

**การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ COVID-19
ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย**

ปริญญช สุตา

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564**

**A STUDY OF FACTORS AFFECTING PERFORMANCE
STANDARDS IN THE COVID-19 SITUATION OF QUALITY
ACCOUNTING FIRMS IN THAILAND**

PUNYANUCH SUTA

**A Thematle Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for theDegreeof Master of Accountancy Program College of Innovetive
Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University**

Academic Year 2021



ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

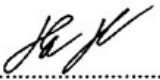
หัวข้อสารนิพนธ์ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ COVID-19
ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

เสนอโดย นางสาวปุณยนุช สุตา

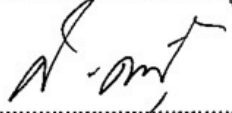
สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ. ดร. ศิริเดช คำสุพรหม

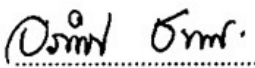
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ

(ผศ.ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผศ. ดร. ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการ

(ดร.อริสรา ฮานีร์มานนท์)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 10 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2565

ชื่อสารนิพนธ์	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	ปณณช สุตา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อสร้างกรอบแนวคิดโดยการศึกษาจากเอกสารและร่างองค์ประกอบการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 93 คน โดยใช้แบบสอบถามสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 46 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ฉบับเท่ากับ .96 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีทั้งหมด 46 ตัวแปร จัดเป็นองค์ประกอบได้ 7 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาคำร้อยละของความแปรปรวนและคำร้อยละสะสมของความแปรปรวน องค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ สามารถอธิบายมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ และด้านการจัดการทรัพยากร

Thematic Paper Title	A Study of Factors Affecting Performance Standards in the Covid-19 Situation of Quality Accounting Firms in Thailand
Author	Miss Punyanut Suta
Advisor	Ass Prof Siridech Kumsuprom
Program	Masters of Accounting
Academic Year	2020

Abstract

The purpose of this study was to examine the factors affecting the performance standards of quality accounting firms in Thailand during the Covid-19 pandemic. This was accomplished by creating a conceptual framework through the analysis of relevant documentation, and drafting the elements of factors affecting performance standards in the Covid-19 situation of quality accounting firms in Thailand. Data for the study was collected from a sample group totaling 93 people and using 46 questionnaires which were distributed to quality accounting firms in Thailand. Results from the questionnaires distributed amongst quality accounting firms in Thailand returned a confidence value of .96. Further results showed that factors affecting performance standards of quality accounting firms in Thailand during the Covid-19 pandemic consisted of 46 variables classified into 7 components when taking into consideration the percentage of variance and the cumulative percentage of variance. All 7 components can describe the performance standards of the quality accounting firms in Thailand during the Covid-19 pandemic. Aforementioned components are classified as follows: operational aspects of the accounting firm, planning, setting policies and responsibilities of the accounting firm's executives, document management of the accounting firm's customers, related processes follow-up, audit of the accounting firm's ethical requirements and resource management.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าสารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์ COVID-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาช่วยเหลือและการสนับสนุนจากหลาย ๆ ท่าน โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ประธานเจ้าหน้าที่บริหารวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี (CIBA) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม คณบดี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี (CIBA) อาจารย์ ดร.อรัญญา นาคหล่อ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ที่ให้คำแนะนำในการศึกษางานวิจัยตั้งแต่การคัดเลือกหัวข้อการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลเหมาะสม ตลอดจนการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องและขอขอบคุณกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำการแก้ไขปรับปรุงรายละเอียดเนื้อหาต่าง ๆ ของงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เพื่อให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความอนุเคราะห์ จากสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 102 ท่าน ที่ได้สละเวลาในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

ในท้ายที่สุดนี้ ต้องขอระลึกถึงความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่เป็นผู้ชี้แนะแนวทางการศึกษาในตอนต้น รวมทั้งให้คำแนะนำในการประมวลผลข้อมูล และขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ รวมทั้งให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ปณณช สุตา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
1.4 นิยามศัพท์.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีตามแบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1)	4
2.2 สำนักงานบัญชีคุณภาพการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล 1 (International Standard on Quality Control (ISQC1)).....	9
2.3 สำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	15
2.4 การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	26
3.3 การสร้างเครื่องมือ.....	28
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	28
3.5 การรวบรวมข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4.1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	33
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	38
4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)	46
4.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.....	76
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	80
5.2 อภิปรายผล.....	87
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	93
5.4 ประโยชน์จากงานวิจัย.....	94
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	94
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	101
ก. แบบสอบถามงานวิจัย.....	102
ข. ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของประเด็นคำถามที่ใช้ ในการวิจัย.....	114
ประวัติผู้เขียน.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การศึกษามาตรฐานการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	14
3.1 เกณฑ์การพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).....	31
4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย..	34
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	36
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทยเกี่ยวกับมาตรฐานการในสถานการณ์ Covid-19.....	38
4.4 ผลการทดสอบความเหมาะสม โดยการวิเคราะห์ KMO (The Kaiser- Meyer-Olkin) และสหสัมพันธ์ Bartlett’s Test of Sphericity.....	46
4.5 ค่าการร่วมกันก่อนและหลังการสกัดองค์ประกอบ (Communality Analysis)	47
4.6 แสดงค่าสถิติสำหรับแต่ละองค์ประกอบทั้งก่อนและหลังการสกัดปัจจัย.....	49
4.7 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) ค่าร้อยละของความ แปรปรวน(Percentage of Variance) และค่าร้อยละสะสมของความ แปรปรวน (Accumulative Percentage of Variance) ของแต่ละ องค์ประกอบ.....	52
4.8 แสดงค่า Rotation Component.....	53
4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี	57
4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 2 ด้านการวางแผน กำหนด นโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี.....	59
4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี.....	61
4.12 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ของลูกค้า.....	63
4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการติดตามและตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านข้อกำหนดทาง ด้านจรรยาบรรณ.....	66
4.15	ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากร.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
4.1 แสดงกราฟ Scree Plot.....	56
4.2 แสดงโมเดลด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี.....	69
4.3 แสดงโมเดลด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของ ผู้บริหารของสำนักงานบัญชี.....	70
4.4 แสดงโมเดลด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี.....	71
4.5 แสดงโมเดลด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า.....	72
4.6 แสดงโมเดลด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี.....	73
4.7 แสดงโมเดลด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ.....	74
4.8 แสดงโมเดลด้านการจัดการทรัพยากร.....	75

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงการระบาดใหญ่ของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การแพร่กระจายของโรคระบาดมีผลกระทบทางเศรษฐกิจให้ถดถอยรุนแรงในหลายภาคส่วนของเศรษฐกิจกำลังประสบกับความเสียหายและผลกระทบทางธุรกิจในระยะยาวซึ่งยังไม่สามารถคาดคะเนได้ท่ามกลางผลกระทบของสถานการณ์ COVID-19 กิจกรรมที่ได้รับผลกระทบอาจเผชิญกับความท้าทายในการจัดทำรายงานทางการเงิน เช่น การหยุดชะงักของธุรกิจและการผลิต ความผันผวนในตลาดทุนและตราสารหนี้ รายได้และกระแสเงินสดที่ลดลงและผลกระทบทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสถานการณ์ COVID-19 อาจมีผลกระทบทางบัญชีจำนวนมากต่อกิจการที่มีบริษัทย่อย การดำเนินงาน การลงทุนหรือการร่วมค้าในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาด หน่วยงานที่มีผู้จัดจำหน่ายหรือลูกค้าที่สำคัญในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาด รวมถึงหน่วยงานที่มีธุรกรรมการให้กู้ยืมหรือการกู้ยืมจากหน่วยงานในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสอาจประสบปัญหาทางบัญชี นอกจากนี้การรายงานผลกระทบทางการเงินที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะหน่วยงานหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน โดยตรงที่อยู่ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แต่อาจเกี่ยวข้องกับกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกันทางอ้อม เนื่องจากผลกระทบทางเศรษฐกิจทั่วโลกที่กว้างขึ้นของสถานการณ์ COVID-19 ต่อตลาดการเงินจึงอาจเหมาะสมที่กิจการต้องพิจารณาผลกระทบการแพร่กระจายของโรคระบาดในการรายงานทางการเงินและการเปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

ซึ่งทำให้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสียต่างมีความคาดหวังรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพมีการตรวจสอบบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของสำนักงานบัญชีที่จะสร้างความเชื่อมั่นนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในหลาย ๆ หน่วยงานจึงได้เร่งรัดในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 มาใช้ ดังนั้นมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีและเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า มีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อจัดทำบัญชี และปิดการเงิน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) ดังนั้นสำนักงานบัญชีได้มีการแนะนำการจัดทำเอกสารการเงินให้ถูกต้อง และครบถ้วน และสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุนในด้านการตัดสินใจการลงทุนกับนิติบุคคลนั้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 สำนักงานบัญชีตามแบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้มีการผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีขึ้นมาเพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพแห่งประเทศไทย เป็นตัวอย่างให้กับสำนักงานบัญชีในเรื่องของการปฏิบัติตามโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีตามประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558 ซึ่งนอกจากนี้ยังเป็นการสร้างทางเลือกให้ธุรกิจได้มีโอกาสใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพในการจัดทำบัญชีให้กับกิจการ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่จัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีตามประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558 และข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ตามหลักเกณฑ์ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้กับผู้ประกอบการเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีเพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบของผู้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการพัฒนาการบริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

จากความสำคัญและข้อมูลเหตุดังที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร 46 ข้อคำถาม

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชีหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2564 จำนวน 165 สำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานบัญชีหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

1.4 นิยามศัพท์

สำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง สำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้กำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีจะให้บริการทางด้านบัญชีและภาษี ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานบัญชี ที่จดทะเบียนเป็น นิติบุคคล และให้บริการและคำแนะนำการ จดทะเบียน บริษัท โดยการทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน ต้องได้รับการตรวจสอบจาก ผู้ตรวจสอบบัญชี ซึ่งการทำบัญชีและเก็บเอกสารทางบัญชี จะถูกจัดทำโดยผู้ชำนาญงานทางด้านบัญชี ซึ่งจะมีความถูกต้อง และสามารถนำตัวเลขทางบัญชีไปบริหารจัดการวางแผนงานทางธุรกิจ ต่อได้

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้พนักงานบัญชีหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ รักษามาตรฐาน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานบัญชีหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีตามแบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1)

2.2 สำนักงานบัญชีคุณภาพการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล 1 (International Standard on Quality Control (ISQC)

2.3 สำนักงานบัญชีคุณภาพ

2.3.1 ระบบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

2.3.2 ข้อกำหนดรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

2.4 การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีตามแบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1)

ในระหว่าง พ.ศ. 2557 สภาวิชาชีพบัญชี โดยฝ่ายพัฒนาและกำกับดูแลคุณภาพผู้สอบบัญชีได้ทำการตรวจเยี่ยมสำนักงานสอบบัญชี จำนวน 9 สำนักงาน ซึ่งเป็นไปโดยสมัครใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบทานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) ซึ่งการตรวจเยี่ยม ประกอบไปด้วย การสอบถามผู้รับผิดชอบของสำนักงานในการปฏิบัติตาม TSQC1 และการสอบทานเอกสารหลักฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ฝ่ายพัฒนาและกำกับดูแลคุณภาพผู้สอบบัญชีจัดทำรายงานฉบับนี้เพื่อจะเป็นประโยชน์แก่สำนักงานสอบบัญชีโดยทั่วไปในการพัฒนาปรับปรุงการควบคุมคุณภาพในสำนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนด TSQC 1 ซึ่งเกิดขึ้นโดยมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1) เรื่อง การควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นตลอดจนการบริการเกี่ยวเนื่อง เริ่มใช้ในต่างประเทศ

ตามข้อกำหนดของ IFAC ตั้งแต่ปี 2548 และมีการปรับปรุงเนื้อหาในปี 2552 ซึ่งในประเทศไทย สภาวิชาชีพบัญชี เริ่มเผยแพร่ร่างมาตรฐานนี้ในปี 2553 และประกาศเป็นมาตรฐานเมื่อต้นปี 2554 ทั้งนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 มาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1) กำหนดให้สำนักงานสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าสำนักงานและบุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานทางวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงรายงานที่ออกโดยสำนักงาน หรือผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้จะส่งผลให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้รายงานทางการเงินและผู้ที่เกี่ยวข้องทำให้วิชาชีพสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับและช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อตลาดทุนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม

หลักการสำคัญของมาตรฐาน TSQC1 คือผู้สอบบัญชีต้องกำหนด “นโยบาย” และ “วิธีปฏิบัติ” สำหรับระบบการควบคุมคุณภาพ ซึ่งมีทั้งหมด 6 ด้าน (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2564) คือ

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร

ความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงานหัวใจสำคัญของการนำ TSQC1 ไปปฏิบัติและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและต่อเนื่อง คือ ผู้นำองค์กร (ผู้นำองค์กรคือ ผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชี หรือในกรณีผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานคนเดียว ผู้นำองค์กรคือตัวผู้สอบบัญชี) สิ่งที่ผู้นำองค์กรต้องปฏิบัติเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพงาน การจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ การมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติงานควบคุมคุณภาพให้บุคลากรที่เหมาะสม และสื่อสารนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ทุกคนในสำนักงาน ได้ทราบอย่างทั่วถึง

หัวหน้าสำนักงานเป็นผู้กำหนดทิศทางเป้าหมายขององค์กรรวมถึงเป็นผู้กำหนดและส่งเสริมวัฒนธรรมภายในองค์กรให้ตระหนักว่าคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ตัดสินใจที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการบังคับใช้ระบบการควบคุมคุณภาพในสำนักงาน จากการสอบถามระบบการควบคุมคุณภาพ พบว่ามีการกำหนดนโยบายในแต่ละด้าน แต่ยังมีได้กำหนดวิธีปฏิบัติและการนำไปปฏิบัติใช้ให้ครบถ้วนในแต่ละองค์ประกอบ เช่น

1. หัวหน้าสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบในการนำ TSQC 1 มาปฏิบัติใช้ ทั้งนี้ควร จะกำหนดหรือมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมเพื่อให้การดำเนินการให้มีประสิทธิภาพโดยเร็ว

2. การสื่อสารเรื่องคุณภาพงานของสำนักงานที่ให้บุคลากรทุกระดับในสำนักงาน ได้รับทราบอย่างทั่วถึงยังมีค่อนข้างน้อย

นอกจากนี้ พบว่าสำนักงานให้ความสนใจด้านการแข่งขันทางธุรกิจและการขาดทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้สำนักงานยังดำเนินการในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับ TSQC 1 ไม่ครบถ้วนและสมบูรณ์

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ที่เกี่ยวข้องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นสิ่งที่กำหนดความประพฤติและวิธีปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ต้องยึดถือโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ ความเชื่อถือได้ในผลงาน ความเป็นมืออาชีพทางวิชาชีพบัญชี และคุณภาพของงานวิชาชีพบัญชี ดังนั้น เมื่อปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างยึดมั่นจะส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีสำหรับขอบเขตข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่ต้องปฏิบัติตามดังนี้

1. ความเป็นอิสระ
2. การรักษาความลับ
3. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
4. การหมิ่นเวียนบุคลากร

จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชีเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดสำนักงานสอบบัญชีจึงต้องมีมาตรการที่ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรของสำนักงานทุกคนได้ปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดของจรรยาบรรณอย่างสม่ำเสมอและครบถ้วน ซึ่งจากการสอบทานในเรื่องดังกล่าว พบว่าสำนักงานส่วนใหญ่ได้กำหนดนโยบายจรรยาบรรณของสำนักงานตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) พ.ศ. 2553 เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นหลัก ทั้งนี้พบประเด็นดังนี้

1. สำนักงานไม่มีระบบติดตาม และตรวจสอบที่ชัดเจนว่าผู้สอบบัญชี และบุคลากรทุกคนได้จัดทำหนังสือยืนยันความเป็นอิสระครบถ้วน

