

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อ คุณภาพสำนักงานบัญชี

SUCCESS FACTORS OF INFORMATION SYSTEMS AFFECTING THE QUALITY OF ACCOUNTING FIRMS

Received: August 2, 2020

Revised: November 9, 2020

Accepted: November 10, 2020

สรวิชญ์ แหนไส*

Soravit Hansai*

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี คณะบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

* Master student, Master of Accountancy Program, College of Business Innovation
and Accountancy, Dhurakij Pundit University

* Email: 595152010026@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสำนักงานบัญชี ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2562 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ทำการศึกษามี 4 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหาร 2. หัวหน้างาน 3. พนักงานประจำ 4. พนักงานรายวันที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 210 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีที่ส่วนใหญ่มีนักบัญชีปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีนั้นจะให้ความสำคัญต่อการมีข้อมูลอันมีคุณภาพโดยให้ความสำคัญ ต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและความมีอยู่จริง ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอของข้อมูลทางบัญชีที่นำมาจัดทำงบการเงินนั้น จนนำไปสู่ความเป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพตาม จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2547)

นอกจากนี้ปัจจัยด้านให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการมีมาตรฐานในการบริการ และคำนึงถึงผู้รับบริการโดยลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวกและสม่ำเสมอ พร้อมด้วยการให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีหรืออาจสรุปได้ว่าการข้อมูลที่มีความถูกต้อง และการบริการที่มีมาตรฐานจะสามารถพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพต่อไป

คำสำคัญ: สำนักงานบัญชี คุณภาพสำนักงานบัญชี ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

Abstract

The objective of this research is to study realizing factors in the delivery of quality information system affecting accounting firms registered with the 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.

Keywords: Accounting Firms, Accounting Firm Quality, Accounting Information System

บทนำ

ในปัจจุบันกิจการทั้งขนาดกลางและขนาดเล็กนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากการจ้างนักบัญชีเป็นเรื่องยุ่งยาก เพราะส่วนใหญ่ นักบัญชีนิยมทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่ให้ค่าตอบแทนสูงและมีชื่อเสียง ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงหันมาใช้ บริการการจัดทำบัญชีกับสำนักงานบัญชี เพราะจะได้รับความสะดวกมากกว่า ดูได้จากข้อมูล การจัดทำบัญชีของนิติบุคคล จำนวน 746,504 ราย (ธุรกิจ) ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2562 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และยังเกี่ยวเนื่องไปถึงการจัดเก็บข้อมูลทางการบัญชี ซึ่งเป็นการ จัดเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขซึ่งมีความสำคัญกับธุรกิจ ทำให้ผู้บริหารสามารถอาศัยข้อมูลทาง บัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจพิจารณาลงทุนซื้อหุ้นของธุรกิจการพิจารณาการให้สินเชื่อของเจ้าหนี้ ซึ่งข้อมูลทางการบัญชีที่ได้นั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ใช้ในการ บันทึบบัญชีนั้นเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งถ้าหากผู้ประกอบธุรกิจขาดความรู้

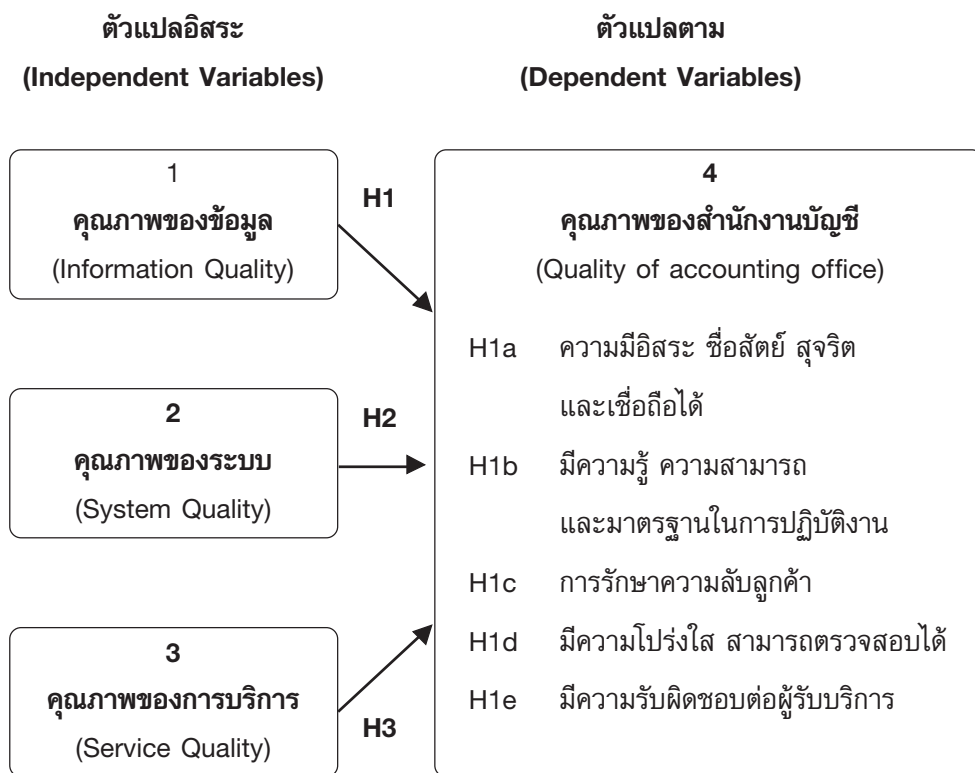
ความเข้าใจในเรื่องของหลักการทำบัญชี ไม่มีความชำนาญเฉพาะในสาขาวิชาชีพการบัญชี ไม่สามารถจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักการบัญชีและข้อกำหนดตามกฎหมายได้เอง จะทำให้การจัดทำบัญชีกลายเป็นปัญหาที่ยุ่งยากสำหรับผู้บริหารและธุรกิจขึ้นมาทันที

