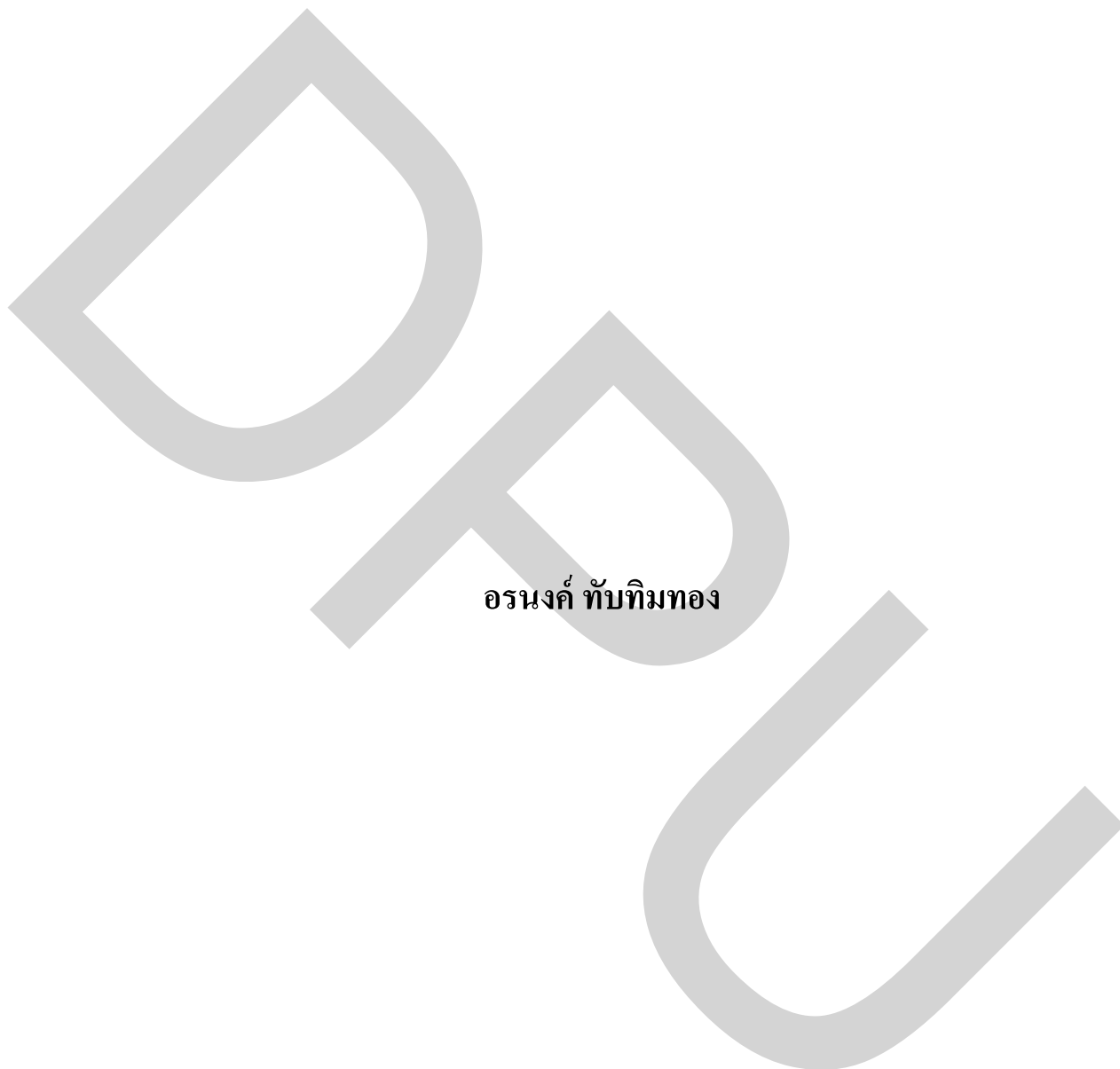


ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล



อรรณงค์ ทับทิมทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2558

**The Factors affect Accounting Service Success of The Accounting offices
in Bangkok and metropolitan.**



Oranong Thabthimthong

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Accountancy Program

Department of Accountancy

Faculty of Accountancy, Dhurakij Pundit University

2015

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	อรนงค์ ทับทิมทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คารณิ เอื้อชนะจิต
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน และด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ตัวแปรอิสระของงานวิจัยนี้มี 2 ตัวแปร คือ 1) คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน 2) ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามได้แก่ ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ราย แบบสอบถามได้รับการตอบกลับมาและ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 359 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Bate) ร้อยละ 89.75

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่าสำนักงานบัญชีที่จัดทำบัญชีและงบการเงินอย่างมีคุณภาพ จะทำให้สำนักงานบัญชานั้นประสบความสำเร็จในการให้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่าสำนักงานบัญชีที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ จะส่งผลให้ สำนักงานบัญชานั้นประสบความสำเร็จในการให้บริการ สรุปได้ว่า ถ้าสำนักงานบัญชีมีคุณภาพในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ตลอดจนมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

Thematic Paper Title The Factors affect Accounting Service Success of The Accounting offices in Bangkok and metropolitan.

Author Oranong Thabthimthong

Thematic Paper Advisor Asst.Prof .Dr. Daranee Uachanachit

Department Accountancy

Academic Year 2014

ABSTRACT

The main objective of this research is to study the factors affect accounting service success of the accounting offices in Bangkok and metropolitan. There are two independent variables in this research as: 1) The quality of accounting preparing and financial statement, and 2) the accounting offices readiness, which impact on the dependent variable as the accounting service success of the accounting offices. According to the research questionnaires were used as a tool for data collection from the entrepreneurs who use accounting services of the accounting offices. The data were collected by 400 mail survey questionnaires. There are 359 returned questionnaires used in this analysis, response rate 89.75 percent.

The research result showed that the quality of accounting preparing and financial statement has positively effect on the accounting service success of the accounting offices, statistically significant at 0.05 levels. Another, the result found that the accounting offices readiness has positively effect on the accounting service success of the accounting offices, statistically significant at 0.05 levels. Therefore, concluded that the accounting offices have the quality of accounting preparing and financial statement and the accounting offices readiness will directly affect the success of the accounting office.

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากหลาย ๆ ฝ่าย ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้การสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณิ เอื้อชนะจิต ซึ่งเป็นคณะกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยฉบับนี้ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมาตั้งแต่ตอนเริ่มต้นจนจบ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าของงานวิจัยต่างๆ ตำรา และเอกสารต่างทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดเป็นแนวคิดอันมีคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่คณะกรรมการบัญชีทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ ผู้ใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้ความร่วมมือสละเวลาอันมีค่ามาช่วยกรอกแบบสอบถามให้เป็นอย่างดี รวมไปถึงคุณพ่อ คุณแม่ คุณน้องๆ และเพื่อนๆ ทุกคนที่ทำให้กำลังใจมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีคุณประโยชน์แก่สำนักงานบัญชี และผู้ที่ให้ความสนใจอยู่บ้างไม่มากนักน้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้ทำวิจัยต้องกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อรนงค์ ทับทิมทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
1.6 สมมุติฐานของการวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎี.....	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	18
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	18
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ.....	23
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	28
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	30
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	30
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	32
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	34
บรรณานุกรม.....	35
ภาคผนวก.....	39
ประวัติผู้เขียน.....	44

