

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี

สรวิษฐ์ แทนใส

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2563

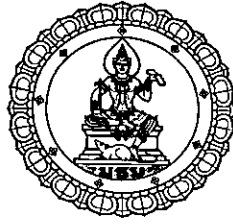
**Compelling factors in the delivery of quality information systems  
servicing accounting firms**

**Soravit Hansai**



**A thesis 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**



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์      ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี  
เสนอโดย                      นายสรวิชญ์ แหนใส  
หลักสูตร                      บัณฑิตมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์      ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ


(รศ.ดร.พนารัตน์ ปานมณี)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

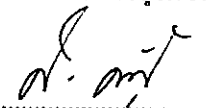
.....กรรมการ

(ผศ.ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู)

.....กรรมการ

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

.....คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่...26...เดือน...พ.ย...พ.ศ. 2563

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี
ชื่อผู้เขียน	สรวิชญ์ แหนใส
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสำนักงานบัญชี ตั้งแต่อดีตจนถึงปี พ.ศ. 2562 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ทำการศึกษามี 4 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหาร 2. หัวหน้างาน 3. พนักงานประจำ 4. พนักงานรายวันที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ประเทศไทย จำนวน 210 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานบัญชีที่ส่วนใหญ่มีนักบัญชีปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีนั้นจะให้ความสำคัญต่อการมีข้อมูลอันมีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญ ต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและความมีอยู่จริง ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ของข้อมูลทางบัญชีที่นำมาจัดทำงบการเงินนั้น จนนำไปสู่ความเป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตาม จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555) นอกจากนี้ปัจจัยด้านให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการมีโมตรจิตในการบริการ และคำนึงถึงผู้รับบริการ โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวกและสม่ำเสมอ พร้อมด้วยการให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีหรืออาจสรุปได้ว่าการข้อมูลที่มีความถูกต้อง และการบริการที่มีมาตรฐานจะสามารถพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพต่อไป

Thesis Title	Compelling factors in the delivery of quality information systems servicing accounting firms
Author	Soravit Hansai
Thematic Paper Advisor	Asst Pro. Dr. Daranee Uachanachit
Department	Accountancy
Academic Year	2020

### ABSTRACT

The objective of this research is to study realizing factors in the delivery of quality information system affecting accounting firms registered with the Ministry of Commerce Department of Business Development. Questionnaires were used in gathering data since 2562. This research is framed in four (4) occupational and career groups; 1. The Executive, 2. The Supervisor, 3. Full-time employees and 4. Daily employees working with an accounting firm for over 210 people around Thailand.

The so called accounting attitude reflects the importance of its workforce status, gender, age, education and level of work. It is characterized by inferential statistics correlation coefficient analysis and multiple regressions. Most accounting firms anticipates the importance of quality information as true evidence, its correctness, and being complete to prepare accurate financial statements. It signifies the Ethics of Professional Accountants 2010 (Department of Business Development, 2012) as prescribed and regulated by profession and law.

Furthermore, customer service plays a big role in the carapace of the professionalism among its clients in any given situation. It affects the quality of the accounting firm as frontline connector to its clients providing the outmost quality accounting service.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ศิริเดช คำสุพรหม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขด้วยความละเอียด ตลอดจนชี้แนะและให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ ตลอดจนบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือผู้วิจัยทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม รวมถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจสำคัญยิ่งสำหรับผู้วิจัย สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโท MACC 7 ทุกคน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่หลักสูตรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

สรวิชญ์ แทนใส



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
1.3 ประเด็นปัญหาการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
1.6 สมมติฐานการวิจัย.....	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
1.8 นิยามศัพท์ในการวิจัย.....	11
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชี.....	12
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.3 ตัวแปรการวิจัย.....	42
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย.....	42
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	43
4. ผลการวิเคราะห์.....	44
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Descriptive Statistics).....	44
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุमान (Correlation Analysis).....	53
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุमान (Multiple Regression Analysis).....	60
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	69
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	69
5.2 การอภิปรายผล.....	73
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ประวัติผู้เขียน.....	81



สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	45
4.2 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4.3 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพในการทำงาน.....	46
4.4 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	47
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality).....	48
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality).....	49
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality).....	50
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชี.....	52
4.9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับคุณภาพสำนักงานบัญชีในภาพรวม.....	54
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามคุณภาพการบริการแต่ละด้าน.....	56
4.11 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์สัมภาระถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้.....	63
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์สัมภาระถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน.....	64
4.14 แสดงผลการวิเคราะห์สัมภาระถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการรักษาความลับของลูกค้า.....	65
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์สัมภาระถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้.....	66
4.16 แสดงผลการวิเคราะห์สัมภาระถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ.....	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	สารบัญภาพ	หน้า
1.1	แบบจำลองของ Information System Success Model : IS Success Model.....	22
1.2	The Technology Acceptance Model : TAM, Version 1.....	23



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในการประกอบธุรกิจนั้น กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทของกิจการ โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตลอดจนการกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษา และต้องได้รับการฝึกอบรมตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด จึงทำให้ง่ผลกระทบต่อธุรกิจ และสำนักงานบัญชีเองในฐานะที่ให้บริการการจัดทำบัญชีแก่ธุรกิจ เมื่อมีการกำหนดกฎหมายในเรื่องการบัญชีแล้ว ภาะระดังกล่าวเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารในการดูแลการจัดทำบัญชี

ดังนั้นปัจจุบันกิจการทั้งขนาดกลางและขนาดเล็กจึงนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากการจ้างนักบัญชีเป็นเรื่องยุ่งยาก เพราะส่วนใหญ่พนักงานบัญชีนิยมทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ ที่ให้ค่าตอบแทนสูงและมีชื่อเสียง ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงหันมาใช้บริการการจัดทำบัญชีกับสำนักงานบัญชี เพราะจะได้รับความสะดวกมากกว่า และยังเกี่ยวเนื่องไปถึงการจัดเก็บข้อมูลทางการบัญชี ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขซึ่งมีความสำคัญกับธุรกิจ กล่าวคือเป็น ข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจที่ใช้ในการจัดการงานของธุรกิจ ตลอดจนฐานะทางการเงินของธุรกิจ ทำให้ผู้บริหารสามารถอาศัยข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจพิจารณาลงทุนซื้อหุ้นของธุรกิจ การพิจารณาการให้สินเชื่อของเจ้าหนี้ ซึ่งข้อมูลทางการบัญชีที่ได้นั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ใช้ในการบันทึกบัญชีนั้นเป็น ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งถ้าหากผู้ประกอบธุรกิจขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการทำบัญชี ไม่มีความชำนาญเฉพาะในสาขาวิชาชีพการบัญชี ไม่สามารถจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักการบัญชีและข้อกำหนดตามกฎหมายได้เอง จะทำให้การจัดทำบัญชีกลายเป็นปัญหาที่ยุ่งยากสำหรับผู้บริหารและธุรกิจขึ้นมาทันที

อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีจึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่าง ๆ ทั้ง การจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ การวางระบบบัญชี การจัดทำบัญชี การตรวจสอบบัญชี การให้คำปรึกษาปัญหาทางบัญชีและภาษีอากรกับธุรกิจ นอกจากนี้สำนักงานบัญชียังสามารถจัดทำงบการเงินได้อย่างถูกต้องทันเวลา ทำให้ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจลงได้ และเนื่องจากผู้วิจัยเคยประกอบอาชีพเป็นพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชี จึงได้สนใจทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งทำให้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี และเพื่อที่จะนำผลจากการวิจัยไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และยกระดับความสามารถในการประกอบการของสำนักงานบัญชี เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา (สรุต จิตต์คานนท์, ไกรจิต สุตะเมือง, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2558)

คุณภาพของสำนักงานบัญชี (Quality of accounting Office)

นอกจากนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้อธิบายองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) คือ ต้องมีระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วย นโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีและ 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านของนโยบายคุณภาพและกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชีและสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ซึ่งจะมีลักษณะคือ 1. ความมุ่งมั่นของผู้บริหารผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและก็นำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง 2. การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า และต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ 3. นโยบายคุณภาพผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพเหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี 4. การวางแผนธุรกิจสำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร 5. ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสารผู้บริหาร

ระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษร และได้สื่อสารให้ทราบ โดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี 6. การให้ความร่วมมือกับภาครัฐสำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551)

ดังนั้นการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ และที่สำคัญก็คือ ธุรกิจสำนักงานบัญชียังเป็นธุรกิจที่ให้บริการซึ่งอยู่ภายใต้ข้อตกลงการเปิดเสรีทางการค้าบริการระหว่างประเทศขององค์การการค้าโลก นั้นหมายความว่าธุรกิจของประเทศสมาชิกองค์การการค้าโลกสามารถเข้าร่วมลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้ และในขณะเดียวกันนักธุรกิจของประเทศไทยก็สามารถที่จะเข้าไปลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศอื่นที่เป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกได้เช่นเดียวกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก นอกจากนี้คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีก็เป็นเสมือนกลไกหลักที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการให้บริการลูกค้าของสำนักงานบัญชี นอกเหนือจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผลงานที่สำนักงานบัญชีส่งมอบให้ลูกค้าเป็นผลสำเร็จมาจากความรู้ความสามารถและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี ในการทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจัดทำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ และตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ดังนั้นคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

#### คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

นอกจากนี้นักบัญชีต้องมีการประยุกต์เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงทุกสิ่งอย่าง ทุกวันนี้พนักงานในองค์กรและลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ตลอดเวลาผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย โดยที่มีต้นทุนต่ำลงมากเนื่องจากองค์กรไม่ต้องลงทุนซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มาติดตั้งเหมือนสมัยก่อน แต่ทำทุกอย่างบนระบบ Cloud computing ได้เลย ซึ่งรวมถึงนักบัญชีด้วย ที่ในอนาคตโปรแกรมด้านบัญชี ข้อมูลการเงิน รวมถึงโปรแกรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะเข้าไปอยู่ในระบบ Cloud มากขึ้น รวมถึงมีการพัฒนาโปรแกรมและแอปพลิเคชันด้านบัญชีออกมาให้เลือกใช้งานได้อย่างหลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ การติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านปรับไปสู่การใช้

ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ นักบัญชียุคดิจิทัลจึงต้องเรียนรู้สิ่งเหล่านี้ให้ทันเพื่อให้สามารถ  
ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปได้อย่างเต็มที่ (CPD&ACCOUNT, 2560)

#### คุณภาพของระบบ (System Quality)

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการบันทึกบัญชีเพื่อให้ได้ข้อมูล  
ที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือว่าข้อมูลที่ได้รับมี หลักฐานอันเที่ยง  
ตรง สามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้งบการเงินของลูกค้านำเสนอหน่วยงานของราชการได้อย่าง  
ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพของระบบมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่ 1) การใช้งาน  
และเข้าถึงได้ง่าย (Usefulness) ระบบจะต้องออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงรวมถึงสร้าง  
ประโยชน์ และความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (HSIU&GWO, 2014) 2) เข้าถึงได้ตลอดเวลา  
(Accessibility) ระบบต้องมีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเข้าใช้งานตอนไหน ก็สามารถ  
ใช้ได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพร้อมใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต  
เป็นต้น (Burda&Teuteberg, 2015) 3) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระบบต้องมีความน่าเชื่อถือทั้ง  
ในด้านรูปแบบ และลักษณะของการให้บริการ รวมไปถึงจำนวนลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้วมีการ  
แนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการต่อ 4) มีการตอบสนองที่รวดเร็ว (Response Time) ระบบที่มีคุณภาพ  
จะต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วในทุกๆ ด้าน เช่น การโหลดข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

#### คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้ลูกค้าถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้ธุรกิจ  
ให้บริการประสบความสำเร็จในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่เกิดจากการชลดตัวของทางเศรษฐกิจ  
ซึ่งมีผลกระทบไปทั่วโลก ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพอาจเป็นอีกทางหนึ่งที่จะ  
กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการจ้างงาน และเกิดรายได้ทุกภาคส่วน  
ไม่ว่าจะเกษตรกรหรืออุตสาหกรรม รวมไปถึงการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นธุรกิจ  
ให้บริการจึงต้องพยายามสร้างผลผลิตของการบริการให้มีความแตกต่างไปจากคู่แข่ง โดยต้อง  
เสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ในอดีตที่ลูกค้าเคย  
ได้รับ จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการเอง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ  
คณะ, 2541) ในการพิจารณาเลือกซื้อบริการลูกค้าจะพิจารณาถึงคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการ  
โดยพิจารณาจาก 1) ความคาดหวังของลูกค้า ในการได้รับบริการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ความสะดวก  
ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการได้รับบริการเสริม ระหว่างรอรับ

บริการ 2) จากการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง 3) จากภาพลักษณ์ของธุรกิจและ 4) จากนวัตกรรมใหม่ๆ ของการบริการที่แตกต่างไปจากการบริการของคู่แข่ง

ดังนั้นเมื่อคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ ให้บริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการ (Professor Berry และคณะ) จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (วิระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, 2545) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1. Reliability หรือความน่าเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญ
4. Access การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของการบริการ
6. Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางการยภาพของปัจจัยการบริการ

นอกจากนี้งานวิจัยของ Professor Berry และคณะ ได้ถูกนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดย Parasuraman et al.(1988) ซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่อยู่ในคณะวิจัย ของ Professor Berry ภายใต้แนวคิดที่ว่า การวัดคุณภาพการบริการต่างจากการวัดคุณภาพของสินค้าทั่วไป เนื่องจากลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน รูปแบบการบริการไม่แน่นอนเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะการให้บริการลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการด้วย ดังนั้น “SERVQUAL” จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการใน 5 มิติ (Zeithaml et al., 1990:176



Brensinger and Lambert, 1990, Crompton and MacKay, 1989, ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548) ประกอบด้วย

1. ตอบสนองต่อลูกค้าหรือความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นผลสะท้อนมาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงที่จะให้บริการ การวัดคุณภาพงานบริการในด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับความสนใจหรือความพร้อมในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการ โดยต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

2. ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) เป็นภาพรวมของความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (Competence) ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมารยาทที่ดีของการบริการ (Courtesy) และความปลอดภัยของลูกค้าในขณะที่มาใช้บริการ (Security) โดยต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจและไว้วางใจทุกครั้งที่มาติดต่อด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

3. ดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ธุรกิจต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยจัดเตรียมการให้บริการลูกค้าทั้งก่อนการขายระหว่างขาย และหลังการขาย กับลูกค้าเป็นรายบุคคลด้วยความเอาใจใส่และถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

4. ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพของธุรกิจ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของธุรกิจในการให้บริการของลูกค้า เช่น ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ บุคลิกภาพของพนักงาน ความสวยงามของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

5. ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability) เป็นภาพรวมของธุรกิจที่แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าลูกค้าจะได้รับบริการครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ โดยสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา ให้บริการตามสัญญาหรือข้อตกลงกับลูกค้า เรียกเก็บค่าบริการตามข้อตกลง รวมไปถึงความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับทำการศึกษาระดับความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ที่มุ่งเน้นให้ธุรกิจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างความเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติอีกทั้งเป็นการให้ข้อมูลกับสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการทั้งในและนอกประเทศและที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในยุคดิจิทัล

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จระบบสารสนเทศและคุณภาพสำนักงานบัญชี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี

## 1.3 ประเด็นปัญหาการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี จะสามารถให้ระบบงานต่างประสพผลสำเร็จนั้นต้องมีองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งทำให้เกิดประเด็นปัญหาที่สำคัญ คือ

1. องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างไร
2. องค์ประกอบด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างไร
3. องค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่สำนักงานบัญชี คือ สำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 4,067 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563) ซึ่งได้มีการจัดส่งงบการเงินให้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และชำระภาษีต่างๆ ให้กับกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

### 1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิด หลักการ ของระบบสำนักงานที่ดีและนำส่งข้อมูลในการยื่นงบการเงินให้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และระบบการเสียภาษีต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ให้กับกรมสรรพากรของสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีจำนวนสำนักงานบัญชีทั้งสิ้น 4,067 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2563)



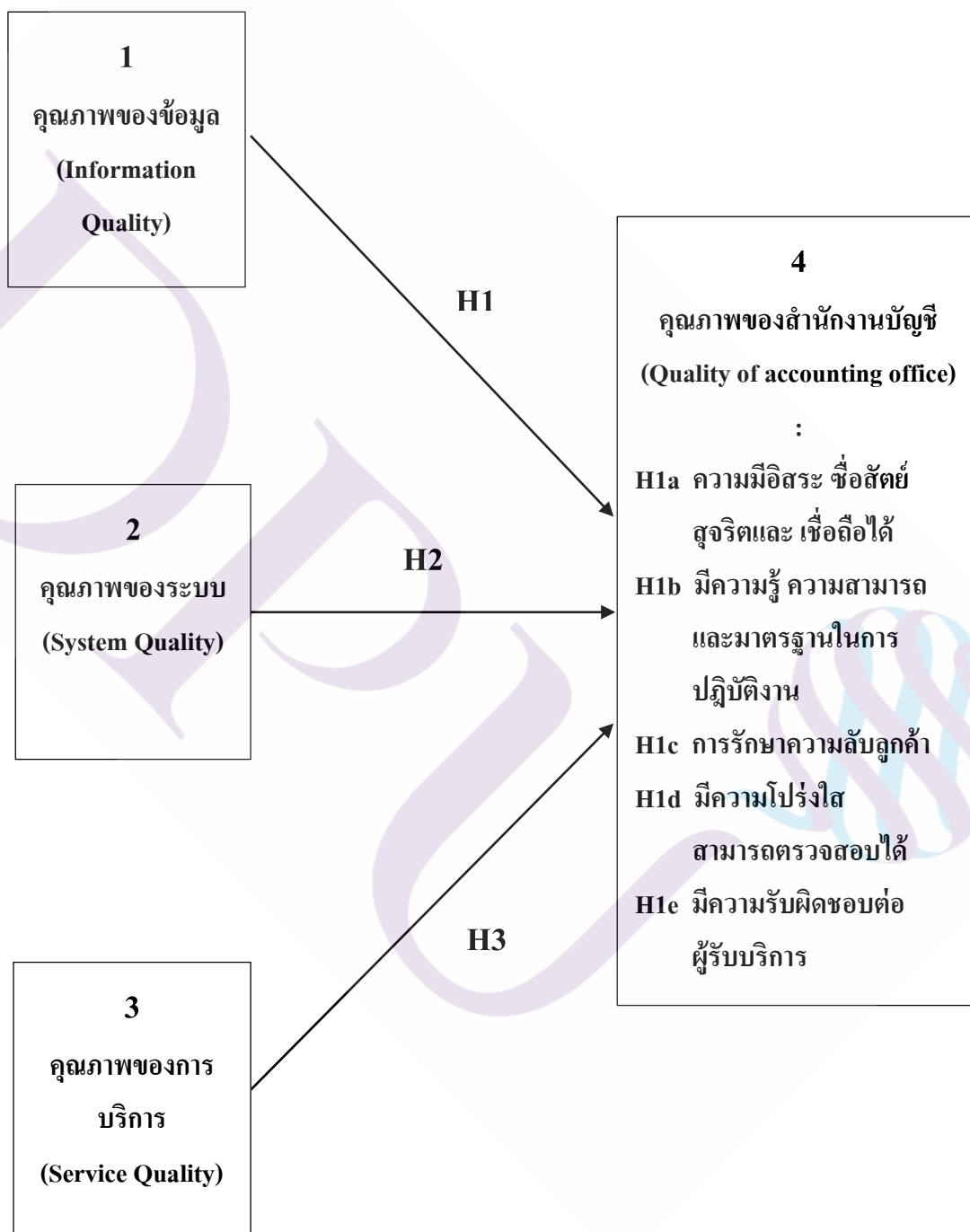
## 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

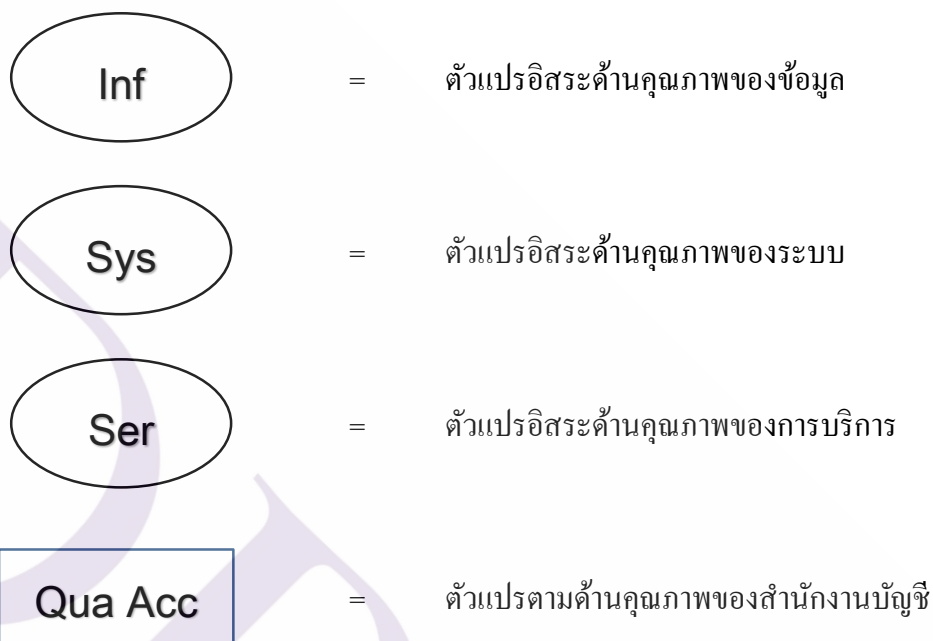
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



จากกรอบแนวคิดการวิจัยผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดโดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพมีความหมาย ดังนี้



### 1.6 สมมติฐานการวิจัย

H1 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูลมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

H2: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

H3 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

H4 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

H5 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

H6 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของการบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานบัญชีสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีหลักฐานอันเที่ยงธรรม โปร่งใสสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สามารถนำผลการวิเคราะห์และความเป็นไปได้ในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี
3. กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง สามารถนำผลการวิเคราะห์และความเป็นไปได้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายระบบสารสนเทศการเสียภาษีของธุรกิจ

### 1.8 นิยามศัพท์ในการวิจัย

**คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)** หมายถึง เอกสาร หลักฐานที่มีความเหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่เกิดจากข้อมูลที่เป็นจริงและทันสมัยจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ง่ายต่อการเข้าใจ สามารถเปรียบเทียบได้

**คุณภาพของระบบ (System Quality)** หมายถึง ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความยืดหยุ่นในการนำไปใช้งาน มีความน่าเชื่อถือที่ได้จากการประมวลผล และมีระดับการใช้งานง่าย เข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก ตรงกันกับความต้องการของผู้ใช้ มีความยืดหยุ่น น่าเชื่อถือ ทันสมัย ทำงานแบบบูรณาการ ระบบมีประสิทธิภาพ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

**คุณภาพของการบริการ (Service Quality)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ มีไม่ตรีจิตร์ น่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย มีการติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจถึงผู้รับบริการ

**คุณภาพของสำนักงานบัญชี** หมายถึง ความสำเร็จของการทำงานให้ลูกค้าจากการรับรู้ของสำนักงานบัญชีโดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, A., Zeithaml ซึ่งเป็นผู้คิดค้นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Respeonsiveness) 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) 4) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) 5) ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีในครั้งนี ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎี

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎี

##### คุณภาพของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีเป็นการจดทะเบียนธุรกิจที่ให้บริการประเภทหนึ่งที่อยู่ในข้อตกลงของการเปิดเสรีในประเทศกลุ่มอาเซียน ซึ่งมีประเทศไทยเป็นประเทศสมาชิกอยู่ด้วยนั้นทำให้นหน่วยงานภาครัฐ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาและยกระดับของสำนักงานบัญชีให้เป็นมาตรฐานสากลเพื่อเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ของผู้ใช้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้วยการออกหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550 เพื่อกำหนดแนวทางการให้บริการด้านการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองกันทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) ประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักงานบัญชีเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ การจัดการทรัพยากร การติดตาม ตรวจสอบ การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารภายในสำนักงานบัญชี โดยต้องดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณ

2. ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส อิศระ เที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต โดยข้อมูลที่น่ามาใช้ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอ

และเป็นปัจจุบัน พิจารณาถึงความเป็นอิสระก่อนรับงาน ปฏิบัติงานภายใต้กรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมไปถึงมีความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานต้องมีการวางแผนและควบคุมปฏิบัติงาน มีกฎเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนสำหรับการให้บริการทางด้านบัญชีในแต่ละประเภท ต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน โดยระบุกำหนดเวลาส่งมอบงานและระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ในการวางแผนและจัดหาทรัพยากรเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์และบุคลากรให้เพียงพอ โดยต้องกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต้องมีความพร้อมใช้ไม่กระทบต่อการให้บริการต่อลูกค้า มีการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากรตามตำแหน่งงานชัดเจน โดยบุคลากรต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี ต้องมีมาตรการในการควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณวิชาชีพ

5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ในการมีคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น แต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ในการมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีตามช่วงเวลาที่เหมาะสม หากพบปัญหาจากการติดตามตรวจสอบต้องนำมาวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขโดยกำหนดแนวทางในการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม และจัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบตามระยะเวลาที่เหมาะสม

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและสำนักงานบัญชีในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม



ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจมีการมุ่งเน้นการจัดการหาทรัพยากรของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับการศึกษาของผู้ทำกรวิจัยที่สำนักงานธุรกิจนั้น จะต้องมีระบบและข้อมูลที่ดี ตลอดจนมีการบริการที่ดีมีบริการให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากที่สุดซึ่งหากสำนักงานบัญชีดำเนินการได้ดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและสำนักงานมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในอนาคต

นอกจากนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2555) ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ดังนี้ "สำนักงานบัญชี" หมายถึง สำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ไม่ว่าจะจัดตั้งในรูปของนิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลธรรมดา

"หนังสือรับรอง" หมายถึง หนังสือรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าออกให้แก่ สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ดังนี้

สำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรองต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

1. รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ตามมาตรา 8 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี
2. หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว
3. มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน
4. มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
5. ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
6. ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรองเว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
7. ไม่เคยฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กำหนดใน ข้อ 6 เว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
8. หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
9. ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตาม (2) และ (8) ด้วย นอกจากนี้สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรอง มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตลอดระยะเวลาที่ได้รับ การรับรอง ซึ่งรวมถึงในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในภายหลังด้วย

2. ต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพปีละ 1 ครั้ง ซึ่งอาจเป็นการตรวจประเมินใหม่ ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนตามความเหมาะสม

3. ต้องไม่นำหนังสือรับรองไปใช้ในทางที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อกรม หรือนำไปใช้อ้างอิงต่อบุคคลอื่นในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

4. ให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจประเมินทุกครั้ง และยินยอมให้หน่วยงานอื่นที่กรม เห็นสมควรให้เข้าร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมินได้ รวมทั้งต้องส่งมอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพที่เป็นปัจจุบันให้แก่กรมและผู้ตรวจประเมิน เมื่อได้รับการร้องขอ

5. ในกรณีที่ประสงค์จะยกเลิกการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีหรือเลิกประกอบ กิจการด้านการทำบัญชี ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้กรมทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วัน โดยใช้แบบ ร.สบ.3 ที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้พร้อมกับแนบเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดไว้ในแบบ ร.สบ.3

6. ในกรณีที่ถูกเพิกถอนหนังสือรับรองหรือมีการแจ้งขอยกเลิกการรับรอง หรือเลิก ประกอบกิจการด้านการทำบัญชีจะต้องส่งคืนหนังสือรับรองให้แก่กรมภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ ทราบคำสั่งหรือวันยกเลิกการรับรองหรือวันเลิกประกอบกิจการ แล้วแต่กรณี

7. ในกรณีที่ถูกพักใช้ หรือเพิกถอนหนังสือรับรอง หรือมีการแจ้งขอยกเลิกการรับรอง หรือเลิกประกอบกิจการด้านการทำบัญชี ต้องยุติการใช้สิ่งพิมพ์ สื่อโฆษณา ที่มีการอ้างอิงถึงการ ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

8. ต้องจัดทำและเก็บรักษารายการบันทึกข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดการ รับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีรวมทั้งผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนทั้งหมด และต้องส่งมอบ เอกสารดังกล่าวให้แก่กรมหรือผู้ตรวจประเมินเมื่อได้รับการร้องขอ และกรมพัฒนาธุรกิจการค้ายัง ได้ให้ความหมายของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ไว้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1. ความมุ่งมั่นของผู้บริหารผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการ พัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่าง ต่อเนื่องโดย

2. สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

3. กำหนดนโยบายคุณภาพ

4. จัดทำแผนธุรกิจ

5. ติดตาม ตรวจสอบ

6. จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

2. การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

3. นโยบายคุณภาพผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

1. เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี

2. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ

4. ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี

5. ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

4. การวางแผนธุรกิจสำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

5. ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

5.1. ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

5.2. การสื่อสารภายในผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

5.3. การทบทวนการบริหารผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

6. การให้ความร่วมมือกับภาครัฐสำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

7. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

หัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณีต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) เรื่องจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย

7.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต

7.2 ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

7.3 การรักษาความลับ

7.4 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

7.5 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

7.6 ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไป รวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ที่สภาวิชาชีพกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

8. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

8.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม

8.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

8.3 สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน

8.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

8.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

8.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

9. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

9.1 เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานบัญชีต้องจัดการและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

#### 10. ทรัพยากรบุคคล

10.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับ สำนักงานบัญชีด้วย

10.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2553 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547

10.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

10.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

10.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า / กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

10.6 ในกรณีที่ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

#### 11. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

11.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

11.2 สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

11.3 สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

11.4 สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

11.5 สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

12. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

12.1 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

12.2 หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น

12.3 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุการปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

12.4 สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 8.1-8.3 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

13. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

13.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

13.2 สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญเสียหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

13.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

และบริษัท ดวงนาราการบัญชี จำกัด (2015) ได้กล่าวว่าสำนักงานบัญชีคุณภาพ คือสำนักงานบัญชี ที่ผ่านการตรวจสอบระบบการทำงานให้บริการทางบัญชี ทุกด้าน ตั้งแต่ วิธีการกระบวนการทำงาน การจัดการปัญหา การพัฒนาพนักงานบัญชี การจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้า บัญชี อย่างมีระบบ และเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานที่กรมฯ กำหนด ซึ่งจะมีตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญตลอด ซึ่งจะเป็นผลดีต่อลูกค้าที่มารับบริการ

จากการที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงพื้นที่ตรวจสอบสำนักงานบัญชีคุณภาพทั่วประเทศพร้อมพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยให้พร้อมรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน (AEC) หลังประเทศเพื่อนบ้านรุกคืบขยายธุรกิจสู่ประเทศไทย ตามข้อตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียนที่ให้ประเทศสมาชิกเปิดเสรีบริการวิชาชีพบัญชีและสามารถถือหุ้นใน

ประเทศสมาชิกได้ 51% และ 70% ในปี 2553 และ 2558 นำร่องลงพื้นที่ตรวจในเขตกรุงเทพมหานครเป็นลำดับแรกหวังผลักดันให้สำนักงานบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยเป็นผู้นำในกลุ่มประเทศอาเซียน

นางสาวฟองพรรณ เกียรติวิริยะพันธ์ อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เปิดเผยขณะลงตรวจสำนักงานบัญชีคุณภาพว่า กรมฯ ให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสำนักงานบัญชีคุณภาพที่กรมฯ ให้การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้จัดทำบัญชีอย่างถูกต้องตามกฎหมายและได้มาตรฐานการบัญชีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้ง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะเป็นการยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีของไทยสู่มาตรฐานระดับสากล รองรับการค้าเสรีการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558ที่กำลังจะมาถึง เบื้องต้นได้ลงพื้นที่ตรวจสำนักงานบัญชีคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครก่อนเป็นลำดับแรก หลังจากนั้น จะทยอยลงพื้นที่ตรวจในส่วนภูมิภาคต่างๆ ต่อไป

และช่วงปลายเดือนสิงหาคม 2557 นางสาวชุติมา บุญยประภัศร ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ได้ร่วมลงนามใน "ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติสาขาวิชาชีพบัญชี" (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Accountancy Services :MRA) ซึ่งเป็นข้อตกลงระหว่างประเทศอาเซียนในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเข้าไปให้บริการด้านบัญชีในประเทศอาเซียนอื่นสามารถเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกขึ้น ดังนั้น จะเห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยจะได้รับผลกระทบจาก AEC ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวเพื่อให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งต้องพิจารณาถึงจุดแข็งที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีอยู่ เพื่อวางแผนพัฒนาในเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจ ฉบับที่ 62/6 ตุลาคม 2557)

นอกจากนี้คำว่า คุณภาพของสำนักงานบัญชี ยังมีผู้ให้คำนิยามหลายความหมายดังนี้ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, A., Zeithaml ซึ่งเป็นผู้คิดค้นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) 4) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) 5) ความเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability)

**แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของสารสนเทศ**

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) เป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศ ซึ่งระบุและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของบริการ (Service Quality) การใช้งาน (Intention to Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์สุทธิ (Net Benefits)

1. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพของข้อมูล เช่น ความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วน (Completeness) ความทันต่อเวลาในการใช้งาน (Timeless) ความสั้นกระชับ (Conciseness) ความแม่นยำ (Precision) และความสอดคล้องสัมพันธ์ (Relevance) เป็นต้น

2. คุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์การทำงานของระบบสารสนเทศ ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพของระบบ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) ความมีเสถียรภาพของระบบ (System Reliability) ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time) ความง่ายในการใช้งาน (Easy to Use) ความปลอดภัย (Security) การบูรณาการระบบ (Integration of System) และการตระหนักในความคาดหวังของผู้ใช้งาน (Realization of Use Expectations) เป็นต้น

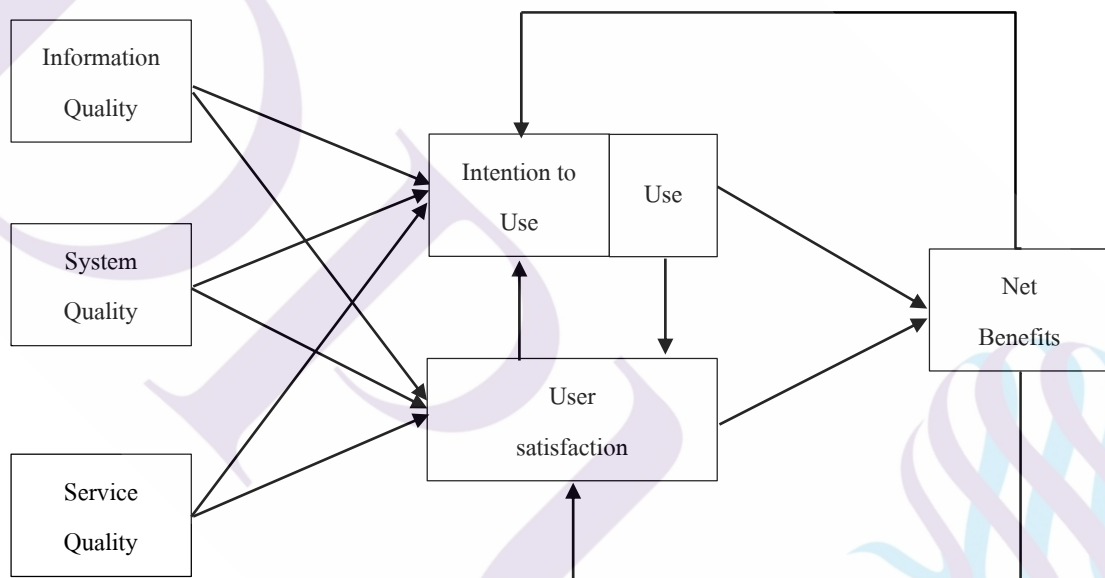
3. คุณภาพของบริการ (Service Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ของบริการ ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ เช่น ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) เป็นต้น

4. การใช้งาน (Intention to Use) เป็นการวัดผลการใช้งานสารสนเทศจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้งาน ซึ่งมีขอบเขตของการวัด เช่น การใช้งาน คาดว่าจะใช้งาน และวางแผนที่จะใช้งานในอนาคต เป็นต้น

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นการวัดการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศและเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ ซึ่งตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่น ความสนุกสนาน (Enjoyment) เป็นต้น ความพึงพอใจของผู้ใช้งานจะมีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง เมื่อใช้วัดในระบบสารสนเทศที่มีความเฉพาะเจาะจง ซึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการใช้ตัวแปรนี้คือ จะวัดความพึงพอใจของใคร ผู้บริหาร ผู้ใช้ระบบ หรือผู้ใช้งานระบบ



6. ประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) เป็นความสมดุลระหว่างผลกระทบทางบวกและทางลบต่อลูกค้า ผู้ส่งวัตถุดิบ พนักงาน องค์กร ตลาด อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และสังคม การวัดความสำเร็จของประโยชน์สุทธินั้นสำคัญที่สุด แต่ไม่สามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจได้ หากไม่มีการวัดคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูล ซึ่งตัวชี้วัดประโยชน์สุทธิ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งการตลาด การเพิ่มขึ้นของยอดขาย และการลดเวลาในการทำงาน เป็นต้น ประโยชน์สุทธิที่ได้รับของผู้ใช้งานเปรียบเสมือนความสำเร็จที่ได้จากการใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ โดยประโยชน์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไป จึงเรียกได้ว่า ประโยชน์สุทธิ



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองของ Information System Success Model : IS Success Model

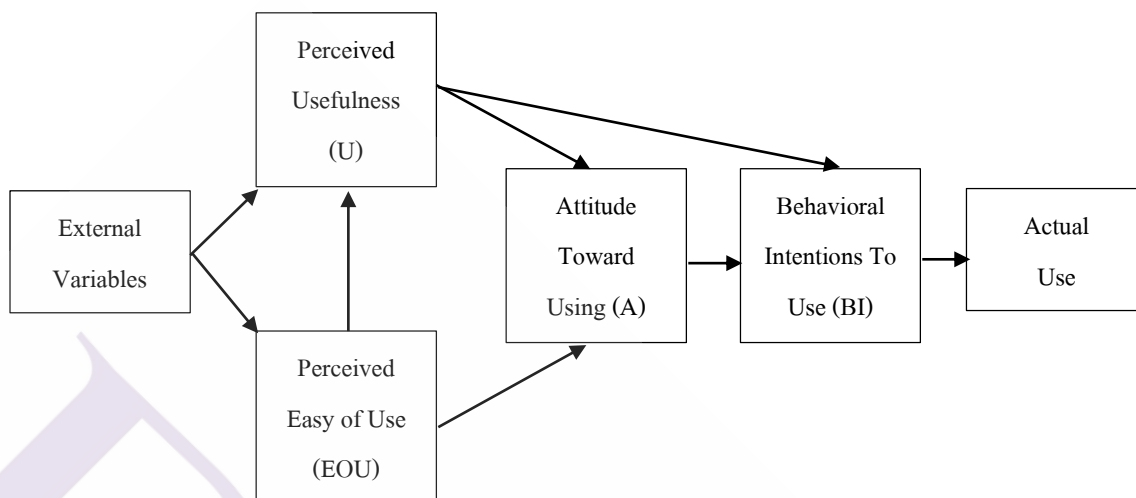
ที่มา : DeLone and McLean, (2003)

จากแนวคิด DeLone and McLean ที่ได้นำทฤษฎี Information System Success Model : IS Success Model ที่มีปัจจัยหลักสอดคล้องกับการศึกษาของผู้ทำการวิจัยที่สำนักงานธุรกิจนั้น จะต้องมียระบบและข้อมูลที่ดี ตลอดจนมีการบริการที่ดีมีบริการให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากที่สุด ซึ่งหากสำนักงานบัญชีดำเนินการได้ดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและสำนักงานมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จนส่งผลให้สำนักงานบัญชีและลูกค้าได้รับประโยชน์สุทธิ

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศ ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) (Ajzen,1985) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT) (Rogers,1995) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SOT) (Bandura,1986) แบบจำลองการจูงใจ (Motivational Model) (Cox&Klinger, 1990) ที่มุ่งเน้นศึกษาความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้ระบบสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้งานที่จะเกิดขึ้นตาม (ธนวรรณสำนวนกลาง) และการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้แบบจำลองนี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้งานได้รับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ มีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่ง จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนและจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนในอนาคต และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

2. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease to Use) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่ง จะเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบที่จะใช้ อีกทั้งการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้งานและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้งานโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์



ภาพที่ 2.2 The Technology Acceptance Model : TAM, Version 1

ที่มา : Davis, Bagozzi & Warshaw 1989 (External Variable)

Ajzen (1991) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi & Warshaw 1989) ประยุกต์กับการพยากรณ์พฤติกรรมและความเข้าใจของมนุษย์ โดยกล่าวว่าอิทธิพลของตัวแปรจากภายนอก (External Variable) ทำให้เกิดการรับรู้ของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Easy of Use) และการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Usefulness) ของบุคคล โดยรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์ จะทำให้ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) ของบุคคลที่มีความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน และส่งผลกับความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) ของบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีจนทำให้เกิดการใช้งานจริง (Actual Systems Use) ของบุคคลที่ยอมรับเทคโนโลยี และนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานจริง

Solomon (2007) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลทำการเลือกจัดการและตีความหมายจากสิ่งที่ได้รับรู้ นั้น ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของตนเอง ได้แก่ การมองเห็น (Sight) การได้ยิน (Sounds) การได้กลิ่น (Smells) การรับรส (Tastes) และการสัมผัส (Textures) ซึ่งผ่านตัวรับสัมผัสตามลำดับได้แก่ ตา หู จมูก ปากและผิวหนัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ของ Hawkins และ Mothersbaugh (2010) ที่ได้อธิบายความหมายของการรับรู้ (Perceived)

ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้นจากการพบกับการกระตุ้นจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน ได้ลิ้มรส และได้สัมผัส จึงทำให้เกิดความสนใจในสิ่งเรานั้นและจบลงด้วยการตีความ หรือหาความหมายของสิ่งที่ได้สัมผัสนั้น ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ จากภาพแบบจำลองกระบวนการในการรับรู้ (Overview of the Perceptual Process) นั้น การเปิดรับ (Exposure) เกิดจากการมีสิ่งกระตุ้นที่เข้ามากระทบก่อให้เกิดการรับรู้ รับรู้ความรู้สึก (Sensation) ซึ่งการรับรู้ความรู้สึกจะอาศัยประสาทสัมผัส (Senses) ทั้ง 5 ได้แก่ การได้ยิน การดมกลิ่น การลิ้มรส การมองเห็น และการสัมผัส โดยการที่บุคคลแต่ละบุคคลจะเกิดการรับรู้ในสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปนั้น เป็นผลมาจาก 3 กระบวนการ (Kotler, 2003) คือการเลือกที่จะสนใจ (Selective Attention) การเลือกที่จะบิดเบือน (Selective Distortion) และการเลือกที่จะจดจำ (Selective Retention)

