

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ  
ในมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี

เกรียงจิตติ วรรณ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

**The Desirable Characteristics of Certified Accounting Practice  
in the Perspective of Small and Medium Enterprises (SMEs)  
in Nonthaburi, Thailand.**

**Kriangchitti Wirat**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Accountancy Program  
College of Innovative Business and Accountancy,  
Dhurakij Pundit University**

**2019**

ไม่มีเอกสารจากต้นฉบับ  
หน้า ใบรับรองสารนิพนธ์

หัวข้อสารนิพนธ์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี
ชื่อผู้เขียน	เกรียงจิตติ วรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี โดยมีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 401 ฉบับ และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 390 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการสกัดปัจจัย

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ จากทั้งหมด 8 คุณลักษณะ ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี 2) คุณลักษณะด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) คุณลักษณะด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) คุณลักษณะด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) คุณลักษณะด้านการติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี 7) คุณลักษณะด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี 8) คุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี เมื่อผ่านการสกัดปัจจัยแล้วเหลือเพียง 4 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 2) คุณลักษณะด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี 4) คุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

Thematic Paper Title	The Desirable Characteristics of Certified Accounting Practice in the Perspective of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Nonthaburi, Thailand.
Author	Kriangchitti Wirat
Thematic Paper Advisor	Dr. Siridech Kumsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2018

### ABSTRACT

The research is to study The desirable characteristics of quality accounting firm. The sample used in this research is Small and Medium Enterprises (SMEs) in Nonthaburi, Thailand. The data is collected from a total of 401 questionnaires and 390 completed survey were returned. The data analysis consists of percentage, average, standard deviation and factor analysis.

The results of this research found that 8 domains ; 1) The responsibility of the management of the accounting firm 2) The ethical requirements of the accounting firm 3) The client related process of the accounting firm 4) The resource management of the accounting firm 5) The operations of the accounting firm 6) The monitoring and checking of accounting firm 7) The document management of the accounting firm 8) The services of accounting firm in internal control were statistically suggested to combine into 4 domains 1) The operations and the client related process of the accounting firm 2) The ethical requirements of the accounting firm 3) The responsibility of the management of the accounting firm 4) The services of accounting firm .

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.ศิริเดช คำสุพรหม คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี และอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์เป็นอย่างสูงที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ต่าง ๆ เป็นอย่างดี และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยมาด้วยดีโดยตลอด จนทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณิ เอื้อชนะจิต กรรมการสอบสารนิพนธ์ และ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ที่ปรึกษากรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุง แก้ไขเป็นอย่างดีแก่ผู้วิจัยตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณกำลังใจจากท่านอาจารย์ บิดามารดา ครอบครัว และพี่น้องร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลา ของการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

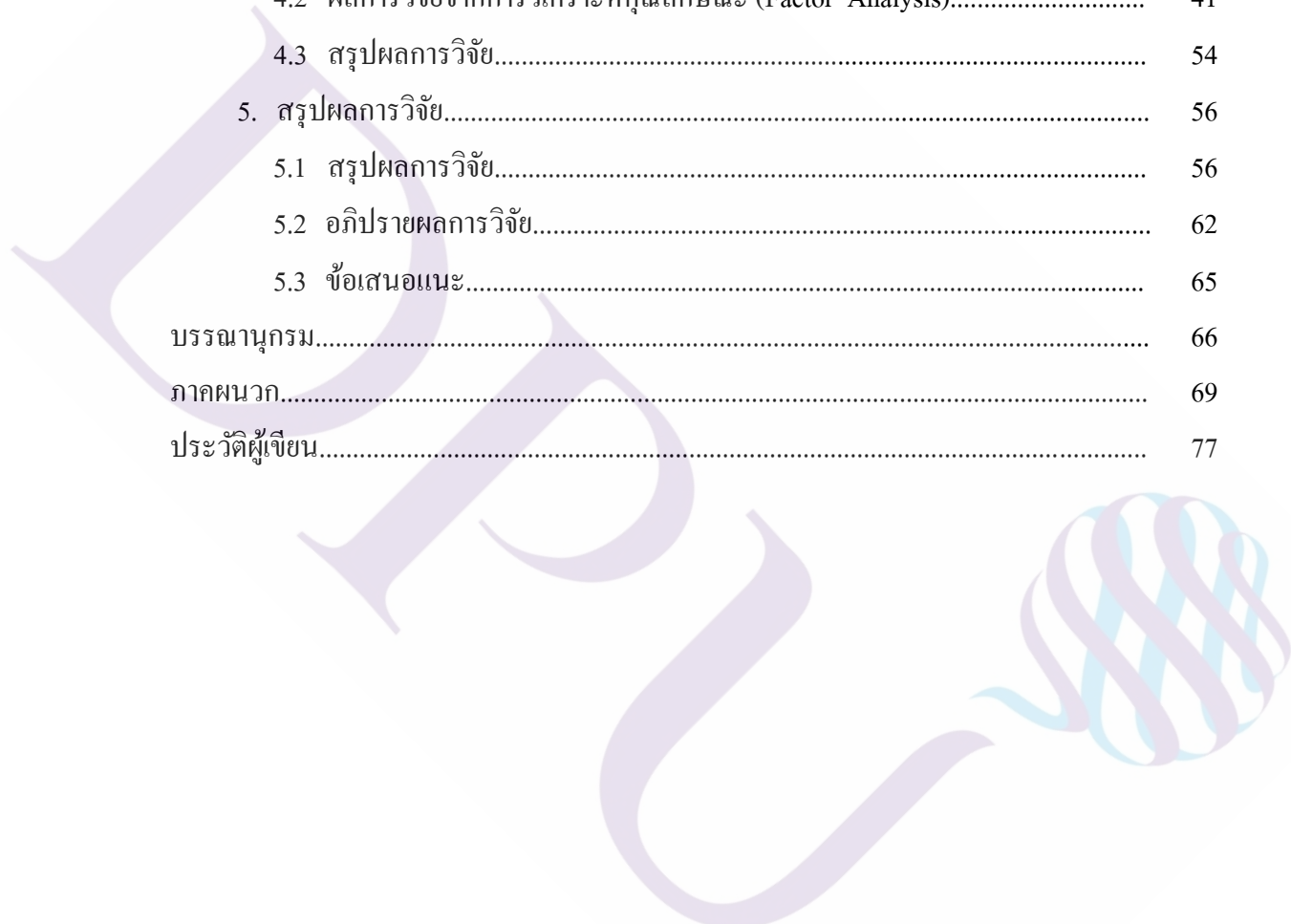
เกรียงจิตติ วิจารณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง .....	๙
สารบัญภาพ.....	๑๐
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของสำนักงานบัญชีที่มีต่อ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	11
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	27
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4.1 ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	29
4.2 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์คุณลักษณะ (Factor Analysis).....	41
4.3 สรุปผลการวิจัย.....	54
5. สรุปผลการวิจัย.....	56
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	56
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
ประวัติผู้เขียน.....	77





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	7
2.2 แสดงรูปแบบของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	8
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	29
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี.....	31
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี.....	32
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี.....	33
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี.....	34
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี.....	36
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี.....	37
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี คุณภาพด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี.....	39
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี คุณภาพ จำแนกในแต่ละด้าน.....	40
4.11 การวัดความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม.....	41
4.12 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis.....	42
4.13 การวัดค่าเหมาะสมขององค์ประกอบด้วย KMO and Bartlett's test.....	43
4.14 ค่า Rotate Component Matrix (a) จากการทำ Factor Analysis.....	44
4.15 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มี 17 ตัวแปร.....	48
4.16 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis.....	50
4.17 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มี 9 ตัวแปร.....	51
4.18 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis .....	52
4.19 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 3 ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี มี 7 ตัวแปร.....	52
4.20 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis.....	53
4.21 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 4 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร.....	53
4.22 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis.....	54

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	2



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน องค์กรธุรกิจนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบเศรษฐกิจไทย โดยมีบทบาทในด้านการผลิต การลงทุน และการจ้างงาน ซึ่งองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่จัดอยู่ในรูปแบบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 99 ของวิสาหกิจทั่วประเทศ เนื่องจากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมารัฐบาลมีการส่งเสริมให้ผู้ที่สนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายใหม่เป็นจำนวนมาก เพื่อให้ช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจ และช่วยบรรเทาปัญหาความแออัดจากการเจริญเติบโตของสังคมเมือง กระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาค อีกทั้งยังทำให้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์มากขึ้น (นฤา วะสี และคณะ, 2560)

การจัดทำบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีเป็นสิ่งแสดงถึงความเป็นไปของธุรกิจ ช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงผลประกอบการและฐานะทางการเงินของกิจการ และยังสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการกำหนดนโยบายและกำหนดทิศทางของธุรกิจ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ และตัดสินใจการดำเนินงาน (ปาริชาติ มณีมัย และคณะ, 2558) อีกทั้ง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทกิจการ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักการการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง ประกอบกับนักบัญชีส่วนใหญ่นิยมทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและให้ค่าตอบแทนค่อนข้างสูง สำนักงานบัญชีจึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หันมาใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของกิจการ (ปฎิญา แก้วเจริญ, 2555)

ดังนั้น จากความสำคัญของการจัดทำบัญชีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา คุณลักษณะพึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดกับกรุงเทพมหานครและมีผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายใหม่เกิดขึ้นมากเป็นอันดับ 3 ของประเทศ รองจาก

กรุงเทพมหานครและจังหวัดชลบุรี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561) โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษา คุณลักษณะพึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักงานบัญชีให้มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การสร้างความเชื่อมั่น การดูแลเอาใจใส่ การรักษาภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของสำนักงานบัญชี

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี

## 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย

### คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร
2. ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ
3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
4. ด้านการจัดการทรัพยากร
5. ด้านการปฏิบัติงาน
6. ด้านการติดตามและการตรวจสอบ
7. ด้านการจัดการเอกสาร
8. ด้านการให้บริการ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
2. ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารของสำนักงานบัญชี เพื่อนำไปสู่การจัดตั้งสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจของสำนักงานบัญชี เพื่อสนองความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

#### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม** หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคล ซึ่งประกอบธุรกิจขายสินค้า ผลิตสินค้า หรือให้บริการ ที่มีจำนวนลูกจ้างไม่เกิน 200 คน และมีจำนวนสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท ที่ได้จดทะเบียนพาณิชย์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2543)

