

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2563

Accounting Office Qualification affect Accounting Office selection

Sittichai Subsandee



A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Accountancy Program

College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

2020



ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี
เสนอโดย นายสิทธิชัย ทรัพย์แสนดี
สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ผศ.ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

.....กรรมการ

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

.....คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 20 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2563

หัวข้อสารนิพนธ์	คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
ชื่อผู้เขียน	สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คารณิ เอื้อชนะจิต
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 389 ราย และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 20 ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 43 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79 ประเภทกิจการเป็นนิติบุคคล ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 80 มูลค่าสินทรัพย์รวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ร้อยละ 82 ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการซื้อมา-ขายไป ร้อยละ 43 และส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 36 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความเห็นมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) สูงสุดรองลงมามาตรฐานสากล (ISO:9001:2015) ด้านการวางแผน สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) และ มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ด้านหลักคุณธรรม สำนักงานบัญชีทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51)

Thematic Paper Title	Accounting Office Qualification affect Accounting selection
Author	Sittichai Subandee
Thematic Paper Advisor	Assistant Professor Dr.Daranee Uachanachit
Department	Accountancy
Academic Year	2019

ABSTRACT

This research was to study of the Accounting Office Qualification affect Accounting selection.

This research was quantitative research. questionnaires were used as a tool for collect data from 389 accounting office for SMEs entrepreneurs based in Bangkok. Descriptive statistics used in data were then analyzed by using SPSS Version 20 and analysis were percentage, mean, standard deviation. And inferential statistics used to test hypotheses is regression analysis.

The results of the study showed that most respondents were female, aged between 30-40 years, with a bachelor's degree education. asset value is not over 10 million baht. Most entrepreneurs are buying-selling. Run business for less than 1 year. The data were analyzed using computer program. In the hypothesis testing, Found that the respondents give the opinion level of the quality accounting firm standard Regarding the management's commitment in developing and implementing the accounting firm's quality system, it has been continuously improved. Next to international standards (ISO: 9001: 2015) in planning The accounting firm has a plan for risk. And Integrity Standards The accounting firm acts with integrity.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณและขออารีกรพระคุณนี้ไว้ในความทรงจำอย่างมิรู้ลืมเถื่อนว่าความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความช่วยเหลือและเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้คำปรึกษาจากท่านอาจารย์ที่ช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องรวมถึงคอยชี้แนะและช่วยเหลือในสิ่งต่างๆเป็นอย่างดี นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจ นวัตกรรมและการบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้และเสนอข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกๆท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต รวมถึงการประกอบวิชาชีพในการดำเนินชีวิตได้จริงผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการได้รับความช่วยเหลือและความอบอุ่นจากคณาจารย์ภายในคณะทุกๆท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงจากใจจริง

คุณค่าและประโยชน์ใดๆที่อาจมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิดและเลี้ยงดูให้การศึกษาดลอดจนครูบาอาจารย์และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ผ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.7 นิยามศัพท์.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎี.....	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3. ระเบียบงานวิจัย.....	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัย.....	24
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4. ผลวิจัย.....	27
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics).....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics).....	43
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	59
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	59
5.2 การอภิปรายผล.....	62
5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย.....	66
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	66
5.5 สรุปผล.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	73
ประวัติผู้เขียน.....	84



สารบัญตาราง

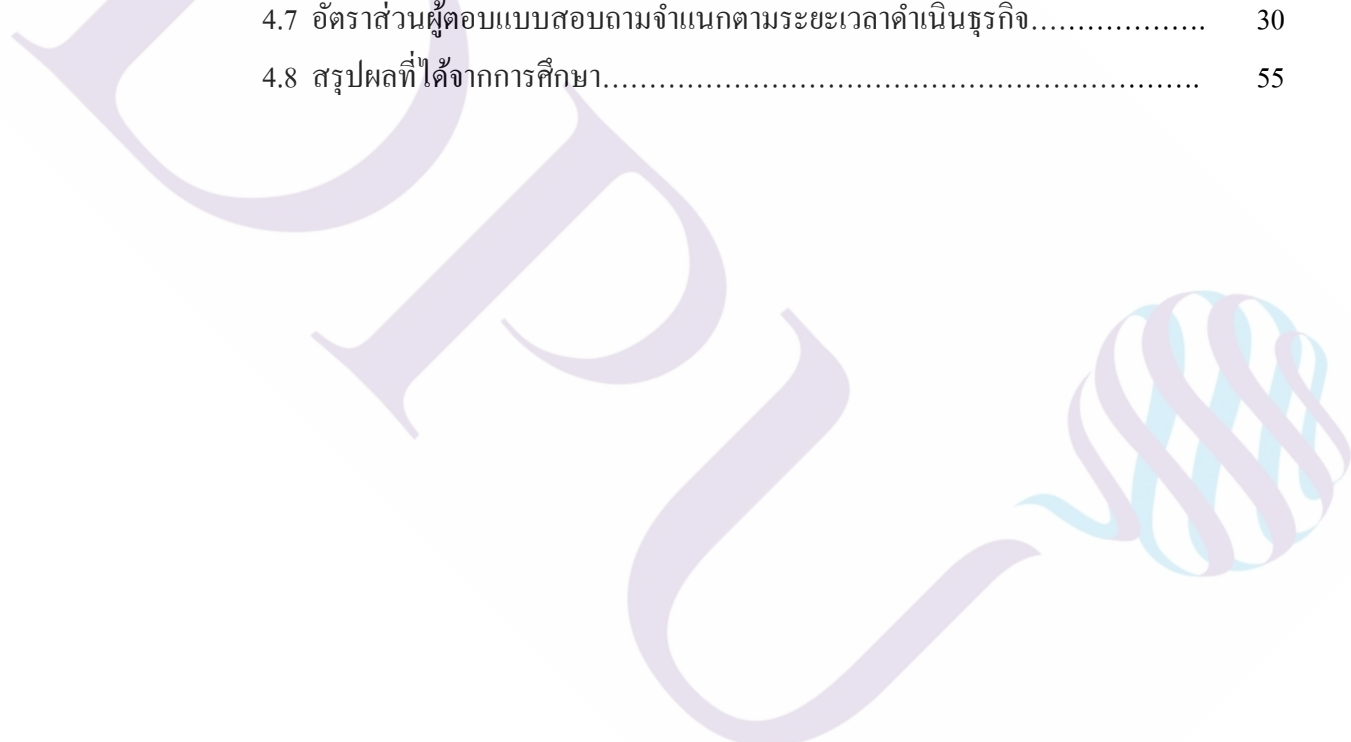
ตารางที่	หน้า
4.1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านข้อมูล ความคิดเห็นคุณสมบัตินของสำนักงาน ตามความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขต กรุงเทพมหานคร.....	32
4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านข้อมูล ความคิดเห็นการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขต กรุงเทพมหานคร.....	42
4.3 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ	44
4.4 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	45
4.5 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	46
4.6 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ดี กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	47
4.7 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปรด้านการจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงานกับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษา ความลับของลูกค้าได้ดี กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี คุณภาพ.....	49
4.9 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปรด้าน สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำ ที่ดี กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	50
4.10 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการ ด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีคุณภาพ.....	51
4.11 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี กับตัวแปร การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	52
4.12 ตารางสรุปผลการประเมินผลจากสมมติฐานในการวิจัย H1 – H9.....	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
4.1 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	27
4.2 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	28
4.3 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา.....	28
4.4 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	29
4.5 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม.....	29
4.6 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกิจการ.....	30
4.7 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ.....	30
4.8 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา.....	55



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานประกอบการไม่ว่าจะเป็นธุรกิจแบบใด สิ่งหนึ่งที่จะขาดมิได้คือ การทำบัญชีเพื่อจะเป็นข้อมูลทำให้สถานประกอบการหรือบุคคลภายนอกทราบถึงผลประกอบการนั้นและควรจะมีการปรับปรุงอย่างไรให้สถานประกอบการที่ประกอบธุรกิจนั้นอยู่รอด ซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ ที่อยู่ใน โครงสร้างของสถานประกอบการเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบการของธุรกิจนั้น และสิ่งหนึ่งที่สถานประกอบการหลายแห่งประสบปัญหาก็คือ การสรรหามูลค่าทางบัญชีที่มีคุณสมบัติครบถ้วน จึงทำให้สถานประกอบการหลายแห่งหันไปเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เพื่อจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์สำนักงานบริการรับทำบัญชีจึงได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญด้านบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องทำให้ธุรกิจรับทำบัญชีได้รับความนิยมแพร่หลายและมีผู้ประกอบการธุรกิจนี้มากขึ้นเรื่อยๆ ผู้ประกอบการจึงมีทางเลือกมากขึ้น

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ดี ต้องสามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี และเกี่ยวกับด้านกฎหมายทนายความด้วย ทำให้ผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการสามารถได้รับคำแนะนำรวมถึงสามารถปรึกษาทั้งในด้านกฎหมายและบัญชีซึ่งทำให้ได้รับคำตอบที่ครอบคลุมทุกประเด็นสำนักงานบัญชีสามารถเป็นตัวแทนเข้าชี้แจงต่อเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์และสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงานค่าสวัสดิการได้ ดังนั้นสำนักงานบัญชีที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องสามารถสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของตนเองได้และได้รับรองเกณฑ์มาตรฐานการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ได้รับรองมาตรฐานสากล (ISO9001 2015) ได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ซึ่งเป็นเครื่องหมายรับรองที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีของประเทศไทยในปัจจุบัน

มาตรฐานการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี แนวคิดที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นไปตามกฎหมายและ

มาตรฐานการบัญชี รวมทั้งเพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปซึ่ง มีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ คือ 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต นอกจากนี้การที่สำนักงานบัญชีได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีข้อมูลทางการบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ใช้งบการเงิน ผู้ลงทุนตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง

ระบบคุณภาพหรือมาตรฐานสากล (ISO90001 2015) ประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมด 10 ข้อ 1.ขอบเขต 2.มาตรฐานอ้างอิง 3.คำศัพท์และคำนิยาม 4.บริบทองค์กร 5.การเป็นผู้นำ 6. การวางแผน 7.การสนับสนุน 8.การปฏิบัติงาน 9. การประเมินสมรรถนะ 10. การปรับปรุงโดยระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 จะจัดทำระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเอกสารและการรักษา ระบบนั้นไว้ พร้อมทั้งสามารถแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า ท่านผูกพันตัวท่านไว้กับคุณภาพและสามารถที่จะใช้บริการหรือ ส่งมอบงานที่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการได้ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับมาตรฐานในระดับสากล ทำให้บัญชีภายในองค์กรมีความน่าเชื่อถือ มีความเรียบร้อยมากขึ้น

หลักธรรมาภิบาลธุรกิจ ประกอบด้วย 6 หลัก 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า หลักธรรมาภิบาล เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดี เพื่อให้เกิดการพัฒนาโดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้มีส่วนร่วมทั้งภาคประชาสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนารวดเร็วและยั่งยืนต่อไป ทุกคนมีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติวิชาชีพ มีระบบกฎหมายและการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพมีความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการที่สำคัญก็คือธุรกิจสำนักงานบัญชียังเป็นธุรกิจที่

ให้บริการซึ่งอยู่ภายใต้ข้อตกลงการเปิดเสรีทางการค้าบริการระหว่างประเทศขององค์การการค้าโลก ด้วย นั้นหมายความว่านักธุรกิจของประเทศสมาชิกขององค์การการค้าโลกสามารถเข้าร่วมลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศอื่นที่เป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกได้เช่นเดียวกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องยกระดับคุณสมบัติให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลกได้ด้วย

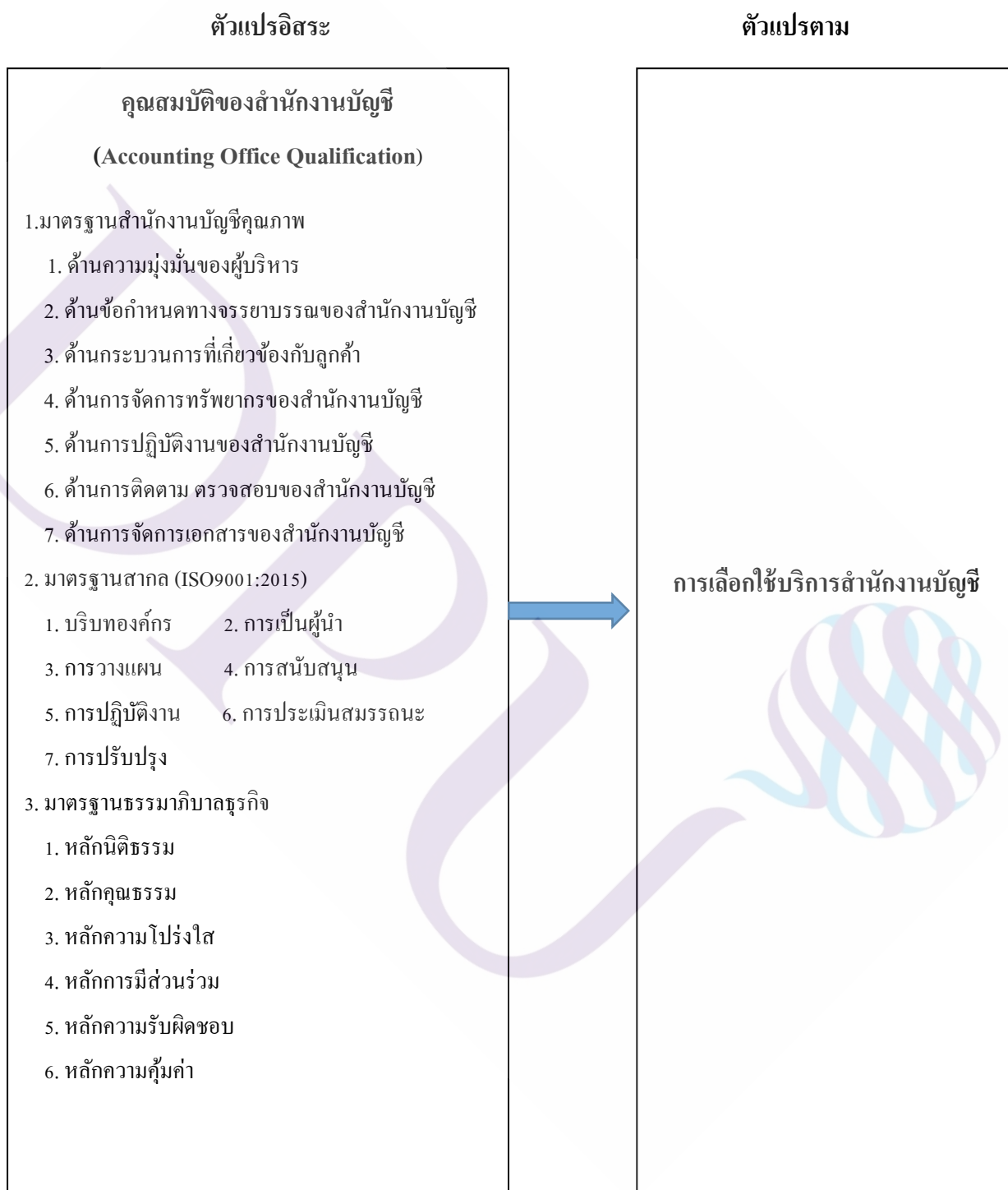
จากที่กล่าวมานั้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับของคุณสมบัติสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานสากลได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณสมบัติสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 ได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ
 - 2.2 ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล(ISO9001:2015)
 - 2.3 ได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