จากกระบวนการและรูปแบบความหมายของการรับรู้ (Perceived) นั้น เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยในการรับรู้จะทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี (Perceived Technology) จะช่วยให้เกิดการตีความหมายของบุคคลที่แตกต่างกัน โดยจะส่งผลต่อการยอมรับในสิ่งนั้นๆ ที่แตกต่างกันไป คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการรวบรวมหรือป้อนเข้าสู่ระบบ ซึ่งอาจจะแทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร ก่อนจะถูกนำมาจัดการให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งานในอนาคตต่อไป หรือเหตุการณ์หรือธุรกรรมซึ่งได้รับการบันทึก จำแนกและเก็บรักษาไว้อย่างไม่เป็นระบบเพื่อที่จะให้ความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งที่แน่ชัด หรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจจะเป็นในรูปแบบตัวเลข หรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านทราบความเป็นไปได้หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วสรุปประมวลผลออกมาในรูปแบบต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์อื่นต่อไป (Laudon&Laudon, 1996, Turban, et al, 2020)

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2544; ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2545; และทิพวรรณหล่อสุวรรณรัตน์, 2545 ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี (Characteristics of Information) ไว้ว่า สารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้อง (Accurate) และไม่มี ความผิดพลาด สารสนเทศที่ดีจะต้องเชื่อถือได้ จะต้องปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ ถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ สารสนเทศที่ได้รับ จะต้องแสดงเหตุการณ์ หรือธรรมชาติของเนื้อหาที่มีความถูกต้อง ตรงไปตรงมาและปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามก็ยากที่จะบ่งบอกถึงปริมาณของข้อผิดพลาดได้อย่างแท้จริง เนื่องจากบางกรณีสารสนเทศที่ได้รับอาจมีความถูกต้องสมบูรณ์แต่ในบางกรณีสารสนเทศที่ได้รับ

อาจมีความถูกต้องต่ำ อันเป็นผลให้เกิดความล้มเหลวของการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ โดยปกติสารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องอาศัยช่วงเวลาของการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลค่อนข้างมาก ดังนั้น จึงควรคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความถูกต้องของสารสนเทศกับความทันต่อเวลาที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้นๆ ด้วย (Bentley, 1998; Zwass, 1998; Nelson, Todd & Wixom, 2005)

ผู้มีสิทธิใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศได้ง่ายในรูปแบบและเวลาที่เหมาะสม ตามความต้องการของผู้ใช้ สารสนเทศต้องมีความชัดเจน (Clarity) ไม่คลุมเครือ สารสนเทศที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ (Complete) บรรลุไปด้วยข้อเท็จจริงที่มีความสำคัญครบถ้วน สารสนเทศที่ได้รับจะต้องไม่ละเลยในส่วนสำคัญของเหตุการณ์หรือกิจกรรมทางธุรกิจ สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญอย่างครบถ้วน หรืออีกนัยหนึ่งคือไม่มีส่วนใดของสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจที่ขาดหายไป โดยเนื้อหาที่ปรากฏในรายงานต้องมีความชัดเจนและปราศจากความกำกวมใดๆ ทั้งสิ้น ตัวอย่าง การใช้รายงานขายประจำวันของทุกวันทำการสำหรับการคำนวณรายรับของกิจการ สารสนเทศมีความกะทัดรัด (Conciseness) หรือรัดกุม บางครั้งการพยายามผลิตสารสนเทศทำให้รายละเอียดมากเพื่อความสมบูรณ์ของสารสนเทศนั้น อาจทำให้ผู้บริหารเสียเวลาค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ฉะนั้นในการผลิตสารสนเทศควรคำนึงถึงความกะทัดรัดของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งกระบวนการผลิตสารสนเทศต้องมีความประหยัด (Economical) ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจมักจะต้องสร้างดุลยภาพระหว่างคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่ใช้ในการผลิต และต้องมีความยืดหยุ่น (Flexible) สามารถใช้ไปในหลายๆ เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ และสารสนเทศที่ดีต้องมีรูปแบบการนำเสนอ (Presentation) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

สารสนเทศที่ดีต้องตรงกับความต้องการ (Relevant/Precision) ของผู้ที่ทำการตัดสินใจ สารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ กล่าวคือ จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ใช้จะต้องตัดสินใจ ตรงตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อตัดสินใจ โดยส่วนเนื้อหาซึ่งปรากฏในรายงานหรือเอกสารที่เป็นผลลัพธ์จากการประมวลผล ที่จะต้องมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ด้านการใช้สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำของพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ หากสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการใช้การ ก็อาจจะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจได้ (Bentley, 1998; Zwass, 1998; Nelson, Todd & Wixom, 2005)

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2536 ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่าความต้องการสารสนเทศเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ ความต้องการสารสนเทศเป็นคำที่ใช้แทนแนวคิดเพื่ออธิบายว่าทำไมบุคคลหนึ่ง จึงตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศและเมื่อบุคคลนั้นได้รับสารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ใดซึ่งความต้องการนั้นจะปรากฏต่อเมื่อบุคคลนั้น ตกอยู่สถานการณ์หนึ่งที่มีความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจเกิดขึ้น ต้องการตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบคำถาม แก้ปัญหา ทำความเข้าใจเรื่องราวต่างๆ รอบตัว ชัดเจนมากขึ้นในระดับที่แตกต่างกันไปตามความจำเป็นต่อการศึกษา ค้นคว้า หรือการใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับหน้าที่และอาชีพของตน ความต้องการสารสนเทศนั้น จะได้รับการตอบสนองเมื่อบุคคลนั้นตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศแล้วพยายามสนองความต้องการของตนด้วยการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำเอาทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ตรงตามความต้องการ อย่างเหมาะสมกับเวลา สถานที่และสภาพแวดล้อม

นอกจากนี้ชาวาสต์ (Zwass, 1998) ได้กล่าวถึง คุณภาพของสารสนเทศจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ การทันเวลา ความสมบูรณ์ ความกะทัดรัด ตรงกับความต้องการ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรง (Precision) และรูปแบบที่เหมาะสมในเรื่องเดียวกัน โอไบร์อัน (O'Brien, 2001) กล่าวว่าคุณภาพของสารสนเทศพิจารณาได้ 3 มิติดังนี้

มิติด้านเวลา (Time Dimension) 1) สารสนเทศควรจะมีการเตรียมไว้ให้ทันเวลา (Timeliness) กับความต้องการของผู้ใช้ 2) สารสนเทศควรจะต้องมีความทันสมัย หรือเป็นปัจจุบัน (Currency) 3) สารสนเทศควรจะต้องมีความถี่ (Frequency) เท่าที่ผู้ใช้ต้องการ 4) สารสนเทศควรมีเรื่องเกี่ยวกับช่วงเวลา (Time Period) ตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต

มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) 1) ความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด 2) ตรงกับความต้องการใช้สารสนเทศ 3) สมบูรณ์ สิ่งที่ทำเป็นจะต้องมีในสารสนเทศ 4) กะทัดรัด เฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น 5) ครอบคลุม (Scope) ทั้งด้านกว้างและด้านแคบ (ด้านเล็ก) หรือมีจุดเน้นทั้งภายในและภายนอก 6) มีความสามารถ/ศักยภาพ (Performance) ที่แสดงให้เห็นได้จากการวัดค่าได้ การบ่งบอกถึงการพัฒนาหรือสามารถเพิ่มพูนทรัพยากร

มิติด้านรูปแบบ (Form Dimension) 1) ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ 2) มีทั้งแบบรายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary) 3) มีการเรียบเรียง ตามลำดับ (Order) 4) การ

นำเสนอ (Presentation) ที่หลากหลาย เช่น พรรณนา บรรยาย ตัวเลข กราฟิก และอื่นๆ 5) รูปแบบของสื่อ (Media) ประเภทต่างๆ เช่น กระดาษ วิกิพีเดีย ฯลฯ

คุณภาพของระบบ (System Quality)

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี เพื่อนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาเป็นข้อสนับสนุนในการดำเนินการวิจัยและมีแหล่งที่มาของงานวิจัยที่น่าเชื่อถือ ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จนั้นได้นำทฤษฎีของ David I. McClelland เป็นนักจิตวิทยาได้วัดความต้องการของมนุษย์โดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล [Thematic Apperception Test (TAT)] แบบทดสอบนี้เป็นเทคนิค การนำเสนอภาพต่าง ๆ หลังจากนั้นจะให้บุคคลเขียนเรื่องราวถึงสิ่งที่เห็น โดยแมคคลีแลนส์สามารถ สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อยู่ 3 ประเภทได้ ดังนี้ - ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือคนที่ต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยพบว่าบุคคลประเภทนี้จะชอบการแข่งขัน ชอบทำงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับผลตอบแทนเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน รับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว - ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) คือความต้องการการยอมรับจากคนอื่น ต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น บุคคลประเภทนี้ จะชอบการ ร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน เพราะว่าจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น - ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะอำนาจเหนือผู้อื่น มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลประเภทนี้ จะแสวงหาทุกวิถีทางเพื่อให้ตนมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น เขาจะต้องการให้ ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง อยากรับตำแหน่ง ต้องการงานให้ดีกว่าผู้อื่น และเขาจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่า ประสิทธิภาพของการทำงาน การศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักมีลักษณะต้องการงาน 3 ประการ ต่อไปนี้ - งานที่ทำให้เขารับผิดชอบในส่วนของตนเอง และเขาต้องมีอิสระในการตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง - ต้องการงานที่มีระดับพอดีไม่ง่ายหรือยากจนเกินความสามารถของเขา - ต้องการงานที่มีความแน่นอนต่อเนื่อง เพราะว่าเขาจะสามารถสร้างผลงานได้และทำให้มี ความก้าวหน้าเพื่อพิสูจน์ผลงานของตัวเอง (สิรินาถ นิรมิตวรรณะ, 2559) และการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน สำหรับงานสอบบัญชี นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และการใช้งาน (Intention to Use) กับแบบจำลองการ

ยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ซึ่งมีปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Easy of Use) คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบงานที่ดีมีคุณภาพให้กับลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการและประสบความสำเร็จในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่เกิดการชะลอตัวของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบไปทั่วโลก ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพอาจเป็นหนทางหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ ที่จะส่งผลให้เกิดการจ้างงาน เกิดรายได้ทุกภาคส่วน รวมไปถึงการพัฒนาของเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นธุรกิจการให้บริการจึงต้องพยายามสร้างผลผลิตของการบริการให้เกิดความแตกต่างไปจากคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คุณลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ในอดีตที่คุณลูกค้าเคยได้รับ จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการเอง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

นอกจากนี้คุณภาพสามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลักลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (Top Management) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมาแต่ในมุมมองเชิงปรัชญา Philosophical View) คุณภาพเป็นลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Khantanapha, 2000) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง



## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### คุณภาพของสำนักงานบัญชี (Quality of accounting office)

นอกจากนี้ในด้านของความพร้อมของนักบัญชีตอน โยบาย National E-Payment โครงการ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าจำนวนชั่วโมงเข้ารับการอบรมที่แตกต่างกันถึงแควดล้อม สภาพแวดล้อมของนักบัญชีสังกัดสำนักงานที่ตอบแบบสอบถามของนักบัญชีสังกัดสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้มีความพร้อมตอน โยบาย National E-Payment โครงการ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านองค์กรที่นักบัญชีสังกัด พบว่าความเป็นธรรมชาติและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานที่นักบัญชีสังกัดอยู่สามารถใช้คาดคะเนความพร้อมของนักบัญชีได้ (สุกัญญา อิวส์, ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร หงษ์ภักดี (2560) ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพไว้ว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการจัดทำบัญชีและภาษีจากสำนักงานบัญชี เนื่องจากสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการในด้านต่างๆ เช่น การจัดทำบัญชีการตรวจสอบบัญชีการวางระบบบัญชีการให้คำปรึกษาปัญหาทางบัญชีและภาษีอากร เป็นต้น อันจะทำให้ธุรกิจสามารถประเมินฐานะการเงินและผล การดำเนินงาน ตลอดจนมีการจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อวัตถุประสงค์ในการนำส่งรายงาน ดังนั้น การได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ จะเป็นการส่งเสริมและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการ ธุรกิจมีคุณภาพยิ่งขึ้น อันเป็นการยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีไทยสู่มาตรฐานสากล ขณะเดียวกันเป็นการสร้างทางเลือกให้ลูกค้าได้ มีโอกาสใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพและดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องความพร้อมของนักบัญชีทุกคนที่มีตอน โยบาย National E-Payment มีการจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการศึกษาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าจำนวนชั่วโมงเข้ารับการอบรมที่แตกต่างกัน มีความพร้อมตอน โยบาย National E-Payment ยังพบว่าความเป็นธรรมชาติและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานที่นักบัญชีสังกัดอยู่สามารถใช้คาดคะเนความพร้อมของนักบัญชีได้ (สุกัญญา อิวส์, ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2560) ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความมั่นใจในการสร้างระบบสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ต้องอาศัยความพร้อมของนโยบายของภาครัฐที่ต้องสร้างข้อมูลสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ และพัฒนาความรู้ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานของนักบัญชีทุกคน

วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ สรุปได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service) โดยมีองค์ประกอบ 4 ปัจจัย ได้แก่ ความรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) และความมีคุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งส่งผลต่อการรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service Adoption) สอดคล้องกับตัวแปรตามที่ผู้วิจัยได้สนใจทำการศึกษา โดย ปรีดา จรวิทวัส (2546) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพของนักบัญชีในธุรกิจเอกชน โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าที่การงาน ด้านเนื้องาน ด้านการที่จะได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคง ตลอดจนความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความภาคภูมิใจ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีในธุรกิจเอกชนมีระดับของความสำเร็จโดยรวมในสายงานอาชีพนักบัญชีจะประสบความสำเร็จอย่างมาก และเมื่อพิจารณาความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน พบว่าด้านการให้การยอมรับนับถือ และความมั่นคงด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความภาคภูมิใจ ด้านเนื้องาน ด้านการมีโอกาสในการบริหารความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชี ในธุรกิจเอกชนในด้านการพัฒนาอาชีพงาน นักบัญชีธุรกิจเอกชนไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ กัทรวดี วิบูลสมบัติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ผู้ทำบัญชี และผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด ลำปาง จำนวน 30 แห่ง มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 193 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านที่ 3 คุณภาพ การจัดทำบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ด้านที่ 1 คุณภาพองค์กร อยู่ในระดับมาก ด้านที่ 4 คุณภาพการกำหนดนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก และด้านที่ 2 คุณภาพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ แม้ในภาพรวมคุณภาพของสำนักงานบัญชี จะอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่สำนักงานบัญชียังไม่สามารถประเมินขอรับรองคุณภาพได้ เนื่องจากมี ค่าใช้จ่ายในการประเมินที่สูง จึงทำให้สำนักงานบัญชีแต่ละแห่งยังไม่ประเมินขอรับรองคุณภาพ และเพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ เป็นตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่ดีผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรขอความร่วมมือ กับหน่วยงานที่กำกับดูแลดำเนินการประเมินขอรับรองคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