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ทบทวนวรรณกรรม.....	15
3.1 ผลทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	20
3.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ.....	21
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี.....	23
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี.....	24
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพ ของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)	25
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความ พร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness).....	26
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้าน ความสำเร็จในการให้บริการ (Success).....	27
4.6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัว.....	28
4.7 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี.....	29

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแข่งขันและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเป็นผลให้ธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีการขยายตัวเป็นจำนวนมาก ประกอบด้วยทางด้านกฎหมาย พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่ได้กำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่ต้องจัดทำงบการเงินเพื่อยื่นภาษีเป็นประจำทุกปี ส่งผลให้นิติบุคคลจำนวนมากหันมาใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงินมากขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554)

การเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของหน่วยงานธุรกิจที่ขาดความพร้อมของบุคลากรในเรื่องของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน เพื่อห้งบการเงินที่จัดทำขึ้นมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดพร้อมทั้งสามารถนำงบการเงินมาใช้ในการวิเคราะห์ ตัดสินใจทางธุรกิจ ได้อย่างถูกต้อง และทันเวลาดังนั้นงบการเงินถือว่าสำคัญมากเพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์หว่าองค์กรควรไปในทิศทางใด เพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด (จันทิมา อุ่มชูวัฒนา, 2554) การจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชีนั้นเป็นเรื่องยุ่งยากและ นักบัญชีส่วนใหญ่นิยมไปทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง และให้ค่าตอบแทนสูง ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กจึงหันมาใช้บริการในการจัดทำบัญชีกับสำนักงานมากกว่า (ปฎิญา แก้วเจริญ, 2555) ความนิยมอย่างต่อเนื่องและให้ความสะดวกมากกว่า นอกจากนี้ในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ยังสามารถจัดทำงบการเงินได้อย่างมีคุณภาพ ทันเวลา และลดความเสี่ยงด้านการเสียภาษี สามารถเสียภาษีได้อย่างถูกต้องซึ่งโดยปกติงบการเงินของกิจการจะจัดทำขึ้นนำเสนอเป็นรายปีโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งบการเงินและนอกจากนั้นงบการเงินยังได้จัดทำในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายที่มีความจำเป็นต้องใช้งบการเงิน เช่น ผู้ถือหุ้นของกิจการก็ต้องการทราบว่าบริษัทจะสามารถจ่ายเงินปันผลเท่าไร ธนาคารและเจ้าหนี้ที่ต้องการทราบว่าบริษัทจะมีความสามารถชำระหนี้ได้เพียงไร เพื่อประกอบการตัดสินใจในการอนุมัติสินเชื่อให้แก่บริษัท นักลงทุนที่ต้องการทราบผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นเช่นไร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการ

การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองต่อความต้องการซึ่งมีอิทธิพลต่อลูกค้าเป็นการบริการไม่สามารถมองเห็นได้เกิดจากความรู้สึกเพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540 อ้างใน มาลี สุขสำราญ, 2552) เช่น การบริการความพร้อมของสถานที่ บุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสารหรือการระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ทำให้การดำเนินงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สามารถได้เปรียบทางการแข่งขันได้เป็นอย่างดี (กัญจน์ชญา ไชยชมภู, 2552)

ปัจจุบันธุรกิจการให้บริการจัดทำบัญชีจึงมีการแข่งขันอย่างรุนแรงซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการรับทำบัญชีได้ตลอดเวลา ดังนั้นการทำบัญชีจึงไม่เพียงแต่ขึ้นกับจำนวนลูกค้าในปัจจุบันแต่ยังขึ้นกับความสามารถในการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง(ปัญญากรณ์ กงประดิษฐ์ และ วรณิ เตโชโยธิน, 2553) ยังรวมถึงความอยู่รอดในอาชีพบัญชี คือ การคงอยู่ในอาชีพ โดยการมีลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การมีลูกค้ารายใหม่ และการให้บริการอื่นๆ (ดารณี เอื้อชนะจิต, 2555)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีซึ่งประกอบด้วยคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินและความพร้อมของสำนักงานบัญชีจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีโดยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา วิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้มีความสำเร็จในการให้บริการ

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sample) โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random) ได้จำนวน 395 ราย

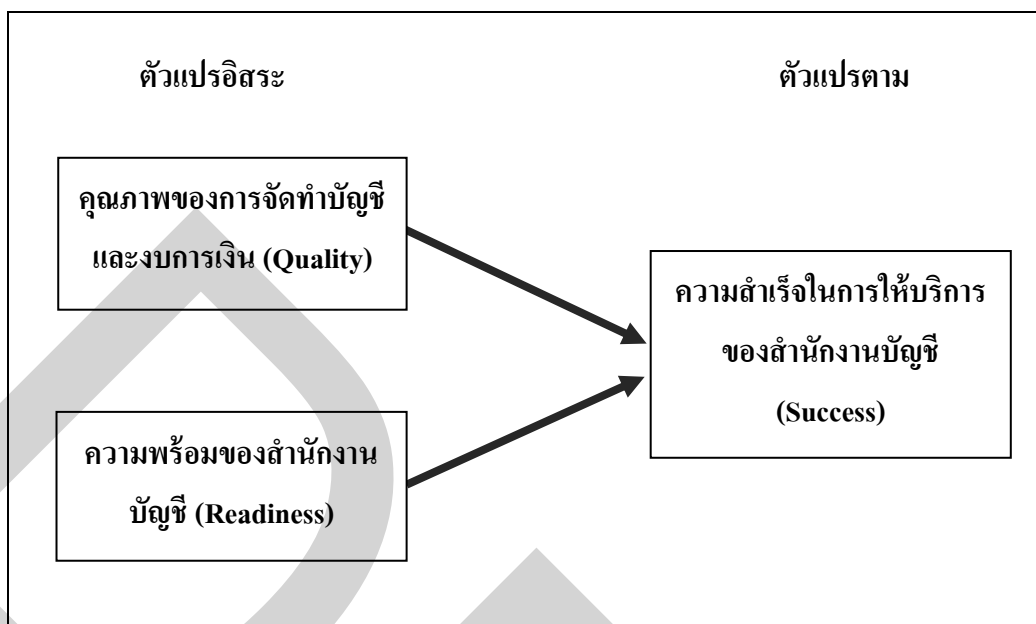
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน และปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี

2. ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน และด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

1.6 สมมติฐานของการวิจัย

H1 คุณภาพของการจัดบัญชีและงบการเงินส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

H2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแข็งแกร่งเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คนปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ (ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555)

คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน หมายถึง ความถูกต้องและครบถ้วนของตัวเลขรายการและข้อมูลที่เปิดเผยไว้ในงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียงแสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง โดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม

ความพร้อมของสำนักงานรับทำบัญชี หมายถึง ความพร้อมด้านสถานที่ที่เหมาะสม มีการจัดแจงขอบเขตและลักษณะของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีสามารถรักษาลูกค้ารายเดิมให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง พอใจที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น และเพิ่มลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

2.1.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

2.1.3 ความสำเร็จในการบริการของสำนักงานบัญชี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