**สำนักงานบัญชีคุณภาพ** หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคล ที่ประกอบธุรกิจให้บริการสำนักงานบัญชี เพื่อจัดทำบัญชี งบการเงินและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ เพื่อการดำเนินการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี (ปรีชาติ มณีมัย และคณะ, 2558)

**คุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ** หมายถึง คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพตาม “โครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี” ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2550 ” (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

**ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี** หมายถึง ลักษณะของผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานบัญชีที่แสดงออกหรือกระทำให้สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี (ปรีชาติ มณีมัย และคณะ, 2558)

**ข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี** หมายถึง พฤติกรรมที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติ เพื่อเป็นการรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงรวมถึงฐานะของสำนักงานบัญชี

**กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี** หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ การทำสัญญาและระยะเวลาการเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและเป็นธรรม การออกหลักฐานการรับเงิน และดำเนินการงานที่ได้รับมอบหมายจากลูกค้าให้ถูกต้องครบถ้วน

**การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี** หมายถึง การจัดหา การบำรุงรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดสถานที่ทำงานให้มีระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งการจัดหาบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตามหน้าที่และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

**การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี** หมายถึง การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี รวมถึงการกำกับ ดูแลความคืบหน้าของงาน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงาน

**การติดตามและการตรวจสอบของสำนักงานบัญชี** หมายถึง กระบวนการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงานที่วางไว้และข้อกำหนดคุณภาพของสำนักงานบัญชี รวมทั้งให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

**การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี** หมายถึง กระบวนการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง เพื่อป้องกันความเสียหาย สูญหายและเสื่อมสภาพ โดยมีการกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บตามที่กฎหมายกำหนด การศึกษาและติดตามข้อมูล ข่าวสาร และกฎระเบียบข้อบังคับให้เป็นปัจจุบัน

**การให้บริการของสำนักงานบัญชี** หมายถึง การดำเนินการจัดทำบัญชี การสอบบัญชี หรืองานอื่นที่ลูกค้ามอบหมาย ให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับความพึงพอใจ และการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ในด้านกฎหมาย ด้านภาษีอากร และการวางแผนธุรกิจ นอกเหนือจากการทำบัญชีและการสอบบัญชี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของสำนักงานบัญชีที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เมื่อก้าวถึงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือที่เรียกกันว่าธุรกิจ “SMEs” ที่ผ่านมากำ ๆ นี้ อาจจะไม่เป็นที่คุ้นเคยของบุคคลทั่วไปมากนัก ถึงแม้ว่า SMEs จะมีบทบาทในสังคมธุรกิจของไทยมาตั้งแต่อดีต แต่กลับเพิ่งเริ่มมีความโดดเด่นและเป็นที่รู้จักของคนไทยหลังจากประเทศประสบความกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการทุกขนาดไม่สามารถที่จะดำเนินการทางธุรกิจต่อไปได้เป็นจำนวนมาก จนภาครัฐต้องออกนโยบายและมาตรการเพื่อปกป้องคุ้มครองธุรกิจหลากหลายมาตรการ และมาตรการหนึ่งในนั้นคือ การส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2544)

ดังนั้น SMEs จึงได้รับความสำคัญในฐานะผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม และเป็นพลังที่ใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจที่มีบทบาทในการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจไทยให้แข็งแกร่งขึ้นได้อีกครั้งในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านการผลิต การจ้างงาน การลงทุน และการส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ อีกทั้งมีส่วนบรรเทาปัญหาความแออัดจากการเจริญเติบโตของสังคมเมืองกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค และเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2544)



### 2.1.1 ความหมาย ลักษณะและรูปแบบของ SMEs

คำว่า “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” หรือ SMEs ย่อมาจาก Small and Medium Enterprises ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีความหมายครอบคลุมกลุ่มประเภทกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

(1) กลุ่มการผลิตสินค้า (Manufacturing Sector) หมายถึง กิจการที่เป็นลักษณะประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท ที่มีการเปลี่ยนรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ด้วยเครื่องจักรกลหรือเคมีภัณฑ์ โดยไม่คำนึงถึงวิธีการทำว่างานนั้นทำโดยเครื่องจักรหรือด้วยมือ ทั้งนี้ กิจการการผลิตสินค้ารวมถึงการแปรรูปผลิตภัณฑ์เกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการประกอบการการผลิตที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจชุมชนและการผลิตที่เป็นการประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2545)

(2) กลุ่มให้บริการ (Service Sector) หมายถึง กิจการที่ดำเนินการใด ๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับความพึงพอใจ ในที่นี้มีความหมายครอบคลุมถึง การศึกษา การสุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและหอพัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องดื่มนอกภัตตาคารและร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคล บริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิด และการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2545)

(3) กลุ่มการค้า (Trading Sector) หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการค้า แบ่งออกเป็น การค้าส่งและการค้าปลีก ซึ่งการค้าส่ง หมายถึง การขายสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้แก่ผู้ค้าปลีก ผู้ใช้ในงานอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบัน ผู้ใช้ในงานวิชาชีพ และรวมทั้งการขายให้แก่ผู้ค้าส่งด้วยตนเอง ส่วนการค้าปลีก หมายถึง การขายโดยไม่มีการเปลี่ยนรูปสินค้าทั้งสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อการบริโภคหรือการใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลในครัวเรือน การค้าในที่นี้ มีความหมายรวมถึง การเป็นนายหน้า หรือตัวแทนการซื้อขาย สถานีบริการน้ำมัน และสหกรณ์ผู้บริโภค (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2545)

ลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 และกฎกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 ได้กำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ลักษณะ วิสาหกิจ	วิสาหกิจขนาดกลาง		วิสาหกิจขนาดย่อม	
	การจ้างงาน	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	การจ้างงาน	มูลค่าสินทรัพย์ ถาวร
กิจการผลิต สินค้า	51-200 คน	51-200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการค้าส่ง	26-50 คน	51-100 ล้านบาท	ไม่เกิน 25 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการค้าปลีก	16-30 คน	31-60 ล้านบาท	ไม่เกิน 15 คน	ไม่เกิน 30 ล้านบาท
กิจการ ให้บริการ	51-200 คน	51-200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท

ที่มา: กฎกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2545

ส่วนลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่กรมสรรพากรได้กำหนดโดยอาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี มีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและบริการในรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 30 ล้านบาท (กรมสรรพากร, 2560)

(2) เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลมีสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 200 ล้านบาท และจ้างแรงงานไม่เกิน 200 คน (กรมสรรพากร, 2560)

(3) เป็นกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่อยู่ในบังคับภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปีหรือต่อรอบระยะเวลาบัญชีได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (กรมสรรพากร, 2560)

รูปแบบการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อาจจะมีการกระทำหลากหลายรูปแบบตั้งแต่กระทำคนเดียวหรือมีหุ้นส่วนร่วมกันหลายคนก็ได้ หากมีหุ้นส่วนร่วมกันหลายคนมักจัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคล โดยมีรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงรูปแบบของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ลำดับที่	รูปแบบ	ลักษณะ
1	บุคคลธรรมดา	บุคคลทั่วไปที่มีชีวิตอยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 15)
2	คณะบุคคลที่มีใช้ นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อทำกิจการร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (หน่วย ภาษีตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
3	ห้างหุ้นส่วนสามัญ ที่มีใช้นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อทำกิจการร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (หน่วย ภาษีตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
4	ห้างหุ้นส่วนสามัญ ที่จดทะเบียนนิติ บุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน โดยหุ้นส่วนทุกคนไม่จำกัดความรับผิดและต้องจดทะเบียน เป็นนิติบุคคลประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
5	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ ร่วมกัน โดยหุ้นส่วนมีทั้งที่จำกัดความรับผิดและไม่จำกัดความ รับผิดและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์
6	บริษัทจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ โดยผู้ ถือหุ้นรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคน ลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์
7	วิสาหกิจชุมชน	กิจการของชุมชนที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการ หรือการ อื่นที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิตร่วมกัน และรวมตัวประกอบกิจการเพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพา ตนเองของครอบครัว ชุมชนและระหว่างชุมชน โดยมีการยื่นจด ทะเบียนวิสาหกิจชุมชน 2548 กับกรมส่งเสริมการเกษตร

ที่มา: กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก พ.ศ. 2560

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” หรือ SMEs หมายถึง บุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ที่ประกอบธุรกิจผลิตสินค้า ขายสินค้า หรือให้บริการ ที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและบริการในรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 30 ล้านบาท หรือมีสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 200 ล้านบาทและจ้างแรงงานไม่เกิน 200 คน หรือกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่อยู่ในบังคับภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี หรือต่อรอบระยะเวลาบัญชีได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2543 กฎกระทรวงอุตสาหกรรม, 2545 และ กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก กรมสรรพากร, 2560)

### 2.1.2 บทบาทและความสำคัญของ SMEs ต่อระบบเศรษฐกิจไทย

ด้วยจำนวนที่มากมายและหลากหลายประเภท SMEs จึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย เนื่องจากลักษณะและรูปแบบของ SMEs ครอบคลุมแทบทุกวิสาหกิจ ทั้งภาคการผลิต การค้าส่ง การค้าปลีก และการให้บริการ จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มีส่วนสร้างรายได้และก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นแหล่งเรียนรู้และฝึกอาชีพของบรรดาแรงงานประเภทต่าง ๆ เป็นแหล่งรับซื้อวัตถุดิบภายในประเทศ เพื่อรับช่วงการผลิตหรือผลิตสินค้าขั้นกลาง (Intermediate Goods) ป้อนโรงงานอุตสาหกรรม อีกทั้งยังเป็นจุดกำเนิดของผู้ที่สนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ เนื่องจาก SMEs ใช้เงินลงทุนไม่สูงและมีความเสี่ยงน้อยกว่าการลงทุนในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังสามารถป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจาก SMEs ช่วยให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ และการแข่งขันที่เป็นธรรม ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552)