H1: คุณสมบัตินี้ของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

H2: คุณสมบัตินี้ของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

H3: คุณสมบัตินี้ของสำนักงานบัญชีที่ได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานบัญชีสามารถใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการออกแบบกระบวนการให้บริการ ซึ่งสามารถตอบโจทย์ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี หรือสร้างนวัตกรรมใหม่ที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้อมูลจาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ 31 ธ.ค. 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 647,511 ราย) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 389 ราย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาคุณสมบัตินี้ของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7 นิยามศัพท์

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี หมายถึง การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ การได้รับรองจากสถาบันรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) และการได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจในการทำงานของสำนักงานบัญชีและตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชี

การได้การรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดการพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

การได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) หมายถึง ระบบคุณภาพที่ใช้ในการประกันคุณภาพ และการบริหารกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรของผู้ส่งมอบ ผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมดดังนี้ 1.บริบทองค์กร 2.การเป็นผู้นำ 3.การวางแผน 4.การสนับสนุน 5.การปฏิบัติงาน 6. การประเมินสมรรถนะ 7. การปรับปรุง ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางหรือเป็นเงื่อนไขในการทำข้อตกลงต่าง ๆ ทางการค้าระหว่างผู้ซื้อ หรือ ลูกค้า กับ ผู้ส่งมอบ หรือ ผู้ผลิตได้

การได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ หมายถึง การพัฒนาภาคธุรกิจให้เข้มแข็ง โปร่งใส ได้รับความน่าเชื่อถือจากสาธารณชน และยังเป็น ส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นในสังคม อันเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้ธุรกิจมีความมั่นคงยั่งยืน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีหลักดังนี้ 1.หลักนิติธรรม 2.หลักคุณธรรม 3.หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5.หลักความรับผิดชอบต่อสังคม 6.หลักความคุ้มค่า

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี หมายถึง การตัดสินใจของผู้ประกอบการ SMEs ในการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีมาตรฐาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎี แลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี

ภายใต้หลักการที่ว่า การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนถึงคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีแล้ว เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ การได้รับรองจากสถาบันรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) และการได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจในการทำงานของสำนักงานบัญชี และตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

มาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ

สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นระบบที่มีการกำหนดนโยบาย และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ซึ่งการรับรองคุณภาพ ได้ประยุกต์มาจากการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล(International Standard on Quality Control (ISQC) 1) มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001:2008) เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพการบริการและการทำบัญชี เพื่อให้สามารถติดตามและพัฒนาระบวนการของสำนักงานบัญชี เพื่อสร้างความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและมาตรฐานการบัญชี เพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงาน

บัญชีให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากสำนักงานบัญชีคุณภาพคือ ช่วยทำให้มั่นใจในคุณภาพของบริการบัญชีว่าได้จัดทำตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จากประสิทธิภาพของงานบริการ ได้รับการคุ้มครองในด้าน คุณภาพ,ความปลอดภัยในบริการบัญชี ซึ่งผู้ให้การรับรอง(สำนักมาตรฐานคุณภาพ)จะเป็นผู้ ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

ผู้บริหารสูงสุดจะต้อง 1 มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้ง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 2. ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจะต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำไปบรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า และต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ 3. กำหนดนโยบายคุณภาพที่มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ และใช้นโยบายคุณภาพเป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ มีการสื่อสารนโยบายคุณภาพทั่วทั้งสำนักงาน และทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา 4. จัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร 5. กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการสื่อสารทั่วทั้งสำนักงาน และจะต้องมีการสื่อสารภายในสำนักงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล อีกทั้งต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และ 6. ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

องค์ประกอบที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชีปฏิบัติตามข้อบังคับของสภาวิชาชีพ บัญชี (ฉบับ ที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย 1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2. ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3. การรักษาความลับ 4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 5. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ และ 6. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

องค์ประกอบที่ 3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีประกอบประกอบด้วย 1. การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม 2. การจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า 3. การกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน 4. การออกหลักฐานการรับเงินให้ลูกค้าทุกครั้ง 5. ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษี การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้า มอบหมาย และ 6. การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า โดยการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบสินทรัพย์ รวมถึงการดูแลรักษาและการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีเป็นการจัดการเครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรบุคคล โดย 1. สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น และ 2. บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 มีการชี้แจงหรือจัดอบรมการปฏิบัติงานแก่บุคลากรใหม่ และจัดให้บุคลากรในสำนักงานได้ฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยบุคลากรของหน่วยงานต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ผู้ใช้ทำบัญชีจากภายนอกสำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

องค์ประกอบที่ 5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการ ดังนี้ 1. จัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด 2. มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น 3. ชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ 4. จัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาค้นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น และ 5. มีการแต่งตั้ง และมอบหมายให้มีผู้ทำ การทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

องค์ประกอบที่ 6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการ ดังนี้ 1. ต้องมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจ และข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ 2. หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีจะต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ 3. ต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า และ 4. ต้องบันทึกผลการดำเนินงานตามข้อ 1-4 และเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

องค์ประกอบที่ 7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการ 1. มีวิธี ในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพให้เป็นปัจจุบัน 2. จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัด เก็บ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ 3. ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ทั้ง 7 องค์ประกอบข้างต้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จากผลการศึกษาของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ยืนยันว่ามาตรฐานคุณภาพด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มาตรฐานคุณภาพด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มาตรฐานคุณภาพด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มาตรฐานคุณภาพด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีและมาตรฐานคุณภาพด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในแง่การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของ

สำนักงานบัญชี รวมถึงความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า : 2558)

มาตรฐานสากล (ISO9001:2015)

กล่าวคือ เควิน แม็คคินลีย์ (Kevin McKinley) เลขาธิการองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานหรือไอเอสโอ อธิบายว่า ISO 9001 ขอมให้องค์กรปรับตัวให้เข้ากับโลกที่เปลี่ยนแปลงไป มาตรฐานนี้ช่วยให้ความสามารถขององค์กรมีการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้มีการเตรียมพื้นฐานที่เชื่อมโยงกันเพื่อความเติบโตและความสำเร็จที่ยั่งยืนมาตรฐาน ISO 9001: 2015 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ในเจด ครอบท์ ประธานคณะอนุกรรมการของไอเอสโอที่พัฒนาและทบทวนมาตรฐานนี้กล่าวว่ามาตรฐานนี้เป็นมาตรฐานที่มีกระบวนการของ

วิวัฒนาการมากกว่าที่จะเป็นการปฏิบัติหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง และคณะกรรมการก็ได้นำมาตราฐานก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างมั่นคงมาตรฐานฉบับก่อนหน้านี้ค่อนข้างเป็นคำอธิบายพร้อมข้อกำหนดของกระบวนการในการจัดทำเป็นเอกสารและบันทึกคุณภาพ มาตรฐานฉบับปี 2000 และปี 2008 ไอเอสโอได้โฟกัสไปที่กระบวนการจัดการมากกว่า และการจัดทำเอกสารน้อยกว่า แต่ตอนนี้ ไอเอสโอได้ก้าวมาอีกขั้นหนึ่ง กล่าวคือมีการอธิบายพรรณาน้อยกว่ามาตรฐานฉบับก่อนๆ และโฟกัสไปที่สมรรถะของการทำงานแทน ไอเอสโอได้บรรลุของการทำมาตรฐานนี้ด้วยการรวมเอาแนวทางกระบวนการพร้อมด้วยแนวคิดพื้นฐานด้านความเสี่ยงและนำเอาวงจร PDCA ลงไปใช้กับทุกระดับในองค์กร ไอเอสโอรู้ว่าองค์กรทุกวันนี้จะมีมาตรฐานในการทำงานอยู่หลายมาตรฐานอยู่แล้ว จึงได้ออกแบบมาตรฐานฉบับใหม่ให้สามารถนำไปใช้ร่วมกันกับระบบการจัดการอื่นๆ ได้ง่าย มาตรฐานฉบับนี้ ยังให้แนวทางที่รัดกุมรอบด้านสำหรับมาตรฐานคุณภาพของส่วนต่างๆ เช่น ยานยนต์ การบินและอวกาศ อุตสาหกรรมทางการแพทย์ เป็นต้น รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการของผู้ออกกฎระเบียบด้วย

เดวิน แม็คคินเลย์ (2559) กล่าวสรุปว่า โลกได้เปลี่ยนไปแล้วและมาตรฐานฉบับใหม่นี้ก็สะท้อนถึงความเปลี่ยนแปลงของโลก เทคโนโลยีกำลังขับเคลื่อนความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าและธุรกิจ อุปสรรคทางการค้าก็ลดลงเนื่องจากการลดลงของภาษีศุลกากร แต่ก็เพราะเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อย่างมาตรฐานระหว่างประเทศด้วย จึงทำให้เรามองเห็นแนวโน้มที่มีต่อสหประชาชาติของโลกที่ซับซ้อนมากขึ้นซึ่งจำเป็นต้องมีการปฏิบัติที่สามารถดำเนินการร่วมกันได้

ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องปฏิบัติตามในรูปแบบใหม่และมาตรฐานการบริหารจัดการคุณภาพ จำเป็นต้องทันต่อความคาดหวังเหล่านั้นด้วย เขาเชื่อมั่นว่ามาตรฐานฉบับใหม่จะช่วยให้องค์กรบรรลุความคาดหวังเหล่านั้นได้มาตรฐานนี้ได้รับการพัฒนาโดยคณะกรรมการวิชาการ by ISO/TC 176/SC 2 มีเลขานุการคือสถาบันมาตรฐานแห่งประเทศอังกฤษ (BSI) ซึ่งเป็นสมาชิกของไอเอสโอ คณะกรรมการวิชาการนี้มีความสำคัญมากสำหรับไอเอสโอซึ่งได้นำทางให้เรามีมาตรฐานที่มีความสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลก มาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้มาแทนที่มาตรฐานฉบับปี 2008 แล้วและหน่วยรับรองจะมีเวลา 3 ปีในการปรับเปลี่ยนใบรับรองไปสู่มาตรฐานฉบับใหม่เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับองค์กรที่จะนำมาตรฐานดังกล่าวไปปรับใช้ จึงขอเปรียบเทียบข้อกำหนดของโครงสร้างมาตรฐานระหว่างฉบับเก่าและฉบับใหม่ ดังนี้เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ในการประกันคุณภาพ และการบริหารกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรของผู้ส่งมอบ ผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมด 10 ข้อดังนี้

1. ขอบเขต 2. มาตรฐานอ้างอิง 3. คำศัพท์และคำนิยาม 4. บริบทองค์กร 5. การเป็นผู้นำ 6. การวางแผน 7. การสนับสนุน 8. การปฏิบัติงาน 9. การประเมินสมรรถนะ 10. การปรับปรุง ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทาง หรือเป็นเงื่อนไขในการทำข้อตกลงต่าง ๆ ทางการค้าระหว่างผู้ซื้อ หรือลูกค้า กับ ผู้ส่งมอบ หรือ ผู้ผลิตได้ โดยลูกค้ามีสิทธิที่จะเลือกทำการค้ากับผู้ส่งมอบรายใดหรือองค์กรใดก็ได้ที่ผ่านการรับรองแล้วว่ามีการบริหารคุณภาพที่เป็นไปตาม ข้อกำหนดต่าง ๆ ของระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 ไม่เพียงแต่เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ได้เฉพาะในโรงงานผลิตสินค้าเท่านั้นยังสามารถนำไปใช้ได้กับธุรกิจบริการอื่น ๆ ได้อีกด้วย หากแต่เป็นระบบคุณภาพที่มีการนำไปใช้และปฏิบัติตามมากที่สุดในโลก ซึ่งวัตถุประสงค์ของการใช้ ISO 9001:2015 จะจัดทำระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเอกสารและการรักษาระบบนั้นไว้ พร้อมทั้งสามารถแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า ท่านผูกพันตัวท่านไว้กับคุณภาพและ สามารถที่จะผลิตหรือ ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการได้ และ เป็นมาตรฐานที่นานาชาติยอมรับเป็นการนำสามัญสำนึกมาจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างง่าย ๆ โดยจัดเป็นระบบ แบ่งเป็นเรื่อง ๆ เพื่อให้นำไปใช้งานในโรงงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ

กล่าวคือ “ธรรมาภิบาล” ซึ่งถือเป็นหนึ่ง ในภารกิจหลักที่จะพัฒนาภาคธุรกิจให้เข้มแข็ง โปร่งใส ได้รับความน่าเชื่อถือจากสาธารณชน และยังเป็น ส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นในสังคม อันเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้ธุรกิจมีความมั่นคงยั่งยืน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ประกอบการ “ธรรมาภิบาล” จึงนับเป็นหัวใจหลักนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยต่อสายตานักลงทุนต่างประเทศอีกด้วย เพื่อเป็นการยกระดับธุรกิจเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ อันเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของธุรกิจไทยให้ดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และมีความเข้มแข็งสามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 6 หลัก ดังนี้

(1). หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง การกำหนดระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงมีมาตรการป้องกันการทำผิดกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรม

1. หลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นพื้นฐานที่สำคัญของหลักนิติธรรม เพราะ หลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นหลักที่แสดงให้เห็นถึงการอยู่ร่วมกันของการแบ่งแยกอำนาจการตรวจสอบอำนาจ และการถ่วงดุลอำนาจ

2. หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักนิติธรรมมีความเกี่ยวพันกันกับสิทธิในเสรีภาพของบุคคล และสิทธิในความเสมอภาค สิทธิทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” อันเป็นหลักการสำคัญตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

3. หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง การใช้กฎหมายของฝ่ายตุลาการ หรือฝ่ายปกครองที่เป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนมีผลมาจากกฎหมายที่ได้รับความเห็นชอบ จากตัวแทนของประชาชน โดย ฝ่ายตุลาการจะต้องไม่พิจารณาพิพากษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้แตกต่างไปจากบทบัญญัติของกฎหมาย ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้อกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้ดุลพินิจ โดยปราศจากข้อบกพร่อง

4. หลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา เป็นหลักที่เรียกร้องให้ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายปกครองที่ออกกฎหมายลำดับรอง กำหนดหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายให้เป็นตามหลักความแน่นอนของกฎหมาย หลักห้ามมิให้กฎหมายมีผลย้อนหลัง และหลักความพอสมควรแก่เหตุ

5. หลักความอิสระของผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสามารถทำภาระหน้าที่ในทางตุลาการได้โดยปราศจากการแทรกแซงใดๆ โดยผู้พิพากษามีความผูกพันเฉพาะต่อกฎหมายและ ทำการพิจารณาพิพากษาภายใต้มนธรรมของตนเท่านั้น โดยวางอยู่บนพื้นฐานของความอิสระจาก 3 ประการ กล่าวคือ ความอิสระจากคู่ความ ความอิสระจากรัฐ และความอิสระจากสังคม

6. หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” เมื่อไม่มีข้อบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นความผิด แล้วจะเอาผิดกับบุคคลนั้นๆมิได้

7. หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่สูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐนั้น และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญกฎหมายดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับ

(2). หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นความถูกต้องดีงาม ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเสมอภาค มีการส่งเสริมจิตสำนึกและพฤติกรรม การทำงานตามจรรยาบรรณธุรกิจและส่งเสริมสนับสนุนยกย่องผู้กระทำความดี ควรพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

1. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง

2. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

3. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

4. องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

(3). หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยดำเนินงานด้วยความโปร่งใส กำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสารข้อมูลและเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นที่ยอมรับต่อสังคมภายนอก

1. ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

1) มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น มีคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น

2) โปร่งใส เห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน

3) ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้การทำงาน

4) มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรมมีความสามารถสูงมาอยู่ใหม่มากขึ้น

5) มีการตั้งกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่

6) มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

2. ความโปร่งใสด้านให้ทุน ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

1) มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ

2) มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3) มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์

4) มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

3. ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

1) มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

2) มีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม

3) มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด

4) มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ

5) หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง

6) มีการปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต

7) มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

4. ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- 1) ประชาชนได้เข้ามารับรู้ การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- 2) ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทานการออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ
- 3) ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่างๆ มากขึ้น

4) มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอก เข้าร่วมตรวจสอบ

(4). หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง ธุรกิจเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอก มีส่วนร่วมในการบริหารการจัดการ โดยร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจและร่วมกันพัฒนาสร้างสรรค์ผลงาน

หลักการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ 4 หลักการคือ

1. ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับใดๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

2. ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการริเริ่มโครงการต่างๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่างๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟัง รวมไปถึงการร่วมปรึกษาหารือ เป็นต้น

3. ระดับการวางแผนร่วมกัน และการตัดสินใจ เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการตัดสินใจ และวางแผนเตรียมโครงการ และเตรียมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ระดับนี้มักใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อินจันโทตุลาการเพื่อปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

4. ระดับการพัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วม สร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชน เป็นระดับขั้นที่สูงที่สุดของการมีส่วนร่วม คือเป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีส่วนร่วมของประชาชนและได้มีการพัฒนา

สมรรถนะหรือขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้นจนอยู่ในระดับที่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุด

(5). หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายตระหนักในสิทธิหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลจากการกระทำของตน ตลอดจนมีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน กำหนดการให้รางวัลและการลงโทษไว้อย่างชัดเจน และมีจิตสาธารณะเอื้ออาทรต่อสังคม ประกอบด้วยหลักการย่อยดังนี้

1. การมีเป้าหมายที่ชัดเจน

การมีเป้าหมายชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกของระบบสานีกรับผิดชอบกล่าวคือ องค์กรจะต้องทำการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้ชัดเจนว่าต้องการบรรลุอะไรและเมื่อไรที่ต้องการเห็นผลลัพท์นั้น

2. ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน

จากเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ต้องประกาศให้ทุกคนได้รับรู้และเกิดความเข้าใจ ถึงสิ่งที่ต้องการบรรลุ และเงื่อนไขเวลาที่ต้องการให้เห็นผลงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เป็นเจ้าของ โครงการสร้างวัฒนธรรมนี้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประสานกำลังคนร่วมใจกันทำงาน เพื่อผลิตภาพโดยรวมขององค์กร

3. การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมสานีกรับผิดชอบ อยู่ที่ความสามารถของหน่วยงานในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้บริหารให้ความสนับสนุน เน้น ทาการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและมีการประสานงานร่วมมือกันทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆในองค์กร

4. การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงนับว่าเป็นเรื่องปกติ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงมักจะมีการต่อต้าน การเปลี่ยนแปลงเสมอ หน่วยงานต้องมีมาตรการในการจัดการกับพฤติกรรม การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ทุกคนเกิดการยอมรับแนวความคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆ

5. การมีแผนการสำรอง

ส่วนประกอบสำคัญขององค์กรที่มีลักษณะวัฒนธรรมสานีกรับผิดชอบ ต้องมีการวางแผนฟื้นฟู ที่สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบและเข้าใจถึงแผน และนโยบายของ องค์กร และที่สำคัญคือ ต้องมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์ อย่างเปิดเผย

6. การติดตามและประเมินผลการทำงาน

องค์กรจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการทำงานเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบดูว่าผลงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลงานที่พบว่ายังไม่

เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดต้องมีการดำเนินการแก้ไขในทันที ขณะที่ผลงานที่ได้มาตรฐานต้องได้รับการยอมรับยกย่องในองค์กร

(6). หลักความคุ้มค่า (Value) หมายถึง ธุรกิจมีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีระบบการควบคุมภายในที่ดี มีกิจกรรมหรือแผนงานที่ส่งเสริม สนับสนุน การประหยัด ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ ประกอบด้วย

1. การประหยัด หมายถึง

- 1.1 การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม
- 1.2 การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์
- 1.3 การมีผลผลิตหรือบริการได้มาตรฐาน
- 1.4 การมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน
- 1.5 การมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง

- 2.1 มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 2.3 มีการใช้ผลตอบแทนตามผลงาน

3. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง

- 3.1 การมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย
- 3.2 การมีการเน้นผลงานด้านบริการ
- 3.3 การมีการประเมินผลการทำงาน
- 3.4 ผู้บริหารระดับสูงมีสถานะผู้นำ

มีการพูดถึงแนวคิดนี้เป็นครั้งแรกในหน่วยงานระหว่างประเทศที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการพัฒนาประเทศตั้งแต่ปลายคริสต์ศตวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ในช่วงนั้นได้มีการใช้คำว่า Good Governance อย่างกว้างๆ ในการกล่าวถึงธรรมชาติและรูปแบบของระบบการเมืองที่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติ ความโปร่งใส ในการตัดสินใจนอกจากนี้ยังมักถูกนำไปเชื่อมโยงกับเงื่อนไขทางการเมืองเช่น ความเป็นประชาธิปไตย (รัชยา กักดีจิตต์, 2557) และมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำว่าธรรมาภิบาลเอาไว้มากมาย Kjare (2006) ได้นิยามคำว่า ธรรมาภิบาล เกิดจากคำว่าธรรม บวกกับอภิบาล (การรักษายิ่งกรรม) คือการปกครองที่มีหลักการ ความรับผิดชอบ รับการตรวจสอบสาธารณะ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2551) ให้นิยามไว้ว่าเป็นระบบบริหารจัดการที่มีกฎระเบียบ กติกา มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้อำนาจโดยชอบธรรมและผู้เกี่ยวข้องได้รับผลประโยชน์

อย่างเป็นทางการ (Weiss, 2000) ได้นิยามไว้ว่า เป็นแนวทางการบริหารงานของรัฐที่ก่อให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน และหลักนิติธรรม การเสริมสร้างประชาธิปไตยมีความ โปร่งใสและมีความสามารถในการบริหารจัดการสาธารณะเป็นการบริหารงานด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบริหารงานที่ผู้บริหารที่ดีพึงปฏิบัติ

ความหมายของธรรมาภิบาล สรุปได้ว่า เป็นระบบการบริหารจัดการองค์การที่ดี เพื่อให้เกิดการพัฒนาโดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้มีส่วนร่วมทั้งภาคประชาสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคปัจเจกชนและครอบครัว ซึ่งจะช่วยให้องค์การเกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วและยั่งยืนต่อไป ทุกคนมีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติวิชาชีพ มีระบบกฎหมายและการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพมีความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ใช้อำนาจโดยชอบธรรมและผู้เกี่ยวข้องได้รับผลประโยชน์นี้มีความเป็นธรรมเน้นบทบาทสำคัญของผู้บริหารในฐานะผู้ทำให้เกิดบริการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ สนับสนุนบทบาทอิสระในแต่ละระดับของการบริหารงาน ลดการควบคุมจากส่วนกลาง ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงองค์ประกอบการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี (Accounting Office Qualification)

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการในส่วนของภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงสุด รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การตอบสนองต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามลำดับ แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าสำนักงานบัญชีมีความสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี และมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามลำดับ

คิมเมท (2550) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในระบอบการเมืองการปกครองในอาเซียน 4 ประเทศ พบว่าในประเทศที่พัฒนาแล้วหลักธรรมาภิบาลได้ถูกนำไปใช้ในเชิงของกลยุทธ์ทางการเมืองมากกว่าการนำเนื้อหาสาระไปประยุกต์ใช้ในเชิงนโยบายโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 4 ประเทศได้แก่ ฟิลิปปินส์ ไทย มาเลเซีย และอินโดนีเซีย โดยพิจารณาเป็นรายประเทศและเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาว่าประเทศเหล่านี้มีการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้อย่างรวมไปถึงการมีส่วนร่วมของหลักธรรมาภิบาลในการเลือกตั้งในปี ค.ศ. 2004 นอกจากนี้ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังที่ได้เรียนรู้ในการนำหลักธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาการเมือง การปกครอง โดยเน้นการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้พัฒนาบ้านเมืองในสภาวะที่บ้านเมืองมีความไม่แน่นอนและเศรษฐกิจถดถอย เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารประเทศใหม่ๆ เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลช่วยสนับสนุนการเมือง การปกครอง ซึ่งแนวคิดของหลักธรรมาภิบาลของชาติตะวันตก ก่อเกิดรูปแบบการบริหารใหม่ๆ และการพัฒนาประชาธิปไตย เช่นเดียวกับ

มณีรัตน์ ธิญญาภาพสกุล (2549) ได้ทำการวิจัยการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3 พบว่าการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบการใช้หลักธรรมาภิบาลตามขนาดสถานศึกษาโดยภาพรวม พบว่าโรงเรียนขนาดใหญ่มีการบริหารงานตามหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่ามากกว่าโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็กมีการบริหารตามหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่ามากกว่าโรงเรียนขนาดกลาง