2. สำนักงานส่วนใหญ่มีการให้บริการอื่น เช่นการให้คำปรึกษาธุรกิจ/บัญชี/ภาษี แต่ยังมีได้กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการอื่น เพื่อให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติที่ระบุถึงบริการต้องห้ามหรือบริการที่ต้องมีการพิจารณาและอนุมัติโดยหัวหน้าสำนักงานอย่างเหมาะสม

3. การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารหลักฐานและการเข้าถึงเอกสารหลักฐานดังกล่าวยังไม่ชัดเจน เช่น ไม่ได้กำหนดสิทธิการเข้าถึงแฟ้มข้อมูลไม่ได้กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการควบคุมการเบิก-จ่ายแฟ้มเอกสาร เป็นต้น

3. การตอบรับงานและการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้า

การพิจารณาตอบรับงานกับลูกค้ำรายใหม่หรือคงไว้ซึ่งลูกค้ำรายเดิม เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่ช่วยลดความเสี่ยงการปฏิบัติงานจากการรับลูกค้ำที่มีปัญหา ดังนั้น สำนักงานสอบบัญชีหรือผู้สอบบัญชีต้องจัดให้มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการตอบรับงานกับลูกค้ำรายใหม่และการคงไว้ซึ่งลูกค้ำรายเดิมโดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ประเด็นการประเมินลูกค้ำในการตอบรับงานใหม่หรือการคงไว้ลูกค้ำรายเดิม ส่วนใหญ่สำนักงานจะใช้ดุลยพินิจของหัวหน้าสำนักงานเป็นหลัก สำนักงานมีการนำแบบประเมินความเสี่ยงในการตอบรับงานมาใช้ แต่เอกสารหลักฐานประกอบการประเมินความเสี่ยงยังมิได้มีการรวบรวมไว้ และในกรณีที่มีการประเมินระดับความเสี่ยงเป็นสูงมิได้มีการอธิบายเหตุผล นอกจากนี้มิได้มีการระบุวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองความเสี่ยงดังกล่าว

4. ทรัพยากรบุคคล

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จของสำนักงาน มาตรฐานการควบคุมคุณภาพจึงเน้นกระบวนการให้ได้บุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถ และความยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณที่เพียงพอ โดยการพิจารณาในเรื่องการวางแผนกำลังคนให้สัมพันธ์กับปริมาณงานที่จะต้องปฏิบัติอย่างเหมาะสมแนวทางการสรรหาและคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพการมอบหมายความรับผิดชอบในงานแต่ละงานให้เหมาะสม การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบังคับใช้นโยบายการควบคุมคุณภาพ

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญ ปัญหาที่พบจากการตรวจเยี่ยม คือ อัตราการหมุนเวียนของพนักงานในสำนักงานสอบบัญชีมีอัตราสูง และการขาดผู้ช่วยในช่วงเวลาที่มีปริมาณงานมาก การบริหารด้านบุคคลมีรูปแบบไม่เป็นทางการสำนักงานยังมิได้มีการจัดทำข้อมูลชั่วโมงใช้จริงของแต่ละงาน และข้อมูลชั่วโมงของการทำงานของพนักงานแต่ละระดับ (Workload) เพื่อประโยชน์ในการวางแผนทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม นอกจากนี้ส่วนใหญ่สำนักงานยังไม่ได้จัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) สำนักงานให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน โดยพิจารณาการเข้าอบรมตามดุลยพินิจของหัวหน้าสำนักงานให้ผู้จัดการหรือผู้ช่วยอาวุโสไปอบรมกับหน่วยงานภายนอกและนำมาสอนในสำนักงาน แต่ไม่มีการกำหนดหลักสูตรอบรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละระดับ อีกทั้งยังไม่มีระบบการติดตามและการดำเนินงานกับบุคลากรที่เข้ารับการอบรมไม่ครบตามที่กำหนด การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานยังมีบางส่วนที่มิได้ใช้แบบฟอร์มการประเมินผลแบบเป็นทางการ

หรือมีการใช้แบบการประเมินของพนักงานระดับผู้ควบคุมงานไม่แตกต่างจากผู้ช่วยสำนักงาน
ยังมีได้นำปัจจัยด้านคุณภาพงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินผล

5. การปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและบุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ
ข้อบังคับและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างสม่ำเสมอและถูกต้องสำนักงานและผู้สอบบัญชี
ต้องกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติด้านการปฏิบัติงาน ในเรื่องดังนี้

5.1 การวางแผนงาน การควบคุมงาน และการสอบทานงาน

5.2 การปรึกษาหารือ และความคิดเห็นที่แตกต่าง

5.3 การสอบทานการควบคุมคุณภาพงาน (EQCR)

ระบบการทำงานของสำนักงานต้องออกแบบมาเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่าง
สมเหตุสมผลว่าผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานและบุคลากรของสำนักงาน มีการวางแผนงาน
การควบคุมงาน และการสอบทานงานตลอดจนมีการปรึกษาหารืออย่างเพียงพอ เพื่อให้รายงานของ
ผู้สอบบัญชีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์สอดคล้องกับระบบการควบคุมคุณภาพสำนักงาน
โดยรวม พบว่า

1. การจัดทำแผนการตรวจสอบไม่มีการจัดทำเอกสารหลักฐาน ทั้งนี้แผนการ
ตรวจสอบควรจัดทำให้ครอบคลุมถึงการประเมินความเสี่ยงจากการตรวจสอบการกำหนดระดับ
ความ มีสาระสำคัญเกณฑ์ในการเลือกตัวอย่าง เป็นต้น

2. หลักฐานการลงลายมือชื่อและวันที่ ของผู้จัดทำและผู้สอบทานในกระดาษทำการ
ไม่ครบถ้วนสำนักงานควรมีข้อกำหนดที่ชัดเจนในเรื่องการสอบทานงานของผู้สอบบัญชี
ผู้รับผิดชอบงานในเรื่องใดบ้าง

3. ส่วนใหญ่จะเน้นการตรวจสอบแบบเนื้อหาสาระอย่างเดียว มีการใช้วิธีการทดสอบ
การควบคุมค่อนข้างน้อยและเมื่อได้มีการทดสอบการควบคุมแล้ว แต่ไม่มีการนำผลสรุป
การทดสอบการควบคุมมาใช้ในการวางแผนการตรวจสอบตอนสิ้นปี

4. เรื่องอื่น ๆ เช่น การกำหนดวิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบไม่เพียงพอและเหมาะสม
โดยที่ไม่พบบันทึกแหล่งที่มาของข้อมูลและเหตุผลในการกำหนดสมมติฐานที่ใช้ในการกำหนด
ระดับค่าความคาดหวังและไม่มีการอธิบายเหตุผลของผลต่างที่เพิ่มขึ้น-ลดลงอย่างมีนัยสำคัญไม่มี
การจัดทำทะเบียนคุมรวบรวมเพิ่มงานขั้นสุดท้าย เป็นต้น

6. การติดตามผล

ระบบติดตามผล จัดทำขึ้นเพื่อให้ความมั่นใจว่านโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบ
ควบคุมคุณภาพของสำนักงานมีการออกแบบที่เหมาะสมและเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างมี

ประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งทำให้การพัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักงาน และการทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การติดตามผลแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ การติดตามผลในระดับสำนักงาน (Firm level) และการติดตามผลในระดับงาน (Engagement level) องค์กรประกอบทั้ง 6 ด้านของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ถือเป็นความสำคัญในการบริหารสำนักงาน และการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีให้มีคุณภาพและช่วยเพิ่มศักยภาพของสำนักงานและผู้สอบบัญชีที่จะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างยั่งยืน

2.2 สำนักงานบัญชีคุณภาพการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล 1 (International Standard on Quality Control (ISQC) 1) และมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

เพื่อส่งเสริมกับสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานตามกฎหมาย สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพให้กับสำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558

จากการที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงพื้นที่ตรวจสอบสำนักงานบัญชีคุณภาพทั่วประเทศ พร้อมพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยให้พร้อมรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน (AEC) หลังประเทศเพื่อนบ้านรุกคืบขยายธุรกิจสู่ประเทศไทย ตามข้อตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียนที่ให้ประเทศสมาชิกเปิดเสรีบริการวิชาชีพบัญชีและสามารถถือหุ้นในประเทศสมาชิกได้ 51% และ 70% ในปี 2553 และ 2558 นำร่องลงพื้นที่ตรวจสอบในเขตกรุงเทพมหานครเป็นลำดับแรกหวังผลักดันให้สำนักงานบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยเป็นผู้นำในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เปิดเผยขณะลงตรวจสอบสำนักงานบัญชีคุณภาพว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีคุณภาพที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้จัดทำบัญชีอย่างถูกต้องตามกฎหมายและได้มาตรฐานการบัญชีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดรวมทั้ง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะเป็นการยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีของไทยสู่มาตรฐานระดับสากล รองรับการค้าผู้การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 เบื้องต้นได้ลงพื้นที่ตรวจสอบสำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครก่อนเป็นลำดับแรกหลังจากนั้นจะทยอยลงพื้นที่ตรวจสอบในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ต่อไปและช่วงปลายเดือนสิงหาคม 2557 ซึ่งปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้ร่วมลงนามใน "ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติสาขาวิชาชีพ

บัญชี” (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Accountancy Services :MRA) ซึ่งเป็นข้อตกลงระหว่างประเทศอาเซียนในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเข้าไปให้บริการด้านบัญชีในประเทศอาเซียนอื่น สามารถเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกขึ้น ดังนั้น จะเห็นว่าผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของไทยจะได้รับผลกระทบจาก AEC ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวเพื่อให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นรวมทั้งต้องพิจารณาถึงจุดแข็งที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีมีอยู่เพื่อวางแผนพัฒนาในเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจ ฉบับที่ 62/6 ตุลาคม 2557) จะเห็นได้ว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พัฒนาส่งเสริมสำนักงานบัญชีของไทยให้มีคุณภาพระดับสากลภายใต้โครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อสร้างแรงจูงใจให้สำนักงานบัญชีมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทางบัญชีที่ถูกต้องและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล

สรุปเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
6. การติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี
7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานบัญชีได้มีการประยุกต์มาจากการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล 1 (International Standard on Quality Control (ISQC) 1) และจากมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001:2008) ซึ่งสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ได้กำหนดมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 เพื่อการควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบ และการสอบทานงบการเงิน สร้างความเชื่อมั่นความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการบริการเพื่อให้สำนักงานสอบบัญชีมีมาตรฐานการควบคุมคุณภาพในระดับสำนักงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้เป็นตัวแปรมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ 7 ตัวแปร มีพื้นฐานจากวรรณกรรมต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ปัจจัยความสำเร็จของการทำงานภายในองค์กรส่วนหนึ่งเกิดจากการบริหารงานของผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทำหน้าที่ถ่ายทอดกลยุทธ์และแผนงานไปทั่วทั้งองค์กรไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของลูกค้า (Sosik & Jung, 2010)

และยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับกระบวนการทำงานงานและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรด้วยภาวะผู้นำโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญซึ่งหมายถึง การมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในเรื่องของการบริการและคุณภาพ (Ulrich, 1996) ในการวิจัยครั้งนี้ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี หมายถึง การจัดให้มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเพื่อให้ตระหนักว่าคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ เป็นข้อยึดถือปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพว่าควรปฏิบัติหน้าที่อย่างไรจึงมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อรักษาไว้ซึ่งเกียรติภูมิแห่งอาชีพ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) และนำมาใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติมีความหมายครอบคลุมกว้าง ขวางกว่ากฎหมายและกฎระเบียบแต่มีจุดอ่อนคือ ขาดบทบังคับการลงโทษเมื่อมีการละเมิด ซึ่งในบางประเทศบางสังคมจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรกำหนดเป็นข้อบังคับให้ประพฤติปฏิบัติโดยมีองค์การควบคุม เช่น ประมวลมาตรฐานพฤติกรรมของแต่ละอาชีพ (Code of Conduct) ซึ่งเป็น พฤติกรรมตามจรรยาวิชาชีพ (สำนักงาน ก.พ., 2553) ในการวิจัยครั้งนี้ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หมายถึง การกำหนดให้สำนักงานและบุคลากรของสำนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเป็นการให้บริการที่ดีมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นสำคัญโดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (คลยา วุฒิวิวัฒนกุล, 2544; วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543) เป็นความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990; Lovelock, 1996) ดังนั้นคุณภาพของการบริหารและการให้บริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานต้องมีกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการตอบรับงานสอบบัญชี รวมถึงการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้าและงานที่มีลักษณะเฉพาะ

4. การจัดการทรัพยากร เป็นการจัดการทรัพยากรองค์กา อันได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบของและทรัพยากรสารสนเทศ Dubrin & Ireland (1993) เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม ความต้องการ ของแผนงานและ โครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545) ในการวิจัยครั้งนี้ การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานต้องออกแบบวิธีปฏิบัติเพื่อให้สำนักงานมีบุคลากรที่มี คุณภาพ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และยึดมั่น ในหลัก จรรยาบรรณ รวมถึงการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสม

5. การปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ การทำงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพทำงานได้อย่างถูกต้อง (ปาริชาติ แสงพานิช, 2545) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด ก็จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร (กิริติ ศยขัยง, 2548) ในการวิจัยครั้งนี้ การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี หมายถึง การกำหนดวิธีปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. การติดตาม ตรวจสอบ เป็นการศึกษาค้นหาข้อมูลที่แสดงสภาพจริงเพื่อตัดสินใจการได้ผลหรือการไม่ได้ผลในสิ่งต่าง ๆ ที่เคยมีการดำเนินงานไว้จะเกี่ยวข้องกับการติดตาม ประเมิน วิเคราะห์ และสรุป สิ่งที่ได้ผลมีคุณภาพ และระบุสิ่งที่ยังไม่ได้ผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป (Goetsch & Devis, 1997) ซึ่งนอกจากจะช่วยแสดงความสำเร็จในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ยังมีประโยชน์ช่วยชี้แนะการพัฒนาองค์กรในกรณีที่เกิดความสำเร็จในบางด้านมีลักษณะบกพร่อง หรือ มีระดับต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งจะเป็นที่มาของการคิดค้นแสวงหา แนวคิดและแนวปฏิบัติใหม่ ๆ ที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และหาแนวทางเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มากขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กร (อำนาจ แสงสว่าง, 2544) ในการวิจัยครั้งนี้ การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงาน บัญชี หมายถึง การติดตามผลเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพที่สำนักงานได้กำหนดไว้ เพื่อให้ความเชื่อมั่นว่ามีระบบที่เพียงพอและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

7. การจัดการเอกสาร เป็นกระบวนการในการจำแนก จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพราะเอกสารเป็นเสมือนความจำของธุรกิจ และเป็นหลักฐานสำคัญที่ต้องเก็บไว้เพื่อ การตรวจสอบ หรือค้นคว้า ธุรกิจต้องมีการเก็บเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ เอกสาร ไม่ชำรุดเสียหาย สะดวกต่อการค้นหาเมื่อต้องการใช้งาน การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องดำเนินการอย่างมีระเบียบแบบแผน ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและแรงงานจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2559) ซึ่งจากงานวิจัยครั้งนี้ การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี หมายถึง การติดตามเอกสาร กฎหมายที่กับวิชาชีพบัญชี การจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้า ป้องกันการสูญหายและเอกสารเสื่อมสภาพ

