.281	มากที่สุด
ควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	4.95	.273	มากที่สุด
ควรมีการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา	4.95	.278	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ย ด้านกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า และการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาทางด้านการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข ($\bar{X} = 4.94$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน	4.93	.350	มากที่สุด
ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า	4.96	.256	มากที่สุด
ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.97	.184	มากที่สุด
ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543	4.94	.355	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาทางด้านการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า ($\bar{X} = 4.96$) ด้านการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.93$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ	4.94	.315	มากที่สุด
ควรมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	4.95	.278	มากที่สุด
ควรมีความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.94	.317	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาทางด้านการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการและความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.94$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 การให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ

การให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
สำนักงานบัญชีควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง	4.89	.444	มากที่สุด
สำนักงานบัญชีควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย	4.92	.329	มากที่สุด
สำนักงานบัญชีควรจัดทำสัญญาแก่กิจการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ	4.95	.291	มากที่สุด
สำนักงานบัญชีควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	4.91	.347	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยด้านจัดทำสัญญาแก่กิจการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาด้านจัดทำเอกสารทางกฎหมาย ($\bar{X} = 4.92$) ด้านให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ($\bar{X} = 4.91$) และด้านให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง ($\bar{X} = 4.89$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี	4.93	.299	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)	4.95	.282	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่ เกี่ยวข้อง	4.88	.478	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ	4.96	.271	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.91	.382	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีของสำนักงานบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ย ด้านความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจมี ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาด้านความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย) ($\bar{X} = 4.95$) ด้านความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ($\bar{X} = 4.93$) ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.91$) และความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ($\bar{X} = 4.88$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ตารางที่ 4.11 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.870	60

จากตารางที่ 4.11 การวัดความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบทั้งหมดในแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ .824 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง (เกียรติ สุดา ศรีสุข, 2552: 144)

1. องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ
 2. ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
 3. ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชีจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 4. ควรมีการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด
 5. ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุนจัดสรรอย่างเพียงพอ
 6. ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า
 7. ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชีจรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
 8. ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร
 9. ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ
 10. ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน

11. ควรมีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ตารางที่ 4.12 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี

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	1.809	16.448	16.448	1.809	16.448	16.448	1.650	15.000	15.000	
2	1.399	12.717	29.165	1.399	12.717	29.165	1.376	12.513	27.513	
3	1.236	11.233	40.399	1.236	11.233	40.399	1.243	11.302	38.815	
4	1.081	9.830	50.229	1.081	9.830	50.229	1.222	11.112	49.927	
5	1.012	9.200	59.429	1.012	9.200	59.429	1.045	9.502	59.429	
6	.976	8.870	68.299							
7	.851	7.734	76.033							
8	.807	7.337	83.370							
9	.752	6.839	90.209							
10	.612	5.560	95.769							
11	.465	4.231	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 5 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายขององค์ประกอบได้ 59.42%

ตารางที่ 4.13 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component				
	1	2	3	4	5
1.5 ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุนจัดสรรอย่างเพียงพอ	.776				
1.8 ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร	.734				
1.6 ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า		.719			
1.10 ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน		.704			
1.4 ควรมีการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด		.375			
1.9 ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ			.781		
1.3 ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง			.633		
1.2 ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ				.815	
1.7 ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง				.617	
1.11 ควรมีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า					.879

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ตัวแปร	Component				
	1	2	3	4	5
1.1 ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ	.342	.361	.240	-.219	-.374

จากการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 5 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การวางแผน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การจัดการทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอ
 - 1.2 การจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร
2. การประเมินความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า
 - 2.2 ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน
3. การกำหนดหน้าที่ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ
 - 3.2 การทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน
4. การประกอบแผนธุรกิจ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปรดังนี้
 - 4.1 การจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
 - 4.2 การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชีจรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
5. การปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ
 - 5.1 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐ

ในขณะที่เดียวกันมีค่าตัวแปรที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสำคัญ คือ การกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำค่าตัวแปรเหล่านี้มาพิจารณา

2. องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

1. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบันสะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ
2. ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง
3. ควรมีการประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี
4. ควรมีการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในการจัดทำบัญชี
5. ควรมีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน
6. ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชี
7. ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
8. ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย
9. ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้
10. ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ

ตารางที่ 4.14 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของ
สำนักงานบัญชี

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	1.936	19.362	19.362	1.936	19.362	19.362	1.844	18.435	18.435	
2	1.269	12.690	32.052	1.269	12.690	32.052	1.302	13.016	31.451	
3	1.129	11.288	43.340	1.129	11.288	43.340	1.133	11.330	42.781	
4	1.046	10.459	53.799	1.046	10.459	53.799	1.102	11.018	53.799	
5	.983	9.829	63.627							
6	.939	9.394	73.022							
7	.854	8.542	81.564							
8	.711	7.108	88.672							
9	.596	5.962	94.634							
10	.537	5.366	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 4 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 53.79%

ตารางที่ 4.15 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของ
สำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
2.1 ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อน ภาวะที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ	.757			
2.3 ควรมีการประพฤติตรง จริใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	.605			
2.6 ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	.584			
2.8 ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย	.503			
2.2 ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง		.807		
2.7 ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร		.574		
2.5 ควรมีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูล และหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน		.510		
2.4 ควรมีการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในวิชาชีพในการจัดทำบัญชี			.847	
2.10 ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ				.738
2.9 ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้	.308		.219	-.623

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 4 เรื่อง ประกอบด้วย

1. จรรยาบรรณผู้บริหาร ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบันสะท้อน ภาพที่แท้จริง ภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ- ประพฤติตรง ไม่คดโกง
 - 1.2 การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวงปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี
 - 1.3 ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า
 2. ความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 การใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง
 - 2.2 ไม่ละทิ้งงาน
 - 2.3 ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
 3. ความชำนาญ ทางวิชาชีพบัญชี ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ
 - 3.1 การปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี
 4. การปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ
 - 4.1 มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ
- ในขณะที่เดียวกันมีค่าตัวแปรที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสำคัญ คือ ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำค่าตัวแปรเหล่านี้มาพิจารณา
3. องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม
 2. ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน
 3. ควรมีการกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าบริการธรรมเนียม
 4. ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน
 5. ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า
 6. ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า

ตารางที่ 4.16 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของ
สำนักงานบัญชี

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared			
				Loadings			Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	1.396	23.265	23.265	1.396	23.265	23.265	1.379	22.980	22.980	
2	1.195	19.919	43.183	1.195	19.919	43.183	1.193	19.880	42.860	
3	1.145	19.090	62.273	1.145	19.090	62.273	1.165	19.413	62.273	
4	.897	14.944	77.217							
5	.762	12.695	89.912							
6	.605	10.088	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 62.27%

ตารางที่ 4.17 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของ
สำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component		
	1	2	3
3.1 ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม	.835		
3.4 ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน	.818		
3.5 ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า		.790	
3.2 ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน		.740	
3.3 ควรมีการกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม			.776
3.6 ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า			.711

จากการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 3 เรื่อง ประกอบด้วย

1. ค่าบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม
 - 1.2 การออกหลักฐานการรับเงิน
2. ขอบเขตการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 การดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า
 - 2.2 การจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน
3. การส่งมอบ ซึ่งประกอบซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 การกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม
 - 3.2 การส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า
4. องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
 2. ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
 3. ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี
 4. ควรมีการควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน
 5. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย
 6. ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า
กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 7. ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ

ตารางที่ 4.18 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงาน
บัญชี

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Loadings			Loadings		
				Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.181	31.156	31.156	2.181	31.156	31.156	1.821	26.020	26.020
2	1.474	21.059	52.215	1.474	21.059	52.215	1.615	23.069	49.089
3	1.166	16.654	68.869	1.166	16.654	68.869	1.254	17.916	67.005
4	1.012	14.462	83.331	1.012	14.462	83.331	1.143	16.326	83.331
5	.649	9.271	92.602						
6	.302	4.307	96.910						
7	.216	3.090	100.000						

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 4 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 83.33%

ตารางที่ 4.19 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงาน
บัญชี

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
4.1 ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	.936			
4.4 ควรมีการควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุนใหม่หรือย้ายงาน	.926			
4.2 ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน		.909		
4.7 ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการให้บริการ		.820		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
4.6 ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง				
4.5 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย			.690	
4.3 ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี				.955

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 4 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การเลือกทำเล และบุคลากรซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 1.2 การควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน
2. บัณฑิตส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
 - 2.2 ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ
3. การส่งเสริมจิตสำนึก ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - 3.2 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย
4. คุณสมบัติ ซึ่งมี 1 ตัวแปรคือ
 - 4.1 ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี
5. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
 2. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ

3. ควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น

4. ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง

5. ควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า

6. ควรมีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี รวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน

ตารางที่ 4.20 ค่า Total Variance Explained องค์กรประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

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	1.697	28.279	28.279	1.697	28.279	28.279	1.556	25.933	25.933	
2	1.287	21.442	49.722	1.287	21.442	49.722	1.423	23.718	49.651	
3	1.031	17.182	66.904	1.031	17.182	66.904	1.035	17.253	66.904	
4	.942	15.703	82.606							
5	.670	11.166	93.772							
6	.374	6.228	100.000							

จากการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 66.90%

ตารางที่ 4.21 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component		
	1	2	3
5.3 ควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น	.894		
5.6 ควรมีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี รวบรวม จดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน	.859		
5.4 ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาด่าง		.777	
5.1 ควรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด		.774	
5.5 ควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า			.761
5.2 ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ			.646

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 3 เรื่อง ประกอบด้วย

1. กฎเกณฑ์และการฝึกอบรมด้านบัญชี ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น
 - 1.2 การทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี รวบรวม จดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน
2. การกำกับและแก้ไขตามกฎหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 การกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาด่าง
 - 2.2 การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
3. ทบทวนและส่งมอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 การแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า

3.2 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ

6. องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

1. ควรมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี
2. ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข
3. ควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า
4. ควรมีการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา

ตารางที่ 4.22 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

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	1.475	36.886	36.886	1.475	36.886	36.886	1.471	36.768	36.768
	2	1.006	25.157	62.043	1.006	25.157	62.043	1.011	25.274	62.043
	3	.797	19.919	81.962						
	4	.722	18.038	100.000						

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 62.04%

ตารางที่ 4.23 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงาน
บัญชี

ตัวแปร	Component	
	1	2
6.1 ควรมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงาน บัญชี	.738	
6.4 ควรมีการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา	.705	
6.3 ควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การ ปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	.655	
6.2 ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนว ทางการแก้ไข		.980

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การติดตาม บันทึก ตรวจสอบ แก้ไข ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี
 - 1.2 การบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา
 - 1.3 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า
2. การวิเคราะห์ ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ
 - 2.1 การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข
7. องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน
 2. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า
 3. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 4. ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

ตารางที่ 4.24 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงาน
บัญชี

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	1.507	37.670	37.670	1.507	37.670	37.670	1.506	37.647	37.647	
2	1.039	25.970	63.640	1.039	25.970	63.640	1.040	25.993	63.640	
3	.893	22.329	85.970							
4	.561	14.030	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 63.64%

ตารางที่ 4.25 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component	
	1	2
7.4 ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543	.816	
7.1 ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน	.807	
7.2 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า		.772
7.3 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า	.341	-.651

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การจัดการเอกสารซึ่งประกอบตัวแปรไปด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

1.1 การจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543

1.2 การติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน

2. การจัดเก็บ ซึ่งมี 1 ตัวแปร

2.1 การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า

ในขณะเดียวกันมีค่าตัวแปรที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสำคัญ คือ การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้าดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำค่าตัวแปรเหล่านี้มาพิจารณา

8. องค์ประกอบด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1. ควรมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ
2. ควรมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
3. ควรมีความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 4.26 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

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	1.067	35.552	35.552	1.067	35.552	35.552	1.060	35.338	35.338	
2	1.036	34.524	70.076	1.036	34.524	70.076	1.042	34.738	70.076	
3	.898	29.924	100.000							

จากการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 70.07%

ตารางที่ 4.27 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้า

ตัวแปร	Component	
	1	2
8.3 ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.792	
8.1 การควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ	.652	
8.2 ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ		.861

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การวางแผน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้

- 1.1 ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 1.2 การควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ

2. ความต้องการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งมี 1 ตัวแปรคือ

- 2.1 ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

9. องค์ประกอบด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ

1. สำนักงานบัญชีควรรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง
2. สำนักงานบัญชีควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย
3. สำนักงานบัญชีควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบัน

การเงิน ประกันภัย ฯลฯ

4. สำนักงานบัญชีควรรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร

ตารางที่ 4.28 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการให้บริการด้านกฎหมายและ
 ทัศนคติ

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Loadings			Loadings			
				Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	1.276	31.908	31.908	1.276	31.908	31.908	1.275	31.865	31.865	
2	1.029	25.713	57.621	1.029	25.713	57.621	1.030	25.756	57.621	
3	.946	23.645	81.266							
4	.749	18.734	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 57.62%

ตารางที่ 4.29 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบองค์ประกอบด้านการให้บริการด้าน
 กฎหมาย และทัศนคติ

ตัวแปร	Component	
	1	2
9.3 สำนักงานบัญชีควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ	.747	
9.1 สำนักงานบัญชีควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง	.683	
9.4 สำนักงานบัญชีควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	.494	
9.2 สำนักงานบัญชีควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย		.950

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ดังนี้

1.1 ควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน
ประกันภัย ฯลฯ

1.2 ควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง

1.3 ควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร

2. การจัดทำเอกสาร ซึ่งมี 1 ตัวแปร

2.1 ควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย

10. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

1. ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี

2. ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)

3. ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ

5. ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.30 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทาง
บัญชี

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	1.452	29.035	29.035	1.452	29.035	29.035	1.423	28.464
2	1.097	21.934	50.969	1.097	21.934	50.969	1.125	22.505	50.969
3	.934	18.677	69.646						
4	.863	17.260	86.906						
5	.655	13.094	100.000						

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 50.96%

ตารางที่ 4.31 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

ตัวแปร	Component	
	1	2
10.4 ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ	.711	
10.2 ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)	.695	
10.3 ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง	.588	
10.1 ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี		.754
10.5 ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ		.717