Kaziliunas (2010) ได้ทำการวิจัยประโยชน์ของการได้รับการรับรองหัวข้อปัจจัยความสำเร็จสำหรับระบบการจัดการคุณภาพของประเทศ Lithuania ซึ่งองค์กรขาดความยืดหยุ่นในด้านการออกแบบ ซึ่งธุรกิจบริษัทที่มีการพึ่งพาหุ้นส่วนต่างชาติในด้านธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมจึงต้องมีการทำระบบให้ได้มาตรฐานตาม 1. ความหวังของอุตสาหกรรม 2. ผู้มีอำนาจออกกฎหมาย และผู้ถือหุ้น ซึ่งความต้องการทำระบบ ISO9001 จะช่วยให้องค์กรจัดการกับปัญหา กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม คุณภาพ การค้า และความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้ถือหุ้น และการทำองค์กรให้ได้ผลประโยชน์ที่ได้รับรอง ISO9001 จะต้องพิจารณาว่าการออกแบบ และนำไปใช้นั้นขึ้นอยู่กับ 1. กลยุทธ์ขององค์กร 2.ขนาด 3. โครงสร้าง 4. สิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลง 5.ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนกลยุทธ์ในการนำระบบไปใช้นั้นมาจาก 1. วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ 2. แรงจูงใจ 3. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4. การแบ่งปันในตลาด

โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จมีด้วยกัน 4 ปัจจัย 1. การปรับปรุงกระบวนการ คน ระบบ 2. ระบบการให้รางวัล 3. ทีมเวิร์ค 4. การวัดประสิทธิภาพและการสื่อสารในช่วงหลังการได้รับใบรับรอง และ

อังคณา นุตยกุล (2548) ก็ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ทำบัญชีต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความรู้ในวิชาชีพอย่างแท้จริง มีความรักในอาชีพ มีรายได้และผลตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การปฏิบัติงานจึงประสบความสำเร็จและดำเนินการทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญมากที่สุด ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร และด้านรายได้ สวัสดิการตามลำดับ เช่นเดียวกับ

Ismylis et al (2003) ศึกษางานวิจัยเพื่อหาปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการตรวจสอบรับรองมาตรฐาน ISO9001:2008 ของบริษัทกรีซที่ได้รับการรับรอง โดยใช้สถิติหลายมิติ คือ การตรวจสอบระดับความสำคัญและการดำเนินงานในปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ (CSFs) ที่จำเป็นสำหรับการได้รับการรับรองระบบการจัดการคุณภาพ (QMS) ใน ISO9001:2008 และความแตกต่างระหว่าง 6 CSFs และตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ การวิจัยได้ดำเนินการในบริษัทกรีซจากทั่วทุกภาคธุรกิจ โดยใช้เทคนิคแบบสอบถาม บริษัทที่เลือกทั้งหมดใช้มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001:2008 การวิเคราะห์การติดต่อวิธีจากสนามสถิติหลายมิติที่ถูกนำไปใช้ในการระบุความแตกต่างที่สำคัญระหว่างความสำคัญและระดับการดำเนินงานของ CSFs ของระบบบริหารคุณภาพองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดสำหรับการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพตามที่ประเมิน โดยผู้บริหารด้านคุณภาพของบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO เป็น “การจัดการ,” “การฝึกอบรม,” “ทรัพยากร” และ “ลูกค้า” ในขณะที่สำคัญน้อยที่สุดที่มี “สถิติ” “แรงจูงใจ” “ข้อมูลที่มีอยู่” และ “ทรัพยากรมนุษย์” จากผลเหล่านี้ก็สามารถสรุปได้ว่า บริษัท กรีซอาจจะมุ่งเน้นลูกค้า แต่ไม่เน้นข้อมูลและการจัดการกระบวนการซึ่งยังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมากของการบริหารจัดการที่มีคุณภาพทันสมัย

จันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554) ได้ทำการวิจัย ปัจจัยที่ใช้พิจารณาปริมาณทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีจะได้รับการพิจารณาปริมาณบัญชี เนื่องจากหากสำนักงานตั้งอยู่ไกลที่ตั้งสำนักงานของลูกค้าส่งผลให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

ราไพ นรเศรษฐ์ศรีสุข (2546) ได้ทำการวิจัย ปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดค่าบริการในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความสัมพันธ์กับค่าบริการในการ

จัดทำบัญชีมากที่สุด ได้แก่ จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการจัดทำบัญชี ยอดขายหรือรายรับของธุรกิจที่ใช้บริการและจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี ส่วนประเภทของธุรกิจที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับค่าบริการในการจัดทำบัญชีระดับรองลงไป และค่าบริการในการจัดทำบัญชีกับปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณากำหนดค่าบริการต่างๆที่สำนักงานบัญชีใช้ในการกำหนดค่าบริการในการจัดทำบัญชี ได้แก่ ความเสี่ยงในการจัดทำบัญชี ปริมาณเอกสารที่ใช้ในการจัดทำบัญชี ความยากง่ายในการจัดทำบัญชี และความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี

สุกัญญา จันทระประภาพ (2537) ได้ทำการวิจัยปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดอันดับแรกคือค่าบริการ อันดับที่สองการส่งเสริมการตลาด โดยการให้บริการที่ครบวงจร อันดับที่สามคืออัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสมกับปริมาณของเอกสาร อันดับที่ดีคือสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

Mangos, Roffey and Stevens (1995) ได้ทำการวิจัยการเปรียบเทียบทางวัฒนธรรมการทำตลาดในการให้บริการของธุรกิจการทำบัญชีซึ่งศึกษาประสิทธิภาพของส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสำนักงานบัญชีในอเมริกา ฮองกง และออสเตรเลีย พบว่าส่วนใหญ่ใช้แผนทางการตลาดในการพัฒนากลยุทธ์ และใช้เครือข่ายในการส่งเสริมการขาย อีกทั้งมีการแนะนำของลูกค้าเดิมไปยังลูกค้ารายใหม่ ซึ่งกลยุทธ์นี้จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าซึ่งมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่างทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นภาพลักษณ์ของการให้บริการ กระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบ

2.2.2 องค์ประกอบการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (Selection)

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร สามล เชียงฉิน (2552) ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การเก็บรักษาความลับ การให้คำแนะนำในกาจัดทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ไม่สูงเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริมา เข้มละมุล (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่เลือกจ้างสำนักงานบัญชีมากกว่าที่จะจ้างพนักงานบัญชีประจำสถานประกอบการ ด้วยเหตุผลทางด้านบุคลากรแล้วการจ้างสำนักงานบัญชี ไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดหาบุคคลที่มีความสามารถและดูแลสวัสดิการพนักงาน ด้านการเงิน การจ้างสำนักงานบัญชีประหยัดกว่าการจ้างพนักงานด้านวัสดุ อุปกรณ์ ไม่ต้องหาเพิ่มเติม ซึ่งต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและเนื้อที่ในการประกอบธุรกิจ ด้านการจัดการ สำนักงานบัญชีมีความ

น่าเชื่อถือและจัดการแทนผู้ประกอบการ ได้ดีกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเองและสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี สมานวงศ์สถิต (2546) ที่ว่าปัจจัยที่ธุรกิจขนาดย่อมให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพิจารณา คือ ค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชีเมื่อพิจารณาจากรูปแบบธุรกิจพบว่า ธุรกิจการให้บริการจะให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชีและหมวดปัจจัยความสัมพันธ์และลักษณะการให้บริการของผู้สอบบัญชีน้อยกว่าประเภทธุรกิจอื่น ธุรกิจผลิตสินค้าเพื่อขายจะให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชีมากกว่าธุรกิจอื่น ส่วนธุรกิจขนาดเล็กจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชีมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยความน่าเชื่อถือมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก ธุรกิจที่มีผู้ถือหุ้นเป็นสัญชาติไทยจะให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชี ในขณะที่ธุรกิจที่มีผู้ถือหุ้นเป็นสัญชาติต่างประเทศให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชีมากที่สุด

ต่างจากงานวิจัยของ นภาพร นิตติกรมย์ชัย (2548) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่องการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และการเก็บรักษาความลับของลูกค้า 2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องความถูกต้องของรายงานการเงิน 3. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในเรื่องชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลกฤตย์ ลีระนิธิกุล (2546) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีได้ให้ความสำคัญด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการมากที่สุด กล่าวคือให้ความสำคัญกับตัวบุคคลที่ให้บริการมากกว่างานบริการที่เสนอ โดยต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในวิชาชีพสูงและ มีความรับผิดชอบงานและมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ทำบัญชีตามกฎหมาย สามารถให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ผลการศึกษาส่วนของงานบริการที่มี อัตราค่าบริการ ทำเลที่ตั้ง และสภาพของสำนักงานผู้ให้บริการให้ความสำคัญเกณฑ์เฉลี่ยในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นงลักษณ์ พัฒนบัณฑิต และคณะ ,2542) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งปัจจัยออก 5 กลุ่ม คือ คุณภาพของงานและการให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันและอัตราค่าบริการ บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีความมีชื่อเสียงของเจ้าของสำนักงานบัญชีและปัจจัยร่วมอื่นๆ ซึ่งพบว่าความแตกต่างของขนาดธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี และปัจจัยส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยด้วยการสำรวจรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้อมูลจาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ 31 ธ.ค. 2562) มีจำนวนทั้งสิ้น 647,511 ราย)

ตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ผู้จัดทำวิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งข้อมูล ออกเป็นจำนวน 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การวัดค่าเฉลี่ยของตัวแปร ใช้การแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert แบ่ง ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 –3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81- 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 389 ราย เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ทำวิจัยจะทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีประกอบด้วย 3 มาตรฐาน

1. ได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้
 1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร
 2. ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
 3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
 4. ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
 5. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
 6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี
 7. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี
2. ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ประกอบด้วย 7 ด้าน
 1. บริบทองค์กร
 2. การเป็นผู้นำ
 3. การวางแผน
 4. การสนับสนุน
 5. การปฏิบัติงาน
 6. การประเมินสมรรถนะ
 7. การปรับปรุง
3. ได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ (Corporate Governance) ประกอบด้วย 6 ด้าน
 1. หลักนิติธรรม
 2. หลักคุณธรรม
 3. หลักความโปร่งใส
 4. หลักการมีส่วนร่วม
 5. หลักความรับผิดชอบต่อ
 6. หลักความคุ้มค่า

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

ซึ่งจะได้ค่าทางสถิติจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมผ่านแบบสอบถาม โดยการประมวลผลข้อมูลของการวิจัยนี้จะให้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรง (Simple linear Regression Analysis) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ คุณสมบัตินของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 1. ได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ 2. ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) 3. ได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ กับตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

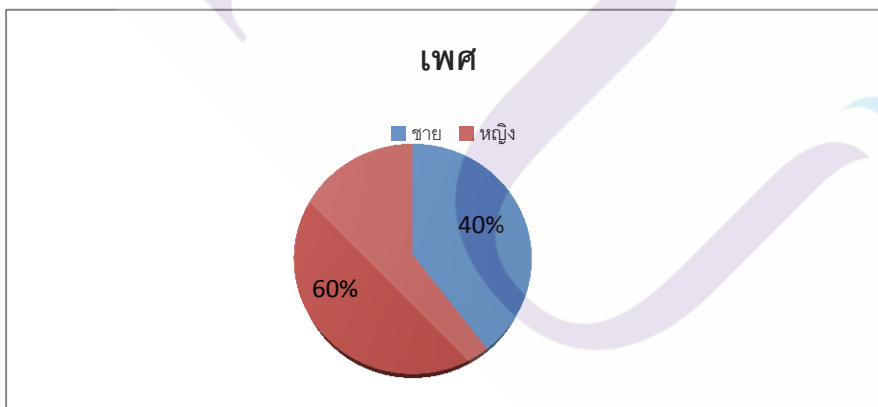
บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 389 ราย สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวน 389 ราย เป็นไปตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ระบุไว้ในบทที่ 3 โดยมีการแบ่งการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

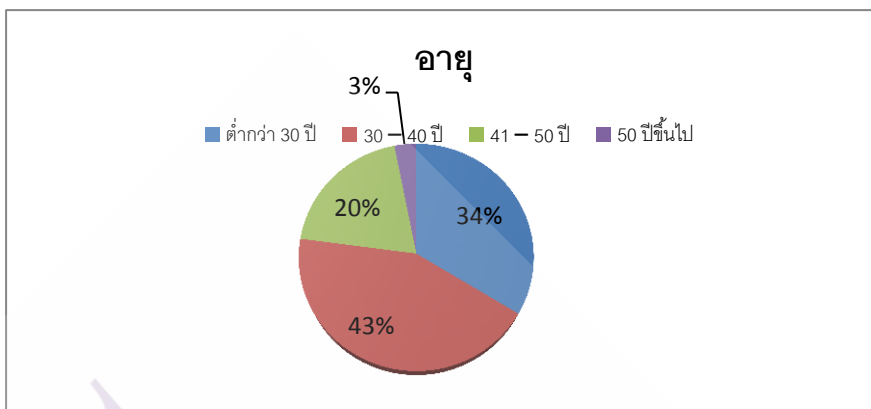
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้จัดทำวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 ราย โดยผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา ประเภทนิติบุคคล มูลค่าสินทรัพย์รวม ประเภทกิจการ และระยะเวลาดำเนินธุรกิจ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้



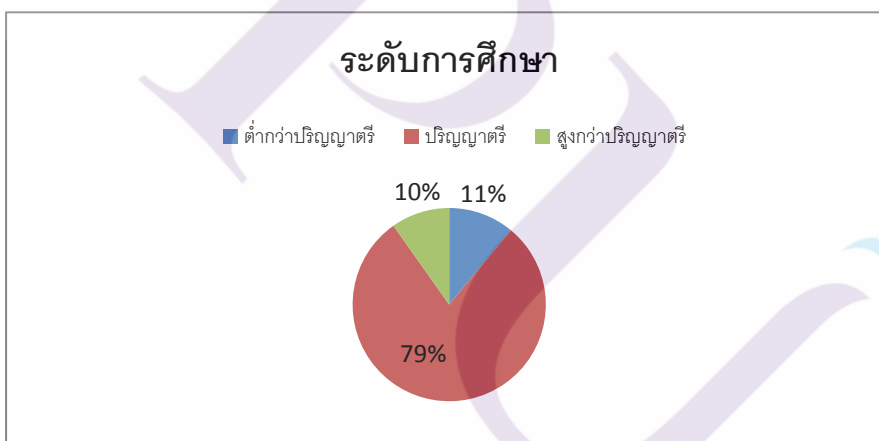
ภาพที่ 4.1 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งมีจำนวน 235 รายคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือเพศชายมีจำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 40