สรุปได้ว่าความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีเป็นการจัดให้มีนโยบาย และวิธีปฏิบัติเพื่อให้ตระหนักว่าคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดทางด้าน จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี คือการกำหนดให้สำนักงานและบุคลากรของสำนักงานปฏิบัติตาม ข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงาน บัญชีต้องมีกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการทำงานสอบบัญชีรวมถึงการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ กับลูกค้าและงานที่มีลักษณะเฉพาะตอรับ การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีต้องออกแบบ วิธีปฏิบัติเพื่อให้สำนักงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และยึดมั่นในหลัก จรรยาบรรณรวมถึงการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสม การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เป็นการกำหนดวิธีปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีเป็นการติดตามผล เกี่ยวกับนโยบายวิธีปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพที่สำนักงานได้กำหนดไว้เพื่อให้ความเชื่อมั่นว่า มีระบบที่เพียงพอและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี เป็นการวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพงานบัญชี มีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารลูกค้า ไม่ให้เสียหายและไม่เสื่อมสภาพและจัดเก็บเอกสารตามกฎหมายกำหนด

ตารางที่ 2.1 การศึกษามาตรฐานการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

นักวิจัย	ความรับผิดชอบ	ข้อกำหนดทางด้าน จรรยาบรรณ	กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ งาน	การจัดการทรัพยากร	การปฏิบัติงาน	การติดตามและตรวจสอบ	การจัดการเอกสาร
ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2020)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วราภรณ์ ชัชกุล (2519)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รัชณี บินยาเซ็น (2519)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อรอุมาสุวรรณ และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2019)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
กมล วิขวงศ์สาย, พรชนก ทอง ลาด, และ ไพฑูรย์อินตะขัน. (2019)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2016)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2019)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วันสิริ ประเสริฐทรัพย์. (2020)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Thipwivatpotjana, S. (2018)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ปัจจุบันการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานมาใช้ควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่พบปัญหาในการปฏิบัติตามมาตรฐาน โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีคุณภาพแห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันสิริ ประเสริฐทรัพย์ (2563) พบว่ามีผลกระทบการควบคุมคุณภาพ และคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานบัญชีแตกต่างกันเมื่อขนาดสำนักงานแตกต่างกัน นอกจากนี้การควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการสอบบัญชี และแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานเพื่อยกระดับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวมต้องให้ความสำคัญ 2 องค์ประกอบได้แก่ องค์ประกอบการปฏิบัติงานสอดคล้อง (วันสิริ ประเสริฐทรัพย์, 2563) และจากงานวิจัยของ ตดาวัลย์ ยอดบัว และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินีทธิ์ (2561) พบว่าการควบคุมการสอบ

บัญชีและความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีและองค์ประกอบจรรยาบรรณซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปุณยณัฐ ปิ่นกุ่มกীর และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2560) พบว่าจริยธรรมส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการสอบบัญชีอย่างไรก็ตามการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีต้องได้รับความสำคัญจากผู้นำ คือ ผู้นำมีอิทธิพลสำคัญต่อคุณภาพการสอบบัญชี (วันสิริ ประเสริฐทรัพย์, 2563 และ ปนัดดา กาญจนมิ่ง, 2558)

2.3 สำนักงานบัญชีคุณภาพ

เพื่อรองรับนโยบายการเปิดเสรีในอาเซียนทางด้านสาขาวิชาชีพนักบัญชีหน่วยงานที่รับผิดชอบการตรวจสอบ คุณภาพสำนักงานบัญชี ได้แก่ สำนักงาน ก.ล.ต. คูแลบรียัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรมพัฒนาธุรกิจการค้าคูแลบรียัทห้างร้านต่าง ๆ ที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ ได้ร่วมกันพัฒนางานด้านการบัญชีหลากหลายมิติและหนึ่งในแนวทางที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้ถูกต้องตามกฎหมาย กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ดำเนินการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2557 และในปี 2558 นำมาปรับปรุงและพัฒนาเป็นประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 ได้กำหนดคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่สามารถยื่นขอหนังสือรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. 2558)

1. ดำเนินงานสำนักงานบัญชีไม่น้อยกว่า 1 ปี
 2. มีลูกค้าน้อยกว่า 15 รายขึ้นไป
 3. มีหัวหน้าบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ประสบการณ์ด้านบัญชีไม่น้อยกว่า 5 ปี และแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชี
 4. มีผู้ช่วยทำบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลามีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางอย่างน้อย 1 คน
 5. มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
 6. ไม่มีลักษณะต้องห้าม เช่น หัวหน้าสำนักงานบัญชีเป็นบุคคลล้มละลาย เป็นต้น
- สำนักงานบัญชีจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ และทำการจัดทำหนังสือรับรองสำนักงานคุณภาพมีกำหนดอายุ 3 ปี และจะต้องเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพสำนักงานจากหน่วยงานที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าอนุมัติอย่างน้อยปีละครั้ง เมื่อครบกำหนดอายุจะต้องดำเนินการต่ออายุตามเกณฑ์ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดไว้ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์

และการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

2.3.1 ระบบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการที่ใช้ตาม TSQC1 มีจำนวน 6 องค์ประกอบ และกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เพิ่มองค์ประกอบที่ 7 เรื่องการจัดการเอกสาร ดังนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558 และ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, ม.ป.ป.)

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.1 ความความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชีและจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี การกำหนดนโยบายคุณภาพ จัดทำแผนธุรกิจ

1.2 การให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

1.3 ด้านนโยบายคุณภาพของสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชี กฎหมาย และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

1.4 การวางแผนธุรกิจสำนักงานจะต้องกำหนดการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี

1.5 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่พร้อมกับการสื่อสารและทบทวนความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม

2. ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี โดยปฏิบัติในด้านความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี โดยมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการบริการและกำหนดระยะเวลาการชำระค่าธรรมเนียม ออกใบเสร็จการชำระค่าบริการให้กับลูกค้า เพื่อความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าและสร้างการยอมรับให้กับลูกค้า

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี โดยมีการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำข้อมูลให้กับลูกค้าและจัดระเบียบของสำนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศให้กับพนักงาน และมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้กับพนักงานให้ทันต่อเหตุการณ์

5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีการจัดทำเอกสารบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และพนักงานต้องมีความเชี่ยวชาญในการทำงานเกี่ยวกับบัญชี

6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีต้องมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ได้ดำเนินการตามแผน

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีการจัดการเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนกับงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไม่ให้เสียหาย สูญหาย และรักษาความลับของลูกค้าไม่ให้เปิดเผยข้อมูลกับที่อื่น

2.3.2 ข้อกำหนดรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) กล่าวว่า ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบลักษณะที่ดีเด่นของสิ่งใด ๆ ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558) หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

1. คำนิยาม

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณีซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มี คุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คนปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี

ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ช่วยของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน ผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ทำบัญชีคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานคู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ของสำนักงานบัญชี และหัวหน้าระดับสูง หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในหน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี

2. องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

2.1 ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

2.2 ด้านนโยบายคุณภาพและกระบวนการของสำนักงานบัญชี มีการจัดทำเป็นเอกสารและเป็นสื่อให้กับพนักงานภายในสำนักงานให้ทั่วถึง

3. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

3.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาสำนักงานให้มีคุณภาพและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้มารับบริการ โดยการบริหารต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และโปร่งใส ชัดเจนในการให้บริการกับลูกค้า

3.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า นำเสนอการบริการ การให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างชัดเจน และอธิบายการปฏิบัติงานให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานขอมาตรฐานวิชาชีพบัญชี

3.3 ด้านนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารต้องวางแผนนโยบายในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพตามข้อกำหนดของสำนักงานบัญชี

3.4 ด้านการวางแผนธุรกิจ เป็นการวางแผนการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ

3.5 ด้านความรับผิดชอบต่อ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร ผู้บริหารต้องแบ่งการรับผิดชอบต่อพนักงานตามความสามารถและวางแผนการปฏิบัติให้กับสำนักงานเพื่อให้เป็นไป

ตามหลักเกณฑ์ของวิชาชีพบัญชี และทำระบบควบคุมคุณภาพสำนักงานบัญชีเพื่อให้สำนักงานมีคุณภาพและมีการสื่อสารกับพนักงาน

4. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ผู้บริหารต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

รวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

5. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี คือ สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนสำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย และการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าสำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษาการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

6. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

1. เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงานเพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีปลอดภัยมีระเบียบเรียบร้อยอันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

2. ทรัพยากรบุคคล

2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งานทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพ บัญชี พ.ศ. 2547

2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานรวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการสื่อสารเป็นมิตรกับลูกค้าและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

2.6 ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

7. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

1. สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2. สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

3. สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงานและมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

4. สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

5. สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีการตรวจสอบโดยแต่งตั้งผู้ทำการทบทวนงาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบงานให้กับลูกค้า

6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบจะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ ถ้าเกิดพบปัญหาติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการ

7. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีโดยสำนักงานบัญชีมีการจัดเอกสารของลูกค้าให้ปลอดภัยและรักษาความลับของลูกค้า จัดทำเอกสารให้ถูกต้องตามกฎหมายและวิชาชีพบัญชี จัดเก็บเอกสารลูกค้าตามระยะเวลาที่กำหนดและจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้

2.4 การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ

สำนักงานบัญชีมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง ครบถ้วน และตามกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี เพื่อสะท้อนถึงผลการดำเนินงานของกิจการ และฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการ ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจ ได้พบว่ามิตินิติบุคคลให้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน จึงทำให้สำนักงานบัญชีมีบทบาทความสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือกับผู้ที่มีใช้บริการสอดคล้อง

กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินในด้านการตัดสินใจ การลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มีการจัดทำโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสำนักงานบัญชี และสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการ จึงทำให้เกิดโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้มีการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 และข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีมีผลบังคับใช้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2564) เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้กำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะได้รับหนังสือหนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกหนังสือรับรอง

การบัญชี หมายถึง กระบวนการจัดการในส่วนของบันทึกรายการทางการเงินการค้า ได้แก่ การเขียนบันทึกรายการทางการเงินการค้า การจำแนกแยกประเภทหมวดหมู่ทางการเงินการค้า การสรุปผลการดำเนินงาน รวมไปถึงการวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูลของนักบัญชี (กระทรวงพาณิชย์, 2560) และการบัญชีเป็นศิลปะของการจัดบันทึกรายการหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเงินไว้ในรูปของเงินตราจัดแยกหมวดหมู่ในรายการที่บันทึก สรุปผลและวิเคราะห์ความหมายของรายการที่ได้จัดบันทึกไว้ (Previts, Parker, and Coffman, 1990) โดยจัดทำในรูปของรายงานการเงิน ความรู้ความสามารถทางการบัญชี (Accounting Capability) คือ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติจัดทำบัญชีและงบการเงินให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามแม่บทการบัญชีมาตรฐานการบัญชีของสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย ซึ่ง ก.บช. มีมติให้ประกาศใช้แล้วรวมถึงความรู้เกี่ยวกับการบริหารต้นทุนซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับผู้สอบบัญชีในการประกอบวิชาชีพ ก.บช. ทดสอบความรู้ความสามารถทางการบัญชีโดยครอบคลุมเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ในส่วนของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน การเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามแม่บทการบัญชีความรู้ในมาตรฐานการบัญชีของสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย การตีความมาตรฐานการบัญชี ซึ่ง ก.บช.

มีมติให้ประกาศใช้แล้วความรู้เกี่ยวกับการบริหารต้นทุนซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับผู้สอบบัญชีในการประกอบวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี บินยาเซ็น (2560) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Practices Standard) เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานซึ่งแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียดเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ผู้ทำบัญชีเป็นบุคลากรที่สร้างความเชื่อมั่นในการจัดทำบัญชีรวมถึงในการจัดทำงบการเงินและเปิดเผยข้อมูลของงบการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Citarda et al., 2001)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยของ ณีภุชรรณ ศรีสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ (2560) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการทำและนำเสนอข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านความรู้และทักษะด้านบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านจริยธรรมในวิชาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยของ วีระยุทธ จันทุม (2557) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณภาพการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรทั้งในด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการเพิ่มของลูกค้านี้ ด้านการรักษาลูกค้า และด้านการเติบโตของรายได้ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี จึงต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของมาตรฐานการคุณภาพของสำนักงานบัญชีทั้งนี้ เพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการและความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากในปัจจุบันยังพบว่า มีสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพียง 126 แห่ง จากสำนักงานบัญชีที่มีอยู่ทั้งหมด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

จากงานวิจัยของ กัญจน์ชนันทร นวพรคงปรีชา, ณัชชา กริมใจ, ชนิดาภาดิสุข อนันต์, & เบญจฐาวัฒน์ กุล. (2562) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจ

ดิจิทัลในประเทศไทย ระดับปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล ปัจจัยคุณภาพการบริการปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลอยู่ในระดับมากผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่าหลังจากตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปรากฏว่าดัชนีความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า คุณภาพการบริการ มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงและยังพบว่ามาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี สารสนเทศมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยส่งผ่านคุณภาพการบริการ อีกด้วยทำให้มีอิทธิพลของปัจจัยโดยรวมของมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศมีอิทธิพลโดยรวม

จากงานวิจัยของ พัชรา หาญเจริญกิจ (2560) มาตรฐานการปฏิบัติงานการทำบัญชีหรือประกาศขององค์การวิชาชีพบัญชีที่กฎหมายกำหนดสำหรับการจัดทำบัญชีให้กับบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลคุณภาพการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นสิ่งสะท้อนถึงศักยภาพและการมีประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ของการทำงานที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วยการมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพและการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการทำบัญชีให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงานทางการจัดทำบัญชีของผู้ทำ บัญชีนั้นเพิ่มขึ้นด้วย

จากงานวิจัยของ Aeywan, Panya & Wongsirisathaporn, J. (2020) ผลกระทบระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานทางบัญชี ที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้บริหารฝ่ายบัญชี ได้รับตอบกลับจำนวน 151 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดีด้านการปฏิบัติงานตามคู่มือ อย่างเคร่งครัด และด้านการชี้แจงการปฏิบัติงานทางบัญชีแก่บุคลากร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย แต่ด้านการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานทางบัญชีและด้านการตรวจทานความถูกต้องในการปฏิบัติงานทางบัญชี ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

จากงานวิจัยของ วราภรณ์ ชัชกุล (2560) ศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ทาง การทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก พบว่า ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีการปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ตนทำหรือได้รับไม่ใช่อำนาจหน้าที่ทำเพื่อประโยชน์ ส่วนตนปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับตรงต่อเวลา มีความตั้งใจทำจริงมอบหมายและทำให้ดีที่สุด โดยมีจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นพื้นฐานไม่ทอดทิ้งหน้าที่ไม่ทุจริตคดโกงเป็นผู้บริหารยุคใหม่ และต้องการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีไม่มีความต้องการที่จะบิดเบือนข้อมูล หรือตกแต่งตัวเลขในงบการเงินและต้องการเสียภาษีอย่างถูกต้องไม่มีการถูกประเมินภาษีย้อนหลัง เพราะปัจจุบันในเขตภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาเข้าสู่เขตพัฒนาระเบียง เศรษฐกิจพิเศษ (EEC) Eastern Economic Corridor) มีผลต่อการจัดทำบัญชี และการนำเสนอของ ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร จันทิมิ และฐิติรัตน์ มีมาก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาจรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจากการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณ ของนักบัญชีในด้านความรู้ความสามารถ ด้านการรักษาความลับ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญ

จากงานวิจัยของ ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2560) ศึกษาปัจจัยระบบคุณภาพ ของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพใน ประเทศไทย พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้าน จรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย พบว่าสำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยด้านการจัดการทรัพยากร รวมถึงด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ ด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วยปัจจัยด้านทรัพยากรขององค์กร