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การหาความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ
 - 1.2 มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)
 - 1.3 มีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ความเข้าใจ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 มีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี
 - 2.2 มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งจากการศึกษารวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความและด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SME สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการ SME ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะธุรกิจพาณิชย์กรรม ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ 1-5 ปี มีจำนวนพนักงาน ต่ำกว่า 20 คน

5.1.2 สรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) โดยใช้ Exploratory Factor Analysis (EFA) วิธี Principal Component Analysis (PCA) เกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs สามารถสรุปองค์ประกอบที่มีความสำคัญดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 5 เรื่อง 1.) การวางแผนทรัพยากรและการจัดทำแผนธุรกิจ 2.) การประเมินความต้องการของลูกค้า 3.) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการสื่อสารให้ทราบ 4.) การจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชีจรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 5.) การปฏิบัติตามกฎหมายโดยให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐบาล

2. องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 4 เรื่อง 1.) จรรยาบรรณของผู้บริหาร คือการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวงปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า การใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความคิดและความลำเอียงไม่ละทิ้งงาน 2.) ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มี เหตุผลอันสมควร 3.) การปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี 4.) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ

3. องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 3 เรื่อง 1.) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม การออกหลักฐานการรับเงิน 2.) การดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า การจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน 3.) การกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม และการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า

4. องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 4 เรื่อง 1.) การควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน 2.) ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน มีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ 3.) การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า

กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 4.) ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย และควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี

5. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 3 เรื่อง 1.) กฎเกณฑ์และการฝึกอบรม ในการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น และการทำบัญชีควรเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีรวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน 2.) การกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่อการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด 3.) การแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ

6. องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า 2.) การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตามตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข

7. องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) การจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 โดยการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน 2.) การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า

8. องค์ประกอบด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ 2.) มีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

9. องค์ประกอบด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) ควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัยฯ ควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง ควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร 2.) ควรมีการจัดทำเอกสารทางกฎหมาย

10. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่

เกี่ยวข้อง 2.) ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี และควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลของการวิจัย “องค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการศึกษาดังกล่าวโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีดังนี้

1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีควรปฏิบัติ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและควรคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี และวางแผนให้เหมาะสม เพื่อนำข้อผิดพลาดในอดีตมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) เนื่องจาก ผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบที่จัดทำขึ้น ไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในอดีตจะถูกนำมาทบทวนเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไขให้เกิดผลดีต่อสำนักงานบัญชีและลูกค้า สำนักงานบัญชีที่มีการกำหนดนโยบายและวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสมก็จะนำไปให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และควรกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลา ซึ่งมีแนวคิดเดียวกันกับงานวิจัยของ ภูริชญา ตาวิญโญ (2555) พบว่า ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศ นโยบายอย่างเป็นทางการโดยมีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงตามความรู้ความสามารถ ใช้วิธีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็ว จัดให้มีการทบทวนระบบและแผนงานในเวลาที่เหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ กระบวนการต่างๆ ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่า การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีการรับงานและทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีความลำเอียงหรือขาดความเป็นอิสระและไม่มีการเลือกปฏิบัติมีการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วนและเพียงพอ สะท้อนให้เห็นภาพที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โคมทอง ถานอาตนา (2548) เนื่องจาก ผู้บริหารให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีการปฏิบัติงานให้กับลูกค้าเป็นไป

ตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) ได้กล่าวถึงความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี เป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชี ทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความเป็นอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและยังเป็นการกระตุ้นสำนักงานบัญชีให้มีจิตสำนึกต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจนไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้ลูกค้าได้ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าในภายหลัง ซึ่งมีแนวคิดเดียวกันกับกับงานวิจัยของสุภาณี อินทร์จันทร์ (2550) เนื่องจาก สำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความ โปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่แน่นอนและชัดเจนมีการ ออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทำสัญญาข้อตกลงที่ชัดเจนให้มีการยอมรับทั้งสองฝ่ายจะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการให้บริการ ซึ่งให้ความเป็นธรรมและสะดวกในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) ได้กล่าวถึงความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

4) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถมีการฝึกอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถมอบหมายหน้าที่งานที่ทำให้ตรงตามความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยกับ ณพิชญา อภิวงค์งาม (2551) วิจิตพร กิจไพบูลทวิ และคณะ (2550) เนื่องจาก นักบัญชีต้องการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี ในขณะที่ทางสำนักงานบัญชีควรมีเครื่องมือการกำหนดความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนและมีการจัดหาเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานให้มีการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีสำเร็จลุล่วงด้วยดียิ่งขึ้น สร้างความสะดวกสบายและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งมีแนวคิดเดียวกันกับผลงานวิจัยของ รัศมิ สุขประเสริฐ (2552), ชนัญญา สิ้นเชื้อ (2548), วันเพ็ญ สายชล (2549), ยุพา ยะใจมั่น (2551) เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการให้บริการและด้านการประสานงานมีผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร จากการศึกษาข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันสมัยและมีความรวดเร็วจะช่วยให้การ

ประสานงานในองค์กรมีความคล่องตัวในการบริหารงาน นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแล้วยังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยทางสำนักงานบัญชีสามารถตอบสนองวิสาหกรรใหม่ ๆ ในด้านการรายงานและให้ข้อเสนอแนะต่าง จากส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และกฎระเบียบ

5) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติมีการชี้แจงและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ ของคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มือ โดยการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการทบทวนผลงานให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้าอย่างครบถ้วน ซึ่งการปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำไว้จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัญญา เหมวงศ์กุล (2556) เนื่องจาก ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีมีความเชื่อถือสำนักงานบัญชีในเรื่องการทำบัญชีอย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีต้องมีการกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีการบันทึกผลการดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จารุพัทธ์ บุตรเอก (2555) เนื่องจากสำนักงานบัญชีควรมีการติดตามตรวจสอบทุกกระบวนการในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยการจัดทำเป็นแผนการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชีแล้วมีการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ให้ครบถ้วน จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแจ้งกลับลูกค้าอย่างทันท่วงที มีการบันทึกปัญหาและการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้กลับมาเกิดซ้ำอีก

7) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีต้องจัดทำทะเบียนรายการเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานให้ครบทุกกระบวนการ รวมถึงจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบันมีวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลในลักษณะที่สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพ กำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย

8) ด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า สำนักงานบัญชีต้องเน้นคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการและมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) เนื่องจาก คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือ

ผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับมากที่สุด

9) ด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความพบว่า สำนักงานบัญชีต้องเน้นการให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง มีการจัดเอกสารทางกฎหมาย จัดทำสัญญาแก่กิจการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ และควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตรงความต้องการที่จะรับบริการในทุกด้านมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ พัฒนาบัณฑิต และคณะ (2542) นงนุช สารทอง (2550), สามล เชียงฉิน (2552) พิลาวรรณ สุขโข (2554) อัญชญา เหมวงศ์กุล (2556) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี คือการให้คำปรึกษาด้านภาษี

10) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี พระราชบัญญัติการบัญชี ความรู้ด้านบัญชีการเงิน เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ และรวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นักบัญชีจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะทางด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากความรู้และทักษะทางวิชาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้าง และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชณี แสงศิริ (2544) สันสกฤต วิจิตรเลขการ (2549) พบว่าผู้ประกอบการและนักบัญชีมีความต้องการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