2.2.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

2.2.3 ความสำเร็จในการบริการของสำนักงานบัญชี

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ในการให้บริการจัดทำบัญชีและงบการเงินของสำนักงานบัญชีได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รองรับทั่วไป (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553) โดยรายงานทางการเงินที่สมบูรณ์ได้มาตรฐานจะต้องประกอบด้วย งบแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันสิ้นงวด งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับงวด งบแสดงเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นสำหรับงวด งบกระแสเงินสดสำหรับงวด หมายเหตุประกอบงบการเงิน จะแสดงนโยบายการบัญชีที่สำคัญข้อมูลที่ให้คำอธิบายอื่น และงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันต้นงวดของงวดที่นำมาเปรียบเทียบกับงวดแรก ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงิน ได้รับการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นของกิจการเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับประโยชน์สูงสุดในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้การคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยัง

รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกรายการ เก็บรวบรวม ประมวลผลได้อย่างแม่นยำ อีกด้วย โดยในการนำเสนอข้อมูลงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียง แสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง โดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ตลอดจนการนำเสนองบการเงิน สามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกันและสามารถเปรียบเทียบงบการเงินธุรกิจอื่นได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้สำนักงานบัญชีที่เป็นผู้ให้บริการจัดทำรายงานทางการเงินต้องตระหนักว่ารายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นควรให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ข้อมูลทางบัญชีที่ปรากฏในงบการเงิน ควรเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจ การประเมินสถานะทางการเงิน และให้ประโยชน์แก่บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลาปะพร ศรีจันเพชร, 2544) จะเห็นได้ว่าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้ และได้รับไว้วางใจจากผู้รับประกอบการ ดังนั้นทางสำนักงานบัญชีจึงได้มีการควบคุมมาตรฐานการจัดทำงบการเงิน ให้ตรงตามลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน 4 ประการ คือ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555: ออนไลน์) แม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2552)

1. ความเข้าใจได้ ข้อมูลในงบการเงินต้องสามารถเข้าใจได้ในทันทีที่ผู้ใช้งบการเงินใช้ ข้อมูลดังกล่าวภายใต้ข้อสมมติที่ว่าผู้ใช้งบการเงินมีความรู้ตามควรเกี่ยวกับธุรกิจกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจและการบัญชี รวมทั้งมีความตั้งใจตามควรที่จะศึกษาข้อมูลดังกล่าว

2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ข้อมูลจะมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินได้นั้นต้องเป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคตรวมทั้งช่วยยืนยันหรือชี้ข้อผิดพลาดของผลการประเมินที่ผ่านมาของผู้ใช้งบการเงินได้อย่างไรก็ตามผู้ใช้งบการเงินควรคำนึงถึงความมีนัยสำคัญในการพัฒนาความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของข้อมูลนั้น ข้อมูลจะถือว่ามีนัยสำคัญเมื่อการละเว้นที่จะแสดงข้อมูลนั้นหรือการแสดงข้อมูลนั้นอย่างผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้งบการเงินตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจผิดพลาด หรือตัดสินใจแตกต่างไปจากที่ควรจะเป็นหากผู้ใช้งบการเงินได้ทราบข้อมูลนั้น

3. ความเชื่อถือได้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต้องเชื่อถือได้โดยเป็นข้อมูลที่ปราศจากความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญและความลำเอียงซึ่งประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 การเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม หมายถึง ข้อมูลควรแสดงตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วนั้นคือเป็นข้อมูลที่เข้าเกณฑ์การรับรู้รายการ ณ วันที่เสนอรายงาน

3.2 เนื้อหาสำคัญกว่ารูปแบบ หมายถึง ข้อมูลต้องบันทึกและแสดงตามเนื้อหาและความเป็นจริงเชิงเศรษฐกิจไม่ใช่ตามรูปแบบทางกฎหมายเพียงอย่างเดียว

3.3 ความเป็นกลาง หมายถึง ข้อมูลที่แสดงต้องมีความเป็นกลางหรือปราศจากความลำเอียงโดยไม่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้นำผู้ใช้บริการเงิน

3.4 ความระมัดระวัง หมายถึง การใช้ดุลยพินิจที่จำเป็นในการประมาณการภายใต้ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บริการเงินมีความน่าเชื่อถือ

3.5 ความครบถ้วน หมายถึง ข้อมูลในงบการเงินต้องมีความครบถ้วนโดยพิจารณาความมีนัยสำคัญและต้นทุนในการจัดทำ เพื่อมิให้มีความผิดพลาด หรือทำให้ผู้ใช้บริการเงินเข้าใจผิด

4. การเปรียบเทียบกันได้ ผู้ใช้บริการเงินต้องสามารถเปรียบเทียบงบการเงินในรอบระยะเวลาต่างกันของกิจการเดียวกันและงบการเงินในรอบระยะเวลาเดียวกันของกิจการแต่ละกิจการได้ แต่มิได้หมายความว่าข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบเดียวกันตลอดไป และไม่สามารถยกเป็นข้ออ้างที่จะไม่นำมาตรฐานการบัญชีที่เหมาะสมกว่ามาถือปฏิบัติ เพื่อให้ข้อมูลสามารถเปรียบเทียบกันได้ การเปรียบเทียบกันได้ของข้อมูลช่วยให้ผู้ใช้บริการเงินสามารถคาดคะเนถึงแนวโน้มของฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของกิจการนั้น รวมทั้งเปรียบเทียบแนวโน้มกับกิจการอื่นก่อนที่จะตัดสินใจลงทุน

ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีนั้นตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยในการคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต และในการนำเสนอข้อมูลงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียง แสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงโดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม โดยการจัดทำบัญชีและงบการเงินของสำนักงานบัญชีได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รองรับทั่วไป ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่จำเป็นของกิจการรวมทั้งสามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกันและสามารถเปรียบเทียบงบการเงินธุรกิจอื่นได้อย่างถูกต้อง

2.1.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ในด้านการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ได้ให้นิยามว่า การให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นเสมือนการให้บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อหรือใช้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อบริการ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากงานบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่น พยายามจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่

1. สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

2. บุคคล (people) พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

3. เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและทำให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารโฆษณาต่าง ๆ ที่จะสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการและลักษณะของงานลูกค้า

การเตรียมความพร้อมของสำนักงานบัญชี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้น ในด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้โดยสะดวก รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่ภายใต้สำนักงานบัญชีที่มีกรอบและนโยบายอย่างมีแบบแผน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักงานบัญชี โดยเบื้องหลังความสำเร็จของการให้บริการ มีแนวปฏิบัติ 3 หัวข้อ ดังนี้

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2555) ประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีระบอบคู่ประกอบและการปฏิบัติงานของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีประกอบด้วย

1. นโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
- 1.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- 1.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
- 1.4 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
- 1.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
- 1.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี
- 1.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี นโยบายคุณภาพและกระบวนการต้อง

จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชี และสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชี อย่างทั่วถึง

2. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

2.1 สำนักงานบัญชี ต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2.2 สำนักงานบัญชี ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

2.3 สำนักงานบัญชี ต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม ตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

2.4 สำนักงานบัญชี ต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดที่เกื้อขึ้นกับงานนั้น

2.5 สำนักงานบัญชี ต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

3. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

3.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชี ต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบใน สถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบ เรียบร้อย อันจะนำไปสู่การ เพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