ได้แก่ ด้านทรัพยากรทางการเงิน ฐานลูกค้า และบริการของสำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากร เครื่องมือ วิธีการรวบรวมข้อมูลและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยฐานข้อมูลรายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยจากเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยมีจำนวนสำนักงานบัญชีทั้งสิ้น 165 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 165 สำนักงาน ซึ่งได้รับแบบสอบถาม ตอบกลับจำนวน 102 ชุด ซึ่งหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วมีแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด ที่พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงไม่นำแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด มารวมในการวิเคราะห์และประมวลผล ดังนั้นในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 93 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงาน
บัญชีคุณภาพในประเทศไทย ดังนี้

ส่วนที่ 2.1 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับ มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงาน
บัญชีคุณภาพ จำนวน 46 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประเด็นสำคัญที่สำนักงานบัญชีของท่านประสบปัญหามากที่สุดในช่วง
สถานการณ์ COVID-19

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลักษณะข้อคำถามที่ให้เลือกตอบประกอบด้วยคำตอบ ในการแบ่งระดับคะแนนแบบ
Likert Scale มี 7 ระดับความสำคัญ คือ 7 = เห็นด้วยมากที่สุด 6 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วย
ค่อนข้างมาก 4 = เห็นด้วยปานกลาง 3 = เห็นด้วยค่อนข้างน้อย 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อย
ที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

ระดับ 7	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 6	หมายถึง	มาก
ระดับ 5	หมายถึง	ค่อนข้างมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 3	หมายถึง	ค่อนข้างน้อย
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 7 ระดับช่วงค่าเฉลี่ย (สุดพัฒนา
สู่กลสันต์. 2553)

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58	หมายถึง	ค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30	หมายถึง	ค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00	หมายถึง	มากที่สุด

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประเด็นที่ศึกษา

3.3.2 สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องมาเป็นแกนในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.3.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำชี้แนะของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม

3.3.5 ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และช่องทางออนไลน์

3.3.6 ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับคืนมาเพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบคำถามได้ครบถ้วนสมบูรณ์มีคุณค่าเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 กลุ่ม

3.4.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3.4.3 นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

นำผลการทดสอบเก็บข้อมูลก่อนการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่า Cronbach'Alpha เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยดำเนินการดังต่อไปนี้ ส่งแบบสอบถาม คือ 165 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 102 ชุด ซึ่งหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วมีแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด ที่พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงไม่นำแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด มารวมในการวิเคราะห์และประมวลผล ดังนั้นในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 93 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 56.36 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 93ชุด มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์พิจารณาคัดเลือก

ข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคตามแนวคิดของ Streiner (2003) ตารางที่ 3.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของทุกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ (ภาคผนวก ข)

3.5 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีคุณภาพ ทั้งสิ้น 165 สำนักงาน ซึ่งได้รับแบบสอบถาม ตอบกลับจำนวน 102 ชุด ซึ่งหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วมีแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด ที่พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงไม่นำแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด มารวมในการวิเคราะห์และประมวลผล ดังนั้นในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 93 ชุด โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีและผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี จำนวน 6 ข้อ
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทราบถึงข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ดังนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่สำคัญของงานวิจัย หลังจากได้รวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดกลุ่มมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นผู้วิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยในอนาคตและใช้เป็นข้อมูลศึกษาต่อไปในงานวิจัยอื่น

3. ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อสกัดปัจจัยและเลือกค่า Loading ที่มีค่ามากที่สุดอยู่ในแต่ละปัจจัย ซึ่งค่า Loading ที่เลือกจะต้องมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป (Hair et al., 2010; Thoumrunroje & Racela, 2013)

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามที่รวบรวมได้ และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติและทำการลงรหัสข้อมูล เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เพื่อสกัดองค์ประกอบและคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบโดยวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal component analysis) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ทดสอบเชิงยืนยันยันทฤษฎี และค่า Total Eigen value มากกว่า 1 (Principal component analysis) ใช้เกณฑ์ในการสกัดองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigen value) เท่ากับหรือมากกว่า 1 ขึ้นไป

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนที่ผู้วิจัยจะตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมว่าตัวแปรมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ด้วยสถิติวิเคราะห์ (1) ค่าสถิติ Bartlett s test of sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Metrix) หรือไม่ โดยพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 (Kaiser, 1974) ซึ่งแสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของประชากรไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์และมีความเหมาะสมที่จะใช้วิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปและ (2) ค่าดัชนี Kaiser Meyer-Olkin (KMO) เป็นดัชนีเปรียบเทียบขนาดของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และขนาดของสหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เมื่อขจัดความแปรปรวนของตัวแปรอื่น ๆ ออกไปแล้วว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ ถ้าหาก KMO มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความเหมาะสมมาก ส่วนค่าที่น้อยกว่า 0.50 เป็นค่าที่ไม่เหมาะสมและไม่สามารถยอมรับได้ (Kaiser, 1974) แสดงเกณฑ์ดัชนี KMO ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

ค่าดัชนี KMO	ระดับความเหมาะสม
0.90 – 1.00	ดีมาก (Marvelous)
0.80 – 0.89	ดี (Meritorious)
0.70 – 0.79	ปานกลาง (Middling)
0.60 – 0.69	พอใช้ (Mediocre)
0.50 – 0.59	พอรับได้ (Miserable)
KMO < 0.49	ไม่เป็นที่ยอมรับ (Unacceptable)

ที่มา : Kaiser (1974)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 สถิติพื้นฐาน

3.7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, น. 104)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

สูตร

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, น. 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

สูตร

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน จำนวนข้อมูล

3.6.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตรการคำนวณ
(บุญชม ศรีสะอาด, 2547, น. 106)

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน คะแนนแต่ละคน
$\sum 2 X$	แทน ผลรวมคะแนนแต่ละคนยกกำลังสอง
$\sum 2 (X)$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
N	แทน จำนวนพนักงานบัญชีในกลุ่มเป้าหมาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 165 แห่ง ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 102 ชุด ซึ่งหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้วมีแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด ที่พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงไม่นำแบบสอบถามจำนวน 9 ชุด มารวมในการวิเคราะห์และประมวลผล ดังนั้นในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 93 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
- 4.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
- 4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)
- 4.5 มาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

งานวิจัยนี้ ใช้การอธิบายผลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ ได้แก่ รูปแบบการจัดตั้งสำนักงานบัญชี จำนวนลูกจ้างสำนักงานบัญชี ระยะเวลาการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยอธิบายผลการศึกษาโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และร้อยละ (Percentage) ผลที่ได้แสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (n=93)	ร้อยละ
1. รูปแบบการจัดตั้งสำนักงานบัญชีคุณภาพ		
นิติบุคคล	93	100.00
รวม	93	100
2. จำนวนลูกค้าสำนักงานบัญชีคุณภาพ		
ไม่เกิน 100 ราย	25	26.88
มากกว่า 100 รายขึ้นไป	68	73.12
รวม	93	100
3. ระยะเวลาการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงาน บัญชีคุณภาพ		
ไม่เกิน 5 ปี	5	5.38
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	17	18.28
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	71	76.34
รวม	93	100
4. จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ		
ไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	1	1.08
มีไม่เกิน 2 คน	21	22.58
มีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน	49	52.69
มีมากกว่า 5 คน ขึ้นไป	22	23.65
รวม	93	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงาน	จำนวนตัวอย่าง (n=93)	ร้อยละ
5. ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ		
ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	10	10.80
ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	83	89.20
รวม	93	100
6. คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ		
ไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	1	1.08
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	22.58
ปริญญาตรี	71	76.34
รวม	93	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้วิจัยได้สรุปว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 93 ราย (n=93) พบว่า รูปแบบการจัดตั้งสำนักงานบัญชี จัดตั้งขึ้นในรูปแบบนิติบุคคล จำนวน 93 คนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00

จำนวนลูกค้าสำนักงานบัญชี จำนวน มากกว่า 100 ราย ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 73.12 และจำนวนลูกค้าไม่เกิน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.88

ระยะเวลาการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 76.34 มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 และไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.38

จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีของสำนักงานบัญชี ที่มากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 52.69 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีของสำนักงานบัญชีที่มีมากกว่า 5 คน ขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีของสำนักงานบัญชีที่มีไม่เกิน 2 คน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 และไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08

ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี เต็มเวลาทุกคน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 89.20 การปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และการปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคนไม่มี

คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 76.34 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 และไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n=93)	ร้อยละ
คุณวุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชี		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	5.38
ปริญญาตรี	76	81.72
ปริญญาโท	12	12.90
รวม	93	100
ลักษณะการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี		
ปฏิบัติงานเต็มเวลา	87	93.55
ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา	6	6.45
รวม	93	100
ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีในสำนักงานบัญชี		
ไม่เกิน 5 ปี	19	20.43
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	23	24.73
มากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี	29	31.18
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	22	23.66
รวม	93	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง (n=93)	ร้อยละ
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง		
เจ้าของกิจการ	9	9.68
หัวหน้าแผนกบัญชี	16	17.20
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	22	23.66
พนักงานบัญชี	46	49.46
รวม	93	100

จากตารางที่ 4.2 ข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 93 ราย (n=93) พบว่า

ระดับคุณวุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 81.72 ระดับปริญญาโท จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 12.90 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

ลักษณะปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลา จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 93.55 และปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45

ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลามากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 ระยะเวลามากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 ระยะเวลามากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 และ ระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานบัญชี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 หัวหน้าแผนกบัญชี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และเจ้าของกิจการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68

4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 7 ระดับช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้ (สุดพัฒนา สุกกลสันต์, 2553) การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58	หมายถึง	ค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30	หมายถึง	ค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00	หมายถึง	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนความคิดเห็นของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19

ข้อที่	ปัจจัยและข้อความ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
1	สำนักงานบัญชีให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T1	6.48	0.502	มากที่สุด
2	สำนักงานบัญชีสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T2	6.30	0.48	มากที่สุด
3	สำนักงานบัญชีมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T3	6.57	0.498	มากที่สุด
4	สำนักงานบัญชีกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T4	5.20	1.403	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยและข้อความ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
5	สำนักงานบัญชีมีการวางแผนการทำงานและดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T5	5.54	1364	มาก
6	สำนักงานบัญชีมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T6	5.56	1.238	มาก
7	สำนักงานบัญชีให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T7	5.48	1.332	มาก
9	สำนักงานบัญชีมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T9	5.62	1.28	มาก
10	สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T10	5.28	1.36	ค่อนข้างมาก
11	สำนักงานบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T11	5.35	1.39	มาก
12	สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชีในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T12	5.32	1.46	มาก
13	สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T13	5.31	1.35	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยและข้อความ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
14	สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T14	5.27	1.34	ค่อนข้างมาก
15	สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T15	5.18	1.39	ค่อนข้างมาก
17	สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T17	5.30	1.47	ค่อนข้างมาก
18	สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T18	5.18	1.32	ค่อนข้างมาก
19	สำนักงานบัญชียินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T19	5.20	1.39	ค่อนข้างมาก
20	สำนักงานบัญชีมีการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T20	5.24	1.21	ค่อนข้างมาก
21	สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัยในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T21	5.16	1.26	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยและข้อความ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
22	สำนักงานบัญชีมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T22	5.19	1.32	ค่อนข้างมาก
23	สำนักงานบัญชีมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T23	5.32	1.288	มาก
24	สำนักงานบัญชีมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T24	5.29	1.42	ค่อนข้างมาก
25	สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T25	5.24	1.57	ค่อนข้างมาก
26	สำนักงานบัญชีมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T26	5.40	1.39	มาก
27	สำนักงานบัญชีมีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T27	5.24	1.36	ค่อนข้างมาก
28	สำนักงานบัญชีมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T28	5.44	1.27	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ ที่	ปัจจัยและข้อความ	ตัว แปร	ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ระดับความ คิดเห็น
29	สำนักงานบัญชีมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T29	5.52	1.32	มาก
30	สำนักงานบัญชีมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T30	5.34	1.34	มาก
31	สำนักงานบัญชีมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจนโดยจำแนกตามประเภทของ ธุรกิจในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T31	5.27	1.34	ค่อนข้างมาก
32	สำนักงานบัญชีมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T32	5.11	1.39	ค่อนข้างมาก
33	สำนักงานบัญชีมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T33	5.21	1.32	ค่อนข้างมาก
34	34.สำนักงานบัญชีมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T34	5.30	1.36	ค่อนข้างมาก
35	สำนักงานบัญชีมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T35	5.28	1.27	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยและข้อความ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
36	สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T36	5.18	1.33	ค่อนข้างมาก
37	สำนักงานบัญชีมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T37	5.12	1.18	ค่อนข้างมาก
38	สำนักงานบัญชีมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T38	5.23	1.23	ค่อนข้างมาก
39	สำนักงานบัญชีมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันถึงความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T39	5.19	1.32	ค่อนข้างมาก
40	สำนักงานบัญชีมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกรายในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T40	5.15	1.41	ค่อนข้างมาก
41	สำนักงานบัญชีมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันช่วงสถานการณ์ COVID-19	T41	5.11	1.41	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยและข้อความ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
42	สำนักงานบัญชีมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีการทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T42	5.15	1.42	ค่อนข้างมาก
43	สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T43	5.35	1.23	มาก
44	สำนักงานบัญชีมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสมในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T44	5.12	1.42	ค่อนข้างมาก
45	สำนักงานบัญชีมีระบบการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T45	5.15	1.40	ค่อนข้างมาก
46	สำนักงานบัญชีมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยในช่วงสถานการณ์ COVID-19	T46	5.35	1.23	มาก
รวม			5.32	1.28	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ตามความคิดเห็นของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (n=93) จำนวน 93 คน โดยภาพรวมตัวแปรทั้ง 46 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 5.32 แสดงว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ระหว่าง 6.57 ถึง 5.11 และเมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย รายข้อ พบว่า สำนักงานบัญชีมีการกำหนดนโยบายการ

ให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 6.57 สำนักงานบัญชีให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 6.48 สำนักงานบัญชีสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 6.30 สำนักงานบัญชีมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.62 สำนักงานบัญชีมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.56 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.54 สำนักงานบัญชีส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และ สำนักงานบัญชีมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.52 สำนักงานบัญชีให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม ความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.48 สำนักงานบัญชีมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.44 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสำนักงานบัญชีมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.11

สำหรับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและต่อสังคม
2. สำนักงานบัญชีต้องมีข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. สำนักงานบัญชีมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ความรับผิดชอบต่อผลงาน และการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า
4. สำนักงานบัญชีมีการจัดการทรัพยากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรบุคคล
5. สำนักงานบัญชีมีการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข
6. สำนักงานบัญชีมีการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านการกระบวนการตรวจสอบ และการติดตามประเมินผล
7. สำนักงานบัญชีมีการจัดการเอกสาร ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4.4 ผลการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ประเภทการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยใช้วิธีสกัดปัจจัยแบบวิธีตัวประกอบหลักปัจจัย (Principal Components Factoring) ได้ปัจจัยร่วม 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)) และ Bartlett's Test ในขั้นแรกผู้วิจัยตรวจสอบความเหมาะสมของการนำตัวแปรทั้งหมด (46 ตัวแปร) เพื่อไปสร้างปัจจัยร่วมหรือลดจำนวนตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) และ Bartlett's Test of Sphericity ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบความเหมาะสม โดยการวิเคราะห์ KMO (The Kaiser-Meyer-Olkin) และสหสัมพันธ์ Bartlett's Test of Sphericity

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.602
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2733.325
	df	595
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทั้ง 2 วิธี ประกอบด้วยค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง โดยค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ควรมีค่ามากกว่า 0.50 จะถือว่ากลุ่มตัวอย่างมีขนาดเหมาะสม และค่า Bartlett's Test เป็นการตรวจสอบเมตริกสหสัมพันธ์ของกลุ่มประชากรว่าเป็นเมตริกเอกลักษณ์หรือไม่ (Identity Matrix) ทั้งนี้ค่า Bartlett's Test ควรมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.602 (ซึ่งมากกว่า .50) และค่า Bartlett's Test มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 (ซึ่งน้อยกว่า 0.05) จึงกล่าวได้ว่า ข้อมูลที่ได้จากการเก็บกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