ปิยะ สิมมาสุขและศิริพร พรหมนา (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชีในจังหวัดอุตรดิตถ์ พบผลการศึกษาพบดังนี้ 1) ห้างหุ้นส่วนเป็นส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 500,000- 1,000,000 บาท ดำเนินงานมาแล้ว 15 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีพนักงานน้อยกว่า 5 คน มีลูกค้าน้อยกว่า 100 คน และ ส่วนใหญ่กิจการมีรายได้ต่อปี 1,000,000-2,000,000 บาท 2) ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการ จัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี 3) สำนักงานบัญชีที่มีประเภทการประกอบการ จำนวนลูกค้า จำนวนพนักงาน และรายได้ต่อปี ที่แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

แสงระวี อยู่ทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ให้บริการทางด้านการให้บริการจัดทำบัญชีและงบการเงิน จัดทำภาษียื่นสรรพากรและการนำส่งประกันสังคมมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การคิดค่าบริการเป็นการจ่ายเงินสดมากที่สุด ส่วนกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้า คือเน้นคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด จุดเด่นที่สุดของสำนักงานบัญชี คือ การจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และทันตามกำหนดเวลาไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามากที่สุด การจัดเก็บเอกสารบัญชี โดยเก็บไว้ที่สำนักงานบัญชีชั่วคราวและจัดส่งให้ลูกค้า วิธีการจัดทำบัญชีจะทำด้วยมือทั้งหมดและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีในการบันทึกบัญชี

ภูริชญา ตาวิญ โน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปยังผู้บริหารของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ และมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นจำนวน 98 ราย พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยรวมในระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี รองลงมาได้แก่ การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชีและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อีกทั้งสำนักงานบัญชียังมีปัญหาโดยรวมในการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อขอการรับรองคุณภาพในระดับมาก ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การ

ตรวจประเมินสำนักงานบัญชีแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายสูงไป รองลงมาได้แก่ การต้องจัดทำเอกสารหลักฐานจำนวนมากในการขอการรับรองและการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อขอการรับรองเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย ในส่วนของข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ต้องการให้ลดค่าธรรมเนียม เวลาและขั้นตอนการจัดทำเอกสารในการขอการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีความสนใจในการเข้าร่วมการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีมากขึ้น

#### คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลใน ระบบหรือสิ่งที่สารสนเทศมอบให้ (จันทร์จิรา นพคุณธรรมชาติ และอรพรรณ คงมาลัย, 2558) การสร้าง ข้อมูลเนื้อหาบนสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการประชาสัมพันธ์หรือนำเสนอสินค้าเพื่อ ดึงดูดให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจในตัวสินค้าหรือแบรนด์ โดยในปัจจุบัน เว็บไซต์หรือร้านค้าออนไลน์ที่ประสบ ความสำเร็จ ส่วนหนึ่งจะมาจากการสร้างเนื้อหาที่ดีในในเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ ซึ่งเนื้อหาที่มีคุณภาพ ก็ทำให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลที่ทางเจ้าของสื่อสารออกไปได้ง่าย (Demissie & Rorissa, 2015) ซึ่งปัจจัยที่ส่งให้ คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่ - เข้าใจได้ง่าย (Easy to Understand) คือ มีการนำเสนอข้อมูลที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถ เข้าใจเนื้อหาข้อมูลที่ทางเจ้าของเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ต้องการสื่อสารออกไป ไม่นำเสนอข้อมูลที่มี ความซับซ้อนและเข้าใจยากเนื่องจากจะส่งผลในด้านลบให้กับฝั่งเจ้าของเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากผู้บริโภคถ้าไม่สามารถเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารออกไปก็จะไม่เกิดความสนใจต่อไป (HSIU & GWO, 2014) - ข้อมูลมีความถูกต้อง (accuracy) คือ ข้อมูลที่นำเสนอออกไปสู่ผู้บริโภคจะต้องมี ความสมบูรณ์และถูกต้อง โดยหากข้อมูลที่นำเสนอออกไปสู่สาธารณะนั้นมีความผิดพลาดจะส่งผลในด้านลบ ให้กับเจ้าของเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ในด้านความน่าเชื่อถือ - ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา (Completeness) คือ ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารออกไปนั้น จะต้องเป็นข้อมูลที่ให้ข้อเท็จจริง (facts) หรือข่าวสาร (information) ที่ครบถ้วนทุกด้านทุกประการ มิใช่ ขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไปทำให้น่าไปใช้การไม่ได้ อาทิ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จะต้องบอกรายละเอียดที่ ครบถ้วน ทั้งคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ วิธีการใช้งาน รวมไปถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งหากข้อมูลสารสนเทศไม่มีคุณภาพย่อทำให้เกิดปัญหาหลายด้าน เช่น ด้านลูกค้าขององค์กรได้เห็นถึงความสำคัญของการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลเมื่อต้องส่งเอกสารเรียก

เก็บเงินไปยังลูกค้า แต่เอกสารที่ส่งไปเกิดความผิดพลาดเนื่องจากข้อมูลสารสนเทศขององค์กรที่เก็บอยู่เกิดความผิดพลาด องค์กรจึงเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพข้อมูล (Lucas, 2010)

คุณภาพของระบบ (System Quality)

ปัจจุบันภาคธุรกิจหันมาให้ความสำคัญกับช่องทางการทำธุรกิจออนไลน์กันมากขึ้น เครื่องมือ สำคัญที่ส่วนมากนำมาใช้ คือ เว็บไซต์ โดยเว็บไซต์มีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสามารถรับรู้ ถึงสินค้าและแบรนด์ของร้านค้า โดยเว็บไซต์เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภครู้จักตัวแบรนด์ของร้านค้ารวมไปถึง สินค้าและบริการ โดยที่เว็บไซต์จะส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการผ่านช่องทาง ออนไลน์นั้น จะต้องสร้างเว็บไซต์ให้มีความน่าเชื่อถือและใช้งานได้ง่ายรวมไปถึงเว็บไซต์จะต้องทำให้ผู้บริโภค รับรู้ถึงความปลอดภัยในด้านต่างๆ ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลต่างๆ ที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องกรอกลงบน เว็บไซต์ (HSIU & GWO, 2014) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพของระบบมีคุณภาพและมี ความน่าเชื่อถือ ได้แก่ - การใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย (Usefulness) หมายถึง การสร้างช่องทางออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ จะต้องออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้ใช้งาน การเข้าถึงเว็บไซต์ได้ง่ายรวมถึงสร้าง ประโยชน์และความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (HSIU & GWO, 2014) - เข้าถึงได้ทุกเวลา (Accessibility) หมายถึง เว็บไซต์มีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะ เข้าใช้งานตอนไหน ก็สามารถใช้ได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพร้อมใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เป็นต้น (Burda & Teuteberg, 2015) - มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง เว็บไซต์จะต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านรูปแบบ ของเว็บไซต์ และลักษณะของการให้บริการของเว็บไซต์ รวมไปถึงจำนวนลูกค้าที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ แล้วมีการแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการต่อ หรือมีการเขียนแนะนำเว็บไซต์ (Review)

อลงกรณ์ สุภขันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการใช้ระบบโปรแกรมสตีม สรุปว่าหากระบบการทำธุรกรรมผ่าน โปรแกรมสตีมมีเสถียรภาพแล้วก็จะส่งผลต่อการใช้งานมากขึ้นตามไปด้วย และคุณภาพของระบบในมิติของความง่ายของการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานโปรแกรมสตีม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Petter และ Truhling , 2011)

ศศิณีภา ทิวาลัย และวศิน เหลี่ยมปรีชา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของคิลอนแอนด์แม็คคลิน และอิมเมตริก โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ใน

เขตภาคเหนือ จำนวน 4,326,048 คน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรด้านความสมบูรณ์ และเข้าใจง่าย ความปลอดภัย ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และการตอบสนองมีผลโดยตรงต่อการใช้งานและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมโดยการใช้แบบจำลองของคิโตนแอนด์แม็คคสัน และอิมเมตริก ควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้และความต้องการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของผู้ใช้บริการภาคธุรกิจอื่นๆ

นายวิษวะ การะเกด (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน การชำระเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือ บริษัท Startup Financial Technology ผลการศึกษางานวิจัยนี้พบว่า ในส่วนของคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความแตกต่างด้านจากงานวิจัยอื่นเนื่องจากวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในการใช้ E-Government ที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดผลที่ต่างกัน ทางด้านปัจจัยของคุณภาพการบริการ (Services Quality) มีผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้การใช้งานง่าย แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการมีความสำคัญต่อการยอมรับ E-Government

ลักขณา วณิชชารักษ์กุล และศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน เป็นการศึกษาแบบเฉพาะของโรงพยาบาล โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 214 คน จำแนกเป็น แพทย์ 19 คน พยาบาล 4 คน เภสัชกร 7 คน และผู้ป่วย 184 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชนสำหรับประยุกต์ใช้กับระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ของโรงพยาบาล ขึ้นอยู่กับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยีบล็อกเชนมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีบล็อกเชน และความสามรถของเทคโนโลยีบล็อกเชน ตามลำดับ ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า สามารถช่วยให้องค์กรด้านสุขภาพ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการแพทย์ของผู้ป่วย อีกทั้งทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชน สำหรับระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ของโรงพยาบาล

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคที่ใช้บริการ Grab ในกรุงเทพมหานครมีสาเหตุหลักเนื่องจากเห็นว่าแอปพลิเคชัน Grab มีประโยชน์และมีความจำเป็นต่อ

การใช้งานในการเดินทางและเห็นแอปพลิเคชัน Grab มีการอัปเดตปรับปรุงโปรแกรม สามารถปรับตัวได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ของแอปพลิเคชันได้รวดเร็ว และจากการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีภาพรวมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab เมื่อพิจารณาจากปัจจัยรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทั้ง 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (สิทธิชัย ญาแก้ว, 2560)

เมทีนี จันทรกระแจะ (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้พบว่า คุณภาพข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์ สามารถเข้าใจได้ง่าย และเป็นข้อมูลที่น่าสนใจ ส่วนคุณภาพของการให้บริการนั้น พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงของข้อมูลได้ง่าย และได้รับความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาในการใช้ข้อมูล ด้านความน่าเชื่อถือควรมีการเก็บข้อมูลเป็นความลับ สามารถไว้วางใจระบบได้ ตลอดจน ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพระบบ (System Quality) เป็นคุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เป็นกรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ซึ่งจากการศึกษาได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Services) ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service Adoption) (วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล, 2559)

พลพฐ ปิยวรรณ สุภาพร เริงเยี่ยม, 2550 ได้อธิบายระบบสารสนเทศทางการบัญชีในระยะแรกถูกมองเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศขององค์กร มีหน้าที่ในการบันทึกรายการค้า นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับส่วนที่เป็นเงินตราเพื่อใช้ในการวางแผนและควบคุม ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้มีการขยายครอบคลุม ไปถึงการจัดเก็บข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับเงินตราด้วย ซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีหน้าที่หลัก ดังนี้ 1) เก็บรวบรวม บันทึก และจัดเก็บเหตุการณ์ทางการค้า และสรุปผลในงบการเงิน 2) ประมวลผลเหตุการณ์รายการค้า เพื่อนำเสนอสารสนเทศที่ผู้บริหารนำไปใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ 3) มีระบบควบคุมที่สามารถป้องกันสินทรัพย์สินขององค์กร รวมถึงข้อมูล ระบบการควบคุมจะต้องสามารถควบคุมความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และความพร้อมของข้อมูลเมื่อถูกเรียกใช้ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

นอกจากนี้ สุชาติ สถาวรวงศ์ และ อุทัยวรรณ จรุงวิภู, 2550 ได้ศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 1) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goals and Objectives) การที่จะได้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะต้องทราบเป้าหมายและวัตถุประสงค์ว่าผู้ใช้งานต้องการอะไรจากระบบบ้าง เพื่อให้ระบบที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด 2) การนำเข้าข้อมูล (Input) ข้อมูลที่จะนำเข้าสู่ระบบอาจจะเป็นข้อมูลจากภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ได้ สำหรับข้อมูลที่สำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ ข้อมูลรายการค้ารายการด้านงบประมาณ รายการด้านการเงิน 3) การประมวลผล (Processor) การวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศที่มีความหมายมากขึ้น สำหรับผู้ใช้งาน หรือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแปลงสภาพจากข้อมูลให้เป็นสารสนเทศนั่นเอง 4) ผลลัพธ์ (Output) สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยอาจจะนำไปใช้ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม หรือใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นสารสนเทศที่ได้จะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือรายงานในรูปแบบต่างๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการข้อมูลส่วนใหญ่ของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมักจะแสดงออกมาในรูปแบบของงบการเงิน 5) การป้อนกลับ (Feedback) เมื่อเวลาเปลี่ยนไปความต้องการของผู้ใช้จะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นต้องมีการป้อนกลับจากผู้ใช้เพื่อให้สารสนเทศที่ได้ทันต่อเหตุการณ์และทันสมัยสามารถนำไปใช้งานได้มีประสิทธิภาพ 6) การเก็บรักษาข้อมูล (Data Storage) ข้อมูลในระบบสารสนเทศต้องมีการเก็บรักษาเพื่อสามารถนำไปใช้ได้อีกในอนาคต และจะต้องปรับปรุงให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ 7) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedures) การประมวลผลของข้อมูลในระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีคำสั่งต่างๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประมวลผลอย่างเหมาะสม 8) ผู้ใช้ (Users) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศโดยอาจจะเป็นผู้ใช้สารสนเทศที่ได้จากระบบหรือผู้ที่ดูแลรับผิดชอบจัดการระบบหรือควบคุม 9) การควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Control and Security Measures) ระบบสารสนเทศที่ดี ต้องมีการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่ได้มีความถูกต้องเชื่อถือได้

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และพนิดา พานิชกุล, 2550 ได้กล่าวว่าร่องค์ประกอบของคุณภาพระบบแบ่งได้ 3 กลุ่มดังนี้ 1) กระบวนการของระบบ ประกอบด้วย ความถูกต้อง (Correctness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง (Integrity) ใช้งานได้ (Usability) 2) การแก้ไขระบบ ประกอบด้วย บำรุงรักษาง่าย (Maintainability) ทดสอบง่าย (Testability) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) 3) การเปลี่ยนแปลงระบบ ประกอบด้วย ใช้งานได้กับเครื่องทั่วไป (Portability) นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Reusability) ใช้งานได้หลายงาน (Interoperability)