ภาพที่ 4.2 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปีซึ่งมีจำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือต่ำกว่า 31 ปี มีจำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 34 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 77 รายคิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 50 ปีขึ้นไปมีจำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 3



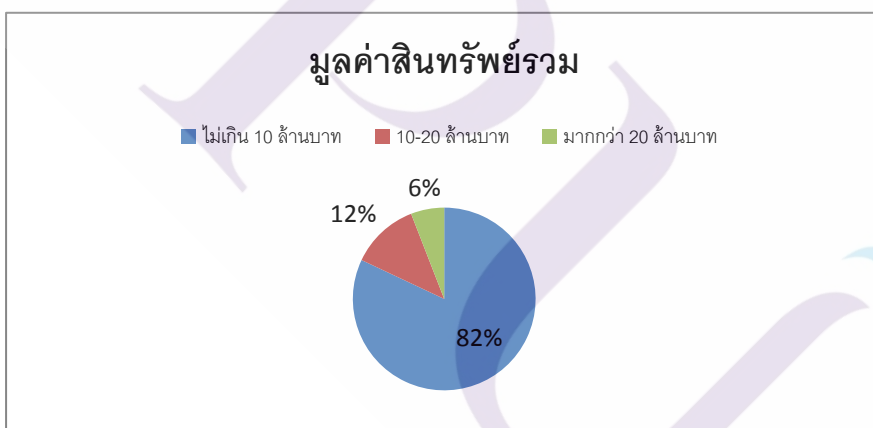
ภาพที่ 4.3 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 308 รายคิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 และสูงกว่าปริญญาตรีมี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 1



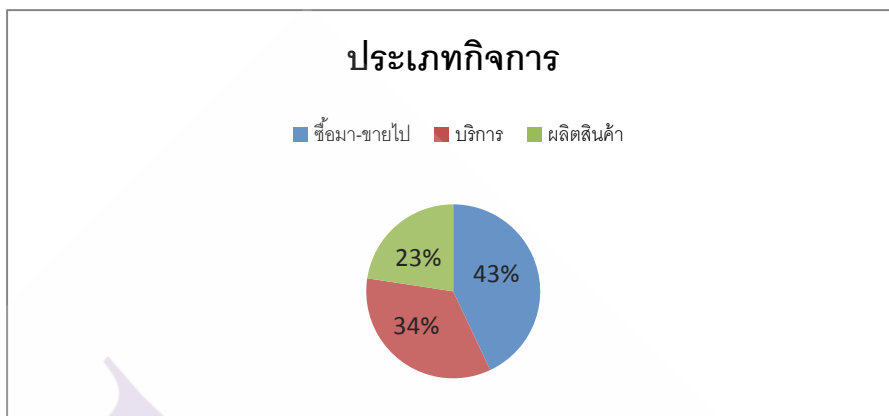
ภาพที่ 4.4 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำกัด จำนวน 311 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 20



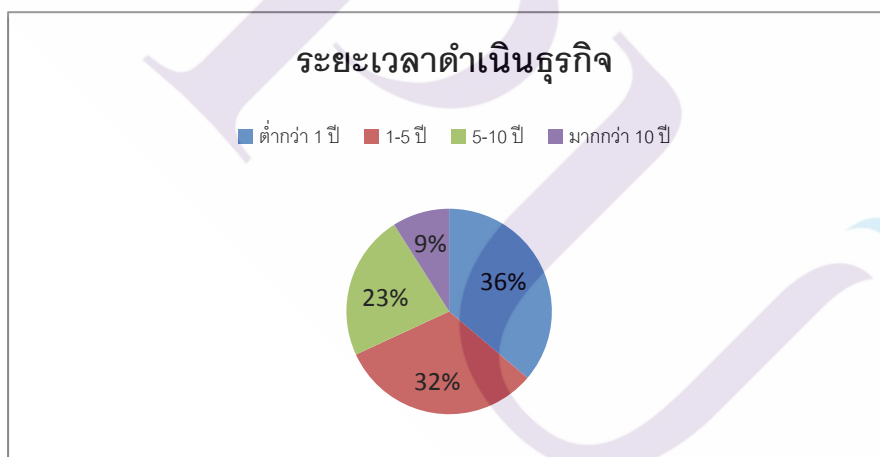
ภาพที่ 4.5 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มูลค่าสินทรัพย์รวมไม่เกิน 10 ล้านบาท จำนวน 319 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมา มูลค่าสินทรัพย์รวม 10-20 ล้านบาท จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 และมูลค่าสินทรัพย์รวมมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 6



ภาพที่ 4.6 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกิจการ

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการซื้อมา-ขายไป จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมา เป็นผู้ประกอบการบริการ จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 34 และเป็นผู้ประกอบการผลิตสินค้า จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 23



ภาพที่ 4.7 อัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 33

และดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 23 และดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 9

2. ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลเพื่ออธิบายถึงข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย

1). ด้านมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ

1. ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร 2. ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4. ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี 7. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

2). ด้าน มาตรฐานสากล (ISO9001:2015) 1. บริบทองค์กร 2. การเป็นผู้นำ 3. การวางแผน 4. การสนับสนุน 5. การปฏิบัติงาน 6. การประเมินสมรรถนะ 7. การปรับปรุง และด้านมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบต่อ 6. หลักความคุ้มค่า

3). ด้านมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ (Corporate Governance) ประกอบด้วย 6 ด้าน

1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบต่อ 6. หลักความคุ้มค่า สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านข้อมูลความคิดเห็นคุณสมบัติของสำนักงาน ตามความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณสมบัติของสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี			
มาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ	4.52	0.63	มากที่สุด
1.1.ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร			
1.1.1 ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง			
1.1.2 ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ลูกค้า	4.31	0.75	มากที่สุด
1.1.3 ผู้บริหารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า	4.39	0.70	มากที่สุด
1.2.ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.38	0.69	มากที่สุด
1.2.1 สำนักงานบัญชีมีความโปร่งใส มีความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต			
1.2.2 สำนักงานบัญชีมีความรู้ ความสามารถ และรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ดี	4.37	0.72	มากที่สุด
1.2.2 สำนักงานบัญชีมีความรู้ ความสามารถ และรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ดี	4.37	0.72	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.2.3 สำนักงานบัญชีมีการรักษาความลับ ธุรกิจของท่านได้ดี	4.38	0.67	มากที่สุด
1.3.ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	4.32	0.69	มากที่สุด
1.3.1 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการจัดเก็บค่าบริการที่เป็นธรรม			
1.3.2 สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน	4.41	0.67	มากที่สุด
1.3.3 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน สำนักงานบัญชีดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้า มอบหมาย	4.35	0.71	มากที่สุด
1.4.ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	4.38	0.68	มากที่สุด
1.4.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีความรู้ความสามารถคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี			
1.4.2 สำนักงานบัญชีมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากต่อบุคลากรส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.39	0.68	มากที่สุด
1.4.3 สำนักงานบัญชีส่งเสริมจัดอบรมการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และจัดให้บุคลากรได้ฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.37	0.71	มากที่สุด
1.5.ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.38	0.67	มากที่สุด
1.5.1 สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด			
1.5.2 สำนักงานบัญชีจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้น	4.37	0.68	มากที่สุด
1.5.3 สำนักงานบัญชีมีการแต่งตั้ง ให้มีผู้ทำ การทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า	4.42	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	4.39	0.66	มากที่สุด
1.6.1 สำนักงานบัญชีพบปัญหาจะกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ			
1.6.2 สำนักงานบัญชีมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไข แจ้งกลับไปยังลูกค้า	4.38	0.71	มากที่สุด
1.6.3 สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ	4.39	0.65	มากที่สุด
1.7. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.37	0.68	มากที่สุด
1.7.1 สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและตนเองเพื่อป้องกันความเสียหาย			
1.7.2 สำนักงานบัญชีมีการสำรองข้อมูลและสถานที่ที่เหมาะสมมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.40	0.66	มากที่สุด
1.7.3 สำนักงานบัญชีมีวิธี ในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพให้เป็นปัจจุบัน	4.40	0.70	มากที่สุด
รวม	4.38	0.68	มากที่สุด
มาตรฐานสากล (ISO:9001:2015)	4.36	0.67	มากที่สุด
2.1 บริบทองค์กร			
2.1.1 สำนักงานบัญชีมีการติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอก			
2.1.2 สำนักงานบัญชีมีการพิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจสอบ และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล	4.37	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
2.1.3 สำนักงานบัญชีรักษาและจัดเก็บเอกสารข้อมูล เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงาน	4.41	0.65	มากที่สุด
2.2 การเป็นผู้นำ	4.41	0.66	มากที่สุด
2.2.1 ผู้บริหารมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก			
2.2.2 ผู้บริหารได้จัดทำนโยบายคุณภาพ สำหรับระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.38	0.69	มากที่สุด
2.2.3 ผู้บริหารกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ	4.41	0.65	มากที่สุด
2.3 การวางแผน	4.38	0.68	มากที่สุด
2.3.1 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร			
2.3.2 สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและประเมินประสิทธิผล ลงไปในทุกส่วนงาน	4.42	0.66	มากที่สุด
2.3 การวางแผน	4.38	0.68	มากที่สุด
2.3.1 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร			
2.3.2 สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและประเมินประสิทธิผล ลงไปในทุกส่วนงาน	4.42	0.66	มากที่สุด
2.3.3 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง	4.46	0.68	มากที่สุด
2.4 การสนับสนุน	4.40	0.66	มากที่สุด
2.4.1 สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบที่ดี			
2.4.2 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากร	4.41	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
2.4.3 สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและปรับปรุง เอกสารข้อมูลเพื่อให้เพียงพอเหมาะสมในการใช้งาน	4.44	0.64	มากที่สุด
2.5 การปฏิบัติงาน	4.37	0.67	มากที่สุด
2.5.1 สำนักงานมีการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน			
2.5.2 สำนักงานบัญชีมีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง	4.44	0.61	มากที่สุด
2.5.3 สำนักงานบัญชีมีการพัฒนาการให้บริการในทางที่ดีอยู่อย่างสม่ำเสมอ	4.43	0.65	มากที่สุด
2.6 การประเมินสมรรถนะ			
2.6.1 สำนักงานบัญชีมีการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินความพึงพอใจลูกค้า	4.37	0.67	มากที่สุด
2.6.2 สำนักงานบัญชีมีการตรวจติดตามภายใน เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพ	4.37	0.67	มากที่สุด
2.6.3 สำนักงานบัญชีมีการทบทวนปัจจัยนำเข้า-ส่งออก ทรัพยากรที่จำเป็นโดยฝ่ายบริหาร	4.43	0.64	มากที่สุด
2.7 การปรับปรุง	4.40	0.65	มากที่สุด
2.7.1 สำนักงานบัญชีมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต			
2.7.2 เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะมีการควบคุมแก้ไขทันที	4.42	.071	มากที่สุด
2.7.3 สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.42	0.66	มากที่สุด
รวม	4.40	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
3.มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ	4.46	0.63	มากที่สุด
3.1 หลักนิติธรรม			
3.1.1 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นไปตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ			
3.1.2 สำนักงานบัญชี คำนึงถึงความยุติธรรมของผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่าย	4.46	0.66	มากที่สุด
3.1.3 สำนักงานบัญชีมีมาตรการป้องกันการทำผิดกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรม	4.43	0.65	มากที่สุด
3.2 หลักคุณธรรม	4.47	0.63	มากที่สุด
3.2.1 สำนักงานบัญชียึดมั่นความถูกต้องดีงาม			
3.2.2 สำนักงานบัญชีทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.51	0.66	มากที่สุด
3.2.3 สำนักงานบัญชีทำงานตามจรรยาบรรณธุรกิจ	4.48	0.64	มากที่สุด
3.3 หลักความโปร่งใส	4.46	0.66	มากที่สุด
3.3.1 สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบ ควบคุม			
3.3.2 สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า	4.47	0.65	มากที่สุด
3.3 หลักความโปร่งใส	4.46	0.66	มากที่สุด
3.3.1 สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบ ควบคุม			
3.3.2 สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า	4.47	0.65	มากที่สุด
3.3.3 สำนักงานบัญชีเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	4.45	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของสำนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
3.4 หลักการมีส่วนร่วม	4.50	0.62	มากที่สุด
3.4.1 สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งบุคคลากรภายในและลูกค้า มีส่วนร่วมในการบริหารการจัดการ			
3.4.2 สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ	4.50	0.64	มากที่สุด
3.4.3 สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมกัน พัฒนาสร้างสรรค์ผลงาน	4.46	0.66	มากที่สุด
3.5 หลักความรับผิดชอบ	4.47	0.66	มากที่สุด
3.5.1 สำนักงานบัญชีมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี			
3.5.2 สำนักงานบัญชีกำหนดการให้รางวัลและการลงโทษ ใ้ไว้อย่างชัดเจน	4.43	0.72	มากที่สุด
3.5.3 สำนักงานบัญชีมีจิตสาธารณะ เอื้ออาทรต่อสังคม	4.46	0.68	มากที่สุด
3.6 หลักความคุ้มค่า	4.49	0.67	มากที่สุด
3.6.1 สำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด			
3.6.2 สำนักงานบัญชีมีระบบการควบคุมภายในที่ดี	4.48	0.67	มากที่สุด
3.6.3 สำนักงานบัญชีมีกิจกรรมหรือแผนงานที่ส่งเสริม สนับสนุน การประหยัด ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ต่อองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่ดี	4.48	0.65	มากที่สุด
รวม	4.47	0.66	มากที่สุด
ผลรวมทั้งหมด	4.42	0.67	มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร 389 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับด้านคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) หลักคุณธรรม สำนักงานบัญชีทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) หลักการมีส่วนร่วมสำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งบุคคลากรภายในและลูกค้า มีส่วนร่วมในการบริหารการจัดการ และ สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) หลักความคุ้มค่า สำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) หลักคุณธรรม สำนักงานบัญชีทำงานตามจรรยาบรรณธุรกิจ และ หลักความคุ้มค่า สำนักงานบัญชีมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และ สำนักงานบัญชีมีกิจกรรมหรือแผนงานที่ส่งเสริม สนับสนุน การประหยัด ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ต่อองค์กรซึ่งเป็นแนวทางที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) หลักคุณธรรม สำนักงานบัญชียึดมั่นความถูกต้องดีงาม หลักความโปร่งใส สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า หลักความรับผิดชอบ สำนักงานบัญชีมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) การวางแผน สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง หลักนิติธรรม สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นไปตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และสำนักงานบัญชี คำนึงถึงความยุติธรรมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย หลักความโปร่งใส สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบควบคุม หลักการมีส่วนร่วม สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาสร้างสรรค์ผลงาน หลักความรับผิดชอบ สำนักงานบัญชีมีจิตสาธารณะ เอื้ออาทรต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) การปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชีมีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) การปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชีมีการพัฒนาการให้บริการในทางที่ดีอยู่อย่างสม่ำเสมอ การประเมินสมรรถนะ สำนักงานบัญชีมีการทบทวนปัจจัยนำเข้า-ส่งออกทรัพยากรที่จำเป็นโดยฝ่ายบริหาร หลักนิติธรรม สำนักงานบัญชีมีมาตรการป้องกันการทำผิดกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรม หลักความรับผิดชอบ สำนักงานบัญชีกำหนดการให้รางวัลและการลงโทษไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) ด้านการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีการแต่งตั้ง ให้มีผู้ทำ การทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า การวางแผน สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและประเมิน ประสิทธิภาพผลลงไปในทุกส่วนงาน การปรับปรุง เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะมีการ ควบคุมแก้ไขทันที สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไป ตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของ สำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน บริบทองค์กร สำนักงานบัญชีคงรักษา และจัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด การ เป็นผู้นำ ผู้บริหารมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก การสนับสนุน สำนักงานบัญชีมีการกำหนด ความรู้ความสามารถของบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงาน บัญชี สำนักงานบัญชีมีวิธี ในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพให้เป็นปัจจุบัน การ สนับสนุน สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบที่ดี การปรับปรุง สำนักงานบัญชีมีการปรับปรุง การให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) ด้าน ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีพบปัญหาจะกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานของตนเองโดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ เพื่อให้มี ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีความโปร่งใส มีความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต สำนักงานบัญชีมีการ รักษาความลับ ธุรกิจของท่านได้ดี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี บุคลากรใน สำนักงานบัญชีมีความรู้ความสามารถคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี ด้านการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ด้าน การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไข แจ้งกลับไปยังลูกค้า การเป็นผู้นำ ผู้บริหารได้จัดทำ นโยบายคุณภาพ สำหรับระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร 3 การวางแผน สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38) ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีความรู้