2. การหาค่าความร่วมกัน (Communalities)

ค่า Communalities เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหนึ่งกับตัวแปรอื่นๆ ที่เหลือทั้งหมด มีค่าอยู่ระหว่าง 0 กับ 1 ของตัวแปร ($0 < \text{communalities} < 1$) ถ้าค่า communalities = 0 แสดงว่าองค์ประกอบหรือตัวแปรนั้นๆ ไม่สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรได้ แต่ถ้าค่า Communalities = 1 แสดงว่าองค์ประกอบหรือตัวแปรนั้นๆ สามารถอธิบายค่าความผันแปรของตัวแปรได้ทั้งหมด

ค่า Initial Communalities จากวิธี Principal Component จะกำหนดให้ค่า Initial Communalities ของตัวแปรทุกตัวเป็น 1

ค่า Extraction Communalities ของตัวแปรหลังจากที่ได้สกัดปัจจัยแล้ว จะพบว่าค่า Extraction Communalities ของตัวแปร T24 มีค่าต่ำสุด = 0.633 แต่ก็ยังไม่ต่ำมาก น่าจะสามารถจัดอยู่ในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้ชัดเจน ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าการร่วมกันก่อนและหลังการสกัดองค์ประกอบ (Communalities Analysis)

ข้อ	ตัวแปร	ค่าการร่วมกันของการสกัดองค์ประกอบ		ข้อ	ตัวแปร	ค่าการร่วมกันของการสกัดองค์ประกอบ	
		ก่อน	หลัง			ก่อน	หลัง
1	T1	1.000	.683	24	T24	1.000	.633
2	T2	1.000	.763	25	T25	1.000	.711
3	T3	1.000	.741	26	T26	1.000	.717
4	T4	1.000	.709	27	T27	1.000	.713
5	T5	1.000	.736	28	T28	1.000	.745
6	T6	1.000	.828	29	T29	1.000	.757
7	T7	1.000	.677	30	T30	1.000	.783
8	T8	1.000	.679	31	T31	1.000	.751
9	T9	1.000	.681	32	T32	1.000	.745
10	T10	1.000	.776	33	T33	1.000	.740
11	T11	1.000	.609	34	T34	1.000	.816
12	T12	1.000	.852	35	T35	1.000	.699

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	ตัวแปร	ค่าการร่วมกันของการสกัดองค์ประกอบ		ข้อ	ตัวแปร	ค่าการร่วมกันของการสกัดองค์ประกอบ	
		ก่อน	หลัง			ก่อน	หลัง
13	T 13	1.000	.850	36	T 36	1.000	.728
14	T 14	1.000	.803	37	T 37	1.000	.692
15	T 15	1.000	.640	38	T 38	1.000	.764
16	T 16	1.000	.802	39	T 39	1.000	.656
17	T 17	1.000	.803	40	T 40	1.000	.693
18	T 18	1.000	.825	41	T 41	1.000	.807
19	T 19	1.000	.737	42	T 42	1.000	.745
20	T 20	1.000	.796	43	T 43	1.000	.853
21	T 21	1.000	.827	44	T 44	1.000	.741
22	T 22	1.000	.864	45	T 45	1.000	.802
23	T 23	1.000	.774	46	T 46	1.000	.741

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าการร่วมก่อนและหลังการสกัดองค์ประกอบ (Communality) พบว่า ค่าการร่วมกันเริ่มแรกก่อนสกัดองค์ประกอบที่ได้จากวิธี Principal Component Analysis (PCA) ของทุกข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1.000 และภายหลังจากการสกัดองค์ประกอบแล้วมีค่ามากกว่า .2 แสดงว่า ข้อคำถามมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป

3. การหาค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained)

จากการวิเคราะห์สามารถจำแนกองค์ประกอบได้ จำนวน 7 องค์ประกอบ ทุกองค์ประกอบมีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่า 1 และร้อยละความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 82.202 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติสำหรับแต่ละองค์ประกอบทั้งก่อนและหลังการสกัดปัจจัย

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	24.691	53.676	53.676	24.691	53.676	53.676	13.335	28.989
2	4.171	9.066	62.743	4.171	9.066	62.743	7.924	17.226	46.215
3	2.899	6.301	69.044	2.899	6.301	69.044	6.255	13.598	59.813
4	2.167	4.711	73.755	2.167	4.711	73.755	4.363	9.485	69.297
5	1.539	3.345	77.100	1.539	3.345	77.100	2.506	5.449	74.746
6	1.256	2.730	79.830	1.256	2.730	79.830	1.771	3.850	78.596
7	1.091	2.372	82.202	1.091	2.372	82.202	1.659	3.606	82.202
8	.987	2.146	84.349						
9	.847	1.841	86.189						
10	.705	1.533	87.723						
11	.644	1.399	89.122						
12	.601	1.307	90.428						
13	.501	1.089	91.518						
14	.422	.918	92.435						
15	.388	.843	93.278						
16	.374	.812	94.090						
17	.324	.704	94.794						
18	.303	.658	95.452						
19	.733	1.593	84.007						
20	.687	1.494	85.501						

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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 %
21	.656	1.425	86.926						
22	.565	1.229	88.155						
23	.525	1.141	89.296						
24	.482	1.048	90.344						
25	.427	.929	91.273						
26	.404	.878	92.151						
27	.387	.842	92.993						
28	.369	.802	93.795						
29	.311	.676	94.471						
30	.284	.618	95.089						
31	.272	.591	95.680						
32	.258	.560	96.239						
33	.224	.487	96.727						
34	.198	.431	97.158						
35	.181	.394	97.552						
36	.168	.366	97.918						
37	.167	.362	98.280						
38	.159	.345	98.625						
39	.128	.278	98.903						
40	.116	.252	99.155						
41	.096	.208	99.363						

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Loadings			Loadings		
				Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
42	.080	.174	99.537						
43	.067	.145	99.682						
44	.065	.141	99.824						
45	.047	.103	99.927						
46	.034	.073	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.6 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน (Accumulative Percentage of Variance) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalue) มากกว่า 1 ขึ้นไป มีอยู่ 7 ค่า แสดงว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จัดเป็นองค์ประกอบได้ 7 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของความแปรปรวนและค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน องค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ สามารถอธิบายมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้ร้อยละ 82.202

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบจากค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalue) ต้องมีค่ามากกว่า 1 ขึ้นไป และตัวแปรแต่ละตัวต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับ .3 ขึ้นไป จึงได้้องค์ประกอบมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 7 องค์ประกอบ โดยได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน (Accumulative Percentage of Variance) ของแต่ละองค์ประกอบ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.7 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน (Accumulative Percentage of Variance) ของแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ค่าความแปรปรวนของตัวแปร	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน	จำนวนตัวแปรในองค์ประกอบ
1	24.691	53.676	53.676	10
2	4.171	9.066	62.743	8
3	2.899	6.301	69.044	7
4	2.167	4.711	73.755	6
5	1.539	3.345	77.100	5
6	1.256	2.730	79.830	5
7	1.091	2.372	82.202	5

จากตารางที่ 4.7 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) และค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน (Accumulative Percentage of Variance) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalue) มากกว่า 1 ขึ้นไป มีอยู่ 7 ค่า แสดงว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จัดเป็นองค์ประกอบได้ 7 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของความแปรปรวนและค่าร้อยละสะสมของความแปรปรวน องค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ สามารถอธิบายมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้ร้อยละ 82.202

4. การหมุนแกนองค์ประกอบ

ผู้วิจัยเลือกวิธีการหมุนแกนองค์ประกอบแบบอโรทอนอล ด้วยวิธีวาริแมกซ์ และพบว่าค่า Factor Loading เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเทียบกับค่า Factor Loading ก่อนการหมุนแกน ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่า Rotation Component

Rotated Component Matrix ^a							
ตัวแปร	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
T29	.894						
T26	.861						
T19	.793						
T28	.759						
T34	.746						
T24	.741						
T30	.686						
T25	.635						
T18	.626						
T22	.580						
T23							.545
T2		.898					
T36		.852					
T4		.841					
T33		.819					

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a							
ตัวแปร	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
T3		.778					
T35		.756					
T6					.564		
T5		.612					
T13		.605					
T14			.904				
T41			.840				
T20			.764				
T42			.733				
T27			.707				
T45			.677				
T9			.651				
T43				.912			
T31				.805			
T38				.750			
T17				.736			
T32				.640			
T21				.541			
T10					.858		
T37					.775		
T16					.708		
T11					.667		

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a							
ตัวแปร	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
T12						.908	
T7						.803	
T1						.774	
T8						.727	
T39						.691	
T40							.904
T46							.782
T15							.548
T44							.570

จากตารางที่ 4.8 เป็นส่วนที่เพิ่มขึ้นมาจากคำสั่งให้หมุนแกน เป็นค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading: L) ที่ได้จากการหมุนแกนแบบ Varimax มีค่าเท่ากับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับปัจจัยที่หมุนแกนแล้วจากตารางที่ 4.7 พบว่า

ตัวแปร T29, T26, T19, T28, T34, T24, T30, T25, T18, T22 มีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) มาก ในปัจจัยที่ 1

ตัวแปร T2, T36, T4, T33, T3, T35, T5, T13 มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากในปัจจัยที่ 2

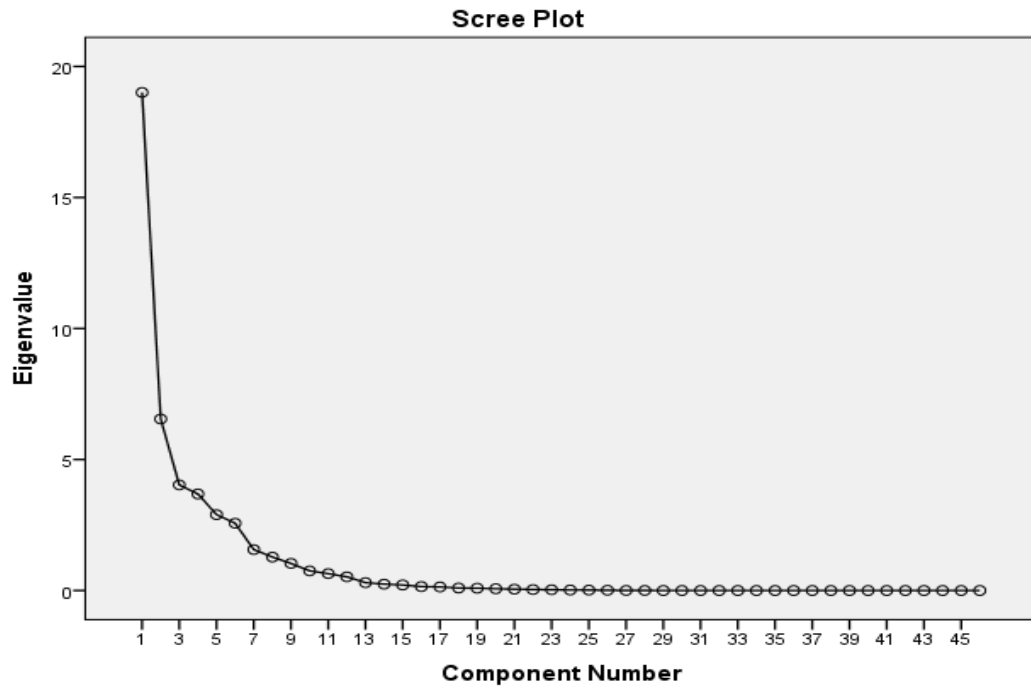
ตัวแปร T14, T41, T20, T42, T27, T45, T9 มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากในปัจจัยที่ 3

ตัวแปร T43, T31, T38, T17, T32, T21 มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากในปัจจัยที่ 4

ตัวแปร T6, T10, T37, T16, T11 มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากในปัจจัยที่ 5

ตัวแปร T12 T7, T1, T8, T39 มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากในปัจจัยที่ 6

ตัวแปร T23, T40 T46, T15, T44 มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากในปัจจัยที่ 7



ภาพที่ 4.1 แสดงกราฟ Scree Plot

จากภาพที่ 4.1 เป็นภาพ Scree Plot เป็นกราฟที่พล็อตค่า Eigenvalues ของแต่ละองค์ประกอบ โดยเรียงจากมากไปน้อย เพื่อให้ประกอบการพิจารณาว่าควรมีกี่องค์ประกอบ โดยพิจารณาจากค่า Eigenvalues ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว ในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะองค์ประกอบที่มีค่า Eigenvalues ที่มากกว่า 1 มีเพียง 7 องค์ประกอบ แสดงว่าการวิเคราะห์ในครั้งนี้สามารถสกัดองค์ประกอบได้ 7 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T29	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.894
T26	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.861
T19	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.793
T28	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.759
T34	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.746
T24	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.741
T30	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.686

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T25	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.635
T18	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.626
T22	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.580
ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues)		6.599
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)		65.991

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีพบว่าด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.580 ถึง 0.894 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.894) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.861) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.793) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.759) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.746) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.741) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการ

จัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.686) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.635) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.626) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.580)

องค์ประกอบนี้ได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) เท่ากับ 6.599 และค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) เท่ากับ 65.991 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 10 ตัวแปรเป็นตัวแปรที่ร่วมกันบรรยายองค์ประกอบนี้ได้ดีที่สุดและสามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีได้ร้อยละ 65.991 ซึ่งเมื่อเทียบค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) กับองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 2 ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T2	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.898
T36	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.852
T4	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.841

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T33	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.819
T3	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.778
T35	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.756
T5	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.612
T13	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.605
ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues)		5.494
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)		68.672

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการวางแผน กำหนดนโยบายและความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่า ด้านการวางแผน กำหนดนโยบายและความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 8 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.605 ถึง 0.898 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.898) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.852)

ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.841) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.819) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.778) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.756) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.612) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.605) องค์ประกอบนี้ได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) เท่ากับ 5.494 และค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) เท่ากับ 68.672 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรเป็นตัวแปรที่ร่วมกันบรรยายองค์ประกอบนี้ได้ดีที่สุดและสามารถอธิบายความแปรปรวนองค์ประกอบด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบต่อผู้บริหารสำนักงานบัญชีได้ร้อยละ 68.672 ซึ่งเมื่อเทียบค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) กับองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 องค์ประกอบที่ 3 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T14	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.904
T41	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.840

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T20	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.764
T42	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีกาทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.733
T45	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.677
T9	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.651
ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues)		4.562
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)		65.177

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีพบว่า ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.651 ถึง 0.904 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.904) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.840) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.764) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีกาทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.733) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้

ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.707) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.677) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.651) องค์ประกอบนี้ได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) เท่ากับ 4.562 และค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) เท่ากับ 65.177 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 7 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่รวมกันบรรยายขององค์ประกอบนี้ได้ดีที่สุดและสามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ได้ร้อยละ 65.177 ซึ่งเมื่อเทียบค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) กับองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

องค์ประกอบที่ 4 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T43	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.912
T31	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของ ธุรกิจได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.805
T38	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.750

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T17	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.736
T32	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.640
T21	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.541
ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues)		4.037
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)		67.287

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า พบว่าด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้าสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 6 ตัวแปร มีน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.541 ถึง 0.912 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.912) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน ได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของ ธุรกิจได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.805) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.750) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.736) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.640) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.541) องค์ประกอบนี้ได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) เท่ากับ 4.037 และค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)

เท่ากับ 67.287 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่ร่วมกันบรรยายองค์ประกอบนี้ได้ดีที่สุด และสามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้าได้ร้อยละ 67.287 ซึ่งเมื่อเทียบค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) กับองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4 องค์ประกอบที่ 5 ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T6	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.564
T10	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.858
T37	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.775
T16	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.708
T11	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.667
ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues)		3.743
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)		74.851

