

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านบัญชีและลักษณะของ สำนักงานบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

วไลลักษณ์ จันทรศรี^{1*} และ ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข²

วันที่รับบทความ : 11 ก.พ. 2565

วันแก้ไขบทความ : 18 พ.ค. 2565

วันที่ตอบรับบทความ : 29 มิ.ย. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสำนักงานบัญชี คุณภาพการบริการด้านบัญชีและความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 107 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการศึกษา พบว่า 1) ลักษณะของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ลักษณะของสำนักงานบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีทั้งในภาพรวม และความสำเร็จรายด้าน และ 3) คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการด้านบัญชี; ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี; ลักษณะของสำนักงานบัญชี

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

*ผู้ประสานงานหลัก: Waleelukrinduangdee@gmail.com

Relationship between quality of Accounting Services and Characteristics of Accounting Firms with the Success of Accounting Firms in Thailand

Waleeluk Chansri^{1*} and Sirirat Pongsangasuk²

Received: 11 Feb 2022

Revised: 18 May 2022

Accepted: 29 Jun 2022

ABSTRACT

This research aimed to study the relationship among characteristics of accounting firms, quality of accounting services, and the success of accounting Firms in Thailand. The sample group used in this research comprised executives from 107 accounting firms registered with the Department of Business Development. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were descriptive statistics: percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics: Pearson Product Moment Correlation, and Multiple Regression Analysis. The study results revealed that: 1) differences in the characteristics of accounting firms affected the differences in the quality of accounting services at a statistically significant level of .05; 2) the characteristics of accounting firms had no relation to both the overall and individual success of accounting firms; and 3) the overall quality of accounting services showed a positive correlation with the overall success of the accounting firms at a statistically significant level of .01.

Keywords: Quality of Accounting Services; Success of Accounting Firms; characteristics of accounting Firms

¹Student, Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

² Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

*Corresponding Author: E-mail: Waleelukrinduangdee@gmail.com

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคตเนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้สนับสนุนและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ SMEs ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจและผู้ประกอบการเหล่านี้ต้องจัดหาผู้ทำบัญชีในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงถือเป็นโอกาสของสำนักงานบัญชีในการที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการด้านบัญชีเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ การบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการให้กับลูกค้า ทั้งนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมให้กิจการ มีการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้องตามกฎหมาย จึงให้ความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานสำนักงานบัญชีของไทย ส่งเสริมและสนับสนุนให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน โดยได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ซึ่งประยุกต์มาจากการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล 1 (International Standard on Quality Control 1 : ISQC 1) และมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามและการตรวจสอบ และด้านเอกสาร ซึ่งมีงานวิจัยของประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2559) พบว่า ผู้บริหาร และพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน เกี่ยวกับข้อกำหนดในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีตามที่กล่าวมาข้างต้น มาตรฐานดังกล่าวเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี และทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความประทับใจสูงสุดในการบริการ การนำมาปฏิบัติส่งผลให้สำนักงานบัญชีเกิดคุณภาพการบริการที่ดี เกิดความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รู้สึกประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ปัจจุบันมีสำนักงานบัญชีเกิดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้ จะมีจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพความเจริญของเศรษฐกิจในแต่ละจังหวัดนั้นๆ โดยมีรูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันไปตามสภาพและขนาดขององค์กร เพื่อให้การจัดทำบัญชีเป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ทำให้สำนักงานบัญชีกลายเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากมาย อย่างไรก็ตาม แม้รูปแบบในการดำเนินธุรกิจสำนักงานบัญชีจะแตกต่างกัน ทุกสำนักงานบัญชีต่างก็มุ่งหวังที่จะประสบความสำเร็จทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการมีผลประกอบการที่ดีและความมั่นคงในธุรกิจระยะยาว