นอกจากนี้ยังได้อธิบายเกณฑ์ประเมินคุณภาพระบบ ซึ่งประกอบด้วย 23 เกณฑ์ ดังนี้ 1) วิธีการควบคุมและป้องกันการเข้าถึงระบบและข้อมูล (Access Audit) 2) การควบคุมการเข้าถึงระบบและข้อมูล (Access Control) 3) มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อที่ใช้ (Communication Commonality) 4) ความสมบูรณ์ของระบบงาน (Completeness) 5) ความถูกต้องแม่นยำในการทำงานของระบบ (Accuracy) 6) ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน (Communicativeness) 7) ความสอดคล้องของการออกแบบระบบ (Consistency) 8) ความกระชับของ Source Code (Conciseness) 9) การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน (Data Communalities) 10) ระดับความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายในเงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ (Error Tolerance) 11) ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ (Execution Efficiency) 12) ความสามารถขยายระบบงาน (Expandability) 13) ความต้องการเบื้องต้นของระบบ (Generality) 14) ระบบสามารถ Implement ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง (H/W Independence) 15) ความสามารถที่ระบบจะจัดการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบบความผิดพลาดได้ (Instrumentation) 16) ระบบสามารถแยกออกเป็น โมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน (Modularity) 17) ระดับความยากง่ายในการ Operate เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ (Operability) 18) มีคำอธิบายการทำงานของระบบ (Self-Documentation) 19) ความยากง่ายที่ระบบสามารถเข้าใจได้ (Simplicity) 20) ระบบสามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม (System Independence) 21) ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ (Storage Efficiency) 22) คุณสมบัติของระบบสามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ (Traceability) 23) ระดับความยากง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้งานระบบได้ (Training)

อุบลวรรณ ขุนทอง, 2556 ได้ศึกษาความสำเร็จของการใช้ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย พบว่าปัจจัยความสำเร็จประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ระบบสารสนเทศ ให้มีความสำคัญกับการสื่อสารลากรบริหารพนักงาน ส่วนปัจจัยแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลโดยตรงให้นักบัญชีและนักการเงินมีเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษาในทางด้านบัญชีและการเงิน

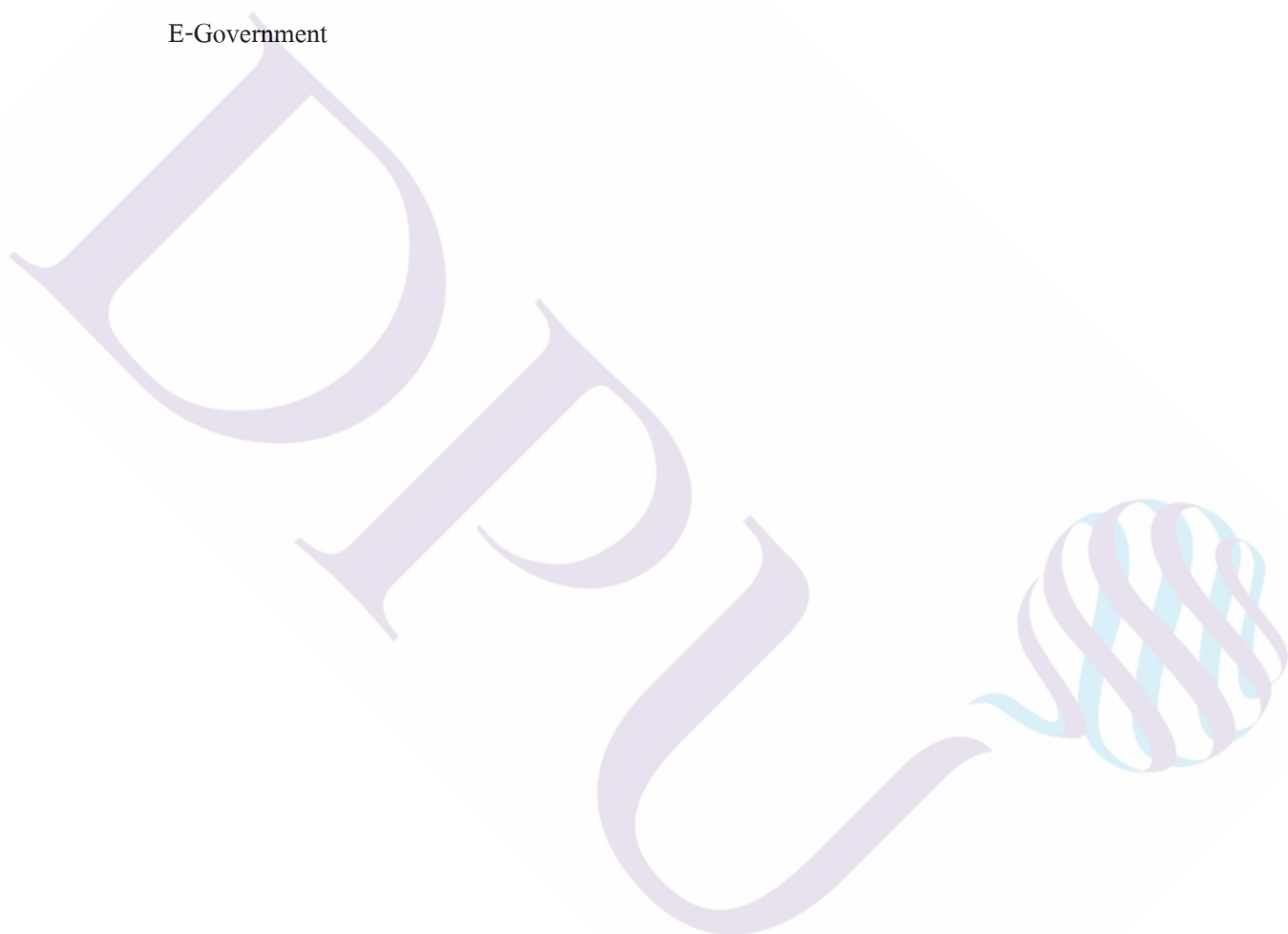
คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ใช้วิธีการออกแบบสอบถามไปยังหัวหน้าสำนักงานบัญชีจำนวน

400 แห่งและได้คืนมา 100 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.50 ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน

กาญจนา นันทพันธ์ (2555) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 201 ราย และมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนดจำนวน 135 ราย ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่า สำนักงานบัญชีนี้นี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขของสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตลอดระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง ซึ่งรวมถึงในกรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดในภายหลังด้วย

นายวิษวะ การะเกด (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ บริษัท Startup Financial Technology ผลการศึกษางานวิจัยนี้ พบว่า ในส่วนของคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความแตกต่างด้านจากงานวิจัยอื่น เนื่องจากวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในการใช้ E-Government ที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดผลที่ ต่างกัน ทางด้านปัจจัยของคุณภาพการบริการ (Services Quality) มีผลเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้การใช้งานง่าย แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการมีความสำคัญต่อการยอมรับ E-Government



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยการเปรียบเทียบและเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยการใช้แบบสอบถามและมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ตัวแปรการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักบัญชีซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงานประจำ และพนักงานรายวันที่ทำงานในสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 4,067 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563) โดยสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการส่งแบบสอบถาม

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหารและผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 4,067 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 210 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงานประจำ และพนักงานรายวัน ซึ่งใช้วิธีการสร้างแบบสอบถาม Google Form และส่งให้กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ดีของสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร พนักงานบัญชีประจำ และพนักงานบัญชีรายวัน พนักงานบัญชีทดลองงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบ Check list จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended) ถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย ปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าของลำดับมีดังนี้

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

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสำนักงานบัญชี
2. กำหนดขอบเขตของตัวแปรและนิยามของตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ
3. พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมขอบเขตของนิยามที่กำหนดไว้โดยประยุกต์และปรับปรุงจากมาตรฐานคุณภาพของสำนักงานบัญชี

4. ตรวจสอบข้อความในแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในเรื่องคุณภาพของสำนักงานบัญชีเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นว่ามีเนื้อหาครอบคลุมน่าเชื่อถือในการศึกษาภาษาที่ใช้มีความหมายรัดกุมและตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษาหรือไม่

5. ปรับปรุงข้อความตามที่คุณเชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ

6. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดลอง (Try Out) กับกลุ่มประชากรของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธี ของคอนบราช (Cornbrash)

7. ปรับปรุงให้สมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำเอาไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

8. จัดทำแบบสอบถาม Google Form และส่งให้กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

### 3.3 ตัวแปรการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล (Information Quality), คุณภาพของระบบ (System Quality), คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพของสำนักงานบัญชี (Quality of accounting firm) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเป็นตัวย่อและชื่อเรียก ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) = Inf Qua, คุณภาพของระบบ (System Quality) = Sys Qua, คุณภาพของการบริการ (Service Quality) = Ser Qua

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพของสำนักงานบัญชี (Quality of accounting firm) = Qua acc

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือรับรองจากวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขอความอนุเคราะห์นำหนังสือยื่นต่อหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. จัดส่งหนังสือรับรองนำไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จะจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนัดหมายวันเวลาที่เข้าไปเก็บข้อมูล นำแบบสอบถามไปแจกด้วยตัวเองใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 15 วัน

3. นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยดำเนินการตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

2. แบบสอบถาม ตอนที่ 2-4 คำนวณความคิดเห็น ตรวจสอบให้คะแนนรายข้อ นำคะแนนทุกข้อมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

#### 3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา

1. ค่าร้อยละ (%) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของตัวแปร และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

#### 3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน

1. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)
2. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ในการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการทำการวิจัย และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 210 ฉบับ และได้นำมาวิเคราะห์และสรุปข้อมูล โดยแบ่งผลการศึกษากออกเป็น 3 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยอธิบายลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมด้วยคำอธิบายประกอบ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่มีความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยของข้อมูลสารสนเทศกับคุณภาพสำนักงานบัญชี

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้บริหารและผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563) จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้รับการตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 210 ฉบับ และผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการแจกแจงเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยสามารถแสดงได้ตามตารางดังต่อไปนี้



ตารางที่ 4.1 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	29	13.81
หญิง	181	86.19
รวม	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดง ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 86.19 และเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81

ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	08.10
ปริญญาตรี	165	78.57
สูงกว่าปริญญาตรี	28	13.33
รวม	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับศึกษาปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10

ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพในการทำงาน

สถานภาพในการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	25	11.9
หัวหน้างาน	11	5.2
พนักงานประจำ	157	74.8
พนักงานรายวัน	17	8.1
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพในการทำงานเป็นระดับพนักงานประจำ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมา มีสถานภาพในการทำงานระดับผู้บริหาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 สถานภาพในการทำงานระดับพนักงานรายวัน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 และ สถานภาพในการทำงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20

ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	22	10.48
05 – 10 ปี	64	30.48
11 – 15 ปี	83	39.52
มากกว่า 15 ปี	41	19.52
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แสดงให้เห็นว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 39.52 รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 64 คน คิด เป็นร้อยละ 30.48 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.52 และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ข้อมูลงบบการเงินที่ได้จัดทำและนำเสนอมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	4.91	.281	มากที่สุด
2. การให้ความสำคัญต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและข้อมูลเกิดขึ้นตามข้อเท็จจริง	4.94	.233	มากที่สุด
3. ข้อมูลงบบการเงินที่ได้จัดทำและนำเสนอตรงกับความต้องการของผู้ใช้งบบการเงิน	4.70	.543	มากที่สุด
4. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลงบบการเงินที่นำมาจัดทำและนำเสนอ	4.93	.276	มากที่สุด
5. ข้อมูลงบบการเงินที่จัดทำและนำเสนอมีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.85	.417	มากที่สุด
6. ข้อมูลงบบการเงินที่จัดทำและนำเสนอโปร่งใสสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	4.49	.693	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>.216</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .216 เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า การให้ความสำคัญต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและข้อมูลเกิดขึ้นตามข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .233 รองลงมาความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลงบบการเงินที่นำมาจัดทำและนำเสนอ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .276 และข้อมูลงบบการเงินที่จัดทำและนำเสนอโปร่งใส

สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .693

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)

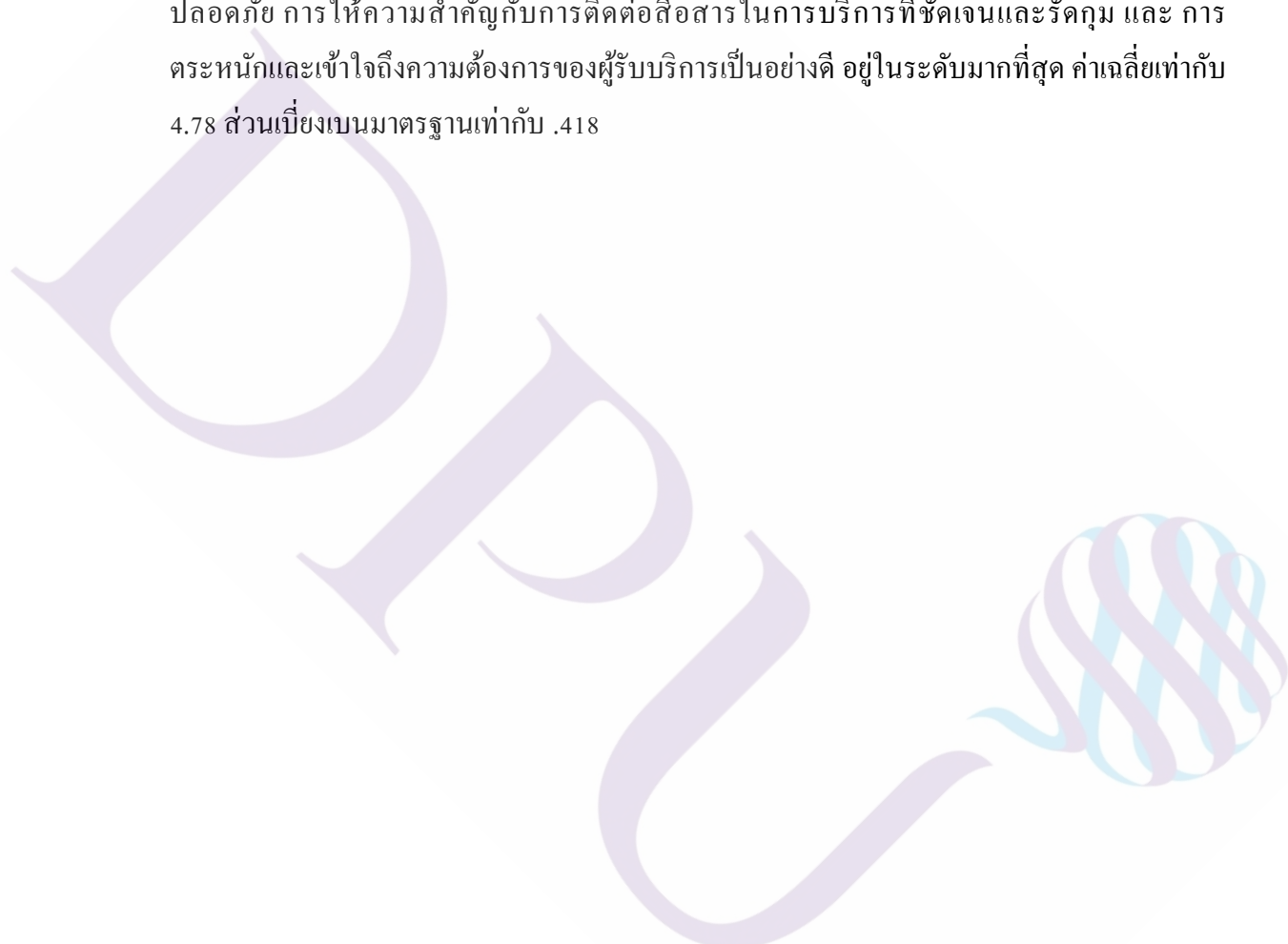
ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบมีความถูกต้อง	4.59	.494	มากที่สุด
2. การให้ความสำคัญกับระบบที่มีประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.77	.424	มากที่สุด
3. การใช้งานจากระบบสำหรับการปฏิบัติงานสามารถจัดกระทำได้สะดวกสบาย	4.77	.424	มากที่สุด
4. ระบบมีการใช้งานที่ง่าย เข้าถึงระบบและใช้งานได้อย่างปลอดภัย	4.88	.325	มากที่สุด
5. ระบบมีความยืดหยุ่นเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของท่านและสามารถแก้ปัญหาได้	4.89	.319	มากที่สุด
6. ความสำคัญกับการตอบสนองของระบบที่รวดเร็ว เหมาะแก่การปฏิบัติงานของท่าน	4.78	.418	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>.347</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .347 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า ระบบมีความยืดหยุ่นเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของท่านและสามารถแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .319 รองลงมา คือระบบมีการใช้งานที่ง่าย เข้าถึงระบบและใช้งานได้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .325 และระบบมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .494