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชีสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.667 ถึง 0.858 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางการบัญชีสมัยใหม่ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.858) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.775) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.708) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.667) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.564) องค์ประกอบนี้ได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) เท่ากับ 3.743 และค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) เท่ากับ 74.851 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่ร่วมกันบรรยายขององค์ประกอบนี้ได้ดีที่สุดและสามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ได้ร้อยละ 74.851 ซึ่งเมื่อเทียบค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) กับองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

องค์ประกอบที่ 6 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T12	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.908
T1	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.803

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T7	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เพียงธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.774
T8	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.727
T39	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.691
ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues)		3.468
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)		69.354

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ พบว่าด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.691 ถึง 0.908 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้าน ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.908) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.803) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เพียงธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.774) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.727) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.691) องค์ประกอบนี้ได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) เท่ากับ 3.468 และค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance) เท่ากับ 69.354 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่ร่วมกันบรรยายองค์ประกอบนี้ได้ดีที่สุดและสามารถอธิบายความแปรปรวนองค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ได้ร้อยละ 69.354

ซึ่งเมื่อเทียบค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) กับองค์ประกอบทั้ง 10 องค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 6

องค์ประกอบที่ 7 ด้านการจัดการทรัพยากร

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากร

ตัวแปร	ข้อความ	น้ำหนักองค์ประกอบ
T23	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.545
T40	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกรายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.904
T46	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.782
T15	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.548
T44	ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.570
ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues)		3.401
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)		48.028

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรพบว่า ด้านการจัดการทรัพยากรสามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.548 ถึง 0.904 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการจัดการทรัพยากร ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกรายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.904) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์

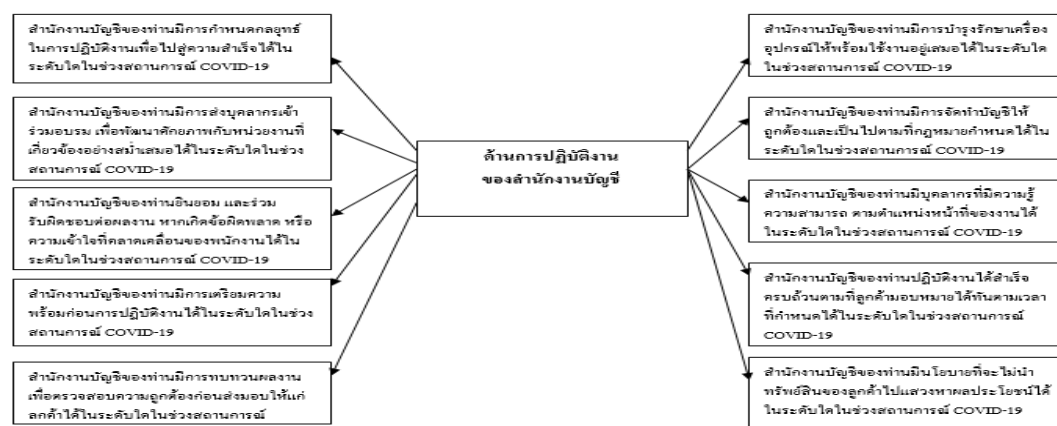
COVID-19 (0.782) ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้าและของตนเองไว้อย่างเหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.570) คือ ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.548) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (0.545) องค์ประกอบนี้ได้ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) เท่ากับ 3.401 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่ร่วมกันบรรยายองค์ประกอบนี้ได้ดีที่สุดและสามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากร ได้ร้อยละ 48.028 ซึ่งเมื่อเทียบค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) กับองค์ประกอบทั้ง 10 องค์ประกอบแล้ว องค์ประกอบด้านนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 7

5. โมเดลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์ห้้องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) สามารถเขียนเป็นโมเดลได้ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

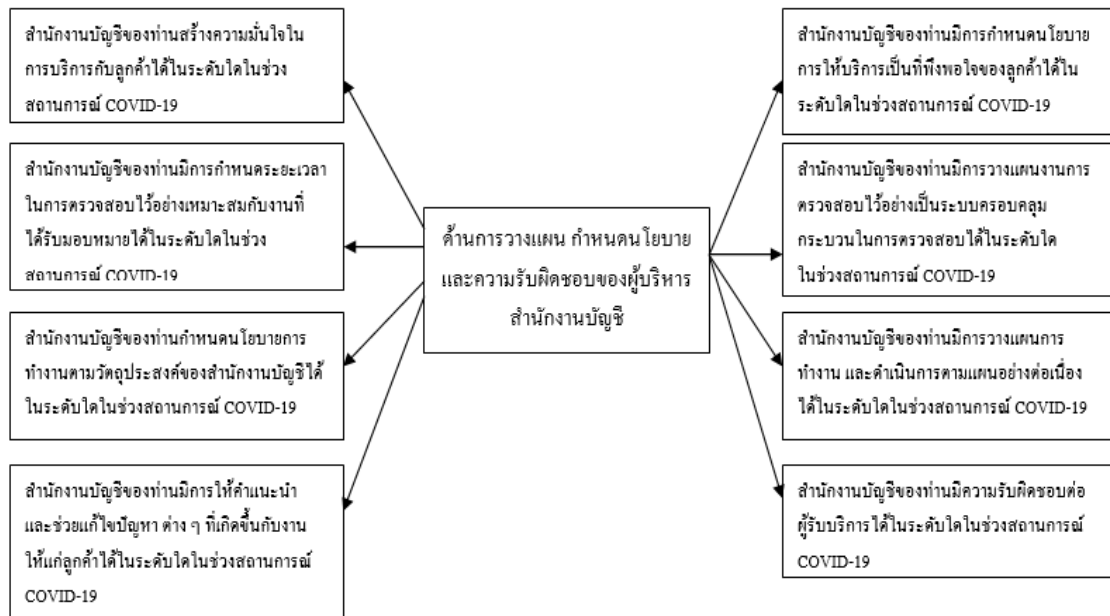
สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.580 ถึง 0.894 ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงโมเดลด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

2. ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

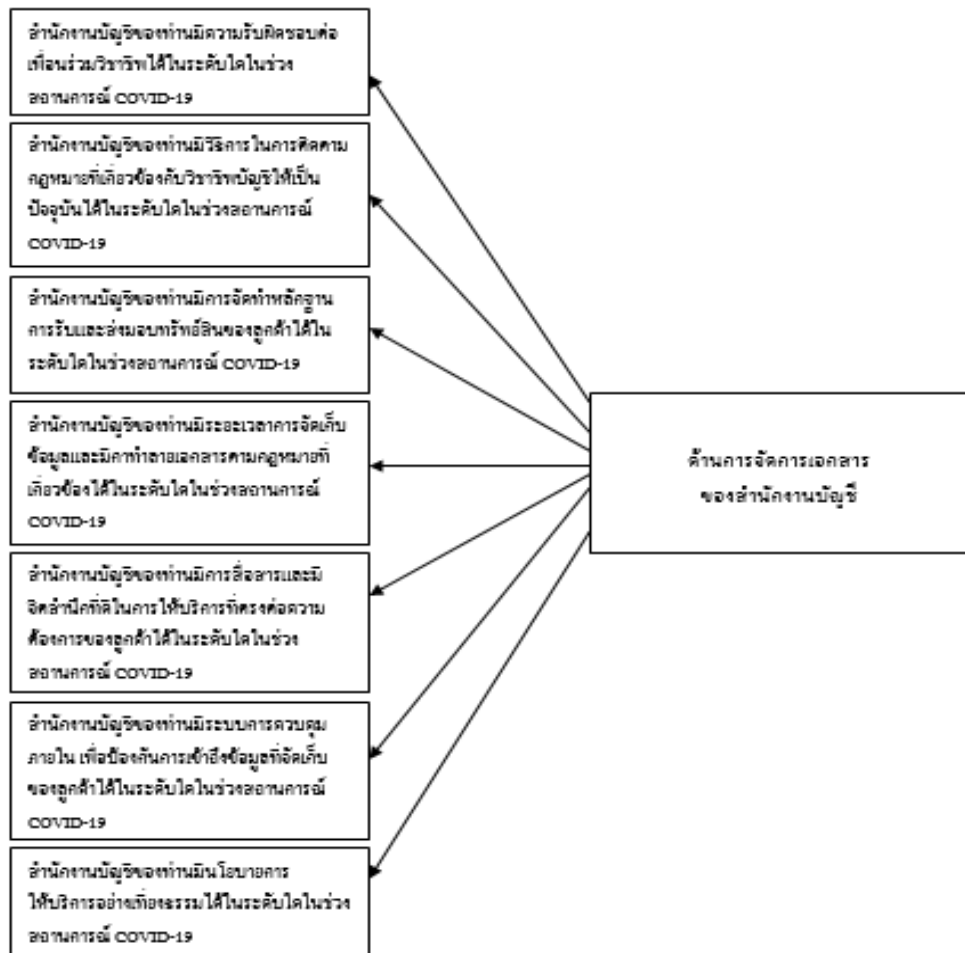
สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.605 ถึง 0.898 ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงโมเดลด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

3. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.651 ถึง 0.904 ดังภาพที่ 4.4

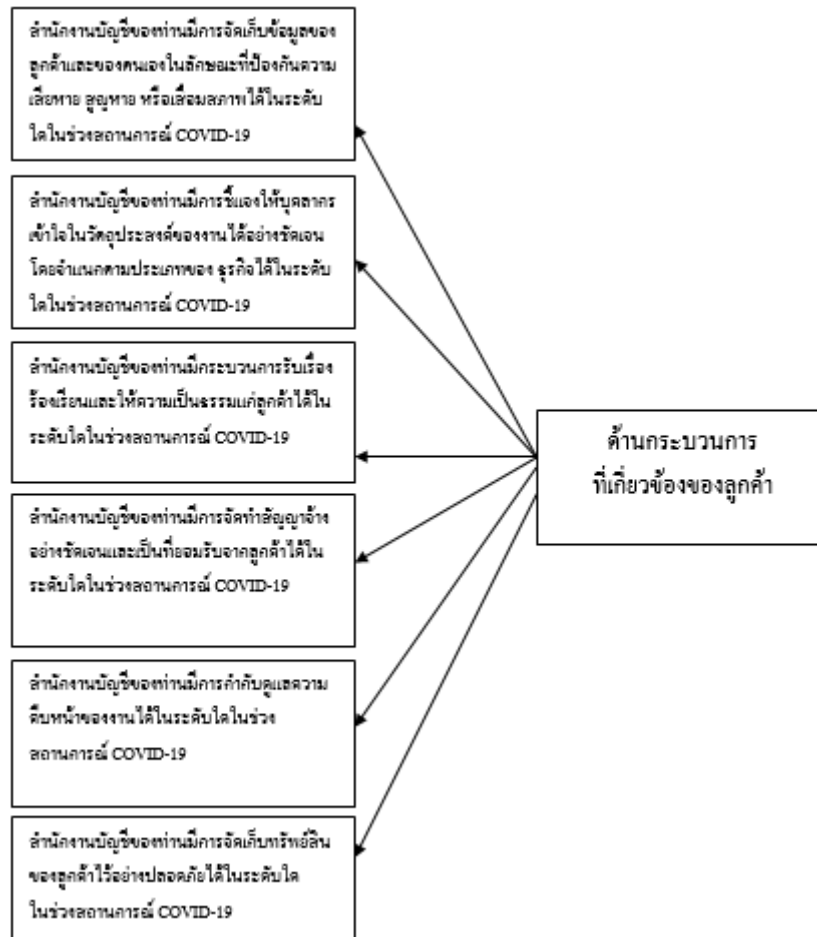


ภาพที่ 4.4 แสดงโมเดลด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

4. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า

สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.541

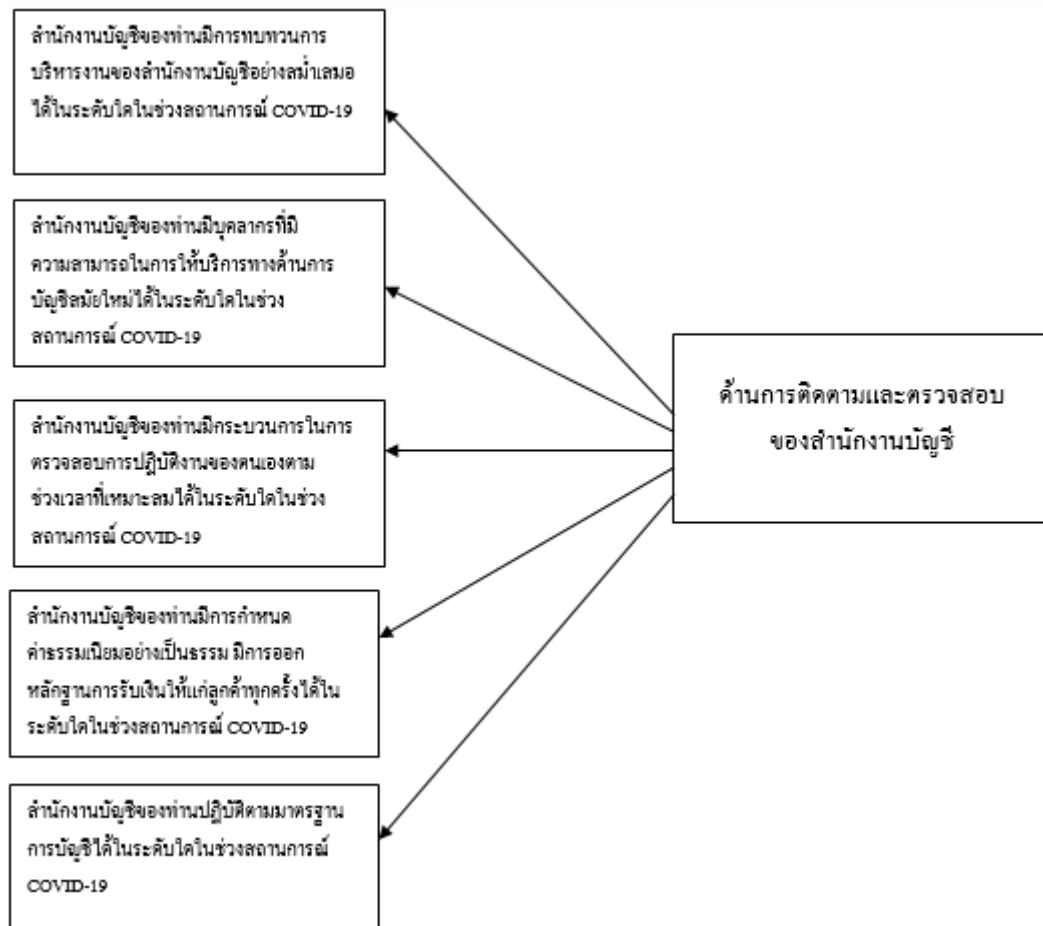
ถึง 0.912 ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดง โมเดลด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้

5. ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

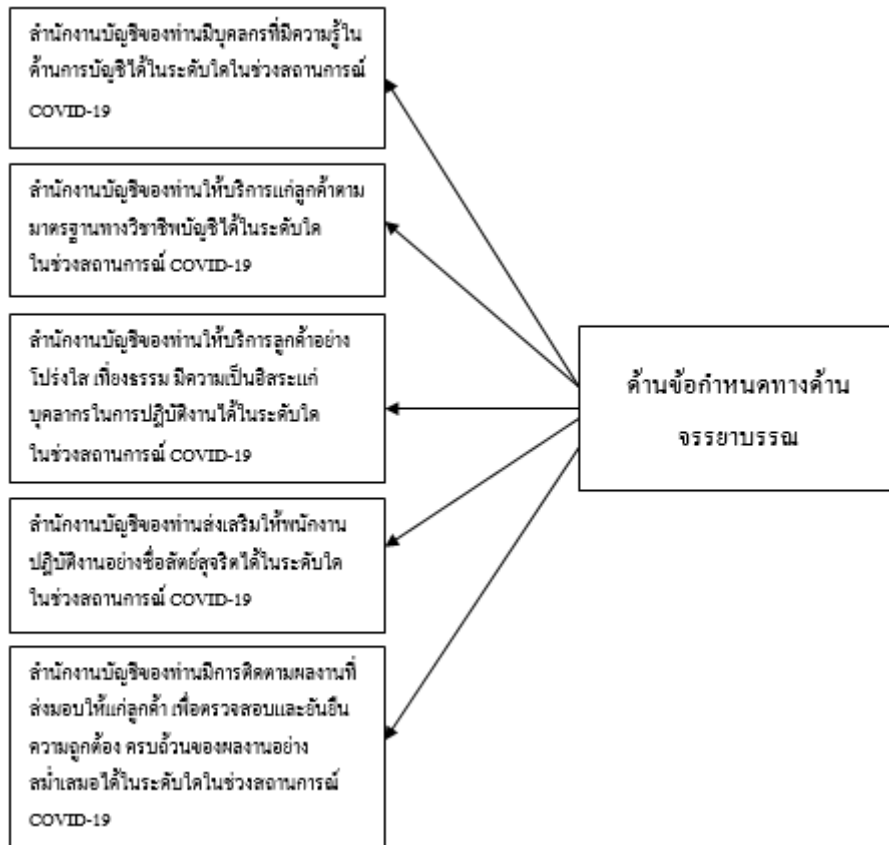
สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.667 ถึง 0.858 ดังภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงโมเดลด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

6. ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

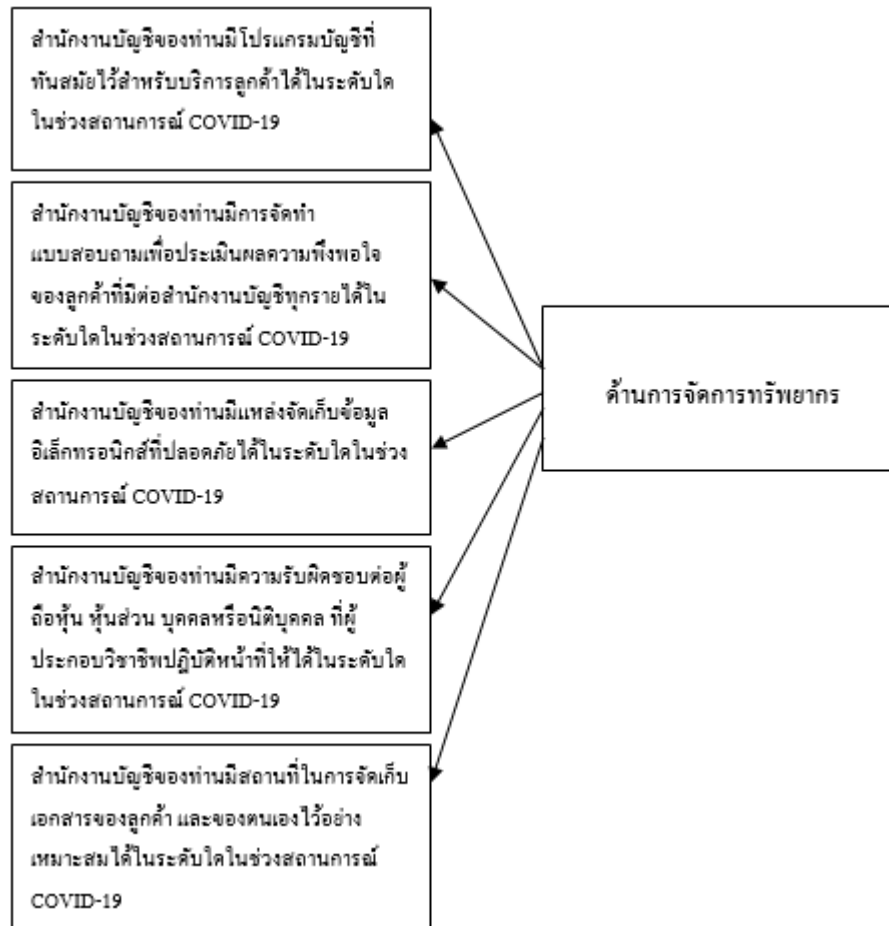
สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.691 ถึง 0.908 ดังภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดง โมเดลด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

7. ด้านการจัดการทรัพยากร

สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.548 ถึง 0.904 ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 แสดงโมเดลด้านการจัดการทรัพยากร

4.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า ได้ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาดหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีกาทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า

สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจนโดยจำแนกตามประเภทของ ธุรกิจได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส ที่ยังธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ด้านการจัดการทรัพยากร

สำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกรายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้ที่เหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาและนำเสนอได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

5.1.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.4 ประโยชน์จากงานวิจัย

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพแห่งประเทศไทย จำนวน 165 แห่ง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 102 ชุด ซึ่งหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามแล้ว มีแบบสอบถาม จำนวน 9 ชุด ที่พบความไม่ครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงไม่นำ

แบบสอบถาม จำนวน 9 ชุด มารวมในการวิเคราะห์และประมวลผล ดังนั้น ในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 93 ชุด คิดเป็นร้อยละ 56.36

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์และประมวลผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในรูปแบบของร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติพรรณนา

ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สรุปได้ว่า

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงาน

รูปแบบการจัดตั้งสำนักงานบัญชี จัดตั้งขึ้นในรูปแบบนิติบุคคล จำนวน 93 สำนักงานทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00

จำนวนลูกค้าสำนักงานบัญชี จำนวน มากกว่า 100 ราย ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 73.12 และจำนวนลูกค้าไม่เกิน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.88

ระยะเวลาการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 76.34 มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 และไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.38

จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีของสำนักงานบัญชี ที่มากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 52.69 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีของสำนักงานบัญชีที่มีมากกว่า 5 คน ขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีของสำนักงานบัญชีที่มีไม่เกิน 2 คน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 และไม่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08

ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี เต็มเวลาทุกคน จำนวน 83คน คิดเป็นร้อยละ 89.20 การปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และการปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคนไม่มี

คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 76.34 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 และไม่มี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับคุณวุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 81.72 ระดับปริญญาโท จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 12.90 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 และ ระดับปริญญาเอก ไม่มี

ลักษณะปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลา จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 93.55 และปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45

ประสบการณ์ด้านการทำบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลามากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 ระยะเวลามากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 ระยะเวลามากกว่า 5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 และ ระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานบัญชี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 ปฏิบัติงานผู้จัดการฝ่ายบัญชี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 ปฏิบัติงานหัวหน้าแผนกบัญชี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และปฏิบัติงานเจ้าของกิจการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีทั้งหมด 46 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 5.32 แสดงว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ระหว่าง 6.57 ถึง 5.11 และเมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย รายข้อ พบว่า สำนักงานบัญชีมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 6.57 สำนักงานบัญชีให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 6.48 สำนักงานบัญชีสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 6.30 สำนักงานบัญชีมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.62 สำนักงานบัญชีมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.56 สำนักงานบัญชีมีการวาง

แผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.54 สำนักงานบัญชีส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และ สำนักงานบัญชีมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.52 สำนักงานบัญชีให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เทียบธรรม มีความเป็นอิสระ แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.48 สำนักงานบัญชีมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.44 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสำนักงานบัญชีมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันช่วงสถานการณ์ COVID-19 ค่าเฉลี่ย 5.11

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อกู้ค้าและต่อสังคม
2. สำนักงานบัญชีต้องมีข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. สำนักงานบัญชีมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ความรับผิดชอบต่อผลงาน และการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า
4. สำนักงานบัญชีมีการจัดการทรัพยากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรบุคคล
5. สำนักงานบัญชีมีการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข
6. สำนักงานบัญชีมีการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านการกระบวนการตรวจสอบ และการติดตามประเมินผล
7. สำนักงานบัญชีมีการจัดการเอกสาร ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.1.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ประเภทการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยใช้วิธีสกัดปัจจัยแบบวิธีตัวประกอบหลักปัจจัย (Principal Components Factoring) ได้ปัจจัยร่วม 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบต่อผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า

ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ และด้านการจัดการทรัพยากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

การแพร่ระบาดของของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีแนวโน้มที่จะเกิดการระบาดรุนแรงในวงกว้างและยืดเยื้อยาวนาน อีกทั้งยังไม่สามารถคาดการณ์ระยะเวลาได้ว่าจะยุติเมื่อใด ดังนั้นหลายสำนักงานบัญชี จึงต้องเตรียมความพร้อมในการรับมือจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของของไวรัส COVID-19 พร้อมทั้งป้องกันการแพร่ระบาด และลดโอกาสเสี่ยงในการติดเชื้อ COVID -19 โดยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายและมาตรการของภาครัฐภายใต้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ประกาศออกมาให้ประชาชนได้รับทราบและถือปฏิบัติ

การปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ของสำนักงานบัญชีจะสำเร็จได้ตามมาตรฐานจะต้องมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของนักบัญชีให้ทำงานที่บ้าน Work from Home (WFH)) เป็นการทำงานผ่านโปรแกรมออนไลน์ ซึ่งการทำงานของนักบัญชีนั่น มีหน่วยงานที่นักบัญชีต้องติดต่อประสานงานและส่งข้อมูลทางการเงินให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคมกรมสรรพากร ธนาคาร ทั้งนี้กับบัญชีจะต้องติดตามแนวทางประกาศของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงมาตรการรองรับการแพร่ระบาดของ COVID-19 สำนักงานบัญชียังได้จัดส่งบุคลากรอบรมแบบออนไลน์เพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่ของงานและเพื่อให้การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนด หากเกิดข้อผิดพลาดหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงาน สำนักงานบัญชีจะต้องยินยอมและร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน สำนักงานบัญชีมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์และสำนักงานบัญชีมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานให้ทันสมัยพร้อม

ใช้งานเพราะในช่วง ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีการนำระบบออนไลน์มาใช้ในการทำงานมากขึ้นแม้กระทั่งการส่งเอกสารยังต้องมีการส่งผ่านระบบออนไลน์

ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้การทำงานของทุกธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐบาล ต้องมีการกำหนดแผนงานอย่างรัดกุม เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และให้งานสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้นำหรือผู้บริหาร เช่นเดียวกับสำนักงานบัญชีที่ผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการด้วยการสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าโดยมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า มีการกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ วางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบ กำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้

ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ถึงแม้การทำงานจะใช้ระบบออนไลน์ แต่เอกสารตัวจริงก็จำเป็นต้องใช้ประกอบในการทำบัญชี จึงต้องไปเก็บเอกสารจากลูกค้า ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงต้องมีการจัดระบบเอกสารให้เป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่สำนักงานบัญชีใช้กันทั่วไปและเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพโดยการศึกษา ติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันและมีในการปฏิบัติตามข้อกำหนดในเรื่องของการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้า รวมถึงระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีกาทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมตามที่ได้มีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า

ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า

สำนักงานบัญชีเมื่อมีการตกลงที่จะทำงานให้กับลูกค้าจำเป็นที่จะต้องจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า เมื่อรับงานมาแล้วก็จะมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจนโดยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งนี้ก็ต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าเพื่อให้ได้รู้ถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงในมุมมองของลูกค้า ด้านทรัพย์สินของลูกค้าที่นำมาประกอบการจัดทำบัญชีทางสำนักงานบัญชีก็มี

ข้อกำหนดให้มีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัย มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของสำนักงานในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ ซึ่งในช่วงสถานการณ์ COVID-19 การจัดเก็บข้อมูลจะจัดเก็บแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transaction) ซึ่งการติดต่อกับลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยโดยใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าโดยใช้การ Zoom หรือการติดต่อทาง Line ส่งเอกสารผ่านทางเมลล์ ซึ่งสำนักงานบัญชีได้นำทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับนักบัญชีที่จะต้องปรับตัว และเรียนรู้สิ่งใหม่ในการทำงาน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของ Covid-19 สำนักงานบัญชีที่มีเทคโนโลยีรองรับจะทำงานร่วมกับลูกค้าได้อย่างราบรื่น รวดเร็วและทันเหตุการณ์

ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งสำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลา มีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านบัญชีสมัยใหม่ มีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง มีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้จะมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จะรุนแรงมากขึ้น แต่ก็ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ความ รับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ปกติหรือจะมีเหตุการณ์ไม่ปกติอย่างเช่นที่มีการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ย่อมต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของสภาวิชาชีพบัญชี และข้อกำหนดการควบคุมคุณภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่สำนักงานบัญชีต้องให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี ให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชี มี และ มีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการจัดการทรัพยากร

สถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้เกิดการดำเนินงานในรูปแบบ Work at home ขึ้นกับเกือบทุกสำนักงานบัญชี ทำให้การสื่อสารต่าง ๆ ทั้งกับลูกค้า และการสื่อสารสั่งงาน ภายในองค์กรจำเป็นต้องใช้ระบบการทำงานแบบใหม่ที่อยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์เป็นหลัก

เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี คุณภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรในด้านของบุคลากรและด้านเครื่องมืออุปกรณ์ จึงมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งจะเกี่ยวกับการจัดการแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีปลอดภัย การจัดสถานที่จัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสม มีโปรแกรมบัญชี ที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้า รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ และจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกรายได้โดยใช้ Google Form

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้เป็น 7 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า ด้านการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ และด้านการจัดการทรัพยากร

ตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชียินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงาน

บัญชีมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่วนลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานบัญชีมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสาร ของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สำหรับด้านการวางแผน กำหนดนโยบาย และความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 8 ตัวแปร โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ริญญารัตน์มณี เลิศพุทธิกุลอักษรเดช ตูลย์พงษ์ศรีภักย์และดวงแก้ว พรศิวานา (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทตรวจสอบบัญชีในประเทศไทย พบว่าบริษัทตรวจสอบบัญชีให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันคือการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดีโดยรับผิดชอบต่อสังคมแต่ละบริษัทอาจ

แตกต่างกันแต่มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกันหรือตรงกันคือคืนผลประโยชน์กลับให้สังคมหรือประชาชน และยังพบว่าแนวทางการบริหารจัดการ นโยบายและรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมประกอบไปด้วย ยึดหลักธรรมาภิบาล มีแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี การมีค่านิยมร่วมกันขององค์กร มีสำนึกที่ดีต่อการทำหน้าที่ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่านโยบายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกบริษัทตรวจบัญชี ทำให้ทราบว่าบริษัทต้องมีแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี การยึดหลักธรรมาภิบาลและค่านิยมร่วมขององค์กร การมีจิตสำนึกที่ดีซึ่งยังมีงานวิจัยของ ฌ็องส์-ฌัก สตรีซุช และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่วนสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการทำและนำเสนอข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านความรู้และทักษะด้านบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สำหรับด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 7 ตัวแปร โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด ได้แก่ ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีกาทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่วนลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานบัญชีมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของธารินทร์
 ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ
 ในการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักอิทธิบาท 4 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า
 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด และการจัดเก็บเอกสารของสำนักงาน
 บัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและ
 ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ
 อุประคิษฐ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
 ในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ความสำคัญของข้อกำหนด
 การรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมีความสำคัญ
 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชยา นครชัย (2562) ศึกษาเรื่อง
 ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ
 ในการจัดการการรับและส่งเอกสาร การสืบค้นข้อมูลและการจัดเก็บเอกสารภายในองค์กร
 และช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้านการจัดการงานเอกสาร ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
 รวมถึงช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บเอกสารเอกสารสูญหาย การสืบค้นข้อมูลและ
 ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร และการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ช่วยลดความ
 ซับซ้อนขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการในรูปแบบ
 ของApplication หรือ Program เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน ดังนั้นสำนักงานบัญชีคุณภาพ
 จึงต้องมีกระบวนการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีอย่างเป็นระบบ ควรมีการนำรูปแบบการ
 จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการเอกสาร เพื่อช่วยนักบัญชี
 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