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี เป็นการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ เป็นผลที่เกิดจากการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารจึงต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร การควบคุมคุณภาพการบริการด้านบัญชีจึงเป็นมาตรการหนึ่งที่เป็นต่อความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ในการนี้กลยุทธ์ในการรักษาลูกค้า คือ เน้นคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยที่การจัดทำบัญชีและงบการเงินเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี ทันทตามกำหนด และไม่มีปัญหาเกี่ยวกับบัญชีที่แสดงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (แสงระวี อยู่ทอง, 2556) อย่างไรก็ตามหากสำนักงานบัญชีจัดให้มีการควบคุมคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีประสิทธิภาพและนำมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนในการดำเนินงานของสำนักงานอย่างเต็มที่ ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานและส่งผลทำให้คุณภาพของการบริการด้านบัญชีสูงขึ้น ทำให้สำนักงานบัญชีมีลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นความยั่งยืนในสายงานบัญชี

จากความสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านบัญชีและลักษณะของสำนักงานบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสำนักงานบัญชีใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่

การพัฒนาและยกระดับการบริการให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพงานจัดทำบัญชีให้ประสบความสำเร็จ สร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสำนักงานบัญชีกับคุณภาพการบริการด้านบัญชี ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสำนักงานบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัสวีร์ วิญญาภาพ และจตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2560) ศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการตรวจสอบ มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

บุญยวิทย์ ท่ากระเบา และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2560) ศึกษาอิทธิพลของความรู้ความสามารถทางการบัญชีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเสมียนการเงิน ในระดับมณฑลทหารบกสังกัดกองทัพบกที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรจุเป้าหมายความสำเร็จ 3) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร 4) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 5) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา (2560) ศึกษาปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีโดยมีโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากร มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในมิติรวมที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.657 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของสำนักงานบัญชีได้ร้อยละ 42.2

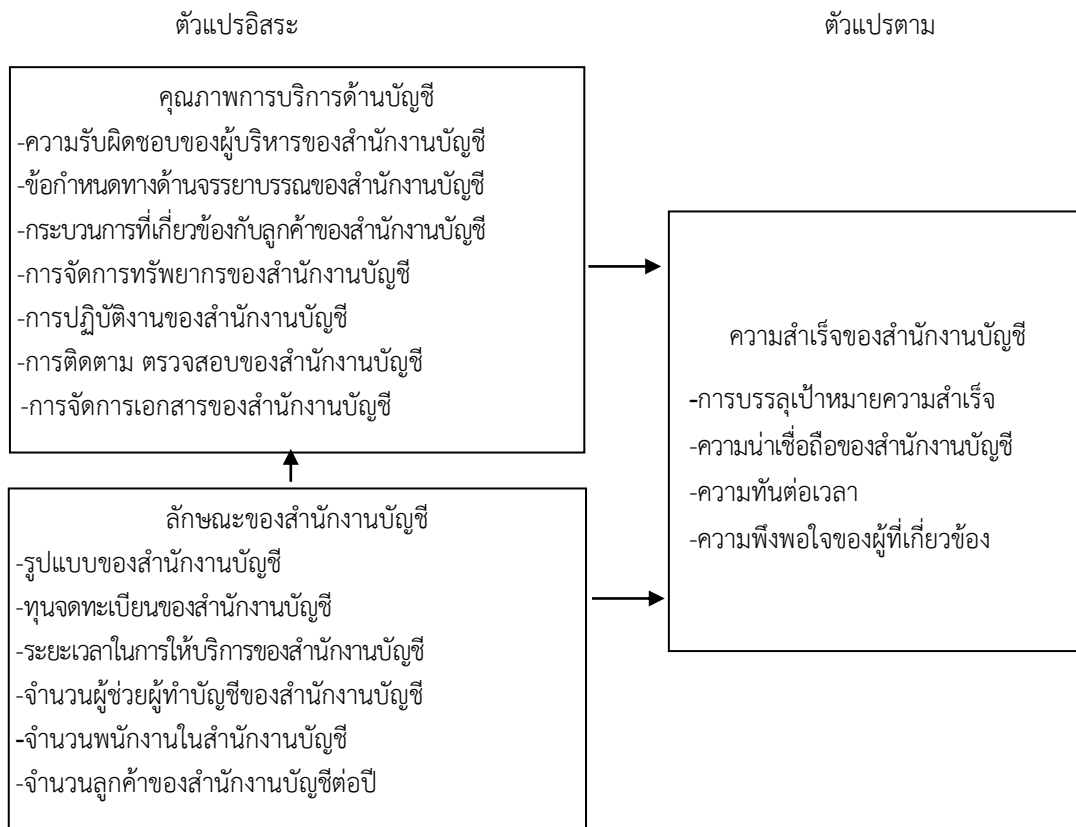
กมลวิษ วงศ์สาย, พรชนก ทองลาด และไพฑูรย์ อินตะชน (2561) ศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพและด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2561) ศึกษาผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า : ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า โดยผ่านตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า

ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีและด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน และด้านการติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับมาก

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ลักษณะของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- 2) ลักษณะของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
- 3) คุณภาพการบริการด้านบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารสำนักงาน

บัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา จำนวน 107 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 29.40

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย มีข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี ข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านบัญชี ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended Question)

5. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะของสำนักงานบัญชี

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สำนักงานบัญชีตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 71.0 ทุนจดทะเบียน 1,000,000 – 2,000,000 บาท ร้อยละ 55.1 ระยะเวลาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 35.5 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี 1 - 5 คน ร้อยละ 50.5 จำนวนพนักงานในสำนักงานบัญชีน้อยกว่า 10 คน ร้อยละ 47.7 และจำนวนลูกค้า ต่อปี 50 – 100 ราย ร้อยละ 27.1

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านบัญชีสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ภาพรวมมีการปฏิบัติโดยเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.63 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.41 ดังตารางที่ 1 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านสรุปได้ว่าทุกด้านมีการปฏิบัติ ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่าผู้บริหารมีการมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบของระบบการควบคุมคุณภาพของสำนักงาน มีการสื่อสารนโยบายและวิธีการปฏิบัติสำหรับการควบคุมคุณภาพไปยังบุคลากรอย่างทั่วถึงสม่ำเสมอ และมีนโยบายให้มีการจัดทำคู่มือการควบคุมคุณภาพของสำนักงานที่รวบรวมเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีการควบคุมการให้บริการและการปฏิบัติงานให้อยู่ภายในกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ มีการพัฒนากฎเกณฑ์ และมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน และมีความเป็นอิสระในการพิจารณารับงานจากลูกค้า เป็นต้น ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัย มีการจัดทำฐานการรับมอบ-ส่งมอบเอกสารและข้อมูลของลูกค้า และมีการจัดทำสัญญาจ้างหรือข้อตกลงในการรับงานจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า เป็นต้น ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานได้อย่างเหมาะสม มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เมื่อมีมาตรฐานหรือความรู้ใหม่ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการจัดทำแผนความต้องการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับปริมาณงานอย่างเป็นทางการและมีการกำหนดความรู้ความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน เป็นต้น ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานทางวิชาชีพ มีการสอบทานการควบคุมคุณภาพของแต่ละงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าและเพื่อให้มั่นใจว่าได้

รักษามาตรฐานของงานจัดทำบัญชี และมีการวางแผนการจัดทำบัญชีเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานจริง เป็นต้น ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีการจัดทำแผนการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดประชุมผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและหาแนวทางแก้ปัญหากรณีพบข้อบกพร่องเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำและมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกราย และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านบัญชี

คุณภาพการบริการด้านบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	4.58	0.62	ปฏิบัติครบถ้วน
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.78	0.40	ปฏิบัติครบถ้วน
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	4.64	0.56	ปฏิบัติครบถ้วน
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	4.57	0.49	ปฏิบัติครบถ้วน
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.70	0.39	ปฏิบัติครบถ้วน
6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	4.41	0.68	ปฏิบัติครบถ้วน
7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.71	0.43	ปฏิบัติครบถ้วน
ภาพรวม	4.63	0.41	ปฏิบัติครบถ้วน