ความสามารถ และรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ดี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงาน บัญชี สำนักงานบัญชีส่งเสริมจัดอบรมการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และจัดให้บุคลากรได้ฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและตนเอง เพื่อป้องกันความเสียหาย บริบทองค์กร สำนักงานบัญชีมีการพิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจจับ และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล การปฏิบัติงาน สำนักงานมีการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน การประเมินสมรรถนะ สำนักงานบัญชีมีการติดตาม ตรวจจับ วิเคราะห์ และประเมินความพึงพอใจลูกค้า สำนักงานบัญชีมีการตรวจติดตามภายใน เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) บริบทองค์กร สำนักงานบัญชีมีการติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน สำนักงานบัญชีดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้า มอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการจัดเก็บค่าบริการที่เป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31)

3. การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการตอบแบบสอบถามในด้านข้อมูลความคิดเห็นการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ส่วนที่ 3: ข้อมูลความคิดเห็นการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี			
1. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.42	0.67	มากที่สุด
2. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.51	0.62	มากที่สุด
3. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.49	0.63	มากที่สุด
4. ถ้าสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลายามนุษย์สัมพันธ์ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.50	0.65	มากที่สุด
5. ถ้าจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.50	0.64	มากที่สุด
6. ถ้าสำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.49	0.65	มากที่สุด
7. สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.47	0.64	มากที่สุด
8. สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.52	0.61	มากที่สุด
9. ภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.53	0.61	มากที่สุด
รวม	4.50	0.63	มากที่สุด

ผลการศึกษารายชื่อข้อมูลจากความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขต กรุงเทพมหานคร 389 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) ถ้าสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี และถ้าจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี และถ้าสำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) และต่ำที่สุดคือถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

งานวิจัยนี้ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วดำเนินการสรุปผลที่ได้จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างนั้นโดยอ้างอิงหรืออนุมานไปยังกลุ่มผู้ประกอบการ โดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นซึ่งในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสถิติเชิงอนุมานที่ผู้วิจัยนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

4.2.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรง (Simple linear Regression Analysis)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มาดำเนินการในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุของตัวแปร เพื่อหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.214	.223		14.409	.000
1 สำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐาน สำนักงานบัญชีคุณภาพ ท่านจะเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี	.289	.049	.287	5.896	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.3 เมื่อทำการวิเคราะห์หาลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta = 0.287 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05)

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงาน บัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี คุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.124	.237		13.195	.000
1 สำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.275	.052	.258	5.262	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.4 เมื่อทำการวิเคราะห์หาลึกลงไปในรายละเอียดของ ตัวแปรอิสระ ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) เป็นตัวตัวกำหนด การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta =0.258 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05)

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ที่สามารถลดหย่อนเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงานบัญชีที่ได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.998	.212		14.128	.000
1 สำนักงานบัญชีที่ได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาล ธุรกิจท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.324	.047	.333	6.938	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.5 เมื่อทำการวิเคราะห์ลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอิสระด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบว่าถ้าสำนักงานบัญชีได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta =0.333 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05)

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงาน บัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีคุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.089	.262		11.773	.000
1 สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.270	.058	.232	4.687	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.6 เมื่อทำการวิเคราะห์หาลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าถ้าสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta =0.232 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05)

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปรด้านการจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงานกับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.477	.247		14.095	.000
1 จ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.198	.054	.183	3.667	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.7 เมื่อทำการวิเคราะห์หาลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าถ้าจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีซึ่งมีค่า Beta =0.183 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปร ด้านสำนักงาน บัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี กับตัวแปรการเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.074	.225		13.655	.000
1 สำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี ท่าน จะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.297	.050	.291	5.980	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.8 เมื่อทำการวิเคราะห์หาลึกลงไปในรายละเอียดของ ตัวแปรอิสระ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าถ้าสำนักงานบัญชี ให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta =0.291 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05)

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปรด้านสำนักงาน บัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี กับตัวแปรการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีคุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.827	.224		12.595	.000
1 สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี จะทำให้ ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.347	.050	.334	6.971	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.9 เมื่อทำการวิเคราะห์ห้ลึกลงไปรายละเอียดของ ตัวแปรอิสระ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าสำนักงานบัญชีมี บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta =0.334 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05)

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปรด้านสำนักงาน บัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.980	.238		12.505	.000
1 สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.314	.052	.293	6.018	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.10 เมื่อทำการวิเคราะห์ห้ลึกลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta=0.293 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig>0.05)

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นตรงของตัวแปรด้านภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี กับตัวแปรการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.827	.241		11.742	.000
1 ภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	.340	.053	.312	6.454	.000

a. Dependent Variable: sumd.ผลการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 4.11 เมื่อทำการวิเคราะห์หาค่าลงไปในรายละเอียดของตัวแปรอิสระ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จะพบได้ว่าภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่า Beta =0.312 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig<0.05)

ตารางที่ 4.12 ตารางสรุปผลการประเมินผลจากสมมติฐานในการวิจัย $H_1 - H_7$

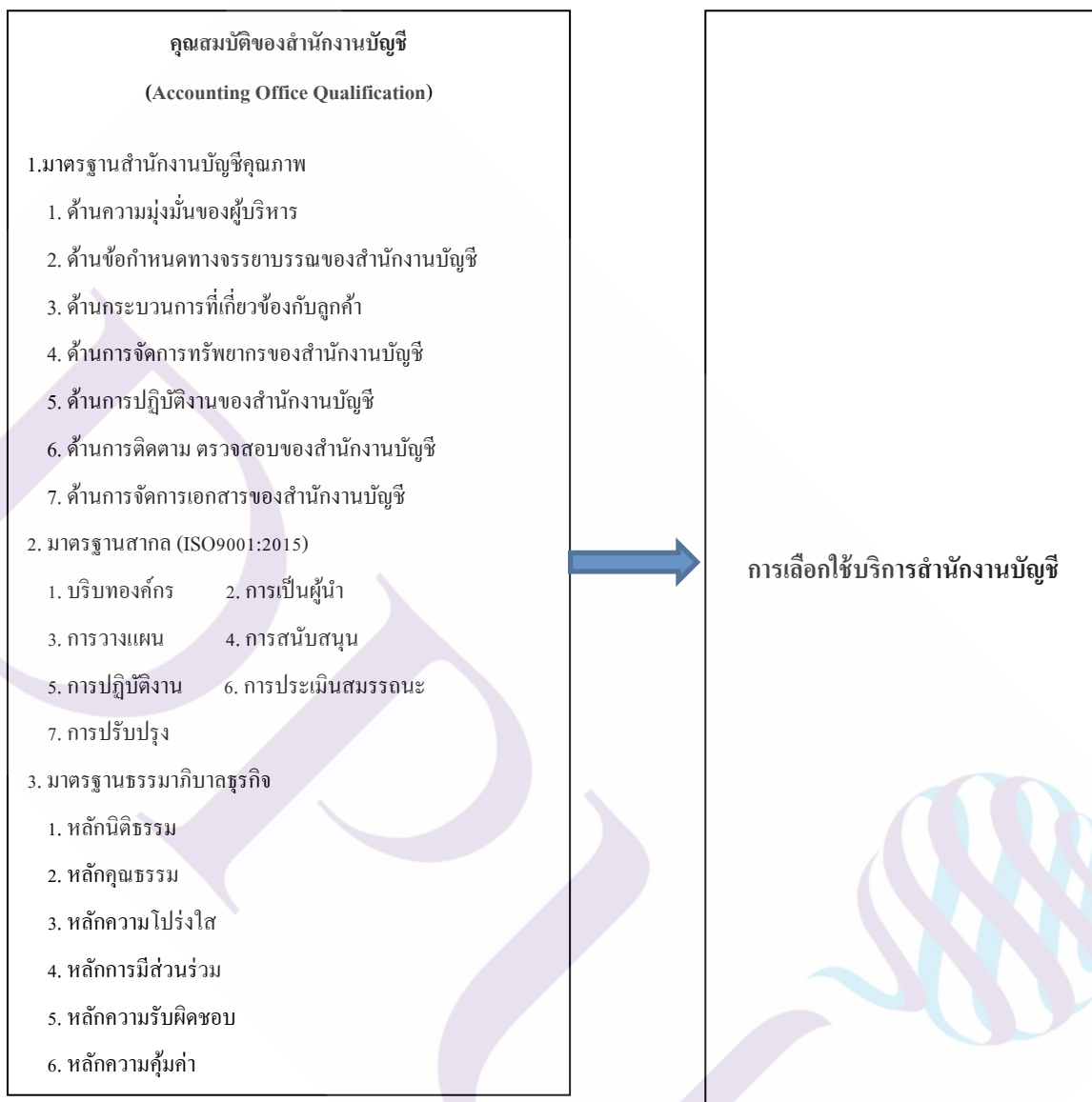
สมมติฐาน	Standardized	t (<0.05)	P-Value	ผลการวิจัย
	Coefficients Beta			
H_1 : ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.287	14.409	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
H_2 : ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.258	13.195	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
H_3 : ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.333	14.128	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
H_4 : ถ้าสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.232	11.773	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
H_5 : ถ้าจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.183	14.095	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
H_6 : ถ้าสำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.291	13.655	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
H_7 : สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.334	12.598	0.00	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

สมมติฐาน	Standardized	t (<0.05)	P-Value	ผลการวิจัย
	Coefficients Beta			
H ₈ : สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.293	12.505	0.00	ยอมรับสมมติฐาน
H ₉ : ภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	0.5312	11.742	0.00	ยอมรับสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.8 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา

จากภาพที่ 4.8 เป็นการสรุปผลจากการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งผลวิจัยที่ได้สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรซึ่งได้แก่ปัจจัยด้านการได้รับมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ได้รับมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ มีผลต่อการ

เลือกใช้บริการในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระทั้งหมด รวมถึงตัวแปรสอดแทรกได้แก่

ตัวแปรด้านมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วยตัวแปรสอดแทรก 21 ตัวผลจากการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

1. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
3. ผู้บริหารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ปัจจัยด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

1. สำนักงานบัญชีมีความโปร่งใส มีความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
2. สำนักงานบัญชีมีความรู้ ความสามารถ และรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ดี
3. สำนักงานบัญชีมีการรักษาความลับ ธุรกิจของท่านได้ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

1. สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการจัดเก็บค่าบริการที่เป็นธรรม
2. สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน
3. ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน สำนักงานบัญชีดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้า มอบหมาย

ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

1. บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีความรู้ความสามารถ คุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี
2. สำนักงานบัญชีมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากต่อบุคคลากรส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. สำนักงานบัญชีส่งเสริมจذبกรมการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และจัดให้บุคลากรได้ฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัย ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

1. สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
2. สำนักงานบัญชีจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
3. สำนักงานบัญชีมีการแต่งตั้ง ให้มีผู้ทำ การทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

1. สำนักงานบัญชีพบปัญหาจะกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ
2. สำนักงานบัญชีมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไข แจ้งกลับไปยังลูกค้า
3. สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ

ด้านปัจจัยการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

1. สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและตนเองเพื่อป้องกันความเสียหาย 2. สำนักงานบัญชีมีการสำรองข้อมูลและสถานที่ที่ เหมาะสมมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 3. สำนักงานบัญชีมีวิธี ในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพให้เป็นปัจจุบัน

มาตรฐานสากล (ISO:9001:2015) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร 1. สำนักงานบัญชีมีการติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอก 2. สำนักงานบัญชีมีการพิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่ จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล 3. สำนักงานบัญชีคงรักษาและจัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็น ไปตามแผนงานที่กำหนด ปัจจัยด้านการเป็นผู้นำ 1. ผู้บริหารมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก 2. ผู้บริหารได้จัดทำนโยบายคุณภาพ สำหรับระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร 3. ผู้บริหารกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ปัจจัยด้านการวางแผน 1. สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร 2. สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและประเมินประสิทธิผลลงไปในทุกส่วนงาน 3. สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง ปัจจัยด้านการสนับสนุน 1. สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบที่ดี 2. สำนักงานบัญชีมีการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากร 3. สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและปรับปรุง เอกสารข้อมูลเพื่อให้เพียงพอเหมาะสมในการใช้งาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 1. สำนักงานมีการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน 2. สำนักงานบัญชีมีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง 3. สำนักงานบัญชีมีการพัฒนาการให้บริการในทางที่ดีอยู่เสมอ ปัจจัยด้านการประเมินสมรรถนะ 1. สำนักงานบัญชีมีการติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ และประเมินความพึงพอใจลูกค้า 2. สำนักงานบัญชีมีการตรวจติดตามภายใน เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพ 3. สำนักงานบัญชีมีการทบทวนปัจจัยนำเข้า-ส่งออกทรัพยากรที่จำเป็นโดยฝ่ายบริหาร ปัจจัยด้านการปรับปรุง 1. สำนักงานบัญชีมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 2. เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะมีการควบคุมแก้ไขทันที 3. สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็น ไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจปัจจัยด้านหลักนิติธรรม 1. สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นไปตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ 2. สำนักงานบัญชี คำนึงถึงความยุติธรรมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย 3. สำนักงานบัญชีมีมาตรการป้องกันการทำผิดกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรม ปัจจัยด้านหลักคุณธรรม 1. สำนักงานบัญชียึดมั่นความถูกต้อง

ดีงาม 2. สำนักงานบัญชีทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต 3. สำนักงานบัญชีทำงานตาม จรรยาบรรณธุรกิจ ปัจจัยด้านหลักความโปร่งใส 1. สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มี ระบบควบคุม 2. สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า 3. สำนักงานบัญชีเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม 1. สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งบุคคลากรภายในและลูกค้า มีส่วนร่วมใน การบริหารการจัดการ 2. สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และ ตัดสินใจ 3. สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนาสร้างสรรค์ผลงาน ปัจจัยด้าน หลักความรับผิดชอบ 1. สำนักงานบัญชีมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี 2. สำนักงานบัญชีกำหนดการให้รางวัลและการลงโทษไว้อย่างชัดเจน 3. สำนักงานบัญชีมีจิต สาธารณะ เอื้ออาทรต่อสังคม ปัจจัยด้านหลักความคุ้มค่า 1. สำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการและ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2. สำนักงานบัญชีมีระบบการควบคุมภายในที่ดี 3. สำนักงานบัญชีมีกิจกรรมหรือแผนงานที่ส่งเสริม สนับสนุน การประหยัด ลดค่าใช้จ่าย เพิ่ม รายได้ต่อองค์กรซึ่งเป็นแนวทางที่ดี ทั้งหมดนี้มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในมุมมอง ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเมื่อนำผลที่ได้มาสรุปผลจากสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ทั้ง 9 สมมติฐาน คือ 1. ถ้า สำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชี 2. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ท่านจะเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี 3. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจท่านจะเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี 4. ถ้าสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ดี ท่านจะ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 5. ถ้าจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 6. ถ้าสำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 7. สำนักงานบัญชีมี บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชี 8. สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่ เกี่ยวข้อง จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 9. ภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของ สำนักงานบัญชี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี พบว่า คำตอบที่ได้จากการ ตั้งสมมติฐานในงานวิจัยนั้น มีการยอมรับตามสมมติฐานทั้ง 9 สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณสมบัตินของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยเป็นการศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ ด้านการรับรองมาตรฐานของสำนักงานบัญชี ด้านความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม (Google forms) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 ตัวอย่าง และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 20 ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรการตัดสินใจการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 43 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79 ประกอบกิจการเป็นนิติบุคคลส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 80 มูลค่าสินทรัพย์รวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ร้อยละ 82 ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการซื้อมา-ขายไป ร้อยละ 43 และส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 36 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่ององค์ประกอบคุณสมบัตินของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความเห็นมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) สูงสุดรองลงมา มาตรฐานสากล (ISO:9001:2015) ด้านการวางแผน สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) และ มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ด้านหลักคุณธรรม สำนักงานบัญชีทำ
หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51)

ผลการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐานข้อที่ 1.1 คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน
สำนักงานบัญชีคุณภาพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ใน
เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.2 คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล
(ISO9001:2015) ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขต
กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่าด้านมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) มีผลต่อความพึง
พอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.3 คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาล
ธุรกิจ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขต
กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่ามาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ถ้าสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์
สัมพันธ์ดี ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขต
กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ถ้าจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน
ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ผล
การวิเคราะห์พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ถ้าสำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษา
ความลับของลูกค้าได้ดี ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ใน

เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.7 สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดี ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.8 สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการ ด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สมมติฐานข้อที่ 1.9 ภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (sig = 0.05)

สรุปคือ ในการประเมินผลสมมติฐานจากการวิจัยทั้ง 9 สมมติฐาน ที่ผู้วิจัยได้ ตั้งสมมติฐานไว้ ผลพบว่ามี การยอมรับสมมติฐานทุกสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าตัวแปรอิสระทุก ตัว รวมถึงตัวแปรสอดแทรก มีอิทธิพลและส่งผลต่อทัศนคติของผู้ประกอบการ SMEs ในเขต กรุงเทพมหานคร ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

5.2 การอภิปรายผล

จากผลวิจัยในครั้งนี้ ช่วยทำให้ทราบถึงคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในมุมมองทัศนคติของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครโดยอภิปรายในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านสำนักงานบัญชีที่ได้รับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 7 ด้าน มีด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด กว่าด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีซึ่งประกอบไปด้วย สำนักงานบัญชีมีความโปร่งใส มีความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต สำนักงานบัญชีมีความรู้ ความสามารถ และรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ดี สำนักงานบัญชีมีการรักษาความลับ ธุรกิจของท่านได้ดี รองลงมาด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการจัดเก็บค่าบริการที่เป็นธรรม สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน และในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน สำนักงานบัญชีดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีความรู้ความสามารถคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี นอกจากนี้ ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา นุตยกุล (2548) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ทำบัญชีต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความรู้ในวิชาชีพอย่างแท้จริง มีความรักในอาชีพ มีรายได้และผลตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การปฏิบัติงานจึงประสบความสำเร็จและด้านการทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นการได้รับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพจึงต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสำนักงานบัญชีจะต้องมีความโปร่งใส มีความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีสำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการจัดเก็บค่าบริการที่เป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราไพ นรเศรษฐ์ศรีสุข (2546) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดค่าบริการในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีที่อยู่ในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่าความสัมพันธ์กับค่าบริการในการจัดทำบัญชีมากที่สุด ได้แก่ จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการจัดทำบัญชี ยอดขายหรือรายรับของธุรกิจที่ใช้บริการและจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี ส่วนประเภทของธุรกิจที่ใช้ บริการมีความสัมพันธ์กับค่าบริการในการจัดทำบัญชีระดับรองลงไป ดังนั้นสำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน สำนักงานบัญชีดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้า มอบหมายในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 7 ได้แก่ ด้านวางแผน สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกว่า ด้านการปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชีมีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง มีการควบคุมและประเมินประสิทธิผลลงไปในทุกส่วนงาน มีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร จะทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจและเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี รองลงมาคือ การปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีมีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง มีการพัฒนาการให้บริการในทางที่ดีอยู่อย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุน สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและปรับปรุง เอกสารข้อมูลเพื่อให้เพียงพอเหมาะสมในการใช้งาน มีการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงเมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะมีการควบคุมแก้ไขทันที จัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัย Ismylis et al (2003) ศึกษางานวิจัยเพื่อหาปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการตรวจสอบรับรองมาตรฐาน ISO9001:2008 ของบริษัทกรีซที่ได้รับการรับรองการวิเคราะห์การติดต่อวิธีจากสนามสถิติหลายมิติที่ลูกค้าใช้ในการระบุความแตกต่างที่สำคัญระหว่างความสำคัญและระดับการดำเนินงานของ CSFs ของระบบบริหารคุณภาพองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดสำหรับการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพตามที่ประเมิน โดยผู้บริหารด้านคุณภาพของบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO เป็น “การจัดการ”, “การฝึกอบรม”, “ทรัพยากร” และ “ลูกค้า” ในขณะที่สำคัญน้อยที่สุดที่มี “สถิติ” “แรงจูงใจ” “ข้อมูลที่มีอยู่” และ “ทรัพยากรมนุษย์” จากผลเหล่านี้ก็สามารถสรุปได้ว่า บริษัท กรีซอาจจะมุ่งเน้นลูกค้า แต่ไม่เน้นข้อมูลและการจัดการกระบวนการซึ่งยังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมากของการบริหารจัดการที่มีคุณภาพที่ทันสมัย และบริบทองค์กรคือสำนักงานบัญชีมีการพิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ วิธีการ

(รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล คงรักษาและจัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด จะทำให้ผู้ประกอบการ SMEs เห็นความสำคัญและเลือกใช้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ หลักการมีส่วนร่วม สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งบุคคลภายในและลูกค้า มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกว่ารองลงมาคือหลักความคุ้มค่า สำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีระบบการควบคุมภายในที่ดี มีกิจกรรมหรือแผนงานที่ส่งเสริม สนับสนุน การประหยัด ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ต่อองค์กรซึ่งเป็นแนวทางที่ดี หลักความโปร่งใสกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบควบคุม ขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลักความรับผิดชอบ การประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้นำบัญชี กำหนดการให้รางวัลและการลงโทษไว้อย่างชัดเจน หลักคุณธรรม ยึดมั่นความถูกต้องตั้งหน้าทีด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตทำงานตามจรรยาบรรณธุรกิจ หลักนิติธรรมกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นไปตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพคำนึงถึงความยุติธรรมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีมาตรการป้องกันการทำผิดกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรม ซึ่งสอดคล้องการงานวิจัย เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการในส่วนของภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงสุด รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การตอบสนองต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่าสำนักงานบัญชีมีความสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และมีความสามารถด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี และมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก ว่าภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีสูงสุด ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) มีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ดี การจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน และสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ และได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ จะทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สามถ สมใจ (2552) ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การเก็บรักษาความลับ การให้คำแนะนำในกาจัดทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ไม่สูงเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิมา แยมละมุล (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่เลือกจ้างสำนักงานบัญชีมากกว่าที่จะจ้างพนักงานบัญชีประจำสถานประกอบการ และงานวิจัยของ นภาพร นิตติกรมย์ชัย (2548) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่องการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และการเก็บรักษาความลับของลูกค้า 2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องความถูกต้องของรายงานการเงิน 3. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในเรื่องชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ

ดังนั้นจากการศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชานั้น ผู้ทำวิจัยขอเสนอว่านอกเหนือจากที่กล่าวมาทั้งหมดแล้วยังมีอีกหลายปัจจัยที่ผู้ทำวิจัยไม่ได้กล่าวถึง เช่น ด้านทัศนคติของผู้เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพต่างๆ และขอแนะนำว่าผู้ศึกษาต่อควรที่จะศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีเชิงลึกให้มากขึ้น

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี มีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

5.3.1 การศึกษาเรื่องคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จึงอ้างอิงเฉพาะความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สะท้อนถึงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการจังหวัดอื่นๆ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสามารถใช้อ้างอิงผลการวิจัย (Generalization) จากกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้ประกอบการ SMEs ได้เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น