5.3 ปัญหาและข้อจำกัด

ปัญหาที่พบในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัญหาในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการส่งแบบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย และปัญหาอีกประการหนึ่งคือผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเกิดความเข้าใจในแบบสอบถามได้ไม่ชัดเจนหรือเข้าใจไม่ถูกต้องเท่ากับการที่ผู้วิจัยทำการอธิบายด้วยตนเองซึ่งอาจมีผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายในของสำนักงานบัญชีเองในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี

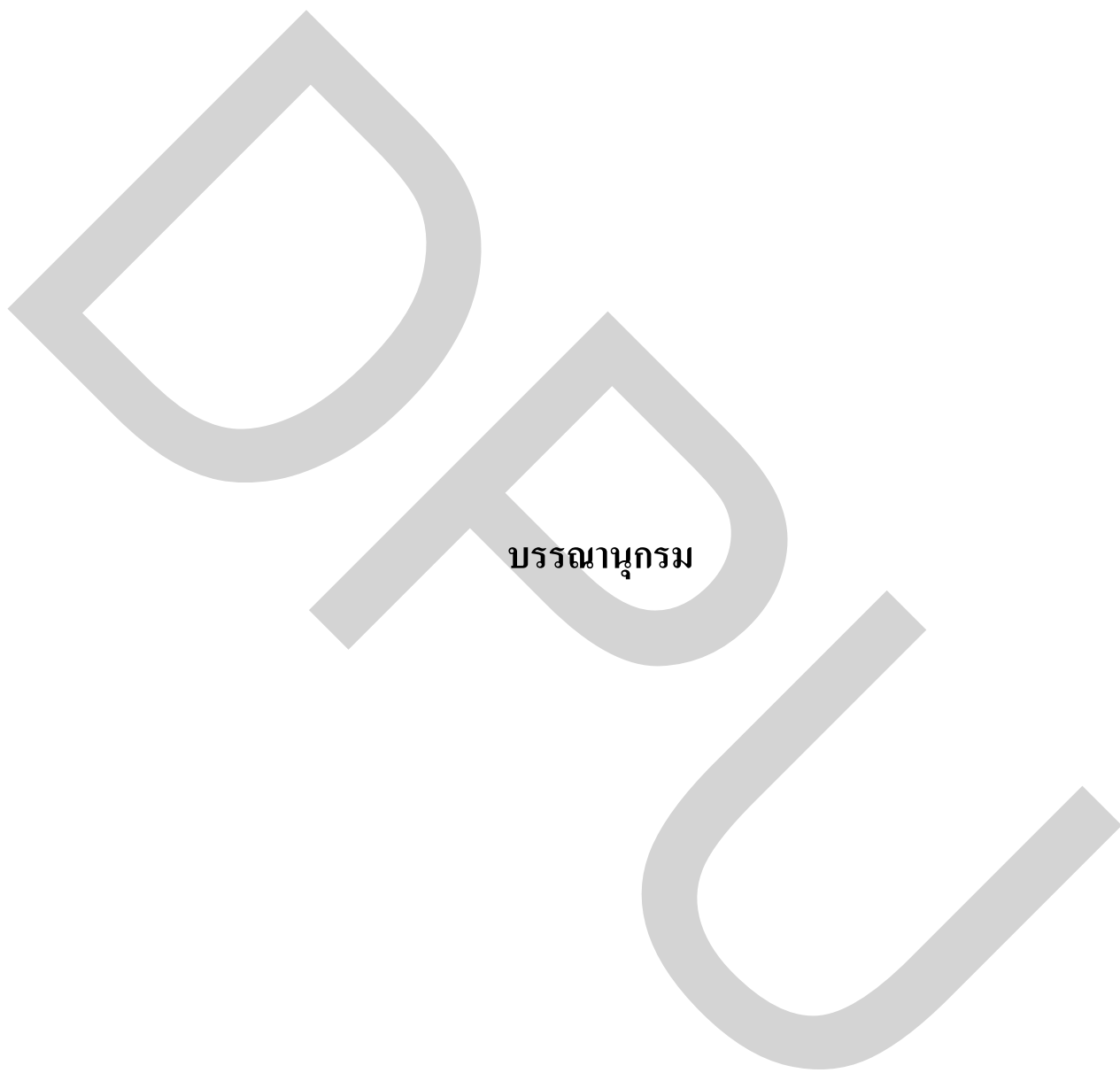
1. ทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

2. สำนักงานบัญชีให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความด้วย ทำให้ผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการสามารถได้รับคำแนะนำรวมถึงสามารถปรึกษาทั้งในด้านกฎหมายและบัญชี ซึ่งทำให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมทุกประเด็นมาตรฐานการบัญชีข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่กำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่จัดทำงบการเงินและนำส่งงบการเงินทำให้ผู้ประกอบการต้องเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำงบการเงิน

5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจจะขยายขอบเขตในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด หากได้มีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องใช้ในการตัดสินใจด้วยจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและมีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ตั้งขึ้นในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ข้อค้นพบจะมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย



ปฐ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ม.ป.ป.). การรับรองคุณภาพสำนักงาน. สืบค้น 15 มกราคม 2558, จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=2813&filename=law
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ม.ป.ป.). ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล ปี พ.ศ.2557. สืบค้น 18 มกราคม 2558, จาก http://dbd.go.th/ewt_news.php?nid=924
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ม.ป.ป.). มาตรฐานการบัญชี. สืบค้น 18 มกราคม 2558, จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1102&filename=law
- กรมสรรพกร. (ม.ป.ป.). ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้น 3 มีนาคม 2558, จาก www.rd.go.th
- กาญจณีย์อินทร. (2553). ทศนคติต่อการประกอบวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โคมทอง ถานอาตนา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพของการทำงานของนักบัญชี SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรี วิจิตรนบดี. (2543). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีของผู้ประกอบการวิชาชีพการบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนัญญา สิ้นเชื้อ. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถ ด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพการสอบบัญชี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาล ทัดสีวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ฐิติพร กิจไพบูลทวี, และคณะ. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาความรู้ของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- ณพิชญ์ อภิวงค์งาม. (2551). *ทัศนคติของผู้ทำบัญชีในจังหวัดลำพูนต่อการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องวิชาชีพของผู้ทำบัญชี* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ต่อลาภ สุขพันธ์. (2546). *คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญญาภรณ์ โพธิ์พัฒน์. (2554). *ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีที่มีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ธัญญ์รัศม์ สวรรณวัฒน์, และ นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ. (2554). *มาตรฐานการบัญชีไทยตามทัศนะของผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีและอาจารย์ผู้สอนวิชาทางการบัญชี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นงนุช สารทอง. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีของผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นงลักษณ์ พัฒนบัณฑิต. (2542). *ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร* (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤนาถ สราภักขวนิช, และอมรา โกไศยกานนท์. (2552). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางการบัญชี และการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่* (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญยัง สหเทวสุคนธ์. (2554). *กาปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาลัยเกริก.
- เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ. (2545). *ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