ดังนั้น SMEs จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมไทย คือ เป็นกิจการที่สร้างมูลค่าแก่ระบบเศรษฐกิจไทยอย่างมหาศาล ทั้งในแง่ของการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่ม และสร้างรายได้ เป็นได้ทั้งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้าและผู้ให้บริการ รวมทั้งมีบทบาทต่อการจ้างงานของประเทศ การดูดซับแรงงานที่เคลื่อนย้ายออกจากภาคการเกษตร การจัดสรรและการเคลื่อนย้ายเงินทุนสู่ชนบท และยังช่วยบรรเทาปัญหาความแออัดจากการเจริญเติบโตของสังคมเมือง กระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาค อีกทั้งยังทำให้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์มากขึ้น (นฤา วะสี และคณะ, 2560)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำคัญของสำนักงานบัญชีที่มีต่อ SMEs

ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการทำบัญชี และจัดทำงบการเงินส่งต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ภายในระยะเวลา 5 เดือน นับจากวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี และประมวลรัษฎากรโดยกรมสรรพากรกำหนดให้นิติบุคคลต้องยื่นเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลภายในระยะเวลา 150 วัน นับจากวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีเช่นกัน ดังนั้นการทำบัญชีและงบการเงินจึงเป็นการทำหน้าที่ตามกฎหมายของผู้ประกอบการ หากไม่ทำบัญชีและงบการเงินถือเป็นการทำผิด พระราชบัญญัติการบัญชี และยังไม่สามารถยื่นแบบเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลได้อีกด้วย หากไม่ยื่นงบการเงินให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และไม่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลภายในเวลาที่กำหนด จะมีความผิดฐานยื่นล่าช้า ทำให้ต้องเสียค่าปรับการยื่นงบการเงินล่าช้าให้แก่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและ เสียค่ายื่นแบบแสดงภาษีเงินได้นิติบุคคลล่าช้าให้แก่กรมสรรพากร หากมีภาษีที่ต้องชำระ จะต้องเสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่มให้กรมสรรพากรอีกในอัตราที่กฎหมายกำหนด หากเพิกเฉยไม่ยื่นงบการเงินเป็นเวลานาน ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะส่งเรื่องไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อดำเนินการออกหมายเรียกท่านให้ไปเสียค่าปรับและทำการส่งงบการเงินด้วย ซึ่งหากท่านไม่ติดต่อกลับอาจถูกดำเนินคดีถึงชั้นศาลได้ (กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก, 2562)

จากหลักการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ถือได้ว่าการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการ เพื่อให้เจ้าของกิจการได้ทราบว่าช่วงเวลา นั้น ๆ มีสินทรัพย์ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้นอยู่เป็นจำนวนเท่าใด อีกทั้งยังเป็นปัจจัยหนึ่งในการประกอบการตัดสินใจในการลงทุนของนักธุรกิจและประกอบการตัดสินใจในการบริหารของกิจการ และเป็นการป้องกันการทุจริตและการสูญหายของสินทรัพย์อีกด้วย แต่กระบวนการจัดทำบัญชีและการมีระบบข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้องของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น กลับเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่ง เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนมากไม่มีการจ้างพนักงานบัญชีประจำเป็นของตนเอง ทำให้จำเป็นต้องใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการรวบรวมเอกสารทางการเงินและจัดทำงบการเงิน ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดทำข้อมูลทางการเงินและรายงานทางการเงิน ตลอดจนให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องและครบถ้วน ให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี รวมทั้งจัดทำแบบรายการเพื่อแสดงการเสียภาษีให้กับผู้ประกอบการ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของกิจการ (ศิลาพร ศรีจันเพชร, 2559)

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

คำนิยามของ “ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี” ตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ให้คำนิยามไว้ หมายถึง “ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นที่ไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี” (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) โดยให้ถือเป็นมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามและตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี (ปาริชาติ มณีมัย และคณะ, 2558)

นอกจากคุณลักษณะมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 7 ด้าน ตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ให้คำนิยามไว้นั้น สำนักงานบัญชียังให้ความสำคัญกับคุณลักษณะมาตรฐานคุณภาพด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจในการบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในที่สุด (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย คุณลักษณะมาตรฐานคุณภาพ 8 ด้าน ดังนี้

2.3.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานบัญชีจะต้องมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

(1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงออกถึงความมุ่งมั่นอย่างชัดเจนในการนำระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติและพัฒนาระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

(2) การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่า ความต้องการของลูกค้าจะได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ และเป็นไปตามข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

(3) นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายคุณภาพที่เหมาะสมและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี

(4) การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามแผนธุรกิจที่วางไว้

(5) ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร ผู้บริหารต้องมีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบ โดยทั่วถึงกัน และมีการสลับ หน้าที่งานและความรับผิดชอบตามความเหมาะสม

(6) การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องให้ความร่วมมือกับภาครัฐใน การกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้า

### 2.3.2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

(1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ด้วยความโปร่งใส ไม่ปกปิดหรือบิดเบือนข้อเท็จ โดยให้ผู้อื่นสามารถตรวจสอบได้ และไม่ให้ผู้อื่นมีอิทธิพลเหนือ ตนโดยปราศจากความถูกต้องและเป็นกลาง รวมทั้งมีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงต่อเวลา ต่อหน้าที่ และต่อวิชาชีพ มีความจริงใจ ไม่มีความลำเอียง ไม่ทุจริตคดโกง ทั้งทางตรงและทางอ้อม รู้หน้าที่ การงานของตนเอง ปฏิบัติเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

(2) ความรู้ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้และ ทักษะในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความเต็มใจ และเต็มความรู้ความสามารถ และหมั่นศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อจะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(3) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ สำนักงานบัญชีต้องมีความ รับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า

(4) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงาน บัญชีที่ปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อ ผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อุทิศตนทุ่มเท ตลอดจนการใช้ทรัพยากรของสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุด

(5) สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในการจัดทำ บัญชี สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด อีกทั้งต้องมื ความซื่อสัตย์สุจริตและมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะนำ ความเสื่อมเสียแก่เกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

(6) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ในข้อ 1-5 และไม่ขัด กับข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อลูกค้าและองค์กร

### 2.3.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับยอมรับจาก
- (2) สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียมและระยะเวลาเก็บค่าธรรมเนียม
- (3) สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง
- (4) หากลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน สำนักงานบัญชีจะต้องดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วน เช่น การนำส่งภาษี การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น
- (5) การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษาและการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี

### 2.3.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) มีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีและปลอดภัย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น
- (3) สำนักงานบัญชีต้องจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งานและมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547
- (4) บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะบุคลากรที่บรรจุใหม่หรือมีการโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ อย่างเหมาะสม
- (5) บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีจึงต้องคำนึงถึงการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีเพื่อส่งเสริมให้พนักงาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานชัดเจน มีความรับผิดชอบในการทำงาน งานที่ทำออกมา ก็จะเป็นงานที่มีคุณภาพสูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- (6) ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมอบหมายงานให้ผู้ทำบัญชีภายนอกในการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรฐานในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกนั้น ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ



### 2.3.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมาย
- (2) สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น
- (3) สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงให้ผู้ทำบัญชีเข้าใจถึงหลักการทำงานที่ถูกต้องและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงาน เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์
- (4) สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับ
- (5) สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้ง และมอบหมายให้ผู้ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า

### 2.3.6 ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของตนเองตามระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ว่าจะจากบุคคลภายในหรือภายนอก เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่า เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย
- (2) หากพบปัญหาจากการติดตามและตรวจสอบ สำนักงานบัญชีจะต้องนำมา วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขต่อไป เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก
- (3) สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การวิเคราะห์หา สาเหตุ การกำหนดแนวทางแก้ไข และเมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วจะต้องแจ้งกลับไปยังลูกค้าด้วย
- (4) สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบ สาเหตุของปัญหาและแนว ทางแก้ไข และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

### 2.3.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการติดตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ให้เป็นปัจจุบัน
- (2) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าและของสำนักงานบัญชีให้มีความ ปลอดภัยจากความเสี่ยง สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และ มีการจัดเก็บรักษาตามระยะเวลาที่ กฎหมายกำหนด
- (3) หากมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตาม ระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

### 2.3.8 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอและมีบรรยากาศที่ดี

(2) สำนักงานบัญชีต้องมีทำเลที่ตั้งอยู่ในที่การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอในการรองรับลูกค้า

(3) พนักงานของสำนักงานบัญชีต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและเต็มใจให้บริการลูกค้า

(4) สำนักงานบัญชีต้องมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษีอากร และการวางแผนธุรกิจ ซึ่งเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า นอกเหนือจากการทำบัญชีและการสอบบัญชี

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี จากการศึกษาวิจัยในคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ได้มีผู้ทำการวิจัยและสรุปผลการวิจัยหลายประเด็น โดยผลการวิจัยของ ปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2558) ที่ศึกษาคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย พบว่า สำนักงานบัญชีในประเทศไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยมุ่งเน้นไปที่การควบคุมคุณภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยรวมในทุกองค์ประกอบ แต่คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี เช่น คุณลักษณะของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี โดยที่ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะให้ความสำคัญกับนโยบายคุณภาพและกระบวนการควบคุมคุณภาพด้านต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี ในขณะที่ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่มีอายุน้อยจะมุ่งเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านทรัพยากรและด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและมีความหลากหลายแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่กล่าวว่า นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และยังสอดคล้องกับ ฐริชญา ตาวิญโญ (2555) ที่พบว่าผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศอย่างเป็นทางการ

2.4.2 คุณลักษณะด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีจะต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

ภายในเวลาอันเหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ มีความเป็นอิสระ ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลใดๆ ทั้งสิ้น มีความเที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและซื่อตรงต่อหน้าที่และวิชาชีพบัญชี มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมาปฏิบัติ ไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควร และต้องไม่นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องว่าเป็นความลับไม่ว่าจะเป็นของสำนักงานบัญชีหรือของลูกค้าไปเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก (สุภาณี อินทร์จันทร์, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับ ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2558) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ให้บริการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีเป็นบริการหลัก และมีคุณลักษณะตามองค์ประกอบของระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ในด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการรักษาความลับและด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ นอกจากนี้ สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดทางจรรยาบรรณและไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี (บุญยัง สหเทวสุคนธ์, 2554)