5.3.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาวิจัยที่จำกัดจึงทำให้ไม่สามารถออกแบบงานวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research Design) ทำให้ผู้วิจัยออกแบบงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเนื่องจากระยะเวลาจำกัดทำให้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ SMEs ที่ละท่านไม่สามารถดำเนินการได้ จึงทำให้การศึกษาในครั้งนี้ไม่สามารถเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่ละเอียดแบบเจาะลึกได้

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้งาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามที่ได้รับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) และได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุดทุกด้าน ดังนั้นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเหล่านี้ โดยมุ่งเน้นการเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี และประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นกับนักธุรกิจ และผู้ใช้งบการเงิน ซึ่งส่งผลต่อภาพรวมของธุรกิจนั้นๆ

5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้สนใจควรศึกษากลุ่มอื่น ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จังหวัดอื่นๆ และบริษัทมหาชน เป็นต้น เพราะกลุ่มดังกล่าวมีขนาดใหญ่และมีกลุ่มผู้ประกอบการจำนวนมาก ซึ่งจะได้นำข้อมูลจากการวิจัยจากกลุ่มอื่น มาวิเคราะห์เพื่อทราบถึงปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และความแตกต่างกันหรือเหมือนกันของกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทางกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs จังหวัดอื่นๆ และบริษัทมหาชน มีข้อมูลทิศทางในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแตกต่างกันออกไป และรู้ถึงกระบวนการความคิดเห็นความต้องการของผู้ประกอบการอื่นๆ ต่อสำนักงานที่ได้รับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) และได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ จนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี มากขึ้น นอกจากนี้ผู้สนใจควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านทัศนคติของผู้เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพต่างๆเป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการและผู้เขียน เพื่อให้ทราบถึงว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องจากที่นำเสนอในงานวิจัย

5.5 สรุปผล

บทสรุปงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงการสรุปผลในการศึกษา อภิปรายผลในการศึกษาข้อจำกัดในการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยปัจจัยในด้านต่างๆ ได้แก่ มาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) และมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยพบว่า ด้านภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี จะทำให้เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด รองลงมาคือให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี และได้รับรอง

มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ยังมีข้อจำกัดในด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และความแตกต่างด้านกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลมานั้นอาจจะไม่ได้ชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีได้ชัดเจนเท่าที่ควร ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมตามแนวทางในข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะไปในการวิจัยนี้ เพื่อเป็นการศึกษาและนำผลวิจัยที่ได้นำมาเปรียบเทียบต่อไป





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2562). ข้อมูลการจดทะเบียนผู้ประกอบการนิติบุคคล ปี พ.ศ.2562. สืบค้น 5 มกราคม 2563 จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469416833
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2558). หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558: (ประกาศ). นนทบุรี. สืบค้น 5 มกราคม 2563 จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=5303
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2562). เกณฑ์มาตรฐานธรรมเนียมปฏิบัติธุรกิจ: (ประกาศ). นนทบุรี. สืบค้น 5 มกราคม 2563 จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20190402152234.pdf
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2558). ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015. กรุงเทพฯ: กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐาน
- กัลยา วานิชบัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- คิมเมท. (2550). การนำหลักกรรมาภิบาลมาใช้ในระบอบการเมืองการปกครองในอาเซียน 4 ประเทศ. (รายงานวิจัย).
- จันทิมา อุ่มชูวัฒนา. (2554). ปัจจัยที่ใช้พิจารณาปริมาณทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จารุพัทธ์ บุตรเอก. (2555). การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจขอเข้ารับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อม. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรชิตา นุชสาย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ไพสิฐ นิกาญจน์กุล. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ในเขตเทศบาลอุดรธานี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พุลกฤตย์ ดิณะนิชกุล. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชี*. (กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นภาพร นิตภิรมย์ชัย. (2548). *การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง และอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. (รายงานวิจัยคณะบริหารศาสตร์). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- นงลักษณ์ พัฒนบัณฑิต. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (ค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนตรี สมนานวงศ์สถิต. (2546). *ปัจจัยที่ธุรกิจขนาดย่อมให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพิจารณา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณีนรัตน์ ภิญาโณภาพสกุล. (2549). *การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 3. กรุงเทพฯ*
- วรรณ สรชาย. (2558). *องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สามล เชียงฉิน. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุกัญญา จันทระภาพ. (2537). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้อำนาจสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ).มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุธิมา แยมละมุล. (2547). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้อำนาจสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม*. (การค้นคว้าอิสระ). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ).มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- เควิน แม็คคินเลย์. (2559). *มาตรฐานหรือ ISO 9001:2015. เลขานุการองค์การระหว่างประเทศ. จัดการคุณภาพของประเทศ Lithuania .*
- อังคณา นุคยกุล. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีไทย. (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- Ismylis et al. (2546). *เพื่อหาปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการตรวจสอบรับรองมาตรฐาน ISO9001:2008 ของบริษัทกรีซที่ได้รับการรับรอง.*
- Kaxiliunas. (2553). *ประโยชน์ของการได้รับการรับรองหัวข้อปัจจัยความสำเร็จสำหรับระบบการ*
- Mangos, Roffey and Stevens. (2538). *การเปรียบเทียบทางวัฒนธรรมการทำตลาดในการให้บริการของธุรกิจการทำบัญชี.*



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง องค์กรประกอบคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง องค์กรประกอบคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อ ตามความรู้สึกรู้สึกหรือความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน


ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ข้อมูลความคิดเห็นคุณสมบัติของสำนักงาน

ส่วนที่ 3: ข้อมูลความคิดเห็นการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะ

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี
นักศึกษาปริญญาโท คณะการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



ส่วนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ (General information)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทนิติบุคคล

1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

2. บริษัท จำกัด

5. มูลค่าสินทรัพย์รวม

1. ไม่เกิน 10 ล้านบาท

2. 10-20 ล้านบาท

3. มากกว่า 20 ล้านบาท

6. ประเภทกิจการ

1. ซื้อมา-ขายไป

2. บริการ

3. ผลิตสินค้า

7. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ต่ำกว่า 1 ปี

1-5 ปี

5-10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงาน บัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. มาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ					
1.1 ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร					
1.1.1 ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบ คุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ และ มีการปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง					
1.1.2 ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ลูกค้า					
1.1.3 ผู้บริหารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า					
1.2 ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี					
1.2.1 สำนักงานบัญชีมีความโปร่งใส มีความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต					
1.2.2 สำนักงานบัญชีมีความรู้ ความสามารถ และรักษา มาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ดี					
1.2.3 สำนักงานบัญชีมีการรักษาความลับ ธุรกิจของท่าน ได้ดี					
1.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงาน บัญชี					
1.3.1 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์และ ระยะเวลาในการจัดเก็บค่าบริการที่เป็นธรรม					
1.3.2 สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน					
1.3.3 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็น ผู้กระทำการใด ๆ แทน สำนักงานบัญชีดำเนินการให้					

ครบถ้วนตามที่ลูกค้า มอบหมาย					
1.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี					
1.4.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีความรู้ความสามารถ คุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี					
1.4.2 สำนักงานบัญชีมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากต่อ บุคคลากรส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
1.4.3 สำนักงานบัญชีส่งเสริมจัดอบรมการปฏิบัติงานแก่ บุคลากร และจัดให้บุคลากรได้ฝึกอบรมเพิ่มเติมอย่าง ต่อเนื่องตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
1.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี					
1.5.1 สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไป ตามที่กฎหมายกำหนด					
1.5.2 สำนักงานบัญชีจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้า ของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					
1.5.3 สำนักงานบัญชีมีการแต่งตั้ง ให้มีผู้ทำ การทบทวน ผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า					
1.6. ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี					
1.6.1 สำนักงานบัญชีพบปัญหาจะกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ					
1.6.2 สำนักงานบัญชีมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ ลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไข แจ้งกลับไป ยังลูกค้า					
1.6.3 สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานของตนเองโดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดย ตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ					

1.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี					
1.7.1 สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและตนเองเพื่อป้องกันความเสียหาย					
1.7.2 สำนักงานบัญชีมีการสำรองข้อมูลและสถานที่ที่เหมาะสมมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี					
1.7.3 สำนักงานบัญชีมีวิธี ในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพให้เป็นปัจจุบัน					
2. มาตรฐานสากล (ISO:9001:2015)					
2.1 บริบทองค์กร					
2.1.1 สำนักงานบัญชีมีการติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอก					
2.1.2 สำนักงานบัญชีมีการพิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล					
2.1.3 สำนักงานบัญชีรักษาและจัดเก็บเอกสารข้อมูล เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด					
2.2 การเป็นผู้นำ					
2.2.1 ผู้บริหารมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก					
2.2.2 ผู้บริหารได้จัดทำนโยบายคุณภาพ สำหรับระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร					
2.2.3 ผู้บริหารกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ					

2.3 การวางแผน					
2.3.1 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กร					
2.3.2 สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและประเมินประสิทธิผลลงไปในทุกส่วนงาน					
2.3.3 สำนักงานบัญชีมีการวางแผนสำหรับความเสี่ยง					
2.4 การสนับสนุน					
2.4.1 สำนักงานบัญชีมีกระบวนการตรวจสอบที่ดี					
2.4.2 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากร					
2.4.3 สำนักงานบัญชีมีการควบคุมและปรับปรุง เอกสารข้อมูลเพื่อให้เพียงพอเหมาะสมในการใช้งาน					
2.5 การปฏิบัติงาน					
2.5.1 สำนักงานมีการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน					
2.5.2 สำนักงานบัญชีมีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง					
2.5.3 สำนักงานบัญชีมีการพัฒนาการให้บริการในทางที่ดีอยู่อย่างสม่ำเสมอ					
2.6 การประเมินสมรรถนะ					
2.6.1 สำนักงานบัญชีมีการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินความพึงพอใจลูกค้า					
2.6.2 สำนักงานบัญชีมีการตรวจติดตามภายใน เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพ					
2.6.3 สำนักงานบัญชีมีการทบทวนปัจจัยนำเข้า-ส่งออก ทรัพยากรที่จำเป็น โดยฝ่ายบริหาร					

2.7 การปรับปรุง					
2.7.1 สำนักงานบัญชีมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต					
2.7.2 เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะมีการควบคุมแก้ไขทันที					
2.7.3 สำนักงานบัญชีมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้					
3.มาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ					
3.1 หลักนิติธรรม					
3.1.1 สำนักงานบัญชีมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆ เป็นไปตามกฎหมาย คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ					
3.1.2 สำนักงานบัญชี คำนึงถึงความยุติธรรมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย					
3.1.3 สำนักงานบัญชีมีมาตรการป้องกันการทำผิดกฎหมาย และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติด้วยความเที่ยงธรรม					
3.2 หลักคุณธรรม					
3.2.1 สำนักงานบัญชียึดมั่นความถูกต้องดีงาม					
3.2.2 สำนักงานบัญชีทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
3.2.3 สำนักงานบัญชีทำงานตามจรรยาบรรณธุรกิจ					
3.3 หลักความโปร่งใส					
3.3.1 สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน มีระบบควบคุม					
3.3.2 สำนักงานบัญชีกำหนดขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ มีการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า					
3.3.3 สำนักงานบัญชีเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

3.4 หลักการมีส่วนร่วม					
3.4.1 สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งบุคคลากรภายในและลูกค้า มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ					
3.4.2 สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ					
3.4.3 สำนักงานบัญชีเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมกัน พัฒนาสร้างสรรค์ผลงาน					
3.5 หลักความรับผิดชอบ					
3.5.1 สำนักงานบัญชีมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี					
3.5.2 สำนักงานบัญชีกำหนดการให้รางวัลและการลงโทษ ใ้ได้อย่างชัดเจน					
3.5.3 สำนักงานบัญชีมีจิตสาธารณะ เอื้ออาทรต่อสังคม					
3.6 หลักความคุ้มค่า					
3.6.1 สำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
3.6.2 สำนักงานบัญชีมีระบบการควบคุมภายในที่ดี					
3.6.3 สำนักงานบัญชีมีกิจกรรมหรือแผนงานที่ส่งเสริม สนับสนุน การประหยัด ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มรายได้ต่อองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่ดี					

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
2. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (ISO9001:2015) ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
3. ถ้าสำนักงานบัญชีได้รับรองมาตรฐานธรรมาภิบาลธุรกิจ ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
4. ถ้าสำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
5. ถ้าจ้างสำนักงานบัญชีแล้วประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าจ้างพนักงาน ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
6. ถ้าสำนักงานบัญชีให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ดี ท่านจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
7. สำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
8. สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานและให้บริการด้านข้อมูลและวิชาการที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					
9. ภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชี จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี					

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะ (Recommend)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

สิทธิชัย ทรัพย์แสนดี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประกาศนียบัตร วิชาชีพครู

พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปริญญาตรี

สาขาบัญชี

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

2560 - ปัจจุบัน กรรมการสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ
(ฝ่ายประชาสัมพันธ์)2559 - ปัจจุบัน ที่ปรึกษา บริษัท ทรัพย์บุญชู จำกัด
(ธุรกิจขายอสังหาริมทรัพย์)2558 - ปัจจุบัน ที่ปรึกษา บริษัท เบนเนฟิต เคแอนด์เจ
แอทโซซิเอท จำกัด (ธุรกิจพลังงานทดแทน)2558 - ปัจจุบัน ที่ปรึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจเคกรุ๊ป จำกัด
(ธุรกิจขายส่งสินค้า)2554 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทรัพย์แสนดี
การบัญชี จำกัด2553 - 2559 หัวหน้าแผนกบัญชี และครูผู้สอน วิทยาลัย
เทคโนโลยีวัฒนธรรมพณิชยการธุรกิจ