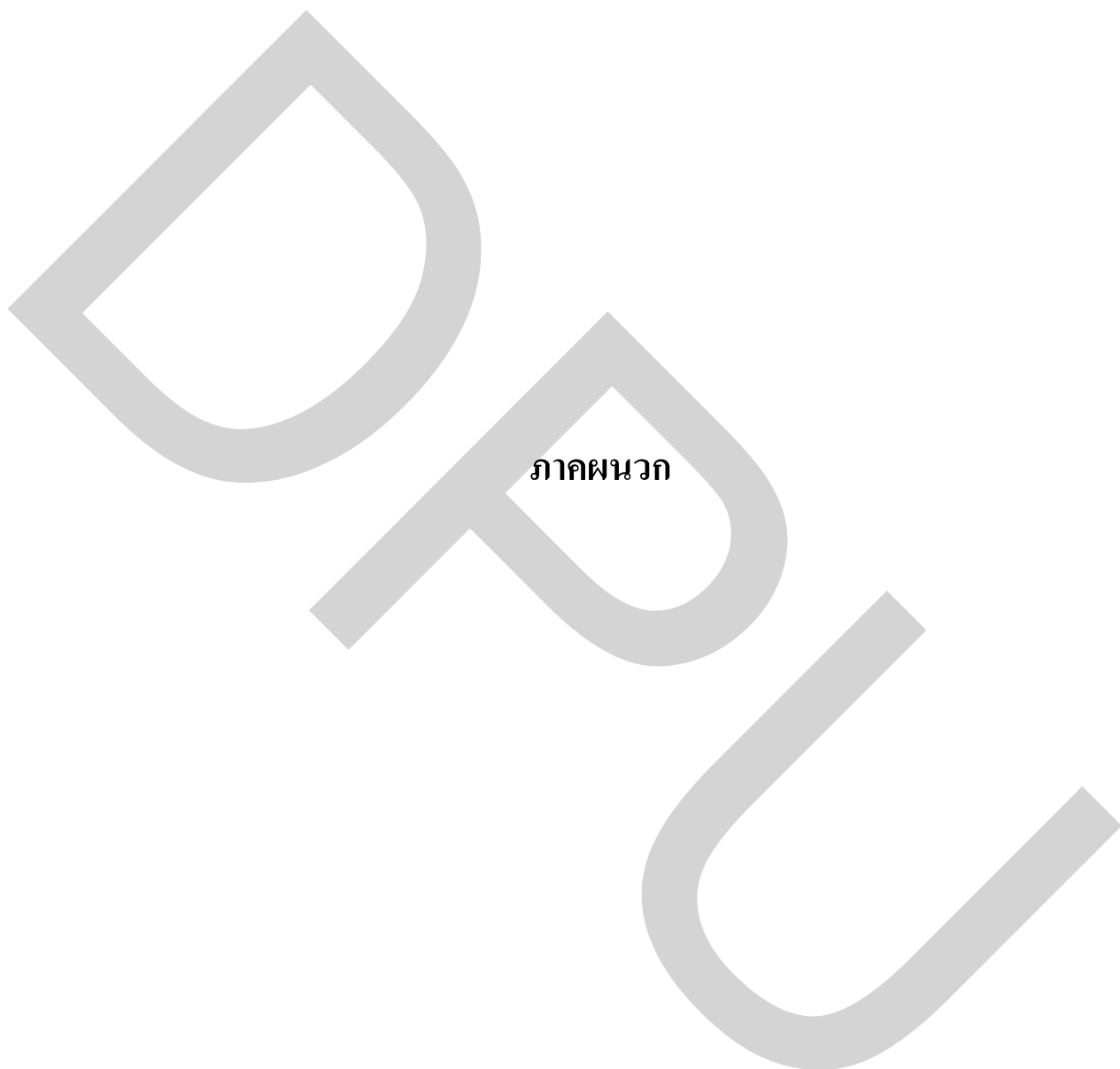
- ปภาวี สุขมณี, และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2551). *ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีอีสาน.
- ประภาส ชลศรานนท์. (2556). *ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคุ้นเคยระหว่างผู้ทำบัญชีกับกิจการลูกค้า*. สืบค้น 3 มีนาคม 2558, จาก <https://m.facebook.com/note>
- ปิติภูมิ เบญจโอพาร. (2553). *คุณสมบัติของนักบัญชี ในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุสดี ชุ่มดวง. (2550). *ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์บ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่*. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- พิลาวรรณ สุขโข. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัด นครปฐม* (การศึกษาแบบอิสระ.บริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภูริชญา ตาวิญโน. (2555). *ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีใน จังหวัดเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มัทนา แก้วอุดม. (2544). *ความเข้าใจและความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีที่มีต่อพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุพาพะใจมั่น. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมืองเชียงราย* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชณี แสงศิริ. (2544). *ความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางการบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพการบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลัดดา หิรัญญา. (2554). *นักการบัญชีไทยกับความพร้อมในการใช้มาตรฐานการบัญชีตามกรอบมาตรฐานกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วันเพ็ญ สายชล. (2549). *ความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของพนักงาน* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ สยามคอมสงเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ส.ส.ท.

- สภาวิชาชีพบัญชี. (ม.ป.ป.). *การบัญชีสาธารณะ*. สืบค้น 3 มีนาคม 2558, จาก www.fap.or.th
- สภาวิชาชีพบัญชี. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี*. สืบค้น 3 มีนาคม 2558, จาก <http://www.fap.or.th/index.php?lay=show&ac=article&Id=539873829>
- สันสกฤต วิจิตรเลขการ. (2549). *International Education Standards (IES) กับวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย*. *จุลสารสมาคมการบัญชีไทย*, 3(1)
- สามล เชียงฉิน. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). *รายงานสถานการณ์ SMEs*. สืบค้น 15 มกราคม 2558, จาก <http://www.sme.go.th/th/index.php/data-alert/alert/report-smes-year/report-minor>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). *รายงานสถานการณ์ SMEs*. สืบค้น 19 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://www.sme.go.th/th/index.php/data-alert/alert/report-smes-year/report-minor>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). *รายชื่อนิติบุคคลจัดตั้งใหม่*. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://dbd.go.th/ewt_news.php?nid=3903
- สุภาณี อินทน์จันทร์. (2550). *ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเด็นทางจรรยาบรรณของนักบัญชี ในจังหวัดนครปฐม*. *วารสารสยามวิชาการ*, 9(2), 78-83.
- สุวรรณ หวังเจริญเดช. (2548). *ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวลักษณ์ รัตนไชยยันต์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ หนูสุวรรณ. (2544). *ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพการบัญชีในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 (ค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