หมายเหตุ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านบัญชี ในแต่ละองค์ประกอบ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถาม เป็น 5 ระดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ระดับ 5 หมายถึง ปฏิบัติครบถ้วน (2) ระดับ 4 หมายถึง ปฏิบัติค่อนข้างครบถ้วน (3) ระดับ 3 หมายถึง ปฏิบัติได้บ้างไม่ได้บ้างพอๆ กัน (4) ระดับ 2 หมายถึง ปฏิบัติค่อนข้างไม่ครบถ้วน และ (5) ระดับ 1 หมายถึง ไม่ปฏิบัติเลย นอกจากนี้กำหนดการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ปฏิบัติครบถ้วน
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ปฏิบัติค่อนข้างครบถ้วน
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปฏิบัติได้บ้างไม่ได้บ้างพอๆ กัน
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ปฏิบัติค่อนข้างไม่ครบถ้วน
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่ปฏิบัติเลย

3. ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านสรุปได้ว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านความทันต่อเวลา ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.60	0.48	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	4.61	0.47	มากที่สุด
3. ความทันต่อเวลา	4.66	0.48	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.57	0.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.44	มากที่สุด

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 1 พบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P = 0.000 < 0.01$) สำนักงานบัญชีที่ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000 บาท คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม น้อยกว่า (ค่า t เป็นลบ) กลุ่มที่ทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P = 0.006 < 0.01$) สำนักงานบัญชีที่ระยะเวลาในการให้บริการแตกต่างกัน คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($P > 0.05$) สำนักงานบัญชีที่มีผู้ช่วยทำบัญชี ไม่เกิน 5 คน และมีผู้ช่วยทำบัญชี มากกว่า 5 คน คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($P > 0.05$) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม น้อยกว่า (ค่า t เป็นลบ) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงาน 10 คน ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.040 < 0.05$) และสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่อปี ไม่เกิน 100 ราย คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวมน้อยกว่า (ค่า t เป็นลบ) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่อปี มากกว่า 100 ราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.042 < 0.05$)

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลักษณะของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 2 พบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในภาพรวม ($P > 0.05$) สำนักงานบัญชีที่ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000 บาท และทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท ขึ้นไป มีความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($P > 0.05$) สำนักงานบัญชีที่ระยะเวลาในการให้บริการแตกต่างกัน มีความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($P > 0.05$) สำนักงานบัญชีที่มีผู้ช่วยทำบัญชี ไม่เกิน 5 คน และมีผู้ช่วยทำบัญชี มากกว่า 5 คน มีความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($P > 0.05$) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน และที่มีจำนวนพนักงาน 10 คน ขึ้นไป มีความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($P > 0.05$) และสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่อปี ไม่เกิน 100 ราย และที่มีจำนวนลูกค้าต่อปี มากกว่า 100 ราย มีความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในภาพรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($P > 0.05$)

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการด้านบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ 3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์เป็น ดังนี้

4.3.1 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) พบว่า ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.622 และความสำเร็จภาพรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านบัญชีรายด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.419 – 0.600

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอย

(1) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวมต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม พบว่า สมการ ถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.622$ และ ค่า $r^2 = 0.387$ (ดังตารางที่ 3) หมายความว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม สามารถอธิบายความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวมได้ 38.7% เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (beta) พบว่า มีค่าเป็นบวก หมายความว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม หรือถ้าคุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม มีค่าเพิ่มขึ้น/ลดลง จะทำให้ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม เพิ่มขึ้น/ลดลง เช่นกัน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม ต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม

Model Profitability		Standardized Coefficients	t	P
		Beta		
Constant			4.483	0.000**
qual		0.366	4.034	0.000**
$r = 0.622$	$r^2 = 0.387$	S.E. = 0.342		
F = 66.311	Df = 1, 105	$P_{(ANOVA)} = 0.000**$	Durbin-Watson = 2.085	

a. Dependent Variable: ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม (succ)

(2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

คุณภาพการบริการด้านบัญชีรายด้านต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $r = 0.699$ และค่า $r^2 = 0.489$ (ดังตารางที่ 4) หมายความว่า สมการถดถอยสามารถอธิบายความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวมได้ 48.9% โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P < 0.01$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (beta) พบว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญ ทั้ง 2 ตัวมีค่าเป็นบวก หมายความว่า จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม หรือถ้าตัวแปรใดมีค่าเพิ่มขึ้น/ลดลง จะทำให้ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวมเพิ่มขึ้น/ลดลง เช่นกัน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คุณภาพการบริการด้านบัญชีรายด้านต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม

Model Profitability	Standardized		
	Coefficients	t	P
Beta			
Constant		0.955	0.342
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	0.143	1.272	0.206
ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	0.250	2.692	0.008**
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	-0.235	-1.869	0.065
ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	0.139	1.205	0.231
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	0.320	3.308	0.001**
ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	0.108	0.933	0.353
ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	0.149	1.601	0.113
r = 0.699 r ² = 0.489 S.E. = 0.322			
F = 13.545 Df = 7, 99 P _(ANOVA) = 0.000** Durbin-Watson = 2.045			

a. Dependent Variable: ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม (succ)

6. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านบัญชีและลักษณะสำนักงานบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชี ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี และจำนวนลูกค้าต่อปี ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่แตกต่างกัน โดยสำนักงานบัญชีรูปแบบบริษัทมีคุณภาพมากที่สุด สำนักงานบัญชีที่ทุนจดทะเบียนสูงมีคุณภาพการบริการที่สูงกว่า สำนักงานบัญชีที่จำนวนพนักงานที่มากกว่า มีคุณภาพการบริการที่สูงกว่า และสำนักงานบัญชีที่จำนวนลูกค้าที่มากกว่าคุณภาพการบริการที่สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ลักษณะของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โสภภาพรณ ไชยพัฒน์ (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาให้บริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการทางบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย รูปแบบของสำนักงานบัญชี ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการให้บริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี และจำนวนลูกค้าต่อปี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีทั้งในภาพรวม และความสำเร็จรายด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ที่เสนอว่า ลักษณะของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย แต่ทั้งนี้แม้ว่าลักษณะของสำนักงานบัญชี จะไม่ส่งผลต่อความสำเร็จโดยตรง แต่ก็ส่งผลโดยอ้อมโดยส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านบัญชีซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม และคุณภาพการบริการด้านบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการด้านบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ทั้งนี้ อาจเนื่องจากสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานให้อยู่ภายใต้กรอบจรรยาบรรณวิชาชีพซึ่งเป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ รวมถึงสำนักงานบัญชีมีการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานทางวิชาชีพและสำนักงานบัญชีมีการควบคุมคุณภาพของแต่ละงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้ลูกค้าและเพื่อให้มั่นใจว่าได้รับการมาตรฐานของงานจัดทำบัญชี สอดคล้องกับผลการศึกษาของธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลวิช วงศ์สาย, พรชนก ทองลาด และไพฑูรย์ อินตะขัน (2561) ศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญและตระหนักต่อปัจจัยดังกล่าว ในการนำไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีเพื่อไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะของสำนักงานบัญชี คือ รูปแบบของสำนักงานบัญชี ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านบัญชี ดังนั้น ผู้ที่ต้องการใช้บริการสำนักงานบัญชี สามารถใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาใช้บริการได้

7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านบัญชีจากกระบวนการทำงานของสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นเพียงปัจจัยภายในของสำนักงานบัญชีเท่านั้น ทั้งนี้ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวขององค์กรให้ทันสมัย การกำหนดอัตราค่าบริการของคู่แข่ง สถานะเศรษฐกิจของประเทศ เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเพื่อให้เห็นมุมมองที่หลากหลายขึ้นควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือประชุมกลุ่มย่อยเพื่อให้ได้รายละเอียดข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วน

บรรณานุกรม

กมลวิช วงศ์สาย, พรชนก ทองลาด และไพฑูรย์ อินตะขัน. (2561). คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 13(3), 39-53.

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2561) ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า: ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, 12(2), 644-662.

ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2559). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(1), 51-66.
- บุญยวีร์ ท่ากระเบา และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2560). อิทธิพลของความรู้ความสามารถทางการบัญชีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเสมียนการเงินในระดับมณฑลทหารบกสังกัดกองทัพบกที่1. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มนัสวีร์ วิญญาภาพ และจตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2560). ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย. วารสาร Veridian E-journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, 10(2), 735-747.
- สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา. (2560). ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย, 22(2), 52-64.
- แสงระวี อยู่ทอง. (2556). รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทรวิโรฒ, 4(2), 89-102.
- โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.