สำหรับด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ
 6 ตัวแปร โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้า ที่มีค่าน้ำหนัก
 องค์กรประกอบสูงสุด ได้แก่ ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง
 ในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์
 COVID-19 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน
 ได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของ ธุรกิจได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19
 สำนักงานบัญชีมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าได้ในระดับใด
 ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ
 จากลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการกำกับดูแล
 ความลับหน้าของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่วนลำดับสุดท้าย

คือ สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สำหรับการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 5 ตัวแปร โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องของลูกค้าที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รองลงมาได้แก่ สำนักงานบัญชีมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่วนลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานบัญชีมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธรมณ ศรีสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่วนสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการทำและนำเสนอข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่มีมิติด้านความรู้และทักษะด้านบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สำหรับด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 5 ตัวแปร โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานบัญชีให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่วนลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานบัญชีมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ชัชกุล (2560) ศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก พบว่า ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีการปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อน้ำหนักที่ตนทำหรือได้รับไม่ใช่อำนาจหน้าที่ทำเพื่อประโยชน์ส่วนตนปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับตรงต่อเวลามีความตั้งใจทำจริงและทำให้ดีที่สุด โดยมีจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นพื้นฐานไม่ทอดทิ้งหน้าที่ไม่ทุจริตคดโกงเป็นผู้บริหารยุคใหม่และต้องการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีไม่มีความต้องการที่จะบิดเบือนข้อมูลหรือตกแต่งตัวเลขในงบการเงินและต้องการเสียภาษีอย่างถูกต้องไม่มีการถูกประเมินภาษีย้อนหลัง เพราะปัจจุบันในเขตภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาเข้าสู่เขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ (EEC) Eastern Economic Corridor มีผลต่อการจัดทำบัญชี และการนำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร จันทิมิ และจิตติรัตน์ มีมาก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจากการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชีในด้านความรู้ความสามารถ ด้านการรักษาความลับ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญ

ด้านการจัดการทรัพยากร สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรสำคัญ 5 ตัวแปร โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายด้านการจัดการทรัพยากร ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชี

ทุกรายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 รองลงมา ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่วนลำดับสุดท้าย สำนักงานบัญชีมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2560) ศึกษาปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย พบว่าสำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพ โดยรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยด้านการจัดการทรัพยากร รวมถึงด้านการติดตามตรวจสอบ และด้านอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วยปัจจัยด้านทรัพยากรขององค์กร ได้แก่ ด้านทรัพยากรทางการเงิน ฐานลูกค้า และบริการของสำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีผู้ให้ข้อเสนอแนะตามรายละเอียดในแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่อาจเป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

2. ศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ในมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ผลการวิจัยสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

2. สำหรับกลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มประชากรในการจัดเก็บข้อมูลที่นอกเหนือจากบุคลากรในสำนักงานบัญชี หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติพรรณนา และวิธีการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis ซึ่งเป็นการศึกษาที่มีเพียงตัวแปรเดียว ดังนั้นควรศึกษาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอย หรือการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีสมการโครงสร้าง

5.4 ประโยชน์จากงานวิจัย

5.4.1 เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

5.4.2 เพื่อให้สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

5.4.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ สถานประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในด้านการกำหนด หลักเกณฑ์ เพื่อคัดเลือกนักบัญชีที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ตรงตามความต้องการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากนักบัญชีเป็นบุคลากรที่สำคัญในขับเคลื่อนองค์กร

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.5.1 ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้นในการศึกษา ยังมีตัวแปรอื่น ๆ ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา

5.5.2 ในการวิจัยครั้งนี้ คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยเป็นคำนิยามศัพท์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการงานวิจัยเท่านั้น ซึ่งความหมายของศัพท์เหล่านี้อาจมีความหมายที่แตกต่าง ไปจากงานวิจัยอื่น ๆ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). รายชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีผ่านการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี สืบค้น 3 มกราคม 2564, จาก: http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=5303
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 สำนักงานบัญชี สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2564, จาก : http://www.dbd.go.th/search_result.php
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 สำนักงานบัญชี สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2564, จาก : http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=2813&filename=law
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี พ.ศ.2558,(ประกาศ). กรุงเทพมหานคร
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556). การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ, [ระบบออนไลน์], แหล่งที่มา www.dbd.go.th. เข้าดูเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2560.
- กมล วิขวงศ์สาย, พรชนก ทอง ลาด, และ ไพฑูรย์อินตะขัน. (2019) คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *FEU Academic Review*, 13(3), 39-39.
- กิริติ ชยยิ่งยง. (2548). การวางแผนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- กัญจน์ชนันทร นวพรคงปรีชา, ณัชชา กริมใจ, ชนิตาภาดิสุข อนันต์, & เบญจธำวัฒน กุล. (2562). แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย. *Ph. D. in Social Sciences Journal*, 9(3), 803-817.
- ณัฐธรรมณ ศรีสุข และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาลินินท์. (2560). สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร. สืบค้น 4 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.spu.ac.th>
- จิรัชยา นครชัย. (2562). ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2564, จาก: http://203.209.55.184/newweb/thesis/Thesis_2553

- คลยา วุฒิวิวัฒนกุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคาร ออมสินสำนักงานพลโยธิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยใช้หลักกอิทธิบาท 4 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 6(10), 5079-5091.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2547. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปาริชาติ แสงพาณิชย์. (2545). การศึกษาเปรียบเทียบความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มแรงงานเด็กที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมทำกิจกรรมในสโมสรแรงงานเด็ก. (ปริญญา นิพนธ์กศ.ม.). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2016). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *Modern Management Journal*, 14(1), 51-66.
- ปนัดดา กาญจนมิ่ง. (2558). ปัญหาและอุปสรรคในการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานการตรวจสอบของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในประเทศไทย (รายงานการศึกษาวิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี). สงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปุณยนุช ปิ่นกุ่มภีร์, และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย (รายงานการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบัญชี ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน สาขาบัญชี). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม(บางเขน).
- พัทธา หาญเจริญกิจ. (2554). *บทความมาตรฐานการปฏิบัติงานมาตรฐานการทำงาน*. รังสิต สารสนเทศปีที่ 8, ฉบับที่ 1.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2562). ความสามารถของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 (TSQC1) ด้านการติดตามผล. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 33(106), 45-57.
- รัชนิกร จันทิมิ และฐิติรัตน์ มีมาก. (2559). จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับชาติและนานาชาติ 2559. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 1123 – 1131.

- รัชณี บินยาเซ็น (2560) อิทธิพลของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ริญญารัตน์ เลิศพุทธิกุลอักษรเดช ตูลย์พงษ์ศรีภรณ์และดวงแก้ว พรศิวนาถ. (2563). การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทตรวจสอบบัญชีในประเทศไทย. *วารสารศิลปปะการจัการ*, 4(2), 444-457.
- ลัดดาวัลย์ ยอดบัว, และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2561). อิทธิพลของการควบคุมการสอบบัญชีและความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(8), 342-357.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2559). ระบบการจัดการเอกสาร. ค้นหากจาก <https://th.wikipedia.org/wiki> เมื่อวันที่ 25 พ.ย. 2559
- วันสิริ ประเสริฐทรัพย์. (2020). ผลกระทบการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) ที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีระหว่างประเทศ (Big 4) และในประเทศ (Non-Big 4) ในมุมมองผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก. ล. ต.) ในประเทศไทย. *FEU Academic Review*, 14(1-4), 11-40.
- วีระยุทธ จันทุคม. (2557). ผลกระทบของคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะการบัญชีและการจัดการ, สาขาวิชาการบัญชี
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- วราภรณ์ ชัชกุล. (2560). ผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชีและการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วันสิริ ประเสริฐทรัพย์. (2020). ผลกระทบการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ (TSQC1) ที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีระหว่าง ประเทศ (Big 4) และในประเทศ (Non-Big 4) ในมุมมองผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก. ล. ต.) ในประเทศไทย. *FEU Academic Review*, 14(1-4), 11-40.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 700 (ปรับปรุง) เรื่องการแสดงความเห็นและการรายงานต่องบการเงิน มาตรฐานการสอบเกี่ยวเนื่อง. กรุงเทพมหานคร.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2560, จาก <http://www.fap.or.th>
สำนักงาน ก.พ. (2553). หลักสูตรผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพ (Effective Team Leader). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

อำนาจ แสงสว่าง. การบริหารงานบุคคล = Personnel management. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2559). ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ คณะบัญชี. วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง.

อรอุมาสุวรรณ, & ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2019). ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงบการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก. In รายงานการประชุม Graduate School Conference (Vol. 3, No. 1, pp. 484-490).

อำนาจ แสงสว่าง. (2544). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.

ภาษาต่างประเทศ

Aeywan, P., Panya, P., & Wongsirisathaporn, J. (2020). Best Accounting Practice Process affecting Success of Certified Accounting Firms in Thailand. *Lampang Rajabhat University Journal*, 9(2), 42-51.

- Boudreau, J. W., Boswell, W. R., & Judge, T. A. (2001). Effects of personality on executive career success in the United States and Europe. *Journal of vocational behavior*, 58(1), 53-81.
- Citarda, F., Tomaselli, G., Capocaccia, R., Barcherini, S., Crespi, M., & Italian Multicentre Study Group. (2001). Efficacy in standard clinical practice of colonoscopic polypectomy in reducing colorectal cancer incidence. *Gut*, 48(6), 812-815.
- Dubrin, A., & Ireland, R. (1993). Management and organization 2e. *South-Western Publishing*.
- Goetsch, D.L., & Davis, S. (1997). Introduction to total quality: quality, productivity, competitiveness. (2nd ed.). New York: Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 7th Edition. New Jersey: Pearson Educational Inc
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrics*, 39, 31–36.
- Lovelock, C. H., & Yip, G. S. (1996). Developing global strategies for service businesses. *California management review*, 38(2), 64-86.)
- Previts, G. J., Parker, L. D., & Coffman, E. N. (1990). Accounting history: definition and relevance. *Abacus*, 26(1), 1-16.
- Sosik, J. J., & Jung, D. I. (2010). *Full range leadership development: Pathways for people, profit and planet*. New York, NY: Routledge
- Streiner, D. L. (2003). Being inconsistent about consistency: When coefficient alpha does and doesn't matter. *Journal of personality assessment*, 80(3), 217-222.
- Thoumrungroje, A., & Racela, O. (2013). The contingent role of customer orientation and entrepreneurial orientation on product innovation and performance. *Journal of Strategic Marketing*, 21(2), 140–159. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2012.742129>
- Thipwivatpotjana, S. (2018). The Causal Relationship Model of Quality Control Standard Factors Affecting Success of Accounting Offices in Thailand. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies (FORMER NAME SILPAKORN UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES, HUMANITIES, AND ARTS)*, 737-756.
- Ulrich, D. (1996). *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Harvard Business Press.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ Covid-19 ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ และส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้น เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเป็นตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่ดีอันควรยึดถือและปฏิบัติตาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ Covid-19 เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลจะถูกนำเสนอในรูปแบบของบทสรุปภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด รวมถึงผลการวิจัยจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการและวิชาชีพเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ของงานวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ทั้งหมด 56 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี จำนวน 6 ข้อ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 46 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประเด็นสำคัญที่สำนักงานบัญชีของท่านประสบปัญหา มากที่สุดในช่วงสถานการณ COVID-19

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ (งานวิจัยนี้ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่องานหรือองค์กร แต่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร สังคม และเศรษฐกิจ โดยภาพรวม) ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัย

นางสาวปณนุช สุตา

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต รุ่นที่ 10

สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ตรงช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพจริงของท่านและสำนักงานบัญชีของท่าน

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

1.1 สำนักงานบัญชีของท่านจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด

- นิติบุคคล บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล

1.2 สำนักงานบัญชีของท่านมีลูกค้าจำนวนกี่ราย

- ไม่เกิน 100 ราย มากกว่า 100 รายขึ้นไป

1.3 สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ไม่เกิน 5 ปี มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

1.4 สำนักงานบัญชีของท่านมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนกี่คน

- ไม่มี มีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน
 มีไม่เกิน 2 คน มีมากกว่า 5 คน ขึ้นไป

1.5 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไร

- ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน
 ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน อื่นๆ (ระบุ).....

1.6 ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด

- ไม่มี ระดับปริญญาตรี
 ต่ำกว่าปริญญาตรี สูงปริญญาตรี

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 ท่านมีคุณวุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด

- ไม่มี ระดับปริญญาโท
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาเอก
 ระดับปริญญาตรี

2.2 ท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีอย่างไร

- ปฏิบัติงานเต็มเวลา ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา

2.3 ท่านมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วเป็นเวลาเท่าใด

- ไม่เกิน 5 ปี มากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี
 มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

2.4 ท่านปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งใด

เจ้าของกิจการ

หัวหน้าแผนกบัญชี

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

พนักงานบัญชี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19
คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19 โปรดเลือกระดับความคิดเห็น โดยเช็คเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามข้อความข้างล่างต่อไปนี้ และโปรดอ่านคำชี้แจงให้ละเอียด

ระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 7 ระดับ ความสำคัญ ดังนี้ คือ 7 มากที่สุด 6 = มาก 5 = ค่อนข้างมาก 4 = ปานกลาง 3 = ค่อนข้างน้อย 2 = น้อย 1 = ที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
1. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
2. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
3. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
4. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
5. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงานและดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
6. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
7. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปรงใส เที่ยงธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
8. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
9. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
10. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
11. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
12. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
13. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
14. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
15. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
16. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
17. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
18. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
19. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
20. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
21. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
22. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
23. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
24. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							

ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
25. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
26. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
27. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
28. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
29. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
30. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
31. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจนโดยจำแนกตามประเภทของ ธุรกิจได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
32. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							

ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
33. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
34. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
35. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
36. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
37. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
38. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
39. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
40. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกรายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							

ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ Covid-19	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
41. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
42. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีกาทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
43. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
44. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
45. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							
46. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19							

ส่วนที่ 3 ประเด็นสำคัญที่สำนักงานบัญชีของท่านประสบปัญหามากที่สุดในช่วงสถานการณ์ COVID-19 คืออะไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

(ทดลอง 30 ชุด)

ตัวแปรสังเกตได้	Cronbach 's Alpha Coefficient
1. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.87
2. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.84
3. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.88
4. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.83
5. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.87
6. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.79
7. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม มีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.82
8. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.85
9. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.80
10. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.81
11. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.91

ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

(ทดลอง 30 ชุด)

ตัวแปรสังเกตได้	Cronbach 's Alpha Coefficient
12. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชีได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.84
13. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.92
14. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.82
15. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.83
16. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.80
17. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.81
18. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมายได้ทันตามเวลาที่กำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.77
19. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.87
20. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.84
21. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.86

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

(ทดลอง 30 ชุด)

ตัวแปรสังเกตได้	Cronbach 's Alpha Coefficient
22. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.77
23. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.78
24. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.84
25. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.81
26. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.79
27. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.90
28. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.89
29. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.78
30. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.75
31. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของ ธุรกิจได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.84
32. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.81

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

(ทดลอง 30 ชุด)

ตัวแปรสังเกตได้	Cronbach 's Alpha Coefficient
33. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.84
34. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.82
35. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.79
36. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.81
37. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.86
38. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.84
39. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.82
40. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกรายได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.80

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

(ทดลอง 30 ชุด)

ตัวแปรสังเกตได้	Cronbach 's Alpha Coefficient
41. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.85
42. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลและมีกาทำลายเอกสารตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.81
43. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.83
44. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสมได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.89
45. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้าได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.88
46. ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัยได้ในระดับใดในช่วงสถานการณ์ COVID-19	0.87

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวปุณณช สุตา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2559 ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต คณะการบัญชี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี บริษัท แอล แอนด์ เค การบัญชีและบริหาร จำกัด เลขที่ 622/1 ถนนโกสุมรวมใจ 9 แขวงคอนเมือง เขตคอนเมือง กทม. 10210