



ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง*

FACTORS AFFECTING SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF CERTIFIED ACCOUNTING PRACTICES IN CENTRAL REGION

วิภาวี โภชนกิจ

Wiphawee Phochanakij

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

College of Innovative Business and Accountancy Dhurakij Pundit University

Email: wsauersaleeme@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานดุษฎีนิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีเพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนเพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการเพื่อศึกษาปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนโดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ผลการวิจัย บริบทสำนักงานบัญชีพบว่าด้านโครงสร้างเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านระบบด้านค่านิยม และด้านรูปแบบ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับด้านนโยบายความยั่งยืนพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านจรรยาบรรณและด้านทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ ด้านกลยุทธ์การแข่งขันพบว่า การสร้างความแตกต่าง เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และผู้นำด้านต้นทุนเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติพบว่าด้านการติดตามและตรวจสอบ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับปัจจัยด้านคุณภาพบริการพบว่าด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับสุดท้าย

คำสำคัญ: การพัฒนา; ความยั่งยืน; สำนักงานบัญชี

* Received February 4, 2022; Revised April 10, 2022; Accepted June 20, 2022

Abstract

This article is part of the dissertation work entitled Factors Affecting the Sustainability Development of Quality Accounting Firms in the Central Region The objective of this study was to study the context factors of accounting firms. to study the factors of sustainability policy to study competitive strategy factors to study the factors driving into practice to study the factors of service quality To study the factors of problems and obstacles in the development towards sustainability The researcher used Mixed Methods Research. structure is the most important factor The second most important factor is the system aspect. value and style It is the factor that gives the last priority in order. In terms of sustainability policies, it was found that Responsibility is the most important factor The factors that are of secondary importance are Feedback and customer relations Ethics and human resources It is the factor that gives the last priority in order. In terms of competitive strategies, it was found that differentiation is the most important factor The factors that are of secondary importance are technology Focusing on specific segments of the market and cost leader It is the factor that gives the last priority in order. In terms of driving to practice, it was found that Tracking and Inspection is the most important factor The factors that are of secondary importance are improvement planning and practical It is the factor that gives the last priority in order. The service quality factor found that in terms of ensuring service is the most important factor The factors that are of secondary importance are Service reliability Caring and physical appearance It is the factor that is the last priority.

Keywords; development; sustainability; accounting office

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ การค้า เทคโนโลยี ตลอดจนการสื่อสาร ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีผลกระทบต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของธุรกิจ ทำให้องค์กรธุรกิจต้องสร้างความพร้อมให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนภาวะวิกฤติให้เป็นโอกาสดังนั้น เทคโนโลยีสมัยใหม่จึงนำมาใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ธุรกิจการเงิน การตลาด การบริหารจัดการและการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นการนำมาใช้ดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาและรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์กรการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกัน ทั้งในส่วนของโครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ และเทคโนโลยีในแต่ละด้านผนวกกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ซึ่งกระจายอย่างรวดเร็วไปทุกภูมิภาคกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับตัวบุคคล ระดับองค์กรระดับประเทศไปถึงระดับโลกซ้ำเติมให้เศรษฐกิจที่กำลังชะลอตัวต้องเข้าสู่ภาวะถดถอยอย่างรวดเร็วและรุนแรงขึ้น ภาคอุตสาหกรรม โรงงานผู้ผลิต โรงแรม ร้านอาหาร ตลอดจนธุรกิจอีกหลายประเภทต้องชะลอตัวหรือปิดตัวลง สะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่บางธุรกิจที่มีพื้นฐานเข้มแข็งสามารถประคองตัวอยู่ได้มีบางธุรกิจอยู่ในภาวะสั่นคลอนและต้องปิดตัวลงโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดด้วยเช่นกันภาครัฐต้องปรับกฎเกณฑ์ให้ทันและเอื้อต่อการปรับตัวของภาคธุรกิจอย่างจริงจังจึงมีมาตรการจูงใจให้ธุรกิจลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมถึงเร่งพัฒนาแรงงานให้มีทักษะสอดคล้องกับเทคโนโลยีและวิธีการทำธุรกิจแบบใหม่มากขึ้นการทำธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน (Sustainability) และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้มีความพร้อม เมื่อเกณฑ์มาตรฐานตามแนวคิดดังกล่าวถูกผนวกเข้ามาใช้ในทุกขั้นตอนของธุรกิจ และที่สำคัญอีกประการ คือภาคธุรกิจต้องปรับรูปแบบการผลิตจากเดิมที่เน้นการลดต้นทุนจากการกำหนดค่าจ้างแรงงานต่ำมาเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม (value-added) การสร้างแรงจูงใจให้มีการปรับตัวเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแทน

การให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กร สามารถวัดได้จากการที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการกำหนดเกณฑ์ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนโดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเน้นให้บริษัทจดทะเบียนดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความสมดุลในการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีความสำคัญคือความยั่งยืนในการทำธุรกิจจากการประเมินผลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า บริษัทจดทะเบียนต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากขึ้น นอกจากนี้ จากการศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อ

ความสำเร็จขององค์กรไปสู่การพัฒนาสำนักงานบัญชีในประเทศไทยเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน พบว่า การกำหนดนโยบายทางการบริหารและการนำไปสู่การปฏิบัติยังต้องมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและจัดลำดับความสำคัญที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญกับ กระบวนการสร้างศักยภาพทางการบริหารให้มากขึ้นด้วย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก

รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศให้เข้าสู่ยุค 4.0 ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มีการวางแผนปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่การมุ่งสร้างคุณค่า การขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการเงิน การเชื่อมต่ออุปกรณ์โดยไม่ต้องใช้คน การติดต่อทางการค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) การใช้เว็บไซต์สื่อกลางการติดต่อซื้อ-ขาย (e-market place) และการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญกับการปรับตัวเพื่อให้สามารถรองรับการพัฒนาดังกล่าว นอกจากนี้ สำนักงานบัญชียังมีบทบาทในการเชื่อมต่อด้านการเรียกเก็บและการชำระภาษีระหว่างภาคธุรกิจกับกรมสรรพากร ซึ่งกรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการด้านภาษี เป็น 3 ระบบงาน คือ 1) ระบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย อิเล็กทรอนิกส์ (e-Withholding Tax) เป็นระบบงานที่เปิดให้ผู้จ่ายเงินได้จ่ายผ่านธนาคาร 2) ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) เป็นระบบที่คู่ค้าส่งข้อมูลใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กันแล้ว ต้องส่งให้กับกรมสรรพากรด้วย 3) ระบบหนังสือราชการทางออนไลน์ การชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งให้มีการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ดังนั้น สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องมีการจัดระบบและกระบวนการเรียนรู้ให้สามารถรองรับกับการพัฒนาเศรษฐกิจในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องด้วย

ปัญหาที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จอีกประการหนึ่งคือ การสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในองค์กรของสำนักงานบัญชี ที่ผ่านมามีการกำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชีหรือองค์กรธุรกิจทั่วไปมักจะมุ่งเน้นการกำหนดนโยบายระยะสั้นเพื่อสร้างผลกำไรเป็นหลัก จึงทำให้องค์กรขาดการวิเคราะห์ถึงปัญหาในการตัดสินใจต่าง ๆ อีกทั้งยังขาดหลักยึดที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีการมองภาพระยะยาวอันเป็นหลักของความยั่งยืนให้เกิดขึ้น ฉะนั้น เห็นได้ว่าการขับเคลื่อนสำนักงานบัญชีในประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรต้องศึกษาและบูรณาการให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจ โดยสามารถเลือกทำในประเด็นที่สอดคล้องกับบริบทของตนเองเพื่อช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกิจและสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

ดังนั้น จากแนวคิดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในระดับโลกยุทธศาสตร์การบริหารจัดการของรัฐบาลพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติตลอดจนเกณฑ์ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจึงเป็นทิศทางที่สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องปรับตัวให้เดินไปสู่แนวคิดดังกล่าวโดยต้องผนวกให้เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจเลือกทิศทางและวิธีการที่สอดคล้องกับบริบทของตนเองเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกิจและสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า การพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงหลากหลายด้านที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนิน

ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางอย่างไรและแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งสู่ความอยู่รอดอย่างยั่งยืนอย่างไรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง ในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง
6. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางในทัศนคติของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารหรือเจ้าของหรือพนักงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาใช้ในการวิจัย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณก่อน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในประเด็นข้อมูลภาพกว้างของชุดตัวแปรที่ส่งผลต่อกัน โดยการสอบถามความคิดเห็นและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) จากนั้นวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นจุดอ่อนหรือประเด็นที่เก็บข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ นำข้อมูลมาสร้างประเด็นคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบกับการศึกษาสืบค้นเอกสาร (Document Research) และเสนอเชิงเหตุและผลอย่างสอดคล้อง นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้ง 6 ข้อ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหาร หรือ รองผู้บริหาร หรือ เจ้าของ หรือ พนักงานของสำนักงาน