3.2 ทรัพยากรบุคคล

3.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชี ต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่ งาน ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากร จากภายนอกสำนักงานบัญชี ที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

3.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชีพ.ศ. 2543 และ พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547

3.2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรม การปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รวมทั้งสำนักงานบัญชี ต้องจัดให้มีการดูแล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบ ให้มีความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ

3.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชี ต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและ เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

3.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชี ต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึก ที่ดีจากสำนักงานบัญชี ใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้ากฎหมาย และกฎระเบียบที่ เกี่ยวข้อง

3.2.6 ในกรณีที่ผู้ใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชี ต้องมี มาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชื่อนั้น ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ บัญชีมาตรฐานการบัญชีและ จรรยาบรรณ

ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชานั้นให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างมีนโยบายและแบบแผนในด้านของสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้โดยสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ตลอดจนมีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

2.1.3 ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี เล็งเห็นว่าการบริการด้านบัญชีที่ได้รับมีประโยชน์คุ้มค่า ผลงานเชื่อถือได้ทำให้เกิดความไว้วางใจต่อผู้รับบริการแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพ สำนักงานบัญชีต้องตระหนักถึงการสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อพัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับการยอมรับจากลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้ายินดีเลือกใช้บริการด้านบัญชีอย่างต่อเนื่องทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความอยู่รอดของการรับทำบัญชีซึ่งไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าในปัจจุบันแต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ปัญญารักษ์ กงประดิษฐ์ และ วรณิ เตโชโยธิน, 2553) นักบัญชีต้องคำนึงถึงความอยู่รอดเป็นอันดับแรกและสำคัญที่สุด เพราะการดำรงอยู่ของนักบัญชี คือ การมีงานของนักบัญชี ซึ่งนักบัญชีต้องปรับตัวให้รับกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (วาสนา ศรีมะเรือง, 2550) ตลอดจนพร้อมที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่นเมื่อมีโอกาส

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการศึกษาปัจจัยในด้านคุณภาพของการทำบัญชีและงบการเงิน ปัจจัยในด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีจะประสบความสำเร็จในการให้บริการได้นั้นต้องรักษาฐานผู้รับบริการรายเดิมไว้อย่างต่อเนื่องและผู้รับบริการพร้อมที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น รวมทั้งการบริการที่ได้รับจากสำนักงานบัญชีมีประโยชน์คุ้มค่า ผลการปฏิบัติงานเชื่อถือได้ทำให้เกิดความไว้วางใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

นภลัย บุญทิพย์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญอย่างมากกับปัจจัยด้านสินค้าและบริการ กล่าวคือ สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชี

และนำเสนองบการเงินของธุรกิจตามที่กฎหมายกำหนด โดยต้องผลิตข้อมูลทางบัญชีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกรายการ เก็บรวบรวม ประมวลผลได้อย่างแม่นยำ อีกด้วย

ปิยมาศ เหลือสั้น (2555) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยสรุปว่า คุณภาพของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้

2.2.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

กัญจน์ชญา ไชยชมภู (2552) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชีของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำระบบสารสนเทศทางบัญชีมาใช้สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากสามารถส่งห้องพักรับระบบอินเทอร์เน็ตสร้างความสะดวกได้มาก

จันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ใช้พิจารณาปริมาณงานทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีจะได้รับการพิจารณารับทำงานบัญชี เนื่องจากหากสำนักงานตั้งอยู่ไกลที่ตั้งสำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

สามล เชียงฉิน (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การเก็บรักษาความลับ การให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ไม่สูงเกินไป

2.2.3 ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์และคณะ (2550) ได้ศึกษาทักษะความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น โดยสรุปว่า ทักษะด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องตระหนักถึงการสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อพัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

ณัฐพร พันธุ์งาม (2549) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปากที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปาก ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจสำนักงานบัญชีให้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้อำนาจแข่งขันในทางธุรกิจ ตลอดจนความตระหนักถึงการสร้างตราสินค้า ให้เป็นที่น่าเชื่อถือแก่สาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลงานคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป

จากงานวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าพบว่างานวิจัยของนภลัย บุญทิพย์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญอย่างมากกับปัจจัยด้านสินค้าและบริการ กล่าวคือ สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชี และนำเสนองบการเงินของธุรกิจตามที่กฎหมายกำหนด โดยต้องผลิตข้อมูลทางบัญชีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกรายการ เก็บรวบรวม ประมวลผลได้อย่างแม่นยำ อีกด้วย และงานวิจัยของปิยมาศ เหลือสั้น (2555) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยสรุปว่า คุณภาพของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ตรงกับแนวคิดของผู้วิจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินในแนวคิดที่ว่าตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้การคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต และในการนำเสนอข้อมูลงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียง แสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงโดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม

ส่วนในด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี แนวคิดของผู้วิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญจน์ชญา ไชยชมภู (2552) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำระบบสารสนเทศทางบัญชีมาใช้สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากสามารถสั่งห้องพักรับระบบอินเทอร์เน็ตสร้างความสะดวกได้มาก และงานวิจัยของจันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ใช้พิจารณารับงานทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีจะได้รับการพิจารณารับทำงานบัญชี เนื่องจากหาก

สำนักงานตั้งอยู่ไกลที่ตั้งสำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และงานวิจัยของสามล เช็งชงฉิน (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การเก็บรักษาความลับ การให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ไม่สูงเกินไปในหัวข้อที่ว่าสำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้โดยสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี

ด้านความสำเร็จของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ และคณะ (2550) ได้ศึกษาทักษะความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น โดยสรุปว่า ทักษะด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ดังนั้น สำนักงานบัญชีต้องตระหนักถึงการสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อพัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับการยอมรับจากลูกค้า งานวิจัยของฉัตรพร พันธุ์งาม (2549) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปากที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปาก ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจสำนักงานบัญชีให้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้สามารถแข่งขันในทางธุรกิจ ตลอดจนความตระหนักถึงการสร้างตราสินค้า ให้เป็นที่น่าเชื่อถือแก่สาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลงานคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป ตรงกับแนวคิดของผู้วิจัยที่ว่าสำนักงานบัญชีจะประสบความสำเร็จในการให้บริการได้นั้นต้องรักษาฐานผู้รับบริการรายเดิมไว้อย่างต่อเนื่องและผู้รับบริการพร้อมที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น