2.4.3 คุณลักษณะด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ในการกำหนดหลักเกณฑ์การทำสัญญา การคิดค่าธรรมเนียม และระยะเวลาเก็บค่าธรรมเนียม จะต้องมีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกฤษา แก้วสาร และอรุณ คงรุ่งโชค (2558) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญด้านปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาด 7Ps มาช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านสินค้าหรือบริการ ด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนงานวิจัยของแสงระวี อยู่ทอง (2556) ที่พบว่า รูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชีด้านการจัดทำบัญชีและงบการเงิน จัดทำภาษียื่นต่อสรรพากร และการนำส่งเงินสมทบประกันสังคม เป็นงานที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีจัดทำมากที่สุด

2.4.4 คุณลักษณะด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี เครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์สำนักงาน เป็นสิ่งที่สำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญในการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์เหล่านั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงบุคลากรหรือผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถ มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน พร้อมทั้งการสร้างจิตสำนึกที่ดี สอดคล้องกับยุพา ะใจมัน (2551) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสามารถในการเรียนรู้และสามารถทำความเข้าใจในสาขางานที่ทำอย่างชาญฉลาด เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ ภัทรวดี วิบูลสมบัติ (2556) พบว่า คุณภาพของผู้ทำบัญชีมีความรู้และมีการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กฎหมาย พาณิชยมาตรฐานการบัญชี ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนัย ชูเกียรติ และ ประจิด หาว์ตร (2550) พบว่า ทักษะ ความรู้ และคุณสมบัติที่นักบัญชีควรมี ได้แก่ ทักษะการ วิเคราะห์งบการเงิน ทักษะและความรู้ทางบัญชีและภาษีอากร ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ ทักษะ ในการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุมีผล มีวิสัยทัศน์ รู้จักแก้ปัญหาและขวนขวายหาความรู้ ทักษะในการ ตัดสินใจ มีภาวะผู้นำ และมีทักษะในการสื่อสารและใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ส่วน งานวิจัยของ สุวรรณ หวังเจริญเดช (2550) พบว่า แม้ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่จะมีทักษะในวิชาชีพ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร การแก้ปัญหาและการจัดการข้อมูล แต่ยังคงขาดความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์ทางบัญชีและการบริหารธุรกิจทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจทาง ธุรกิจที่ซับซ้อนได้ดีเท่าที่ควร ไม่สามารถนำเสนอข้อมูลทางบัญชีที่เป็นสาระสำคัญต่อผู้บริหารเพื่อ ใช้ในการตัดสินใจได้ จึงต้องให้ผู้ทำบัญชีไปศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับ ณพิชญา อภิวงษ์งาม (2551) และบุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2554) ที่พบว่า ผู้จัดทำบัญชีต้องศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าจะได้รับ ประโยชน์จากงานบริการจัดทำบัญชีบนพื้นฐานของการพัฒนามาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านบัญชี

2.4.5 คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องจัดทำบัญชีให้ ถูกต้องตามคู่มือการปฏิบัติงานและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญธนา เหมวงศ์กุล (2556) และ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ที่พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้ บริการสำนักงานมีความเชื่อถือสำนักงานบัญชีด้านการทำบัญชีอย่างถูกต้องและเป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนด และต้องจัดให้มีผู้กำกับ ดูแลผลงานให้มีความคืบหน้าและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และทำนองเดียวกับงานวิจัยของ กาญจนา นันทพันธ์ (2555) ที่พบว่า ความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการ ฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ สำนักงานบัญชี ต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับงาน

2.4.6 คุณลักษณะด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี จากการติดตาม และ ตรวจสอบ หากสำนักงานบัญชีพบปัญหาต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนว ทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น อีกทั้งสำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมด้วย เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน

ว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย สอดคล้องกับ ปิยะ สิมมาสุข และ ศิริพร พรหมมา (2558) ได้ศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและการหาแนวทางแก้ไข มีการบันทึกผลการติดตามตรวจสอบและมีการประเมินผลในระหว่างการปฏิบัติงานเป็นรายครั้งอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นการช่วยให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี

2.4.7 คุณลักษณะด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญกับการติดตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของสำนักงานเองไม่ให้เกิดความสูญหายหรือเสื่อมสภาพ และจัดเก็บตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะ สิมมาสุข และ ศิริพร พรหมมา (2558) ได้ศึกษาพบว่า โดยภาพการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

2.4.8 คุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถไว้รองรับลูกค้า มีการจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการให้บริการลูกค้า สะอาด กว้างขวาง มีบรรยากาศดี มีที่นั่งเพียงพอ และมีการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการจัดทำบัญชี เช่นการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษีอากรและการวางแผนธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 552) ซึ่งสอดคล้องกับ อาริรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีควรพิจารณาสถานที่ตั้งให้อยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อสำนักงานได้สะดวก มีที่จอดรถ หรือสามารถเดินทางด้วยรถสาธารณะได้โดยง่าย และยังสอดคล้องกับ วิภา วังศิริกุล (2552) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้ปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านสินค้าหรือบริการ ซึ่งการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุดคือ การให้บริการอื่นแบบแสดงรายการภาษีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีที่เกี่ยวข้อง แต่ก็ยังให้ความสำคัญเรื่อง ระบบคุณภาพและความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี รวมทั้ง การรักษาความลับ ค่าบริการ และสถานที่ตั้งเป็น

ตารางที่ 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2558)	ระบบคุณภาพของสำนักงาน บัญชีในเขตอำเภอเมืองและ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ในเขตอำเภอ เมืองและอำเภอศรีราชา มีคุณลักษณะ ตามองค์ประกอบของระบบคุณภาพ ของสำนักงานบัญชี ในด้านข้อกำหนด ทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงาน บัญชีมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้าน การรักษาความลับและด้านความ รับผิดชอบต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้าน การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้าของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ
พุกษา แก้วสาร และ อรุณ คงรุ่งโชค (2558)	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี	ผู้ประกอบการธุรกิจ ในจังหวัดสุ ราษฎร์ธานี ให้ความสำคัญด้านปัจจัย ของส่วนประสมทางการตลาด 7Ps มาช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านสินค้าหรือ บริการ ด้านราคาหรือค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน กระบวนการในการให้บริการ และ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
วิภา วังศิริกุล (2552)	ทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส	ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใช้ปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านสินค้าหรือบริการ ซึ่งการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด คือ การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีที่เกี่ยวข้อง แต่ก็ยังให้ความสำคัญเรื่องระบบคุณภาพและความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี รวมทั้ง การรักษาความลับ ค่าบริการ และสถานที่ตั้ง เป็นต้น
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย	สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีคุณลักษณะที่ดี ด้านค่านิยมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด โดยเฉพาะความซื่อสัตย์ ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และการรักษาความลับของลูกค้า รองลงมาคือ การมีทักษะในวิชาชีพด้านต่าง ๆ และความรู้ในวิชาชีพบัญชีตามลำดับ ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
ศรัณย์ ชูเกียรติ และ ประจิต หาวัตร (2550)	กิจกรรมงานที่นักบัญชีบริหาร ทำ แนวโน้มความสำคัญของ งาน และทักษะ ความรู้ คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับนัก บัญชี	ทักษะ ความรู้ และคุณสมบัติที่นักบัญชี ควรมี ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์หังบ การเงิน ทักษะและความรู้ทางบัญชีและ ภาษีอากร ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุมีผล มีวิสัยทัศน์ รู้จักแก้ปัญหาและขวนขวาย หาความรู้ ทักษะในการตัดสินใจ มี ภาวะผู้นำ และมีทักษะในการสื่อสาร และใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ในการ ปฏิบัติงาน
ปาริชาติ มณีมัย และ คณะ (2558)	คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผล ต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีขนาดกลางและ ขนาดย่อมของไทย	สำนักงานบัญชีในประเทศไทยส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับระบบคุณภาพของ สำนักงานบัญชี โดยมุ่งเน้นการควบคุม คุณภาพและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยรวมในทุกองค์ประกอบ แต่คุณภาพ ในการให้บริการของสำนักงานบัญชีมี ความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน และภายนอกองค์กร ได้แก่ คุณลักษณะ ของผู้บริหาร ทรัพยากร และสภาพ แวดล้อมภายนอก ซึ่งช่วยส่งเสริมและ สนับสนุนคุณภาพในการปฏิบัติงานด้าน ต่าง ๆ ทำให้สำนักงานบัญชื่อนำเสนอ บริการที่มีคุณภาพและมีความ หลากหลายแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการเพิ่ม ศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจของ สำนักงานบัญชี



ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
อนงค์วรรณ อุประคิษฐ์ (2559)	ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ ของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการรับรอง คุณภาพของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดลำปาง	สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีการเตรียม ความพร้อมที่จะเข้าสู่กระบวนการ รับรองคุณภาพ โดยมีการกำหนด นโยบายและกระบวนการเป็นลายลักษณ์ อักษร มีการจัดการเอกสารอย่างมี ประสิทธิภาพ จัดทำบัญชีถูกต้องและ เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและ จัดให้มีการกำกับดูแลงานและช่วยแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
พิลาวรรณ สุขโข (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัด นครปฐม	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการใน จังหวัดนครปฐม คือ การให้คำปรึกษา ด้านภาษีอากร
สามล เชียงฉิน (2552)	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร คือ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร
บุญยัง สหเทวสุ (2554)	การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ ของสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ สำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งสำนักงานบัญชีมีการ ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ เรื่อง สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อม เสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในด้านการ จัดทำบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับแรกและ หลักจรรยาบรรณที่สำนักงานบัญชีมีการ ปฏิบัติตามมากเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
วรรณฯ สรชชย (2558)	องค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการ	องค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SMEs ให้ความสำคัญมาก 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการบริการในการสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
ปริญญญา แก้วเจริญ (2555)	มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจมากที่สุด คือ คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่ผู้ประกอบการต้องการในด้านการให้บริการที่มีความรับผิดชอบ
ณพิชญญา อภิวงษ์งาม (2551)	ทัศนคติของผู้ทำบัญชีในจังหวัดลำพูน ต่อการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องวิชาชีพบัญชี	นักบัญชีต้องการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง
กฤษญา ตาวิญโน (2555)	ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศนโยบายอย่างเป็นทางการ
อัญชนา เหมวงศ์กุล (2556)	การศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีสำหรับธุรกิจนิติบุคคลในจังหวัดลำปาง	ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานมีความเชื่อถือสำนักงานบัญชีด้านการทำบัญชีอย่างถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อผลงาน	ผลการศึกษา
อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานสอบ บัญชีของบริษัท แอคโซมอดิท จำกัด	สำนักงานบัญชีควรพิจารณาสถานที่ตั้ง ให้อยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อ สำนักงานได้สะดวก มีที่จอดรถ หรือ สามารถเดินทางด้วยรถสาธารณะได้ โดยง่าย