บัญชีคุณภาพในภาคกลาง จำนวน 64 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น ผู้บริหาร 64 คน รองผู้บริหาร 64 คน เจ้าของสำนักงานบัญชี 64 คน และพนักงาน จำนวน 2,360 คน รวมจำนวนประชากร 2,552 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Taro Yamane เครื่องมือเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านโครงสร้างเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ด้านระบบ ด้านค่านิยม และด้านรูปแบบ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนโดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุด
2. ด้านความรับผิดชอบต่อเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ด้านการตอบรับและความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านจรรยาบรรณ และด้านทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนโดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุด
3. การสร้างความแตกต่างเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และผู้นำด้านต้นทุน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุด
4. ด้านการติดตามและตรวจสอบเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนโดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุด
5. ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับสุดท้าย สรุปผลการวิจัยในแต่ละปัจจัยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดถึงต่ำสุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาสังเคราะห์และอภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านคุณภาพการให้บริการเป็นประเด็นที่สำนักงานบัญชีให้ความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรองลงมาคือ นโยบายด้านความยั่งยืน ด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ ด้านบริบทองค์กร กลยุทธ์ด้านการแข่งขัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ให้ความสำคัญกับ 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 2) การจัดการความรู้ 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม 4) นวัตกรรม และ 5) ความได้เปรียบในการแข่งขันและผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจครอบครัว วัฒนธรรมของธุรกิจครอบครัว ภาวะผู้นำของธุรกิจครอบครัว การจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะกรรมการครอบครัวและคณะกรรมการบริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัว

รวมถึงผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย พบว่า ถ้าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้ โดยมีระบบเทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการ มีเงินทุนหมุนเวียนต้นทุน ต่ำ สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เกิดความแตกต่าง โดยใช้การตลาดแบบดิจิทัลช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ทั่วโลกและยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบริบทสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านโครงสร้าง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านระบบปฏิบัติงาน ด้านค่านิยม และด้านรูปแบบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาาระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า มีการให้บริการหลักเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเพื่อเสียภาษีอากรซึ่งถือว่าเป็นรายได้หลักของธุรกิจลักษณะโครงสร้างองค์กร เป็นการบอกกล่าวหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยวาจา ไม่มีแผนการจัดองค์กรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนสายการบังคับบัญชาที่มีมากที่สุดคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า และพนักงาน และการจัดแบ่งภาระงาน มีการจัดแบ่งตามกลุ่มลูกค้ามากที่สุดสำหรับคุณลักษณะตามองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และการจัดการเอกสาร และ ความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานและการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านการตอบรับงานและความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านจรรยาบรรณ และด้านทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า 1) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบต่อคุณภาพการบริหารอยู่ในระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางจากการศึกษาวิจัยพบว่า การสร้างความแตกต่างเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และผู้นำด้านต้นทุนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาการพัฒนาตัวแบบเชิงกลยุทธ์การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคตของวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่า การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้ทันต่อ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกโดยเน้นการจัดการเชิงกลยุทธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต ได้แก่ ภาวะผู้นำ การกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร การสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมเมื่อพิจารณาโครงสร้างเชิงสาเหตุของตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือ การจัดการสิ่งแวดล้อม ภาวะผู้นำ การกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กรตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในฐานะที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของตัวแบบวิจัยเห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากภาวะผู้นำ รองลงมาคือ การจัดการสิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลและกลยุทธ์องค์กร โดยความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญต่อการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ องค์กร ขนาดใหญ่มีจุดแข็งในเรื่องภาวะผู้นำความพร้อมทางด้านบุคลากรและทรัพยากรมีการจัดการสิ่งแวดล้อม และ ความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องสามารถต่อยอดไปสู่การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนได้โดยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลางจากการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านการติดตามและตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไข เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับผลการศึกษาความสามารถของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) ด้านการติดตามผล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนด ด้านการติดตามผลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน โดยข้อกำหนดด้านการติดตามผลขึ้นอยู่กับอายุประสบการณ์การปฏิบัติงานสอบบัญชีจำนวนลูกค้า และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 5 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสู่ความยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคกลาง จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จอันดับสุดท้ายซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการพบว่า

ผู้ทำบัญชีต้องมีค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพดีมากมีความซื่อสัตย์ดีที่สุจริตตรงมาคือมีความใส่ใจและการรักษาความลับ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

บรรณานุกรม

- ศจีรัตน์ เมธีสุภาพ, ชาคกริต สกกุลอิสริยาภรณ์ และสมถวิล วิจิตรวรรณ. (2558). อิทธิพลของปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วารสาร สุทธิปริทัศน์** 29, 92 (ต.ค.-ธ.ค. 2558). 254-272
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจครอบครัวในตลาดหลักทรัพย์ไทย. แหล่งที่มา
https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/NIDA.the.2008.10
- นันทพร ดำรงพงศ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัล ในประเทศไทย. **วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่**, 11 (1). 239 – 255.
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2559, มิถุนายน). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองและ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 14(1). 52-66.
- โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2559) การใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์** ปีที่ 2 ฉบับที่ 2
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. **รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**.