ตารางที่ 2.1 ทบทวนวรรณกรรม

ชื่องานวิจัย/ผู้นักวิจัย (ปี)	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ วิธีวิจัย	ผลการวิจัย
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ / นภาลัย บุญทิม (2554)	<u>ประชากร</u> ธุรกิจ SMEs ที่จดทะเบียนในจังหวัดเพชรบูรณ์ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบสะดวก	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1.การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ	ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญอย่างมากกับปัจจัยด้านสินค้าและบริการ คือ สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชี และนำเสนองบการเงินของธุรกิจตามที่กฎหมายกำหนด โดยต้องผลิตข้อมูลทางบัญชีให้มีความถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกการขาย เก็บรวบรวม ประมวลผลได้อย่างแม่นยำ อีกด้วย
ผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์/ ปิยะมาศ เหลือล้วน (2555)	<u>ประชากร</u> ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้นภูมิ	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ตาราง ANOVA 2. วิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ	คุณภาพของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย/ผู้นักวิจัย (ปี)	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ วิธีวิจัย	ผลการวิจัย
ความรู้ความสามารถ และความต้องการใช้ ระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีของผู้ บริหารธุรกิจโรงแรม จ.เชียงใหม่/ กัญจน์ชญา ไชยชมภู (2552)	<u>ประชากร</u> ผู้บริหารโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ สะดวก	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ	การนำระบบสารสนเทศทางบัญชี มาใช้สร้างความพึงพอใจให้แก่ ลูกค้า เนื่องจากสามารถสั่งห้องพัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสร้างความ สะดวกได้มาก
ปัจจัยที่ใช้พิจารณารับ งานทำบัญชีของ สำนักงานทำบัญชี ใน เขตกรุงเทพมหานคร/ จันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554)	<u>ประชากร</u> สำนักงานบัญชี ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนกับ กระทรวงพาณิชย์ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ เจาะจง	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถามทาง อินเทอร์เน็ต <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ความถดถอยเชิงพหุคูณ	ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่ สำนักงานบัญชีจะได้รับการ พิจารณารับทำงานบัญชี เนื่องจาก หากสำนักงานตั้งอยู่ใกล้ที่ตั้ง สำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้อง เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้าน ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีในการ จัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตรักษาพันธุ์ กทม./ สามล เชียงฉิน (2552)	<u>ประชากร</u> ผู้ประกอบการที่ จดทะเบียนเป็น นิติบุคคล <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> ตามความสะดวก	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ	ให้ความสำคัญในเรื่อง ความ รับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การ เก็บรักษาความลับ การให้ คำแนะนำในการจัดทำบัญชี สถาน ที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย/ผู้นักวิจัย (ปี)	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ วิธีวิจัย	ผลการวิจัย
ความเป็นมืออาชีพ ของนักบัญชีที่มีต่อ ความสำเร็จในการ ทำงานของสำนักงาน บัญชี ในจังหวัด ขอนแก่น /ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์และคณะ (2550)	<u>ประชากร</u> นักบัญชีของ สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบง่าย	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ 2. การวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุคูณ	ทักษะด้านความเป็นมืออาชีพนี ความสัมพัทธ์เชิงบวกต่อ ความสำเร็จในการทำงานของ สำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงาน บัญชีต้องตระหนักถึงการสร้าง ทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อ พัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิด ความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับ การยอมรับ
ผลกระทบของกลยุทธ์ การตลาดแบบปากต่อ ปากที่มีต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชี ในกรุงเทพมหานคร/ ณัฐพร พันธุ์งาม (2549)	<u>ประชากร</u> ผู้ประกอบการ สำนักงานบัญชี ใน กรุงเทพมหานคร <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้น ภูมิ	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุคูณ	ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมี ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกลยุทธ์ การตลาดแบบปากต่อปาก ส่งผล เชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจ สำนักงานบัญชีให้สามารถนำไป ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้ สามารถแข่งขันในทางธุรกิจ ตลอดจนความตระหนักถึงการ สร้างตราสินค้า ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ แก่สาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิด ผลงานคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยด้วยการสำรวจความมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 333,717 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์: ข้อมูล ไตรมาส 3/2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้คือผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sample) โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 395 ราย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องประเด็นที่จะศึกษา
2. ติดต่อเสนอหัวข้องานวิจัย ขออนุมัติดำเนินการ และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็น
3. สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

4. เสนอที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องเพื่อแก้ไขในงานวิจัย รวมถึงความถูกต้องของคำถามในแต่ละข้อ

5. นำผลการพิจารณาปรับปรุงคำถามให้ถูกต้องเหมาะสม

6. เลือกกลุ่มประชากรตัวอย่าง

7. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา 359 ชุด

8. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อทำการ แปลผลข้อมูลรวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติต่างๆ ตามที่กำหนดไว้

9. เขียนรายงานการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้านบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ใช้บริการด้านบัญชี ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ทุน/ทุนจดทะเบียน รายได้/ปี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชี และความสำเร็จในการให้บริการรับทำบัญชี ลักษณะแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความเห็น ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ศึกษามีคุณภาพในการวัดค่า หรือศึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดทฤษฎี

(1) วิธีการทดสอบค่าของความเที่ยงตรงของเครื่องมือนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไขมาแล้ว ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพเนื้อหาพิจารณาความถูกต้อง

(2) วิธีการทดสอบคุณภาพความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามสอดคล้องกันหรือไม่

ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง (Reliability and Validity)

ตารางที่ 3.1 ผลทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)	0.77- 0.81	0.85
ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness)	0.76-0.86	0.82
ด้านความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงาน บัญชี (Success)	0.70-0.86	0.90

จากตารางที่ 3.1 แสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของคำถาม และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนแบคอัลฟา (Cronbach's alpha) ซึ่งสรุปได้ว่าตัวแปรมีระดับความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้ โดยมีค่าอำนาจจำแนกสอดคล้องกับ Nunnally (1994) ที่ได้เสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้ สำหรับค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ทดสอบมีค่าสัมประสิทธิ์มากกว่า 0.7 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้เช่นกัน

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	VIF
คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)	1.64
ความพร้อมของสำนักงานรับทำบัญชี (Readiness)	1.64

จากตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality) และความพร้อมของสำนักงานรับทำบัญชี (Readiness) ทำการเปรียบเทียบกันกับตัวแปรตาม คือ ด้านความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี (Success) จากนั้นทำการทดสอบ Multicollinearity พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ กันอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ในลำดับ ต่อมาผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีค่าตั้งแต่ 2.274 - 3.806 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair และ คณะ, 2010)

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

(1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency Distributions) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ให้บริการด้านบัญชี การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดของคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน และความพร้อมของสำนักงานรับทำบัญชี รวมถึงความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

(2) การทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของคำถาม เกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน และความพร้อมของสำนักงานรับทำบัญชี รวมถึงความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

(3) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis)

(4) การสมมติฐานการวิจัย ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยมีนัยสำคัญ ณ ระดับสถิติที่ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ทำการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการ จากผู้ประกอบการ ธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และไม่จดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ และคณะบุคคล ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการจำนวน 400 ราย ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 359 ราย คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 89.75 ซึ่งอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่เหมาะสมต้องมากกว่าร้อยละ 20 จึงถือว่าเป็นอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ (Aaker, Kumar and Day, 2001) ข้อมูลได้ถูกนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยการนำเสนอข้อมูลในส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

4.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชี รวมถึงสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการศึกษา

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis)

4.4 ผลการวิจัยทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญ ณ ระดับสถิติที่ 0.01

4.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	142	39.6
	หญิง	217	60.4
	รวม	359	100.0
อายุ	น้อยกว่า 35 ปี	69	19.2
	35-40 ปี	130	36.2
	41-50 ปี	86	24.0
	มากกว่า 50 ปี	74	20.6
	รวม	100	27.9
สถานภาพ	โสด	125	34.8
	สมรส	193	53.8
	หม้าย/หย่า	41	11.4
	รวม	359	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	19.2
	ปริญญาตรี	193	53.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	97	27.0
	รวม	359	100.0
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ	138	38.4
	เจ้าของกิจการ	153	42.6
	พนักงานบัญชีและการเงิน	68	18.9
	รวม	359	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.4 อายุระหว่าง 35-40 ปี 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีสถานภาพสมรส 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นเจ้าของกิจการจำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.6