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจดทะเบียนพาณิชย์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจดทะเบียนพาณิชย์กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยการพิจารณาเลือกตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Random Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ W.G.cochran (1953) ได้จำนวน 323 ตัวอย่าง

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

โดยที่	n	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	P	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)
	Z	คือ	ระดับความเชื่อมั่น หรือ นัยสำคัญทางสถิติ เช่น Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% มีค่าเท่ากับ 1.65 Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าเท่ากับ 1.96 Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% มีค่าเท่ากับ 2.58
	d	คือ	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ต้องสอดคล้องกับค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นนั้น) เช่น ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{0.30*(1-0.30) * 1.96^2}{0.05^2} \\ n &= \frac{0.8067}{0.0025} \\ n &= 322.69 \end{aligned}$$

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดและขนาดย่อม ในจังหวัดนนทบุรี ถึงคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพอันพึงประสงค์ 8 คุณลักษณะ เป็นแบบสอบถามปลายปิด และใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977: 174 อ้างอิงในบุญสม ศรีสะอาด, 2543: 103-136) ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเห็น
5	พึงประสงค์มากที่สุด
4	พึงประสงค์มาก
3	พึงประสงค์ปานกลาง
2	พึงประสงค์น้อย
1	พึงประสงค์น้อยที่สุด

จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายของ ประคองกรรมสูตร (2542) ที่กำหนด ไว้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.50 - 5.00	พึงประสงค์มากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงประสงค์มาก
2.50 - 3.49	พึงประสงค์ปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงประสงค์น้อย
1.00 - 1.49	พึงประสงค์น้อยที่สุด

### 3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อนำมาร่างเป็นคำถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากกรรมการการควบคุมงานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาประสิทธิภาพของแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อความน่าเชื่อถือ
5. แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1954: 202-204)

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ ประเภทธุรกิจ รูปแบบการจัดทะเบียนทุนจดทะเบียน และตำแหน่งหน้าที่งาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ 8 คุณลักษณะ

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามแล้ว จะทำการลงรหัสในคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน โดยอาศัยหลักสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยการหาค่าของข้อมูลเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วยเทคนิคการวิเคราะห์คุณลักษณะ (Factor Analysis) เพื่อสกัดคุณลักษณะ และคำนวณค่าน้ำหนักคุณลักษณะ โดยการวิเคราะห์คุณลักษณะหลัก (Principal Component Analysis) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ทดสอบเชิงยืนยัน ทฤษฎี และค่า Total Initial Eigen Value มากกว่า 1 (Principal Component Analysis) ใช้เกณฑ์การสกัดคุณลักษณะที่มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับหรือมากกว่า 1 ขึ้นไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 401 ฉบับ และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ 390 ฉบับ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

#### 4.1 ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติในรูปของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทธุรกิจ		
การผลิตสินค้า	85	21.8
การให้บริการ	164	42.1
การค้าปลีก	86	22.1
การค้าส่ง	55	14.1
รวม	390	100.0



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2. รูปแบบการจดทะเบียนพาณิชย์		
กิจการเจ้าของคนเดียว	122	31.3
บริษัทจำกัด	143	36.7
ห้างหุ้นส่วน	70	17.9
อื่น ๆ	55	14.1
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.0</b>
3. ทุนจดทะเบียน		
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	275	70.5
มากกว่า 5 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท	88	22.6
มากกว่า 30 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	16	4.1
มากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท	11	2.8
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.0</b>
4. ตำแหน่ง/หน้าที่		
เจ้าของกิจการ	168	43.1
กรรมการผู้จัดการ	66	16.9
หุ้นส่วนผู้จัดการ	57	14.6
ผู้แทนตอบแบบสอบถาม	99	25.4
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ การผลิตสินค้า คิดเป็นร้อยละ 21.8 ส่วนใหญ่มีการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ กิจการเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 31.3 ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียนมากกว่า 5 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายให้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 25.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงประสงค์
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรมีความมุ่งมั่นในการนำระบบคุณภาพมาปฏิบัติและพัฒนาสำนักงานอย่างต่อเนื่อง	4.41	0.72	มากที่สุด
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ	4.43	0.73	มากที่สุด
1.3 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน	4.34	0.83	มากที่สุด
1.4 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี	4.38	0.79	มากที่สุด
1.5 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี	4.31	0.81	มากที่สุด
1.6 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับ ดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	4.35	0.76	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 1 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อ

พิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 1.2 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ ข้อ 1.1 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรมีความมุ่งมั่นในการนำระบบคุณภาพมาปฏิบัติและพัฒนาสำนักงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ส่วนข้อ 1.5 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงประสงค์
2.1 สำนักงานบัญชีควรมีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระมีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต	4.39	0.74	มากที่สุด
2.2 พนักงานผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีควรรู้ใช้ความรู้และทักษะในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.42	0.73	มากที่สุด
2.3 สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า	4.45	0.73	มากที่สุด
2.4 สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อยู่	4.36	0.77	มากที่สุด
2.5 สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี	4.48	0.73	มากที่สุด
2.6 สำนักงานบัญชีควรปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณและข้อกำหนดแห่งวิชาชีพที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด	4.44	0.72	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 2 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 2.5 สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ ข้อ 2.3 สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ส่วนข้อ 2.4 สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงประสงค์
3.1 สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า	4.41	0.70	มากที่สุด
3.2 สำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน	4.42	0.74	มากที่สุด
3.3 สำนักงานบัญชีควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง	4.46	0.72	มากที่สุด
3.4 สำนักงานบัญชีควรนำส่งเอกสารและดำเนินการงานที่ลูกค้ามอบหมายให้ถูกต้องครบถ้วน เช่น การนำส่งภาษี การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น	4.44	0.69	มากที่สุด
3.5 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบ รวมถึงการดูแลรักษาการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี	4.36	0.77	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 3 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 3.3 สำนักงานบัญชีควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 รองลงมา คือ ข้อ 3.4 สำนักงานบัญชีควรนำส่งเอกสารและดำเนินการงานที่ลูกค้ามอบหมายให้ถูกต้องครบถ้วน เช่น การนำส่งภาษี การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ส่วนข้อ 3.5 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบ รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงประสงค์
4.1 สำนักงานบัญชีควรจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.32	0.74	มากที่สุด
4.2 สำนักงานบัญชีควรมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย	4.26	0.82	มากที่สุด
4.3 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน และผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด	4.47	0.70	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คุณลักษณะที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง ประสงค์
4.4 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและตามที่กฎหมายกำหนด	4.45	0.70	มากที่สุด
4.5 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบต่าง ๆ	4.46	0.70	มากที่สุด
4.6 สำนักงานบัญชีควรมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกที่สำนักงานบัญชีมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ	4.46	0.73	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 4 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 4.3 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน และผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 รองลงมา คือ ข้อ 4.5 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ และข้อ 4.6 สำนักงานบัญชีควรมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกที่สำนักงานบัญชีมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และ 0.73 ตามลำดับ ส่วนข้อ 4.2 สำนักงานบัญชีควรมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง ประสงค์
5.1 สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.41	0.73	มากที่สุด
5.2 สำนักงานบัญชีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น	4.37	0.77	มากที่สุด
5.3 สำนักงานบัญชีควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์	4.37	0.77	มากที่สุด
5.4 สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น	4.35	0.76	มากที่สุด
5.5 สำนักงานบัญชีควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	4.35	0.78	มากที่สุด
รวม	4.37	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 5 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 5.1 สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ ข้อ 5.2 สำนักงานบัญชีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น และข้อ 5.3 สำนักงานบัญชีควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน คือ 0.77 ส่วนข้อ 5.4

สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น และข้อ 5.5 สำนักงานบัญชีควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง ประสงค์
6.1 สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย	4.31	0.74	มากที่สุด
6.2 สำนักงานบัญชีควรดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดซ้ำ	4.36	0.76	มากที่สุด
6.3 สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ เมื่อปฏิบัติการแก้ไขแล้ว แจ้งกลับไปยังลูกค้า	4.39	0.76	มากที่สุด
6.4 สำนักงานบัญชีควรบันทึกผลการดำเนินการติดตามตรวจสอบและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	4.36	0.76	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 6 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 6.3 สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ เมื่อปฏิบัติการแก้ไขแล้ว แจ้งกลับไปยังลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน



ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 รองลงมา คือ ข้อ 6.2 สำนักงานบัญชีควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น และข้อ 6.4 สำนักงานบัญชีควรบันทึกผลการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ส่วนข้อ 6.1 สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงประสงค์
7.1 สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	4.42	0.73	มากที่สุด
7.2 สำนักงานบัญชีควรจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.38	0.75	มากที่สุด
7.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบัญชีควรมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม	4.43	0.73	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 7 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อ

พิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 7.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบัญชีควรมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ ข้อ 7.1 สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ส่วนข้อ 7.2 สำนักงานบัญชีควรจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่ 8 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง ประสงค์
8.1 สำนักงานบัญชีควรจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี	4.23	0.83	มากที่สุด
8.2 สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ	4.13	0.80	มาก
8.3 พนักงานของสำนักงานบัญชีควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า	4.25	0.82	มากที่สุด
8.4 สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น	4.27	0.81	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะที่ 8 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า ข้อ 8.4 สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 รองลงมา คือ ข้อ 8.3 พนักงานของสำนักงานบัญชีควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ส่วนข้อ 8.2 สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำแนกในแต่ละด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงประสงค์
คุณลักษณะที่ 1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	4.37	0.65	มากที่สุด
คุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.42	0.64	มากที่สุด
คุณลักษณะที่ 3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	4.42	0.63	มากที่สุด
คุณลักษณะที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	4.40	0.63	มากที่สุด
คุณลักษณะที่ 5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.37	0.67	มากที่สุด
คุณลักษณะที่ 6 ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	4.35	0.68	มากที่สุด
คุณลักษณะที่ 7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.41	0.68	มากที่สุด
คุณลักษณะที่ 8 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี	4.22	0.71	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงประสงค์ต่อคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านต่าง ๆ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียด พบว่า คุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และคุณลักษณะที่ 3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และ 0.63 ตามลำดับ รองลงมา คือ คุณลักษณะที่ 7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ส่วนคุณลักษณะที่ 6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ตารางที่ 4.11 การวัดความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม

Cronbach's Alpha	N of Items
.981	39

จากตารางที่ 4.11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1954:202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่น .981 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีระดับความเชื่อมั่นค่อนข้างสูงพอที่จะยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้ได้ต่อไป

#### 4.2 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์คุณลักษณะ (Factor Analysis)

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย โดยใช้การวิเคราะห์คุณลักษณะ (Factor Analysis) ด้วยวิธีวิเคราะห์คุณลักษณะหลัก (Principal Component Analysis) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการทดสอบเชิงยืนยันทฤษฎีเพื่อลดจำนวนตัวแปรลง เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้พบว่าจำนวนตัวแปรมีมาก และก่อนนำตัวแปรไปใช้จึงได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น (Frequencies) การทดสอบความน่าเชื่อถือและการวัดความเหมาะสมของปัจจัยต่าง ๆ ก่อนนำไปวิเคราะห์

ตารางที่ 4.12 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

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	23.080	59.180	59.180	23.080	59.180	59.180	10.094	25.882	25.882
2	1.754	4.498	63.678	1.754	4.498	63.678	7.768	19.917	45.799
3	1.571	4.027	67.705	1.571	4.027	67.705	5.299	13.586	59.386
4	1.199	3.075	70.780	1.199	3.075	70.780	4.444	11.395	70.780
5	.975	2.499	73.280						
6	.874	2.241	75.521						
7	.811	2.080	77.601						
8	.676	1.732	79.333						
9	.626	1.605	80.938						
10	.507	1.299	82.237						
11	.481	1.234	83.472						
12	.434	1.114	84.586						
13	.406	1.042	85.627						
14	.376	.964	86.591						
15	.374	.958	87.549						
16	.338	.866	88.415						
17	.334	.857	89.272						
18	.308	.789	90.061						
19	.291	.747	90.808						
20	.288	.739	91.547						
21	.278	.712	92.259						
22	.253	.649	92.908						
23	.240	.617	93.525						
24	.237	.607	94.131						
25	.218	.559	94.690						
26	.202	.518	95.208						
27	.194	.497	95.705						
28	.184	.471	96.176						
29	.178	.457	96.634						
30	.176	.453	97.086						
31	.158	.405	97.491						
32	.151	.386	97.877						
33	.150	.384	98.261						
34	.129	.330	98.591						
35	.124	.318	98.910						
36	.117	.299	99.209						
37	.106	.271	99.480						
38	.104	.266	99.746						
39	.099	.254	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.12 ผู้วิจัยได้แสดงสถิติสำหรับการวิเคราะห์แต่ละคุณลักษณะ ทั้งก่อนและหลังการสกัดคุณลักษณะ โดยวิธี Principal Component Analysis ในการสกัดคุณลักษณะสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) คุณลักษณะที่ 1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี มีความแปรปรวนเดิมหรือมีตัวแปร 39 ตัว จะพบว่า ค่าความแปรปรวน (Communality) เริ่มต้น 1 เสมอ จึงมีความแปรปรวนทั้งหมด 39 เฉพาะคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี จึงมีความแปรปรวน เท่ากับ  $(23.080/39)*100 = 59.180 \%$  และมีความแปรปรวนสะสม (Comulative) เท่ากับ 59.180 %

2) คุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มีความแปรปรวนเดิมหรือมีตัวแปร 39 ตัว จะพบว่า ค่าความแปรปรวน (Communality) เริ่มต้น 1 เสมอ จึงมีความแปรปรวนทั้งหมด 39 เฉพาะคุณลักษณะด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จึงมีความแปรปรวน เท่ากับ  $(1.754/39)*100 = 4.498 \%$  และมีความแปรปรวนสะสม (Comulative) เท่ากับ  $(59.180 + 4.498) = 63.678 \%$

3) คุณลักษณะที่ 3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีความแปรปรวนเดิมหรือมีตัวแปร 39 ตัว จะพบว่า ค่าความแปรปรวน (Communality) เริ่มต้น 1 เสมอ จึงมีความแปรปรวนทั้งหมด 39 เฉพาะคุณลักษณะด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จึงมีความแปรปรวน เท่ากับ  $(1.571/39)*100 = 4.027 \%$  และมีความแปรปรวนสะสม (Comulative) เท่ากับ  $(59.180 + 4.498+4.027) = 67.705 \%$

4) คุณลักษณะที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มีความแปรปรวนเดิมหรือมีตัวแปร 39 ตัว จะพบว่า ค่าความแปรปรวน (Communality) เริ่มต้น 1 เสมอ จึงมีความแปรปรวนทั้งหมด 39 เฉพาะคุณลักษณะด้านการจัดการทรัพยากรของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี จึงมีความแปรปรวน เท่ากับ  $(1.199/39)*100 = 3.075 \%$  และมีความแปรปรวนสะสม (Comulative) เท่ากับ  $(59.180 + 4.498+4.027+3.075) = 70.780 \%$

ตารางที่ 4.13 การวัดค่าเหมาะสมขององค์ประกอบด้วย KMO and Bartlett's test

Kaiser - Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy	.969
Bartlett's Test Sphericity Approx. Chi-Square	15766.882
df	741
Sig.	0.000

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การใช้ Kaiser - Meyer - Olkin วัดความเหมาะสมของข้อมูล เพื่อใช้เทคนิค Factor Analysis ในที่นี้ได้เท่ากับ .969 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis และ Barlett's Test Sphericity เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร จะมีการประมาณแบบ Chi-Square เท่ากับ 15766.882 โดยได้ค่า Significance เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.5 หมายความว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน จึงสมควรใช้ Factor Analysis วิเคราะห์ต่อไป (ฐิติโชค พันศิริพัฒน์, 2559)

ตารางที่ 4.14 ค่า Rotate Component Matrix (a) จากการทำ Factor Analysis

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
6.3 สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ไข และแจ้งกลับไปยังลูกค้า	.747			
5.4 สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น	.734			
5.5 สำนักงานบัญชีควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ทำการ ทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	.723			
6.2 สำนักงานบัญชีควรดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา จากการติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ	.718			
6.4 สำนักงานบัญชีควรบันทึกผลการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	.715			
7.2 สำนักงานบัญชีควรจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองใน ลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และ กำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	.696			
5.3 สำนักงานบัญชีควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจถึง วัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตาม วัตถุประสงค์	.682			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
7.1 สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	.677			
7.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบัญชีควรมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม	.659			
5.2 สำนักงานบัญชีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น	.630			
6.1 สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย	.625			
5.1 สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	.616	.509		
4.5 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบต่าง ๆ	.594			
3.2 สำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน	.589			
3.5 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบ รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี	.585			
4.6 สำนักงานบัญชีควรมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกที่สำนักงานบัญชีมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ	.563			



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
3.1 สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า	.513			
2.1 สำนักงานบัญชีควรมีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต		.759		
2.3 สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการ และรักษาความลับของลูกค้า		.753		
2.2 พนักงานผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีควรรู้ใช้ความรู้และทักษะในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล		.710		
2.5 สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี		.703		
2.6 สำนักงานบัญชีควรปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณและข้อกำหนดแห่งวิชาชีพที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด		.694		
3.3 สำนักงานบัญชีควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง	.515	.595		
3.4 สำนักงานบัญชีควรรนำส่งเอกสารและดำเนินการงานที่ลูกค้ามอบหมายให้ถูกต้องครบถ้วน เช่น การนำส่งภาษี เป็นต้น	.535	.587		
4.3 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรมีความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่งานและผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด		.545		
4.4 บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและตามที่กฎหมายกำหนด	.503	.512		
1.3 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรถูกกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน			.775	

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
1.4 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี			.772	
1.5 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี			.736	
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรมีความมุ่งมั่นในการนำระบบคุณภาพมาปฏิบัติและพัฒนาสำนักงานอย่างต่อเนื่อง			.582	
1.6 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับ ดูแลและการเผยแพร่ของข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า			.565	
1.2 ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ		.510	.539	
2.4 สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อยู่			.527	
8.2 สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ				.819
8.1 สำนักงานบัญชีควรจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี				.715
8.3 พนักงานของสำนักงานบัญชีควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า				.700
8.4 สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น				.684

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

- a. Rotation converged in 9 iterations.

จากตารางที่ 4.14 Rotate Component Matrix (a) จะเห็นได้ว่าการวัดค่า Factor Analysis เมื่อมีการหมุนแกนคุณลักษณะ โดยวิธี Orthogonal แบบ Varimax ค่า Factor Loading จะได้คุณลักษณะออกมาใหม่ 4 คุณลักษณะ โดยตารางที่ 4.14 ค่า Rotate Component Matrix (a) ได้แสดงเมตริกซ์คุณลักษณะของแต่ละตัวไว้แล้ว คุณลักษณะที่เกิดขึ้นใหม่แต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมได้มากพอสมควร ซึ่งจากตารางที่ 4.12 Total Variance Explained สรุปได้ว่า คุณลักษณะทั้ง 4 ตัว อธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปรได้ 70.780 % ซึ่งแยกได้เป็นคุณลักษณะที่ 1 สามารถอธิบายได้ 59.180 % คุณลักษณะที่ 2 อธิบายได้ 4.498 % คุณลักษณะที่ 3 อธิบายได้ 4.027 % และคุณลักษณะที่ 4 อธิบายได้ 3.075 % ซึ่งสามารถจัดกลุ่มคุณลักษณะที่เกิดขึ้นใหม่ได้ดังนี้

- 1) คุณลักษณะที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
- 2) คุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- 3) คุณลักษณะที่ 3 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
- 4) คุณลักษณะที่ 4 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะที่สกัดได้จากตารางที่ 4.14 Rotate Component Matrix (a) ซึ่งสรุปคุณลักษณะได้เป็น 4 คุณลักษณะนั้น ผู้วิจัยนำตัวแปรที่ได้มาเข้ากลุ่มคุณลักษณะที่ 1 ถึง 4 ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 4.15 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มี 17 ตัวแปร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ การแก้ไข และแจ้งกลับไปยังลูกค้า	.747
2	สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น	.734
3	สำนักงานบัญชีควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	.723