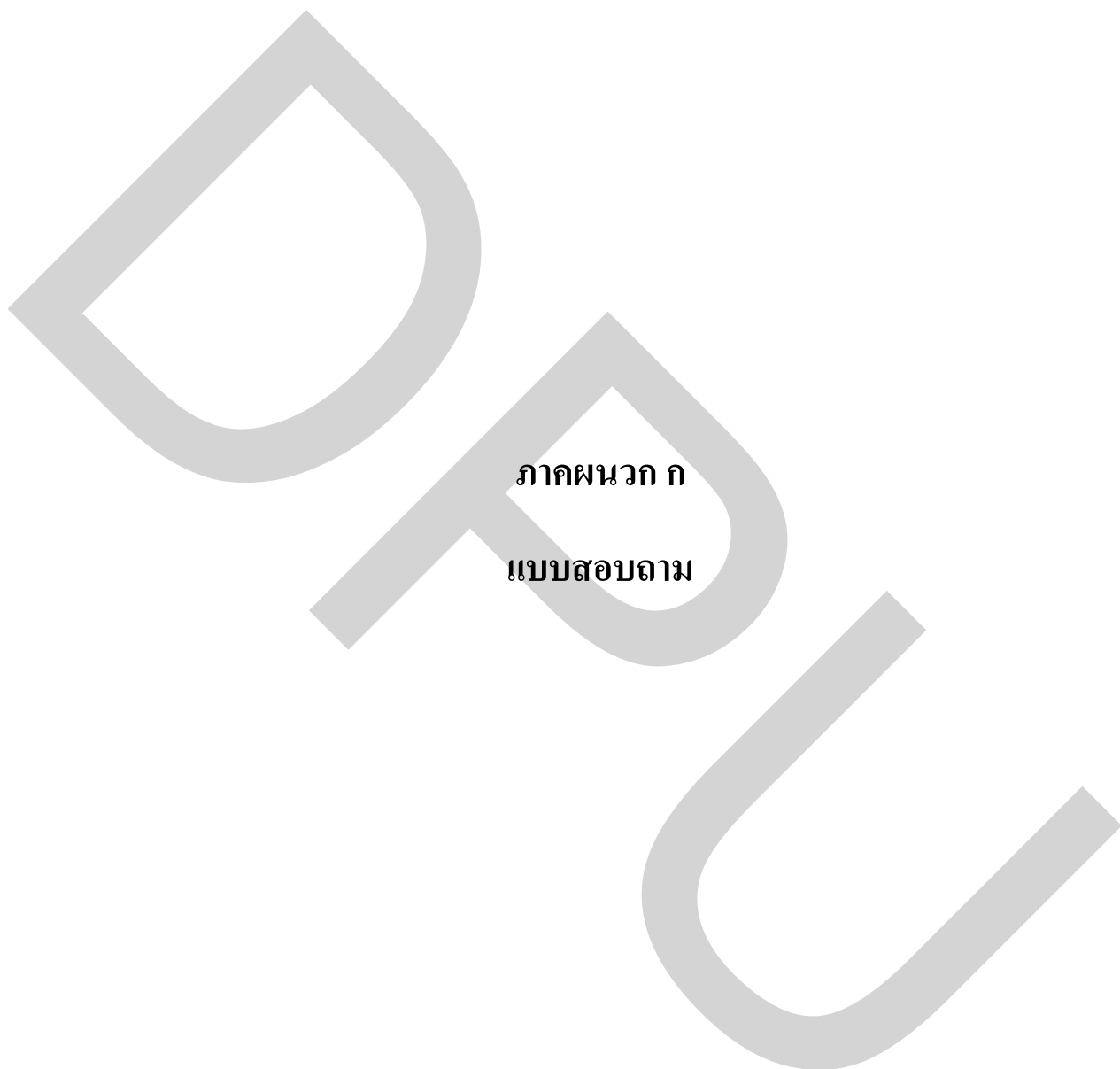
อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์, และพรสวรรค์ ทองสุโขวงศ์. (2547). คุณสมบัติ ความรู้ และความชำนาญ
ของผู้ทำบัญชีที่ธุรกิจในแต่ละจังหวัดขอนแก่นพึงประสงค์. *วารสารมนุษยศาสตร์
สังคมศาสตร์*, 22(1), 66-79.

อัญญา เหมวงศ์กุล. (2556). ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีสำหรับธุรกิจ
นิติบุคคลในจังหวัดลำปาง (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุเทน เลาน้ำทา. (2547). การศึกษาเปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ
ไทย ประเทศมาเลเซียและประเทศเวียดนาม (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง องค์กรประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ในเขต
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง องค์กรประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อ ตามความรู้สึกรู้สึกหรือความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 องค์กรประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ในเขต
กรุงเทพมหานคร

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบคำถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน

(วรรณิ สรชาย)

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ประเภทนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนจำกัด

บริษัทจำกัด

2. ตำแหน่ง

กรรมการผู้จัดการ

หัวหน้าผู้จัดการ

ผู้จัดการทั่วไป

อื่นๆ

3. ลักษณะของธุรกิจ

พาณิชยกรรม

อุตสาหกรรม

ให้บริการ

อื่นๆ

4. ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ

ต่ำกว่า 1 ปี

1 – 5 ปี

5 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

5. จำนวนพนักงาน

ต่ำกว่า 20 คน

21 -50 คน

51 –100 คน

มากกว่า 101 คน

ตอนที่ 2 องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ในเขต
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย✓ ในมุมมองของท่านองค์ประกอบต่อไปนี้ระดับใดมีความสำคัญ
สำหรับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยพิจารณาเกณฑ์ของแต่ละระดับดังนี้

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1.ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี					
1.1 ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 ควรมีการแสดงผลฐานการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1.7 ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11 ควรมีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี					
2.1 ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอ เป็นปัจจุบันสะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2.3 ควรมีการประพฤติตรง จริ่งใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวงปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 ควรมีการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 ควรมีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9 ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10 ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี					
3.1 ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 ควรมีการกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี					
4.1 ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 ควรมีการควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุนใหม่หรือย้ายงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