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ		คน	ร้อยละ
ประเภทของธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	100	27.9
	คณะบุคคล หรือ หสม.	56	15.6
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	46	12.8
	บริษัทจำกัด	157	43.7
	รวม	359	100.0
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	น้อยกว่า 5 ปี	121	33.7
	5-10 ปี	130	36.2
	11-15 ปี	55	15.3
	มากกว่า 15 ปี	53	14.8
	รวม	359	100.0
ทุน/ทุนจดทะเบียน	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	95	26.5
	1,000,000-5,000,000 บาท	212	59.1
	มากกว่า 5,000,000 บาท	52	14.5
	รวม	359	100.0
รายได้/ต่อปี	ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	167	46.5
	5,000,000-30,000,000 บาท	135	37.6
	มากกว่า 30,000,000 บาท	57	15.9
	รวม	359	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ประกอบการ ประกอบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมี 157 รายคิดเป็นร้อยละ 43.7 ประกอบธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีทุนหรือทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 5,000,000 บาท จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.5

4.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี

กำหนดช่วงของค่าคะแนนที่ใช้เพื่อการวัดระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการรับทำบัญชี ใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) วิธีการใช้ขอบเขตที่แท้จริง (Exact Limits) มาเป็นตัววัดระดับความคิดเห็นของค่าเฉลี่ย โดยมีการแบ่งระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ 4.51 – 5.00
ระดับมาก	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ 3.51 – 4.50
ระดับปานกลาง	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ 2.51 – 3.50
ระดับน้อย	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ 1.51 – 2.50
ระดับน้อยที่สุด	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ 1.00 – 1.50

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)

ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้ประกอบการมั่นใจว่าการจัดทำบัญชีและงบการเงินได้จัดขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป	4.33	0.71	มาก
ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงิน ได้รับการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นของกิจการ	4.30	0.71	มาก
ผู้ประกอบการมั่นใจตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต	4.38	0.69	มาก
ผู้ประกอบการมั่นใจเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม	4.35	0.72	มาก
สามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกับงบการเงินธุรกิจอื่นได้อย่างถูกต้อง	4.30	0.73	มาก
รวม	4.33	0.92	มาก

จากตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3816 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3482

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness)

ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness)	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก	4.31	0.71	มาก
สำนักงานบัญชีมีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนแก่ผู้บริการ	4.29	0.72	มาก
สำนักงานบัญชีมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.27	0.71	มาก
สำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย	4.31	0.73	มาก
รวม	4.29	0.91	มาก

จากตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 เท่ากัน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการให้บริการ (Success)

ด้านความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี (Success)	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้ประกอบการมั่นใจว่าการบริการด้านบัญชีได้รับประโยชน์คุ้มค่า	4.24	0.74	มาก
ผู้ประกอบการมั่นใจว่าผลงานจากการบริการด้านบัญชีที่ได้รับเชื่อถือได้	4.28	0.72	มาก
ผู้ประกอบการไว้วางใจในบริการด้านบัญชีที่ได้รับ	4.28	0.70	มาก
ในการเลือกใช้บริการด้านบัญชี ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ	4.27	0.70	มาก
ผู้ประกอบการยินดีเลือกใช้บริการด้านบัญชีอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.67	มาก
หากมีโอกาส ผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น	4.29	0.68	มาก
รวม	4.27	0.95	มาก

จากตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด หากมีโอกาส ผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการมั่นใจว่าผลงานจากการบริการด้านบัญชีที่ได้รับเชื่อถือได้ และผู้ประกอบการไว้วางใจในบริการด้านบัญชีที่ได้รับ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เท่ากัน

4.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและทดสอบตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis)

ตัวแปร	Success	Quality	Readiness
Success	1.000		
Quality	.614 ***	1.000	
Readiness	.639 ***	.625	1.000

หมายเหตุ. *** $P < 0.01$ ** $P < 0.05$ * $P < 0.10$

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน มีค่าอยู่ที่ 0.614, $P < 0.01$ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีค่าอยู่ที่ 0.639, $P < 0.01$ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ (Correlations Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีด้วยวิธีคัดเลือกตัวแปรแบบ Enter

SUC = ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

QUA = คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

REA = ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี (Success)
ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)	0.363*** (0.050)
ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness)	0.438*** (0.051)
Adjusted R ²	0.481

หมายเหตุ. ***P < 0.01 **P < 0.05 *P < 0.10

^a แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและแสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีปรากฏดังนี้
สมมติฐานการวิจัย H1: ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ส่งผลเชิงบวกต่อ
ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ต่อความสำเร็จ
ในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับ
สมมติฐานการวิจัย H1

สรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ส่งผลกระทบ
ต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

สมมติฐานการวิจัย H2: ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อ
ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีต่อความสำเร็จในการ
ให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน
การวิจัย H2

สรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีที่มีความพร้อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการ
ของสำนักงานบัญชี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินและความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

5.1 สรุปผลการวิจัย

- 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 5.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี
- 5.1.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Correlations Analysis
- 5.1.4 ผลการวิจัยทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดย Multiple regression analysis

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการจากสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งสิ้น 359 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-40 ปี 130 ราย สถานภาพสมรส มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นเจ้าของกิจการ ประกอบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ประกอบธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี ธุรกิจที่ประกอบมีทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 212 ราย มีรายได้ต่อปี ต่ำกว่า 5,000,000 บาท ซึ่งจะเห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกสำนักงานบัญชีให้มาดูแลธุรกิจ

5.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชี รวมถึงสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานบัญชีมีความเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการ

ให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ดังนี้

ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต เป็นความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม เป็นระดับความคิดเห็นรองลงมา

ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยสำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก มีระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย เป็นระดับความคิดเห็นรองลงมา

ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยหากมีโอกาสผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น อยู่ในระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมาก และผู้ประกอบการมั่นใจว่าผลงานจากการบริการด้านบัญชีที่ได้รับเชื่อถือได้ เป็นระดับความคิดเห็นรองลงมา

5.1.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis) โดยทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและทดสอบตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน มีค่าอยู่ที่ 0.614, $P < 0.01$ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีค่าอยู่ที่ 0.639, $P < 0.01$ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.4 การวิจัยทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดย Multiple regression analysis ปัจจัยของความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีใน 2 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ผู้ประกอบการตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีที่มีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก และ

สำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยที่พบว่า “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการจากสำนักงานบัญชี พบว่าส่วนใหญ่จะเป็นวัยทำงานอายุ 35-40 ปี ประกอบกิจการในรูปแบบบริษัทจำกัด และเป็นเจ้าของกิจการที่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกสำนักงานบัญชีให้มาดูแลธุรกิจ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต มากที่สุด และเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ให้ความสำคัญรองลงมา ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก มากที่สุด และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย ให้ความสำคัญรองลงมา ด้านสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น ส่งผลให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างยิ่ง