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. การให้ความสำคัญกับการมีโมเดิร์นจิตในการบริการ	4.89	.319	มากที่สุด
2. การให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย	4.78	.418	มากที่สุด
3. คำนึงถึงลูกค้าผู้ใช้บริการ การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและสม่ำเสมอ	4.89	.319	มากที่สุด
4. การให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารในการบริการที่ชัดเจนและรัดกุม	4.78	.418	มากที่สุด
5. การตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.78	.418	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>.349</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .349 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่า การให้ความสำคัญกับการมีโมเดิร์นจิตในการบริการ และ การคำนึงถึงลูกค้าผู้ใช้บริการ การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .319 รองลงมา การให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย การให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารในการบริการที่ชัดเจนและรัดกุม และ การตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .418



ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
1. การทำงานของท่านมีความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและ เชื่อถือได้	4.88	.344	มากที่สุด
2. การตระหนักถึงความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	4.89	.319	มากที่สุด
3. การให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของลูกค้า	4.78	.418	มากที่สุด
4. การมั่นใจว่าการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน ผลงานมีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.88	.344	มากที่สุด
5. การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	4.89	.319	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>.318</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .316 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า การตระหนักถึงความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และ การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .319 รองลงมา การทำงานของท่านมีความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ และการมั่นใจว่าการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน ผลงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .344 และการให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .418



#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)

ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากความคิดเห็นของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยศึกษาจาก 3 ปัจจัยของข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของข้อมูล 2) ด้านคุณภาพของระบบ และ 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพการวิจัยสำนักงานบัญชีประกอบด้วย 5 ตัวแปร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานและนำเสนอตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ได้แก่ H1 : คุณภาพของข้อมูลมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี H2 : คุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี H3: คุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี H4 : คุณภาพของข้อมูลส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี H5 : คุณภาพของระบบส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี H6 : คุณภาพของการบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรและทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรและตัวแปรตาม 5 ตัวแปร ได้แก่

##### ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ : ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่

<b>Inf Qua</b>	:	คุณภาพของข้อมูล(Information Quality)
<b>Sys Qua</b>	:	คุณภาพของระบบ(System Quality)
<b>Ser Qua</b>	:	คุณภาพของการบริการ(Service Quality)

##### ตัวแปรตาม

คุณภาพของสำนักงานบัญชี : ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่

<b>Qua Acc<sub>1</sub></b>	:	ด้านความเป็นอิสระข้อเท็จจริงและเชื่อถือได้
<b>Qua Acc<sub>2</sub></b>	:	ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
<b>Qua Acc<sub>3</sub></b>	:	ด้านการรักษาความลับของลูกค้า

- Qua Acc<sub>4</sub> : ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้  
 Qua Acc<sub>5</sub> : ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับคุณภาพสำนักงานบัญชีในภาพรวม

ตัวแปร	คุณภาพของข้อมูล (Inf Qua)	คุณภาพของระบบ (Sys Qua)	คุณภาพของการบริการ (Ser Qua)
Qua Acc	.257**	.886**	.925**
Inf Qua		.452**	.401**
Sys Qua			.970**

หมายเหตุ. \*\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 2) คุณภาพของระบบ (System Quality) 3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .925$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .886$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .257$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ สามารถแสดงผลการทดสอบสมมุติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานการวิจัย H1 : คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพ

ของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .257$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมุติฐานนี้

สมมุติฐานการวิจัย H2 : คุณภาพของระบบ (System Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .886$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมุติฐานนี้

สมมุติฐานการวิจัย H3 : คุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .925$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมุติฐานนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพของข้อมูล 2) คุณภาพของระบบ 3) คุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยจำแนกตัวแปรของคุณภาพสำนักงานบัญชีออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นอิสระชื่อเสียงสุจริตและเชื่อถือได้ 2) ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3) ด้านการรักษาความลับของลูกค้า 4) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ 5) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์แต่ละด้านอย่างชัดเจนขึ้น ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยและสามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามคุณภาพการบริการแต่ละด้าน

ตัวแปร	Inf Qua	Sys Qua	Ser Qua
Qua Acc <sub>1</sub> ด้านความเป็นอิสระ ซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้	.157*	.728**	.769**
Qua Acc <sub>2</sub> ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	.174*	.806**	.846**
Qua Acc <sub>3</sub> ด้านการรักษา ความลับของลูกค้า	.470**	.941**	.962**
Qua Acc <sub>4</sub> ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้	.136*	.728**	.769**
Qua Acc <sub>5</sub> ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	.174*	.806**	.846**

หมายเหตุ. \*\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 4.10 จากผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กับตัวแปรคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยการจำแนกตัวแปรคุณภาพของสำนักงานบัญชีออกเป็น 5 ด้านที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ผลการทดสอบสามารถอธิบายสมมุติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐาน 1a : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information

Quality) ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความเป็นอิสระ ชื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .157$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมุติฐาน 1b : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .174$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์

สมมุติฐาน 1c : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการรักษาความลับของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการรักษาความลับของลูกค้า โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .470$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการรักษาความลับของลูกค้า

สมมุติฐาน 1d : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .136$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์

สมมุติฐาน 1e : ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .174$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์



สมมุติฐาน 2d : ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .806$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

สมมุติฐาน 3a : ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .769$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้

สมมุติฐาน 3b : ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .846$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐาน 3c : ปัจจัยคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการรักษาความลับของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการรักษาความลับของลูกค้า โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .962$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านการรักษาความลับของลูกค้า

สมมุติฐาน 3d : ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .769$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

สมมุติฐาน 3e : ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .846$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

#### 4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ในการทดสอบผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของข้อมูล 2) คุณภาพของระบบ 3) คุณภาพของการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งจำแนกออกได้ 5 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านความเป็นอิสระชื่อเสียง สุจริตและเชื่อถือได้ ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับของลูกค้า ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

##### ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ :

**Inf Qua:**           คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

**Sys Qua:**           คุณภาพของระบบ (System Quality)

**Ser Qua:**           คุณภาพของการบริการ (Service Quality)



### ตัวแปรตาม

คุณภาพของสำนักงานบัญชี :

**Qua Acc1:** ด้านความเป็นอิสระที่อึดสุดสุจริตและเชื่อถือได้

**Qua Acc2:** ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

**Qua Acc3:** ด้านการรักษาความลับของลูกค้า

**Qua Acc4:** ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้

**Qua Acc5:** ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี

ปัจจัยความสำเร็จ ของระบบสารสนเทศ	คุณภาพสำนักงานบัญชี			
	B	Std. Error	t	Sig
1. คุณภาพของข้อมูล <b>Inf Qua</b>	-.195	(.042)	-4.665	.000
2. คุณภาพของระบบ <b>Sys Qua</b>	-.045	(.098)	-.460	.646
3. คุณภาพของการบริการ <b>Ser Qua</b>	.934	(.094)	9.887	.000
<b>R<sup>2</sup> = .872</b>				

หมายเหตุ. ระดับนัยสำคัญทางสถิติ \*\* p < 0.05 แสดงตามความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชี ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ ( $R \text{ Square} = .872$ ) โดยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัย H4: ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H4 ที่แสดงให้เห็นว่า ด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี

สมมติฐานการวิจัย H5: ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H5 เพราะฉะนั้นสำนักงานบัญชีที่มีระบบสารสนเทศที่ดีก็ไม่สามารถให้สำนักงานบัญชีนั้นมีคุณภาพได้

สมมติฐานการวิจัย H6: ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H6 ที่แสดงให้เห็นว่า ด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพของข้อมูล 2) คุณภาพของระบบ 3) คุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยจำแนกตัวแปรของคุณภาพสำนักงานบัญชีออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ 2) ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3) ด้านการรักษาความลับของลูกค้า 4) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ 5) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เห็นผลกระทบแต่ละด้านอย่างชัดเจนขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและสามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความเป็นอิสระของสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้

ปัจจัยความสำเร็จ ของระบบสารสนเทศ	คุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความเป็นอิสระ ของสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้			
	B	Std. Error	t	Sig
1. คุณภาพของข้อมูล Inf Qua	-.274	(.078)	-3.506	.001
2. คุณภาพของระบบ Sys Qua	-.106	(.182)	-.581	.562
3. คุณภาพของการบริการ Ser Qua	.928	(.177)	5.257	.000
$R^2 = .619$				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ \*\*  $p < 0.05$  แสดงตามความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

หมายเหตุ. \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนเพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี พบว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชีขึ้นอยู่กับการปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านความเป็นอิสระของสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ ที่  $R^2 = .619$  ที่นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านความเป็นอิสระของสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยความสำเร็จ ของระบบสารสนเทศ	คุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน			
	B	Std. Error	t	Sig
1. คุณภาพของข้อมูล Inf Qua	-.287	(.059)	-4.877	.000
2. คุณภาพของระบบ Sys Qua	-.031	(.137)	-.228	.820
3. คุณภาพของการบริการ Ser Qua	.874	(.133)	6.565	.000
$R^2 = .748$				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ \*\*  $p < 0.05$  แสดงตามความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

หมายเหตุ. \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนเพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี พบว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชี ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยที่ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ที่  $R^2 = .748$  ที่นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)

ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการรักษาความลับของลูกค้า

ปัจจัยความสำเร็จ ของระบบสารสนเทศ	คุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านการรักษาความลับของลูกค้า			
	Beat	Std. Error	t	Sig
1. คุณภาพของข้อมูล Inf Qua	.191	(.039)	4.877	.000
2. คุณภาพของระบบ Sys Qua	.021	(.092)	.228	.820
3. คุณภาพของการบริการ Ser Qua	1.084	(.089)	12.218	.000
$R^2 = .935$				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ \*\*  $p < 0.05$  แสดงตามความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

หมายเหตุ. \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนเพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี พบว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชีขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยที่ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของ

สำนักงานบัญชีในด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ที่  $R^2 = .935$  ที่นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ปัจจัยความสำเร็จ ของระบบสารสนเทศ	คุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้			
	B	Std. Error	t	Sig
1. คุณภาพของข้อมูล Inf Qua	-.318	(.077)	-4.117	.000
2. คุณภาพของระบบ Sys Qua	-.077	(.181)	-.424	.672
3. คุณภาพของการบริการ Ser Qua	.911	(.175)	5.213	.000
$R^2 = .627$				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ \*\*  $p < 0.05$  แสดงตามความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

หมายเหตุ. \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนพบว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชีขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยที่ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยความสำเร็จของระบบ

สารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ที่  $R^2 = .627$  ที่นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านความรู้ ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

ปัจจัยความสำเร็จ ของระบบสารสนเทศ	คุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ			
	B	Std. Error	t	Sig
1. คุณภาพของข้อมูล Inf Qua	-.287	(.059)	-4.877	.000
2. คุณภาพของระบบ Sys Qua	-.031	(.137)	-.228	.820
3. คุณภาพของการบริการ Ser Qua	.874	(.133)	6.565	.000
$R^2 = .748$				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ \*\*  $p < 0.05$  แสดงตามความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

หมายเหตุ. \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี พบว่าคุณภาพของสำนักงานบัญชีขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยที่ปัจจัยความสำเร็จของ

ระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ที่  $R^2 = .748$  ที่นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ





## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัยนี้เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชี ตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำข้อมูลนำมาวิเคราะห์ แล้วสรุปผลการศึกษา ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

#### 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความเห็นของนักบัญชี ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานรายวัน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ทั่วประเทศ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 210 ชุด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์หลักคือ ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยศึกษาจากตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ดังนี้ ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ตามข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีการกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 โดยใช้ตัวแปรตามในการศึกษาคั้งนี้คือ จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ประกอบด้วย 5 ตัวแปร อันได้แก่ ด้านความเป็นอิสระชื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือได้ ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ด้านความ

โปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาเป็นภาพรวมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังต่อไปนี้

#### 5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.19 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 13.81 โดยมีสถานภาพการทำงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับ พนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ ระดับผู้บริหารของสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 11.90 ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่มิประสบการณ์ในการทำงานในสำนักงานบัญชี เป็นเวลา 11-15 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 39.52 และมีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ค่าของค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ในระดับมากที่สุดคือ คือ การให้ความสำคัญต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและข้อมูลเกิดขึ้นตามข้อเท็จจริง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .233 และมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ในระดับต่ำที่สุดคือ ข้อมูลงบการเงินที่จัดทำและนำเสนอโปร่งใสสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .693

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ในระดับมากที่สุด คือ ระบบมีความยืดหยุ่นเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและสามารถแก้ปัญหาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .319 และมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ในระดับต่ำที่สุดคือ ระบบนั้นมีความถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .494

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักบัญชีต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ระดับมากที่สุด คือ ให้ความสำคัญกับการมีไม่ตรีจิตในการบริการ และการคำนึงถึงลูกค้าผู้ให้บริการ การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย

4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .319 และมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ในระดับต่ำที่สุดคือ การให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย การให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารในการบริการที่ชัดเจนและรัดกุม และการตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .418

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักบัญชีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชี พบว่านักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด คือ ตระหนักถึงความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และ การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ โดยมีระดับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .418

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของข้อมูลระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน อันประกอบ ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพของสำนักงานบัญชีในภาพรวมมากที่สุด โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .925$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .886$ ) และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชีน้อยที่สุด โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .257$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ตัวแปรปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลมีความสัมพันธ์กับตัวแปรคุณภาพของสำนักงานบัญชี ตัวแปรปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์กับตัวแปรคุณภาพของสำนักงานบัญชี และตัวแปรปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรคุณภาพของสำนักงานบัญชี

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการนำข้อมูลตัวแปรปัจจัยความสำเร็จของข้อมูลระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น มาทดสอบความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยจำแนกตามคุณภาพในแต่ละด้าน อันประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นอิสระ ชื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือได้ 2) ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน 3) ด้านการเก็บรักษาความลับของลูกค้า 4) ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ 5) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี เพียงด้านเดียวคือ ในด้านการรักษาความลับของลูกค้า โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r = .470$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชี ในด้านดังต่อไปนี้ ด้านความเป็นอิสระ ชื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือได้ ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ปัจจัยความสำเร็จของข้อมูลสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชีครบทั้ง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ ในด้านการรักษาความลับของลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์ที่ ( $r = .941$ ) รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ มีค่าความสัมพันธ์ที่ ( $r = .806$ ) และด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้านความเป็นอิสระ ชื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือได้ โดยทั้งสองด้านมีค่าความสัมพันธ์เท่ากันที่ ( $r = .728$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ปัจจัยความสำเร็จของข้อมูลสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพสำนักงานบัญชี ครบทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรักษาความลับของลูกค้า มีค่าความสัมพันธ์ที่ ( $r = .962$ ) รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าความสัมพันธ์ที่ ( $r = .846$ ) และด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้านความเป็นอิสระ ชื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้ ทั้งสองด้านนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากันที่ ( $r = .728$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิจัยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาผลกระทบของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยการใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดตัวแปรคุณภาพของระบบสารสนเทศเป็นต้นแปรอิสระ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และกำหนดตัวแปรตาม คือ ตัวแปรด้านคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยใช้จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ทั้ง 5 ด้าน

ผลการทดสอบพบว่า คุณภาพของสำนักงานบัญชี ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ ( $R^2 = .872$ ) โดยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปผลทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กับคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานรายวัน ที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านจรรยาบรรณของผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ครอบคลุมด้าน มีเพียง 2 ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้ง 2 ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับกับคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชีหรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มากที่สุดในด้านการรักษาความลับของลูกค้า โดยปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 หมวดของ

การรักษาความลับของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ (สภาวิชาชีพบัญชี, 2553) รองลงมาคือ ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานการในการปฏิบัติงานและด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และน้อยที่สุดคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้และด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับ กุลนิษฐ์ พิพิธพจนานนท์ (2562) ที่พบว่าองค์ประกอบของนักวิชาชีพบัญชีที่คือนักบัญชีจะต้องปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพอย่างเคร่งครัดและไม่ควรเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลที่สามนอกจากการให้ข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด และ ทั้งนี้ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) นั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชีหรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันเช่นกัน แต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการเก็บรักษาความลับของลูกค้าเท่านั้น และ ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านอื่น ๆ

การศึกษาผลกระทบของ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ อันประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตาม คือ จรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานรายวัน ที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือได้ ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ (2559) ที่พบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) นั้นถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญในงานตรวจสอบบัญชี โดยข้อมูลสารสนเทศที่ดี ต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และจะต้องปราศจากข้อผิดพลาดใด ๆ (ไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2545; และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2545)

รวมทั้งสอดคล้องกับ นุกูล แดงภูมิ (2553) ที่ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาจิตความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชี และพบว่าบุคลากรหรือนักบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีนั้น จะต้องมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี ในการจัดการข้อมูลทางบัญชีให้มีคุณภาพ รวมทั้ง นักบัญชีจะต้องมีความโปร่งใส ความเป็นอิสระความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม เทียงตรง และซื่อสัตย์สุจริต (กุลนิษฐ์ พิพิธพจนานนท์, 2562) และสำนักงานบัญชีต้อง

ระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเพื่อรักษาความลับทางข้อมูลของลูกค้าให้ลูกค้า ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์ของคุณภาพที่ดีของสำนักงานบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

และผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานรายวัน ที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีทั้ง 5 ด้าน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ พงษ์นิษฐ์ สุวรรณโพธิ์ (2561) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพควรมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อให้การให้บริการอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง และ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่อยู่ในระดับที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการมากที่สุด และ กาญจนา นันทพันธ์ (2555) สำนักงานบัญชีมีมาตรฐานการทำงานที่ดี จะสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น และ เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการในได้รับความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาในการใช้ข้อมูล ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพในการให้บริการถือกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าคือเน้นมากที่สุด (แสงระวี อยู่ทอง, 2556) และกลยุทธ์เกี่ยวกับบริการลูกค้าที่มีคุณภาพถือเป็นรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชี (นุศุล แดงภูมิ, 2553)

นอกจากนี้ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานรายวัน ที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีนั้นมีความเห็นว่าการขยายบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน ตามข้อตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) จรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของระบบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ แนวคิดของ DeLone and McLean (2003) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบจะเป็นการวัดผลลัพธ์การทำงานของระบบสารสนเทศ และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของระบบที่จะส่งผลต่อการตระหนักในความคาดหวังของผู้ใช้งาน และไม่สอดคล้องกับ ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญในงานตรวจสอบบัญชี เมทินี จันทร์กระแจะ (2558) และคุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) ที่พบว่าปัจจัยการรับรู้ความ

ง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในการยื่นแบบ และชำระภาษีออนไลน์ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐนั้นๆ.

จากผลสรุปแต่ละประเด็นที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าในมุมมองของนักบัญชี ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีนั้นเห็นว่า คุณภาพของข้อมูล อันได้แก่ ความสำคัญต่อการมีข้อมูล อันมีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญ ต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและความมีอยู่จริง ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ของข้อมูลทางบัญชีที่นำมาจัดทำงบการเงินนั้น นำไปสู่ ความเป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพตาม จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพ บัญชี พ.ศ. 2553 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555) นอกจากนี้ปัจจัยด้านให้บริการต่อลูกค้าหรือ ผู้รับบริการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยนักบัญชีที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการมีโมติจิตในการบริการ และคำนึงถึงผู้รับบริการ โดยลูกค้า สามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวกและสม่ำเสมอ พร้อมด้วยทำให้ความสำคัญกับการ บริการที่มีความปลอดภัย และปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีหรือ อาจสรุปได้ว่าการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชีและ การบริการที่มีมาตรฐานจะสามารถพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพต่อไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการผลการวิจัย

1. ปัจจัยความด้านระบบสารสนเทศทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการ ให้บริการด้านการรักษาความลับของลูกค้า ดังนั้นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีหรือผู้ประกอบการ วิชาชีพบัญชีอิสระ จะต้องตระหนักต่อการให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บความลับทางธุรกิจของลูกค้า และไม่นำข้อมูลทางธุรกิจของลูกค้าไปใช้หาประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการให้ข้อมูลหรือให้ความ ร่วมมือกับหน่วยงานราชการตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

2. สำนักงานบัญชีหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นว่าคุณภาพของระบบหรือ การรับรู้ความง่ายของระบบ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ไม่ส่งผลกระทบต่อ จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น ในมุมมองของ หน่วยงานราชการ อัน ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ ควรนำผลวิเคราะห์นี้เพื่อนำไปพิจารณาถึงแนวทางในการพัฒนาทักษะ ด้านเทคโนโลยีทางการบัญชีที่จะเข้าช่วยให้สำนักงานบัญชี ผู้ทำบัญชี เกิดความมั่นใจในการจัดทำ บัญชีและส่งงบการเงิน เพื่อข้อมูลธุรกิจที่ถูกต้องและเพื่อพัฒนาคุณภาพของสำนักงานบัญชีสู่ยุค สำนักงานบัญชีดิจิทัล และ กรมสรรพากร ควรนำผลวิเคราะห์นี้เพื่อนำไปพิจารณาถึงแนวทางใน การพัฒนาปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีเสถียรภาพ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการใช้งาน



และเพื่อให้สำนักงานบัญชี มีความรู้ ความเข้าใจ ในเทคโนโลยีนั้น จนสามารถแนะนำให้ผู้ประกอบ เกิดความมั่นใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเพียงศึกษาปัจจัยของความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผล ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี เท่านั้นในการ วิจัยครั้งหน้าผู้วิจัยจะศึกษาผลกระทบปัจจัยของความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อ คุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านอื่น เพื่อให้เห็นผลกระทบในบริบทอื่น ๆ และเป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี และเป็นแนวทางให้หน่วยงานราชการนำไปเป็น แนวทางในพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติต่อไป

2. รวมทั้งผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของการยื่น แบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ เช่น การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร และการยื่นงบการเงินผ่านระบบ e-filing ของกรมพัฒนาธุรกิจ การค้า กระทรวงพาณิชย์ ในมุมมองของผู้เสียภาษีหรือผู้ประกอบการ





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กาญจนา นันทพันธ์. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- กุลนิษฐ์ พิพิธพจนานนท์. (2562). *การวิเคราะห์องค์ประกอบของความพร้อมในการเป็นนักวิชาชีพบัญชีในมุมมองของสถานประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2563). *แนวทางการให้บริการด้านการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. สืบค้น 14 มกราคม 2563, จาก [https://www.dbd.go.th/news\\_view.php?nid=469403169](https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169)
- นุกูล แดงภูมิ. (2553). *“รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถให้บริการของสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”* วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/500>
- พนีย์ สุวรรณโพธิ์. (2561). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- วันทนี มงคลทรัพย์กุล, อัญญา ดิษฐานนท์, อรพรรณ คงมาลัย และ จันจิรา นพคุณธรรมชาติ. (2559). *“ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ:กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์”* วารสารวิจัยและพัฒนา มจร (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี). 39(1). 3-9
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ Quality in Services*. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศรุต จิตต์คานนท์, ไกรจิต สุตะเมื่อง, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2558). *“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”*. วารสารวิจัย มทร.กรุงเทพ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ). 8(2). 1-17

- ศิรินาถ นิรมิตวณิช. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). คำชี้แจงข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2553. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2562, จาก <http://www.tfac.or.th/upload/9414/OzmzikNLfQ.pdf>
- เมทินี จันทร์กระแจะ. (2558). *ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ . กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2545; และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2545. *คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563, จาก <https://sites.google.com/site/mis5930122113001/3-2-nature-information>
- Ajzen, (1987). *ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)* Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Bandura, (1986). *ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SOT)*.
- Cox&Klinger, (1990). *แบบจำลองการจูงใจ (Motivational Model)*.
- Davis, Bagozzi & Warshaw. (1989). *The Technology Acceptance Model : TAM, Version 1*
- DeLone and McLean. (2003). *แบบจำลองของ Information System Success Model : IS Success Model*
- Rogers, (1995). *ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory: IDT)*



ภาคผนวก

## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่องปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่องปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะที่เป็นผู้บริหารหรือพนักงานของสำนักงานบัญชี มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความจริงของท่าน โดยจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายสรวิชัย หนานใส

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบัญชี

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานภาพในการทำงาน

1) ผู้บริหาร

2) หัวหน้างาน

3) พนักงานประจำ

4) พนักงานรายวัน

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1) น้อยกว่า 5 ปี

2) 5 – 10 ปี

3) 11 – 15 ปี

4) มากกว่า 15 ปี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นสำหรับตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ตามความเห็นของท่าน ซึ่งมีความหมายดังนี้

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

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)</b>					
1.1 ท่านคิดว่าข้อมูลงบบการเงินที่ท่านจัดทำและนำเสนอมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน					
1.2 ท่านให้ความสำคัญต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและข้อมูลเกิดขึ้นตามข้อเท็จจริง					
1.3 ท่านคิดว่าข้อมูลงบบการเงินที่ได้จัดทำและนำเสนอตรงกับความต้องการของผู้ใช้งบบการเงิน					
1.4 ท่านตระหนักถึงความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลงบบการเงินที่นำมาจัดทำและนำเสนอ					
1.5 ท่านคิดว่าข้อมูลงบบการเงินที่จัดทำและนำเสนอมีความครบถ้วนสมบูรณ์					
1.6 ท่านคิดว่าข้อมูลงบบการเงินที่จัดทำและนำเสนอโปร่งใสสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้					
<b>2 คุณภาพของระบบ (System Quality)</b>					
2.1 ท่านคิดว่าระบบมีความถูกต้อง					
2.2 ท่านให้ความสำคัญกับระบบที่มีประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
2.3 ท่านตระหนักถึงการใช้งานจากระบบสำหรับการปฏิบัติงานสามารถจัดกระทำได้สะดวกสบาย					
2.4 ท่านคิดว่าระบบมีการใช้งานที่ง่าย เข้าถึงระบบและใช้งานได้อย่างปลอดภัย					
2.5 ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของท่านและสามารถแก้ปัญหาได้					
2.6 ท่านให้ความสำคัญกับการตอบสนองของระบบที่รวดเร็ว เหมาะแก่การปฏิบัติงานของท่าน					



ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3 คุณภาพของการบริการ (Service Quality)</b>					
3.1 ท่านให้ความสำคัญกับการมีโมเดิร์นจิตรในการบริการ					
3.2 ท่านให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย					
3.3 ท่านคำนึงถึงลูกค้าผู้ใช้บริการ การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและสม่ำเสมอ					
3.4 ท่านให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารในการบริการที่ชัดเจนและรัดกุม					
3.5 ท่านตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชี

คุณภาพของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าการทำงานของท่านมีความเป็นอิสระซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้					
2. ท่านตระหนักถึงความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของลูกค้า					
4. ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน ผลงานมีความโปร่งใสตรวจสอบได้					
5. ท่านให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	สรวิชญ์ แหนไส
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 บริหารธุรกิจ (บธ.บ.) สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย พ.ศ. 2559 บัณฑิตบริหาร (บช.บ) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
ตำแหน่งและ สถานที่ทำงานปัจจุบัน	หัวหน้าศูนย์ SBAC Innovation & Technology Center (SIT) และ อาจารย์ประจำแผนกการบัญชี วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) สะพานใหม่