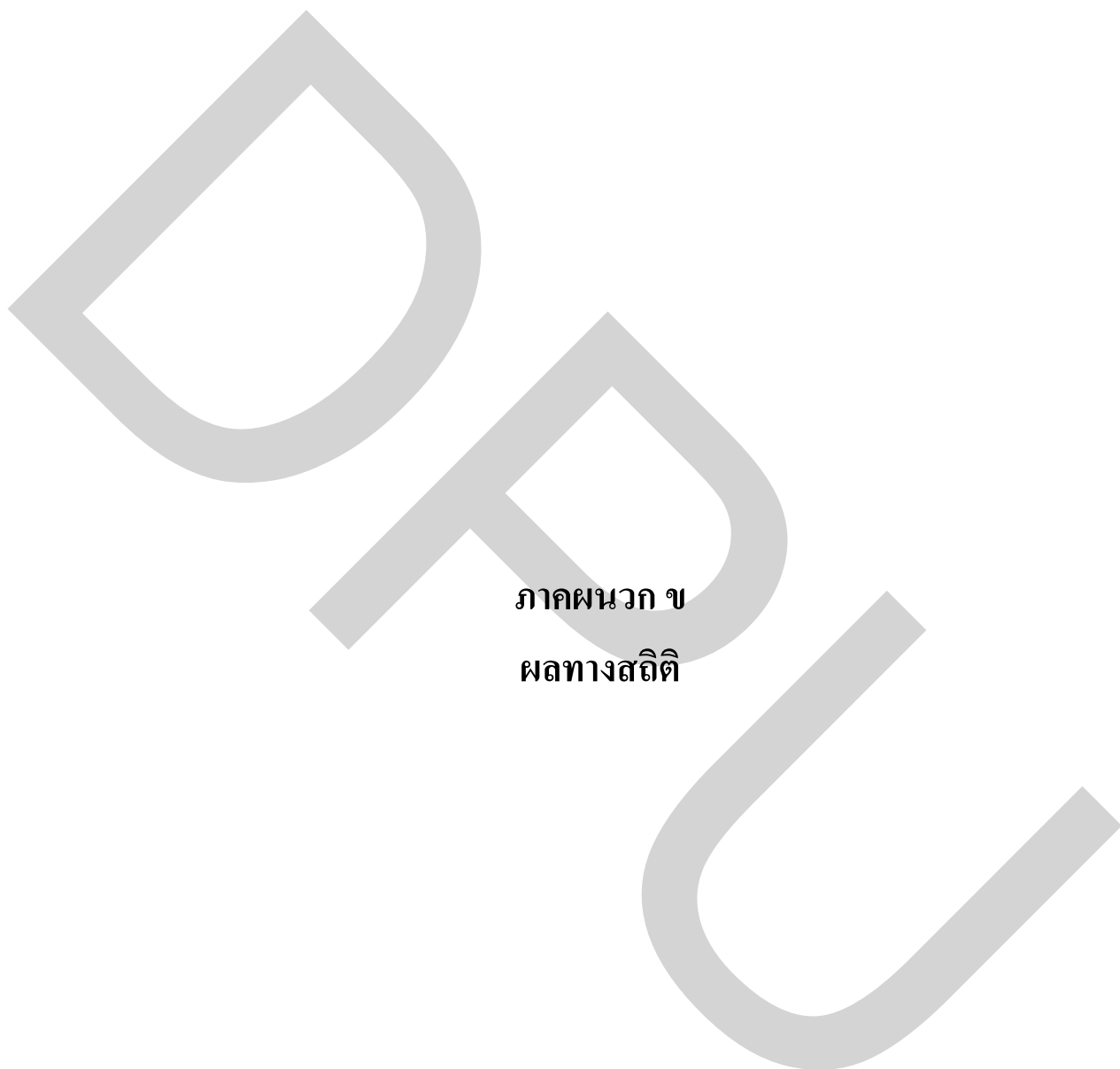
องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4.5 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7 ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี					
5.1 ควรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 ควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 ควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
5.6 ควรมีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี รวบรวม จดบันทึกรายรับรายจ่าย และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี					
6.1 ควรมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 ควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 ควรมีการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี					
7.1 ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4 ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
8. การบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
8.1 ควรมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 ควรมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3 ควรมีความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. การให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ					
9.1 สำนักงานบัญชีควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 สำนักงานบัญชีควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 สำนักงานบัญชีควรจัดทำสัญญาแก่กิจการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4 สำนักงานบัญชีควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี					
10.1 ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2 ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

องค์ประกอบในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
10.3 ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและ หัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4 ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5 ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****



ภาคผนวก ข
ผลทางสถิติ

แปลผล SPSS

Statistics

		ประเภทนิติบุคคล	ตำแหน่ง	ลักษณะของธุรกิจ	ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ	จำนวนพนักงาน
N	Valid	402	402	402	402	402
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.37	2.42	1.99	2.33	1.57
Std. Error of Mean		.024	.043	.044	.031	.035
Median		1.00	2.00	2.00	2.00	1.00
Mode		1	3	1	2	1
Std. Deviation		.484	.856	.881	.618	.710
Variance		.234	.733	.775	.382	.504
Range		1	3	3	3	3
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		2	4	4	4	4
Sum		551	974	799	938	633

Frequency Table

ประเภทนิติบุคคล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	หจก.	253	62.9	62.9	62.9
	บจก.	149	37.1	37.1	100.0
	Total	402	100.0	100.0	

ตำแหน่ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid กรรมการ ผู้จัดการ	63	15.7	15.7	15.7
หุ้นส่วน ผู้จัดการ	141	35.1	35.1	50.7
ผู้จัดการ ทั่วไป	163	40.5	40.5	91.3
อื่นๆ	35	8.7	8.7	100.0
Total	402	100.0	100.0	

ลักษณะของธุรกิจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พาณิชย กรรม	152	37.8	37.8	37.8
อุตสาหกรรม	109	27.1	27.1	64.9
ให้บริการ	135	33.6	33.6	98.5
อื่นๆ	6	1.5	1.5	100.0
Total	402	100.0	100.0	

ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 1 ปี	30	7.5	7.5	7.5
1 - 5 ปี	210	52.2	52.2	59.7
5 -10 ปี	160	39.8	39.8	99.5
มากกว่า 10 ปี	2	.5	.5	100.0
Total	402	100.0	100.0	

จำนวนพนักงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 20 คน	221	55.0	55.0	55.0
21 - 50 คน	133	33.1	33.1	88.1
51 - 100 คน	46	11.4	11.4	99.5
มากกว่า 100 คน	2	.5	.5	100.0
Total	402	100.0	100.0	

หาค่าระดับความเชื่อมั่น

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	402	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	402	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.870	60

Communalities

	Initial	Extraction
หนึ่งจุดหนึ่ง	1.000	.492
หนึ่งจุดสอง	1.000	.773
หนึ่งจุดสาม	1.000	.440
หนึ่งจุดสี่	1.000	.249
หนึ่งจุดห้า	1.000	.633
หนึ่งจุดหก	1.000	.588
หนึ่งจุดเจ็ด	1.000	.725
หนึ่งจุดแปด	1.000	.598
หนึ่งจุดเก้า	1.000	.630
หนึ่งจุดสิบ	1.000	.585
หนึ่งจุดสิบเอ็ด	1.000	.824

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	1.809	16.448	16.448	1.809	16.448	16.448	1.650	15.000	15.000
2	1.399	12.717	29.165	1.399	12.717	29.165	1.376	12.513	27.513
3	1.236	11.233	40.399	1.236	11.233	40.399	1.243	11.302	38.815
4	1.081	9.830	50.229	1.081	9.830	50.229	1.222	11.112	49.927
5	1.012	9.200	59.429	1.012	9.200	59.429	1.045	9.502	59.429
6	.976	8.870	68.299						
7	.851	7.734	76.033						
8	.807	7.337	83.370						
9	.752	6.839	90.209						
10	.612	5.560	95.769						
11	.465	4.231	100.000						

Rotated Component Matrixa

ตัวแปร	Component				
	1	2	3	4	5
หนึ่งจุดห้า	.776				
หนึ่งจุดแปด	.734				
หนึ่งจุดหก		.719		.224	
หนึ่งจุดสิบ		.704			.233
หนึ่งจุดสี่		.375			
หนึ่งจุดเก้า			.781		
หนึ่งจุดสาม			.633		
หนึ่งจุดสอง			.251	.815	
หนึ่งจุดเจ็ด	.546			.617	
หนึ่งจุดสิบ เอ็ด					.879
หนึ่งจุดหนึ่ง	.342	.361	.240	-.219	-.374

Communalities

	Initial	Extraction
สองจุดหนึ่ง	1.000	.584
สองจุดสอง	1.000	.657
สองจุดสาม	1.000	.657
สองจุดสี่	1.000	.737
สองจุดห้า	1.000	.495
สองจุดหก	1.000	.473
สองจุดเจ็ด	1.000	.340
สองจุดแปด	1.000	.281
สองจุดเก้า	1.000	.532
สองจุดสิบ	1.000	.624

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Loadings			Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.936	19.362	19.362	1.936	19.362	19.362	1.844	18.435	18.435
2	1.269	12.690	32.052	1.269	12.690	32.052	1.302	13.016	31.451
3	1.129	11.288	43.340	1.129	11.288	43.340	1.133	11.330	42.781
4	1.046	10.459	53.799	1.046	10.459	53.799	1.102	11.018	53.799
5	.983	9.829	63.627						
6	.939	9.394	73.022						
7	.854	8.542	81.564						
8	.711	7.108	88.672						
9	.596	5.962	94.634						
10	.537	5.366	100.000						