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
4	สำนักงานบัญชีควรดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น	.718
5	สำนักงานบัญชีควรบันทึกผลการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	.715
6	สำนักงานบัญชีควรจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	.696
7	สำนักงานบัญชีควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์	.682
8	สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	.677
9	ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบัญชีควรมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม	.659
10	สำนักงานบัญชีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น	.630
11	สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย	.625
12	สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	.616
13	บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ	.594
14	สำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน	.589

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
15	การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบ รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี	.585
16	สำนักงานบัญชีควรมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกที่สำนักงานบัญชีมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ	.563
17	สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า	.513

จากตารางที่ 4.15 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ Factor Analysis แล้วคุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 17 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ การแก้ไข และแจ้งกลับไปยังลูกค้า

ตารางที่ 4.16 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	17

จากตารางที่ 4.16 ผู้วิจัยได้ทำการวัดค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีอีกครั้ง พบว่าค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .969 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair, Et al., 2006 )

ตารางที่ 4.17 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มี 9 ตัวแปร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	สำนักงานบัญชีควรมีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต	.759
2	สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า	.753
3	ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีควรใช้ความรู้และทักษะในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	.710
4	สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี	.703
5	สำนักงานบัญชีควรปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณและข้อกำหนดแห่งวิชาชีพที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด	.694
6	สำนักงานบัญชีควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง	.595
7	สำนักงานบัญชีควรนำส่งเอกสารและดำเนินการงานที่ลูกค้ามอบหมายให้ถูกต้องครบถ้วน เช่น การนำส่งภาษี เป็นต้น	.587
8	บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรมีความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่งานและผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด	.545
9	บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและตามที่กฎหมายกำหนด	.512

จากตารางที่ 4.17 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ Factor Analysis แล้วคุณลักษณะด้านข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 9 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ สำนักงานบัญชีควรมีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต

ตารางที่ 4.18 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	9

จากตารางที่ 4.18 ผู้วิจัยได้ทำการวัดค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม คุณลักษณะด้านข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีอีกครั้ง พบว่าค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .949 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair. Et al., 2006)

ตารางที่ 4.19 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 3 ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี มี 7 ตัวแปร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน	.775
2	ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี	.772
3	ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี	.736
4	ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรมีความมุ่งมั่นในการนำระบบคุณภาพมาปฏิบัติและพัฒนาสำนักงานอย่างต่อเนื่อง	.582
5	ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับ ดูแลและการเผยแพร่ของข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า	.565
6	ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ	.539
7	สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อยู่	.527

จากตารางที่ 4.19 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ Factor Analysis แล้วคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน

ตารางที่ 4.20 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	7

จากตารางที่ 4.20 ผู้วิจัยได้ทำการวัดค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีอีกครั้ง พบว่าค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .920 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair, Et al., 2006 )

ตารางที่ 4.21 ค่า Factor Loading ของคุณลักษณะที่ 4 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี มี 4 ตัวแปร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ	.819
2	สำนักงานบัญชีควรจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี	.715
3	พนักงานของสำนักงานบัญชีควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า	.700
4	สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น	.684



จากตารางที่ 4.21 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ Factor Analysis แล้วคุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุด คือ สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 4.22 การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะด้านด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยการใช้ Factor Analysis

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	4

จากตารางที่ 4.22 ผู้วิจัยได้ทำการวัดค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม คุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีอีกครั้ง พบว่าค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .897 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair. Et al., 2006 )

### 4.3 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ 8 คุณลักษณะ ได้แก่

- 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
- 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
- 4) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
- 5) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
- 6) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี
- 7) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี
- 8) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

สำหรับประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนนทบุรี สุ่มตัวอย่างโดยการใส่สูตรของ W.G.cochran (1953) ได้ผลลัพธ์เท่ากับ 323 ราย สามารถเก็บข้อมูลได้ 390 ราย คิดเป็นร้อยละ 120.74 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวัดค่า Factor Analysis เมื่อมีการหมุนแกนคุณลักษณะ ด้วยวิธี Orthogonal แบบ Varimax ค่า Factor Loading จะได้คุณลักษณะออกมาใหม่ 4 คุณลักษณะ ได้แก่

1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี

4) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) จากการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีค่าความเชื่อมั่น อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .969 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair. Et al., 2006)

2) จากการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มีค่าความเชื่อมั่น อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .949 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair. Et al., 2006)

3) จากการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี มีค่าความเชื่อมั่น อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .920 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair. Et al., 2006)

4) จากการศึกษาวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีค่าความเชื่อมั่น อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือมีค่าเท่ากับ .897 ซึ่งเกินกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair. Et al., 2006)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในมุมมองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 390 คน ในการศึกษาค้างนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในค้างนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบให้ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ รูปแบบการจดทะเบียนทุนจดทะเบียน และตำแหน่ง/หน้าที่งาน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีลักษณะเป็นการแสดงระดับความความพึงประสงค์เป็นตัวเลข 5 ระดับ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) สามารถสรุปผลได้ค้างนี้

##### 5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทการให้บริการ รองลงมาคือ การผลิตสินค้า ส่วนใหญ่มีการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบบริษัทจำกัด รองลงมาคือ กิจการเจ้าของคนเดียว ส่วน

ใหญ่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียนมากกว่า 5 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ รองลงมาคือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายให้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรีที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

คุณลักษณะที่ 1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.1 ส่วนผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0

คุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.9 ส่วนสำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.3

คุณลักษณะที่ 3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 ส่วนการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบ รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3

คุณลักษณะที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความความคิดเห็นว่า บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรมีความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่งาน และผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา คือ บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.7 ส่วนสำนักงานบัญชีควรมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.6

คุณลักษณะที่ 5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความความคิดเห็นว่า สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 ส่วนสำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.8

คุณลักษณะที่ 6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความความคิดเห็นว่า สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ เมื่อปฏิบัติการแก้ไขแล้ว แจ้งกลับไปยังลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีควรดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนสำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.6

คุณลักษณะที่ 7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความความคิดเห็นว่า ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบัญชีควรมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.9 ส่วนสำนักงานบัญชีควรจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองใน

ลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.6

คุณลักษณะที่ 8 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความความคิดเห็นว่า สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา คือ พนักงานของสำนักงานบัญชีควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.6 ส่วนสำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.1

### 5.1.2 สรุปผลการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) โดยวิธี Principal component analysis สามารถสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุด จากทั้งหมด 8 คุณลักษณะ เหลือเพียง 4 คุณลักษณะ โดยเรียงลำดับจากความพึงประสงค์มากที่สุดไปหาความพึงประสงค์น้อยที่สุด ดังนี้ คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี, คุณลักษณะด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี, คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี และคุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

จากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ยังทำให้พบการจัดกลุ่มของตัวแปรในแต่ละคุณลักษณะ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยตัวแปร 17 ตัวแปร คือ

- 1) สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ การแก้ไข และแจ้งกลับไปยังลูกค้า
- 2) สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น
- 3) สำนักงานบัญชีควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ที่ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า
- 4) สำนักงานบัญชีควรดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตามตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดซ้ำ

- 5) สำนักงานบัญชีควรบันทึกผลการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม
- 6) สำนักงานบัญชีควรจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 7) สำนักงานบัญชีควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์
- 8) สำนักงานบัญชีควรมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน
- 9) ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบัญชีควรมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม
- 10) สำนักงานบัญชีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น
- 11) สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย
- 12) สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- 13) บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ
- 14) สำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน
- 15) การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบ รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี
- 16) สำนักงานบัญชีควรมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกที่สำนักงานบัญชีมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ
  - 17) สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
    - กลุ่มที่ 2 คุณลักษณะด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย
      - ตัวแปร 9 ตัวแปร คือ
        - 1) สำนักงานบัญชีควรมีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต
        - 2) สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า

- 3) ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีควรใช้ความรู้และทักษะในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
  - 4) สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี
  - 5) สำนักงานบัญชีควรปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณและข้อกำหนดแห่งวิชาชีพที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด
  - 6) สำนักงานบัญชีควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง
  - 7) สำนักงานบัญชีควรนำส่งเอกสารและดำเนินการทำงานที่ลูกค้ามอบหมายให้ถูกต้องครบถ้วน เช่น การนำส่งภาษี เป็นต้น
  - 8) บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรมีความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่งาน และผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด
  - 9) บุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง และตามที่กฎหมายกำหนด
- กลุ่มที่ 3 คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยตัวแปร 7 ตัวแปร คือ
- 1) ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน
  - 2) ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี
  - 3) ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี
  - 4) ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรมีความมุ่งมั่นในการนำระบบคุณภาพมาปฏิบัติและพัฒนาสำนักงานอย่างต่อเนื่อง
  - 5) ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับ ดูแลและการเผยแพร่ของข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
  - 6) ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ
  - 7) สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อยู่
- กลุ่มที่ 4 คุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยตัวแปร 7 ตัวแปร คือ



- 1) สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ
- 2) สำนักงานบัญชีควรจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี
- 3) พนักงานของสำนักงานบัญชีควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า
- 4) สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยวิธี Principal Component Analysis และใช้เกณฑ์ในการสกัดปัจจัยที่มีค่า Eigen Value มากกว่าหรือเท่ากับ 1 ส่วนการวัดค่า Factor Analysis เมื่อหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธี Orthogonal แบบ Varimax ค่า Factor Loading จะได้คุณลักษณะออกมาใหม่ 4 คุณลักษณะ จากที่มีอยู่เดิม 8 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี, คุณลักษณะที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี, คุณลักษณะที่ 3 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี และคุณลักษณะที่ 4 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ได้ดังนี้

- 1) คุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี มีความพึงประสงค์ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ การแก้ไข และแจ้งกลับไปยังลูกค้า รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น และ สำนักงานบัญชีควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ที่ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งตรงกับการศึกษาของอนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ที่ศึกษาข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า

สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและต้องจัดให้มีผู้กำกับ ดูแลผลงานให้มีความคืบหน้าและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับปารีชาติ มณีมัย และคณะ (2558) ที่ทำการศึกษาคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานและมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ แม้ว่าคุณภาพในการดำเนินงานในแต่ละสำนักงานจะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร อีกทั้งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีความตระหนักในการยกระดับคุณภาพของสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐาน โดยการนำนโยบายและกระบวนการควบคุมคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานทุกด้าน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพส่งมอบให้แก่ลูกค้า และสอดคล้องกับประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2558) ศึกษาเรื่อง ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา มีคุณลักษณะตามองค์ประกอบของระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการรักษาความลับและด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

2) คุณลักษณะด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี นนทบุรี มีความพึงประสงค์ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สำนักงานบัญชีควรมีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า และ ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีควรรู้และทักษะในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับบุญยัง สหเทเวศ (2554) ที่ศึกษาการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ เรื่องสำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในการจัดทำบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับแรก และหลักจรรยาบรรณที่สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติมากเป็นอันดับสุดท้าย และยังสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีคุณลักษณะที่ดี ด้านค่านิยมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด โดยเฉพาะความซื่อสัตย์ ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และการ

รักษาความลับของลูกค้า รองลงมาคือ การมีทักษะในวิชาชีพด้านต่าง ๆ และความรู้ในวิชาชีพบัญชี

3) คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี นนทบุรี มีความพึงประสงค์ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน รองลงมาคือผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี และ ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับปรีชาดี มณีมัย และคณะ (2558) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีในประเทศไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระบบคุณภาพของสำนักงานโดยรวมในทุกองค์ประกอบ แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพของสำนักงานบัญชีแต่ละสำนักงานมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี เช่น คุณลักษณะของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี โดยที่ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะให้ความสำคัญกับนโยบายคุณภาพและกระบวนการควบคุมคุณภาพด้านต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี ในขณะที่ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีที่มีอายุน้อยจะให้ความสำคัญกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารก่อนนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

4) คุณลักษณะด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี นนทบุรี มีความพึงประสงค์ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีควรจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี และ สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโซมออดิท จำกัด พบว่า สำนักงานบัญชีควรพิจารณาสถานที่ตั้งให้อยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อสำนักงานได้สะดวก มีที่จอดรถ หรือสามารถเดินทางด้วยรถสาธารณะได้โดยง่าย และสอดคล้องกับวิภา วังศิริกุล (2552) ที่ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ประกอบการ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใช้ปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านสินค้าหรือบริการ ซึ่งการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด คือ การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีที่เกี่ยวข้อง แต่ก็ยังให้ความสำคัญเรื่อง ระบบคุณภาพและความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี รวมทั้ง การรักษาความลับ ค่าบริการ และสถานที่ตั้ง เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในมุมมองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีการกระจุกตัวของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างอาจไม่ครอบคลุมประชากรทั้งหมด เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ทำให้มีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้นผู้ที่สนใจอาจจะนำข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมให้มีการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ครอบคลุมตัวอย่างที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2550). *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550*
- กัลยา วานิชบัญชา (2549). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*
- ชัชวาล ทัดศิวัช (2551). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ ความหมาย แรงวัด และการประยุกต์ในระบบบริหาร*
- จิตติโชค พันศิริพัฒน์. (2559). *การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในใช้ในองค์กร.*
- นญา วะลี (2560). *Understanding Corporate Debts: Part I Snapshots of the BOT's SME and NCB data.*
- บุญยัง สหเทเวศ (2554). *การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*
- บุญสม ศรีสะอาด (2543). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*
- ปริญญญา แก้วเจริญ (2555). *มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2558). *ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองและอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*
- ปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2558). *คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย*
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*
- พฤกษา แก้วสาร และ อรุณ คงรุ่งโชค (2558). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*
- พิลาวรรณ สุขโข (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม*
- มาลี สุขสำราญ (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม*

- วรรณ สรชาย (2558). องค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร
- วิภา วังศิริกุล (2552). ทักษะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อส่วนประสม  
การตลาดบริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- ศรันย์ ชูเกียรติ และ ประจิด หาวัตร (2550). กิจกรรมงานที่นักบัญชีบริหารทำ แนวโน้ม  
ความสำคัญของงาน และทักษะ ความรู้ คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับนักบัญชี
- ศิลปะพร ศรีจันทพร (2559). การจัดการ SMEs ด้วยบัญชี
- สภาวิชาชีพบัญชี (2554). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี  
(IES) ฉบับที่ 2
- สภาวิชาชีพบัญชี (2554). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี  
(IES) ฉบับที่ 3
- สามล เชียงฉิน (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีธุรกิจ  
ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2543). พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด  
ย่อม พ.ศ. 2543
- สุวรรณ หวังเจริญเดช (2550). คุณสมบัติเฉพาะที่สำคัญของผู้ทำบัญชีและเพื่อประเมิน  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในวิชาชีพของผู้จัดทำบัญชีจังหวัดมหาสารคาม
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559). ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง
- อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี  
ของบริษัท แอคโซมอดิท จำกัด

## ภาษาต่างประเทศ

- Best, John W. 1977. *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice  
Hall, Inc.
- Cronbach, Lee. J.(1990). *Essentials of psychological testing*. 5 th ed. New York: Harper & Row,
- Hair, J. F. Jr. Black , W. C., Babin, B. J. Anderson, R. E. and Tatham R. L. 2006 *Multivariate  
data analysis*. (6<sup>th</sup> ed). New Jersey ; Prentice Hall.
- W. G. Cochran. (1953). *Sampling Techniques*. New York: Wiley. USA.





## แบบสอบถาม

## คุณลักษณะพึงประสงค์ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

## ในมุมมองของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี

## ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

## 1. ประเภทธุรกิจ

 1. ผลิตสินค้า 2. ให้บริการ 3. การค้าปลีก 4. การค้าส่ง

## 2. ประเภทนิติบุคคล

 1. กิจการเจ้าของคนเดียว 2. บริษัทจำกัด 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด 4. อื่น ๆ

## 3. ทุนจดทะเบียน

 1. ไม่เกิน 5 ล้านบาท 2. 6-30 ล้านบาท 3. 31-50 ล้านบาท 4. 51-200 ล้านบาท

## 4. ตำแหน่ง/หน้าที่งาน

 1. เจ้าของกิจการ 2. กรรมการผู้จัดการ 3. หุ่นส่วนผู้จัดการ 4. ผู้รับมอบอำนาจตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี	พึงประสงค์มากที่สุด	พึงประสงค์มาก	พึงประสงค์ปานกลาง	พึงประสงค์น้อย	พึงประสงค์น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี</b>					
1.1 ท่านคิดว่าผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรมีความมุ่งมั่นในการนำระบบคุณภาพมาปฏิบัติและพัฒนาสำนักงานอย่างต่อเนื่อง					
1.2 ท่านคิดว่าผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ					
1.3 ท่านคิดว่าผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งให้ทราบโดยทั่วถึงกัน					
1.4 ท่านคิดว่าผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี					
1.5 ท่านคิดว่าผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี					
1.6 ท่านคิดว่าผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับ ดูแลและการเผยแพร่ของข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า					
<b>2. ข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี</b>					
2.1 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีความโปร่งใส มีความเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี	พึงประสงค์มากที่สุด	พึงประสงค์มาก	พึงประสงค์ปานกลาง	พึงประสงค์น้อย	พึงประสงค์น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.2 ท่านคิดว่าพนักงานผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีควรใช้ความรู้และทักษะในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ					
2.3 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการและรักษาความลับของลูกค้า					
2.4 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อยู่					
2.5 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสมือนเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี					
2.6 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณและข้อกำหนดแห่งวิชาชีพที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด					
<b>3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี</b>					
3.1 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า					
3.2 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียมและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน					
3.3 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี	พึงประสงค์มากที่สุด	พึงประสงค์มาก	พึงประสงค์ปานกลาง	พึงประสงค์น้อย	พึงประสงค์น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3.4 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรนำส่งเอกสารและดำเนินการงานที่ลูกค้ามอบหมายให้ถูกต้องครบถ้วน เช่น การนำส่งภาษี การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น					
3.5 ท่านคิดว่าการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบ รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี					
<b>4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี</b>					
4.1 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย					
4.3 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานบัญชีควรมีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่งาน และผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด					
4.4 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและตามที่กฎหมายกำหนด					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี	พึงประสงค์มากที่สุด	พึงประสงค์มาก	พึงประสงค์ปานกลาง	พึงประสงค์น้อย	พึงประสงค์น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4.5 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานบัญชีควรได้รับการสื่อสารและเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ					
4.6 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกที่สำนักงานบัญชีมอบหมายงาน ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ					
<b>5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี</b>					
5.1 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
5.2 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น					
5.3 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์					
5.4 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น					
5.5 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้ผู้ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี	พึงประสงค์มากที่สุด	พึงประสงค์มาก	พึงประสงค์ปานกลาง	พึงประสงค์น้อย	พึงประสงค์น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี</b>					
6.1 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย					
6.2 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น					
6.3 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ เมื่อปฏิบัติการแก้ไขแล้ว แจ้งกลับไปยังลูกค้า					
6.4 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรบันทึกผลการดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม					
<b>7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี</b>					
7.1 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน					
7.2 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสำนักงานบัญชี	พึงประสงค์มากที่สุด	พึงประสงค์มาก	พึงประสงค์ปานกลาง	พึงประสงค์น้อย	พึงประสงค์น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
7.3 ท่านคิดว่า ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานบัญชีควรมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม					
<b>8. การให้บริการของสำนักงานบัญชี</b>					
8.1 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรจัดเตรียมสถานที่ให้บริการที่มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาดกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี					
8.2 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ					
8.3 ท่านคิดว่าพนักงานของสำนักงานบัญชีควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า					
8.4 ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ด้านภาษี และการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

เกรียงจิตติ วิรัตน์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)

การเงิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและธุรการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพชรสิริ คลีนนิ่ง

พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน หุ้นส่วนผู้จัดการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เค็ดบบลิว คลีนนิ่ง