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis) โดยทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและทดสอบตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือถ้าคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะเพิ่ม ในทางตรงกันข้าม ถ้าคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินลดลง ค่าความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะลดลงด้วย ส่วนด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีถ้าความพร้อมเพิ่มขึ้น ค่าความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะเพิ่มขึ้น ถ้าความพร้อมของสำนักงานบัญชีลดลง ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะลดลงด้วยเช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต ผู้ประกอบการเชื่อว่าในการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ผู้ประกอบการมั่นใจว่าการจัดทำบัญชีและงบการเงินได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยข้อสังเกตทั้ง 3 ประการนี้สอดคล้องกับมาตรฐานของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ที่ระบุถึงมาตรฐานการจัดทำงบการเงินไว้ว่า รายงานทางการเงินที่สมบูรณ์ได้มาตรฐานจะต้องประกอบด้วย งบแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันสิ้นงวด งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับงวด งบแสดงเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นสำหรับงวด งบกระแสเงินสดสำหรับงวด หมายเหตุประกอบงบการเงิน จะแสดงนโยบายการบัญชีที่สำคัญข้อมูลที่ให้คำอธิบายอื่น และงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันต้นงวดของงวดที่นำมาเปรียบเทียบกับงวดแรก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะมาศ เหลือสั้น ที่ศึกษาผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ ที่ได้ผลสรุปว่า คุณภาพของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริการสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้

ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีที่มีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย โดยข้อสังเกตทั้ง 2 ประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้กล่าวว่า การให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นเสมือนการให้บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อหรือใช้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากงานบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่น พยายามจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ สถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา อุ่มชูวัฒนา ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ใช้พิจารณารับงานทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีจะได้รับการพิจารณารับทำงานบัญชี เนื่องจากหากสำนักงานตั้งอยู่ไกลที่ตั้งสำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ จะเห็นว่า สำนักงานบัญชีจะประสบความสำเร็จ ต้องขึ้นอยู่กับผลผลิตของงานทางบัญชีนั้นคือ คุณภาพของงบการเงิน ที่มีความถูกต้อง และสามารถใช้ในการตัดสินใจได้จริง จนเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้องค์ประกอบด้านความพร้อมของสำนักงานก็สำคัญต่อความสำเร็จด้วย ในด้านของทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากสำนักงานบัญชี เมื่อลูกค้ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพของงานแล้ว ลูกค้าได้รับความสะดวก ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ผลที่ได้รับจากความเชื่อมั่นในวิชาชีพของสำนักงานบัญชี จะเกิดการบอกต่อแก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคือการดำรงอยู่ในวิชาชีพอย่างยั่งยืน

แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดความสำเร็จในด้านบริการของสำนักงานบัญชีให้ครบทุกด้าน ซึ่งมีอีกหลายปัจจัยที่น่าสนใจเพื่อสร้างความสำเร็จของสำนักงานบัญชี เช่น ความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีต้องการ สาเหตุการเลิกจ้างหรือเปลี่ยนสำนักงานบัญชีใหม่ เป็นต้น

2. การที่ประเทศไทยได้เข้าสู่อาเซียน งานวิจัยในเรื่องการให้บริการของสำนักงานบัญชี จะมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาเป็นส่วนประกอบในการให้บริการอีกหลายด้าน เช่น ด้านภาษา ด้านบริการจดทะเบียน เปลี่ยนแปลง เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้บริการที่สำนักงานบัญชีสามารถเพิ่มรายได้ช่องทางหรืออาจเป็นการขยายสาขาไปสู่สำนักงานบัญชีที่อยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลที่จะมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (ม.ป.ป.). *ข้อมูลผู้ประกอบการ*. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/menu/est/1.html>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2557). *คู่มือ “รวมคำ ศัพท์เทคนิค ภารกิจกรมพัฒนาธุรกิจการค้า”*. สืบค้น 6 กุมภาพันธ์ 2557, จาก www.dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8357
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2557). *คู่มือ “รวมคำ ศัพท์เทคนิค ภารกิจกรมพัฒนาธุรกิจการค้า”*. สืบค้น 6 กุมภาพันธ์ 2557, จาก www.dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8357
- กัญจน์ชญา ไชยชมพู่. (2552). *ความรู้ความสามารถและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทิมา อุ่มชูวัฒนา .(2554). *ปัจจัยที่ใช้พิจารณาจ้างงานทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์, และคณะ. (2550). *ทักษะความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐพร พันธุ์งาม. (2549). *ผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปากที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมธุรกิจ ภาพลักษณ์องค์กร และความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 33(2), 219-233.
- นภลัย บุญทิม. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์*. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2555). *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555*. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1102&filename=law

ประกาศสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2554). *มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1*.
สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก

http://fap.or.th.a33.readyplanet.net/images/column_1363070819/ISQC1_2.pdf

ปัญญาภรณ์ กงประดิษฐ์, และวรรณิ เตโชโยธิน. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
รับทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง. *คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
วารสารวิชาชีพบัญชี, 6, 15, *บริหารธุรกิจ*, 20, (74) 69-75.

ปิยมาศ เหลือล้วน. (2555). *ผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการ
ตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พงศ์ศรันย์ พลศรีเลิศ. (2555). *องค์ประกอบสำคัญในการเป็นองค์กรที่ยั่งยืน*.

สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <https://phongzahrn.wordpress.com>

มาลี สุขสำราญ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ
ผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

เมธากุล เกียรติกระจาย, และศิลปะพร ศรีจันเพชร. (2543). *ทฤษฎีการบัญชี (ฉบับปรับปรุงใหม่)*.
กรุงเทพมหานคร : เท็กซ์แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

วาสนา ศรีมะเรือง. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ทำบัญชีที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต)*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร :
ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (ปรับปรุง 2552). *มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 1*.
สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก

<http://www.fap.or.th/index.php?lay=show&ac=article&Id=539822186&Ntype=57>

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (ปรับปรุง 2552). *แม่บทบัญชี*.

สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก

<http://www.fap.or.th/index.php?lay=show&ac=article&Id=539822186&Ntype=57>

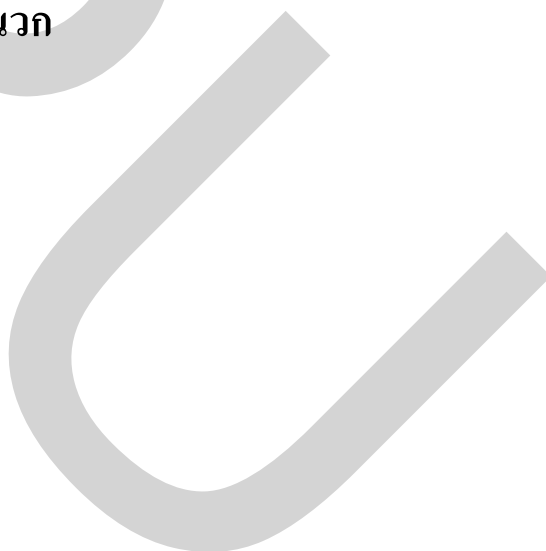
- สมศักดิ์ คงเที่ยง, และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *เอกสารการบรรยายกระบวนวิชา EA733 การบริหารบุคลากรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สามล เชียงฉิน. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจใจเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์. Abraham Maslow. (2552). *ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของอับราฮัม มาสโลว์*. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm

ภาษาต่างประเทศ

- Aaker, David A, Kumur, V., & Day, George S. (2001). *Marketing Research*. New York. John Wiley and Sons.
- Nunnally, Jum C., & Bernstein, Ira H. (1994). *Psychometric Theory*. New York. NY: Mc Graw-Hill.
- Treje, Morten. (2005). Corporate Social Responsiveness: Exploring the Dynamics of Bad Episodes. *European Management Journal*, 23(5), 495-506.
- Uachanachit, D. (2012). Audit Competency And Audit Survival of CPAs in Thailand. *Review of business Research*, 12(3), 105-132.