Rotated Component Matrix

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
สองจุดหนึ่ง	.757			
สองจุดสาม	.605		-.524	
สองจุดหก	.584			.292
สองจุดแปด	.503			
สองจุดสอง		.807		
สองจุดเจ็ด		.574		
สองจุดห้า	.395	.510		-.248
สองจุดสี่			.847	
สองจุดสิบ	.205			.738
สองจุดเก้า	.308		.219	-.623

Communalities

	Initial	Extraction
สามจุดหนึ่ง	1.000	.702
สามจุดสอง	1.000	.584
สามจุดสาม	1.000	.611
สามจุดสี่	1.000	.678
สามจุดห้า	1.000	.650
สามจุดหก	1.000	.512

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	1.396	23.265	23.265	1.396	23.265	23.265	1.379	22.980	22.980
2	1.195	19.919	43.183	1.195	19.919	43.183	1.193	19.880	42.860
3	1.145	19.090	62.273	1.145	19.090	62.273	1.165	19.413	62.273
4	.897	14.944	77.217						
5	.762	12.695	89.912						
6	.605	10.088	100.000						

Rotated Component Matrixa

ตัวแปร	Component		
	1	2	3
สามจุดหนึ่ง	.835		
สามจุดสี่	.818		
สามจุดห้า		.790	
สามจุดสอง		.740	
สามจุดสาม			.776
สามจุดหก			.711

Communalities

	Initial	Extraction
สี่จุดหนึ่ง	1.000	.879
สี่จุดสอง	1.000	.866
สี่จุดสาม	1.000	.923
สี่จุดสี่	1.000	.881
สี่จุดห้า	1.000	.650
สี่จุดหก	1.000	.781
สี่จุดเจ็ด	1.000	.853

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Loadings			Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.181	31.156	31.156	2.181	31.156	31.156	1.821	26.020	26.020
2	1.474	21.059	52.215	1.474	21.059	52.215	1.615	23.069	49.089
3	1.166	16.654	68.869	1.166	16.654	68.869	1.254	17.916	67.005
4	1.012	14.462	83.331	1.012	14.462	83.331	1.143	16.326	83.331
5	.649	9.271	92.602						
6	.302	4.307	96.910						
7	.216	3.090	100.000						

Rotated Component Matrixa

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
สีจุดหนึ่ง	.936			
สีจุดสี่	.926			
สีจุดสอง		.909		
สีจุดเจ็ด		.820		.406
สีจุดหก			.855	
สีจุดห้า	.264	.296	.690	
สีจุดสาม				.955

Communalities

	Initial	Extraction
หัวข้อหนึ่ง	1.000	.615
หัวข้อสอง	1.000	.525
หัวข้อสาม	1.000	.815
หัวข้อสี่	1.000	.622
หัวข้อห้า	1.000	.633
หัวข้อหก	1.000	.803

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.697	28.279	28.279	1.697	28.279	28.279	1.556	25.933	25.933
2	1.287	21.442	49.722	1.287	21.442	49.722	1.423	23.718	49.651
3	1.031	17.182	66.904	1.031	17.182	66.904	1.035	17.253	66.904
4	.942	15.703	82.606						
5	.670	11.166	93.772						
6	.374	6.228	100.00						

Rotated Component Matrixa

	Component		
	1	2	3
ห้าจุดสาม	.894		
ห้าจุดหก	.859	.245	
ห้าจุดสี่		.777	
ห้าจุดหนึ่ง		.774	
ห้าจุดห้า		-.221	.761
ห้าจุดสอง		.322	.646

Communalities

	Initial	Extraction
หกจุดหนึ่ง	1.000	.545
หกจุดสอง	1.000	.961
หกจุดสาม	1.000	.463
หกจุดสี่	1.000	.513

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	1.475		36.886	36.886		1.475	36.886
2	1.006	25.157	62.043	1.006	25.157	62.043	1.011	25.274	62.043
3	.797	19.919	81.962						
4	.722	18.038	100.000						

Rotated Component Matrixa

ตัวแปร	Component	
	1	2
หกจุดหนึ่ง	.738	
หกจุดสี่	.705	
หกจุดสาม	.655	
หกจุดสอง		.980

Communalities

	Initial	Extraction
เจ็ดจุดหนึ่ง	1.000	.660
เจ็ดจุดสอง	1.000	.669
เจ็ดจุดสาม	1.000	.540
เจ็ดจุดสี่	1.000	.677

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	1.507	37.670	37.670	1.507	37.670	37.670	1.506	37.647	37.647
2	1.039	25.970	63.640	1.039	25.970	63.640	1.040	25.993	63.640
3	.893	22.329	85.970						
4	.561	14.030	100.000						

Rotated Component Matrix

	Component	
	1	2
เจ็ดจุดสี่	.816	
เจ็ดจุดหนึ่ง	.807	
เจ็ดจุดสอง	.269	.772
เจ็ดจุดสาม	.341	-.651

Communalities

	Initial	Extraction
แปดจุดหนึ่ง	1.000	.649
แปดจุดสอง	1.000	.749
แปดจุดสาม	1.000	.705

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	1.067	35.552	35.552	1.067	35.552	35.552	1.060	35.338	35.338
2	1.036	34.524	70.076	1.036	34.524	70.076	1.042	34.738	70.076
3	.898	29.924	100.000						

Rotated Component Matrixa

ตัวแปร	Component	
	1	2
แปดจุดสาม	.792	-.278
แปดจุดหนึ่ง	.652	.473
แปดจุดสอง		.861

Communalities

	Initial	Extraction
เก้าจุดหนึ่ง	1.000	.492
เก้าจุดสอง	1.000	.908
เก้าจุดสาม	1.000	.646
เก้าจุดสี่	1.000	.259

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	1.276	31.908	31.908	1.276	31.908	31.908	1.275	31.865	31.865
2	1.029	25.713	57.621	1.029	25.713	57.621	1.030	25.756	57.621
3	.946	23.645	81.266						
4	.749	18.734	100.000						

Rotated Component Matrixa

ตัวแปร	Component	
	1	2
เก้าจุดสาม	.747	-.298
เก้าจุดหนึ่ง	.683	
เก้าจุดสี่	.494	
เก้าจุดสอง		.950

Communalities

	Initial	Extraction
สิบจุดหนึ่ง	1.000	.603
สิบจุดสอง	1.000	.514
สิบจุดสาม	1.000	.358
สิบจุดสี่	1.000	.506
สิบจุดห้า	1.000	.568

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	1.452	29.035	29.035	1.452	29.035	29.035	1.423	28.464	28.464
2	1.097	21.934	50.969	1.097	21.934	50.969	1.125	22.505	50.969
3	.934	18.677	69.646						
4	.863	17.260	86.906						
5	.655	13.094	100.000						

Rotated Component Matrixa

ตัวแปร	Component	
	1	2
สิบจุดสี่	.711	
สิบจุดสอง	.695	
สิบจุดสาม	.588	
สิบจุดหนึ่ง		.754
สิบจุดห้า	.233	.717

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

วรรณฯ สรชชย

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ.2548 ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

บริษัท พีพีเอส เอนเนอจี แอนด์ มารีน จำกัด