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน รวมถึงความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ เพื่อประกอบการศึกษานิตินัยระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โทรศัพท์ 0-2954-7300

ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการด้านบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการด้านบัญชี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ ความพร้อม และความสำเร็จในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับท่าน ในการรายงานข้อมูล โดยการวิจัยจะสรุปเป็นภาพรวมเท่านั้น รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้องครบถ้วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใด โปรดติดต่อผู้วิจัย นางสาวอรนงค์ ทับทิมทอง คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 10210 โทรศัพท์ 081-9371998 หรือ e-mail: oranong_9@hotmail.com

(นางสาวอรนงค์ ทับทิมทอง)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี

คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการด้านบัญชี

41

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 35 ปี 2. 35 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

1. กรรมการผู้จัดการ 2. เจ้าของกิจการ
 3. พนักงานบัญชีและการเงิน 4. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการด้านบัญชี

1. ประเภทของธุรกิจ

1. บุคคลธรรมดา 2. คณะบุคคล หรือ หสม.
 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด 4. บริษัทจำกัด

2. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 5 - 10 ปี
 3. 11 - 15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี

3. ทุน / ทุนจดทะเบียน

1. ต่ำกว่า 1,000,000 บาท
 2. 1,000,000 – 5,000,000 บาท
 3. มากกว่า 5,000,000 บาท

4. รายได้ / ต่อปี

1. ต่ำกว่า 5,000,000 บาท
 2. 5,000,000 – 30,000,000 บาท
 3. มากกว่า 30,000,000 บาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ ความพร้อม และความสำเร็จ

	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านมั่นใจว่าการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป					
2. ท่านคิดว่าข้อมูลทางบัญชีและงบการเงิน ได้รับการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นของกิจการเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับประโยชน์สูงสุดในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ					
3. ท่านตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าว จะช่วยในการคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียง แสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง โดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม					
5. การนำเสนองบการเงิน สามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกัน และสามารถเปรียบเทียบงบการเงินธุรกิจอื่นได้อย่างถูกต้อง					
6. สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้โดยสะดวก					
7. สำนักงานบัญชีมีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ					
8. สำนักงานบัญชีมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
9. สำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
10. ท่านมั่นใจว่าการบริการด้านบัญชีที่ได้รับมีประโยชน์คุ้มค่า					
11. ท่านมั่นใจว่า ผลงานจากการบริการด้านบัญชีที่ได้รับเชื่อถือได้					
12. ท่านไว้วางใจในบริการด้านบัญชีที่ได้รับ					
13. ในการเลือกใช้บริการด้านบัญชี ท่านให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ					
14. ท่านยินดีเลือกใช้บริการด้านบัญชีอย่างต่อเนื่อง					
15. หากมีโอกาส ท่านยินดีจะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

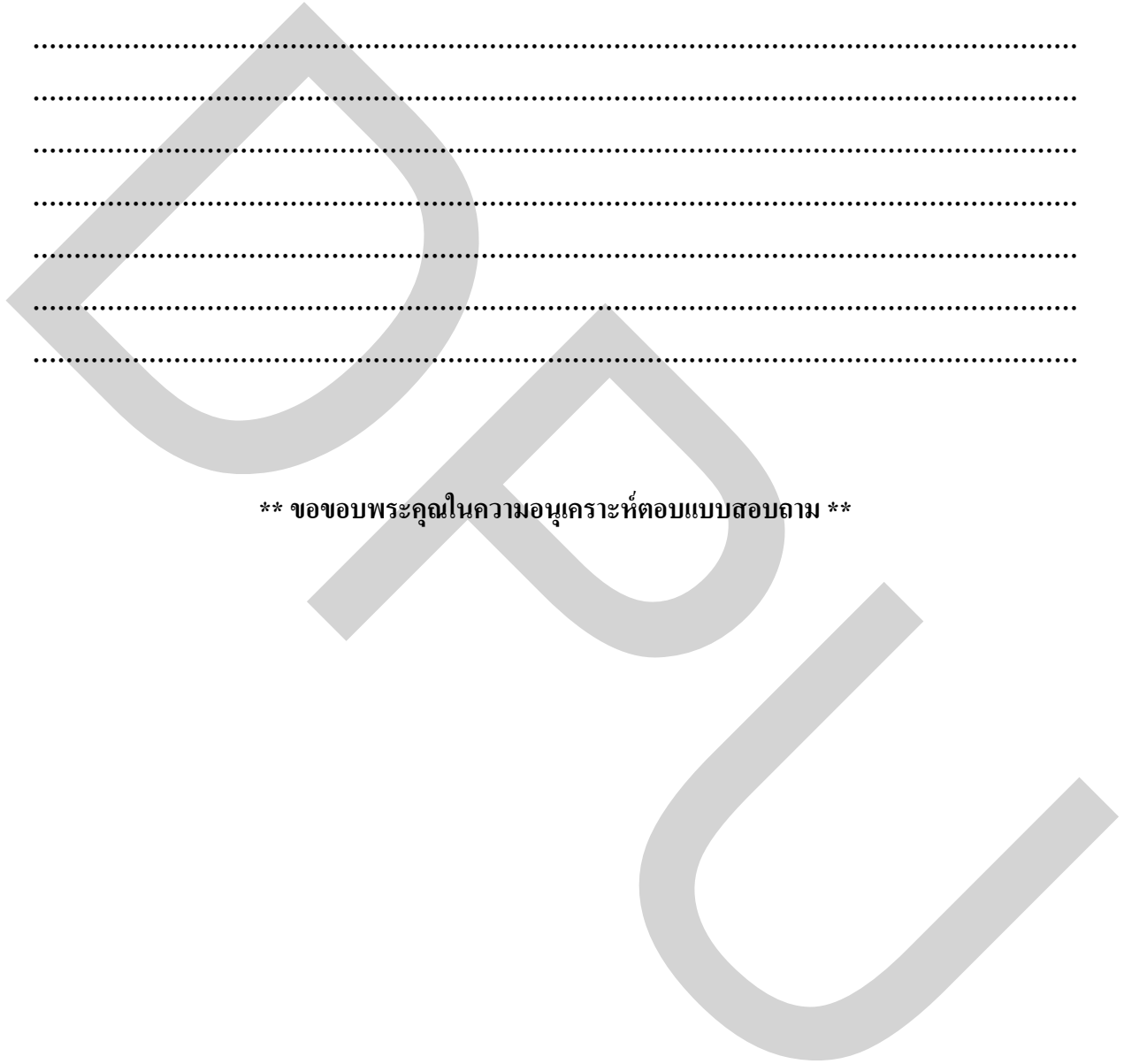
.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ****



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นางสาวอรนงค์ ทับทิมทอง

ปี พ.ศ. 2538

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี การบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผู้บริหารสำนักงานเนชั่นธุรกิจและกฎหมาย