อย่างไรก็ตามแม้สำนักงานบัญชีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่าง ๆ ทั้ง การจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ การวางระบบบัญชี การจัดทำบัญชี การตรวจสอบบัญชี การให้คำปรึกษาปัญหาทางบัญชีและภาษีอากรกับธุรกิจ แต่สำนักงานบัญชียังต้องสามารถจัดการทางการเงินได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ทำให้ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจลงได้ และเนื่องจากผู้วิจัยเคยประกอบอาชีพเป็นพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชี จึงได้สนใจทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี และเพื่อที่จะนำผลจากการวิจัยไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และยกระดับความสามารถในการประกอบการของสำนักงานบัญชี เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา (ศรุต จิตตัตถาคานนท์, ไกรวิชิต สุตะเมือง, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2558)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จระบบสารสนเทศและคุณภาพสำนักงานบัญชี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

- H1 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูลมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี
- H2: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี
- H3 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี
- H4 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี
- H5 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี
- H6 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของการบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชี

แนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, A., Zeithaml คุณภาพของสำนักงานบัญชีนับถือเป็นผลสำเร็จของการทำงานให้ลูกค้าเกิดการรับรู้คุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยใช้เครื่องมือในวัดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) และความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability) ทั้งนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2555) จึงมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมีระบบและข้อมูลที่ดี และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในอนาคตรวมทั้ง สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ของสำนักงานบัญชีหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณีต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) เรื่องจรรยาบรรณ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ให้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ไม่ว่าจะจัดตั้งในรูปของนิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลธรรมดาได้ถือปฏิบัติ

ทั้งนี้ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีนับ ประกอบด้วย 1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3) การรักษาความลับ 4) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 5) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ และ 7) ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณ (สภาวิชาชีพบัญชี, 2553)

แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ เป็นข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการรวบรวมหรือป้อนเข้าสู่ระบบ ซึ่งอาจจะแทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร ก่อนจะถูกนำมาจัดการให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งานในอนาคตต่อไป หรือเหตุการณ์หรือธุรกรรมซึ่งได้รับการบันทึก จำแนกและเก็บรักษาไว้อย่างไม่เป็นระบบเพื่อที่จะให้ความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งที่แน่ชัด หรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจจะเป็นในรูปแบบตัวเลข หรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านทราบความเป็นไปได้หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วสรุปประมวลผลออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์อื่นต่อไป (Laudon & Laudon, 1996; Turban, et al, 2020) จากแนวคิดของ DeLone and McLean ที่ได้นำทฤษฎี Information System Success Model: IS Success Model ที่กล่าวว่าสำนักงานธุรกิจนั้นจะต้องมีระบบและข้อมูลที่ดี ตลอดจนมีการบริการที่ดีมีบริการให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากที่สุดซึ่งหากสำนักงานบัญชีดำเนินการได้ดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและสำนักงานมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จนส่งผลให้สำนักงานบัญชีและลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) เป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศซึ่งระบุและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ **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 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) เป็นต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 4,067 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563) ซึ่งได้มีการจัดส่งงบการเงินให้กับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2563) และชำระภาษีต่าง ๆ ให้กับกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 25 ราย หัวหน้างาน จำนวน 11 ราย พนักงานประจำ จำนวน 157 ราย และพนักงานรายวัน จำนวน 17 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือรับรองจากวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขอความอนุเคราะห์นำหนังสือยื่นต่อหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดส่งหนังสือรับรองนำไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จะจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนัดหมายวันเวลาที่เข้าไปเก็บข้อมูล นำแบบสอบถามไปแจกด้วยตัวเองใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 15 วัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่มีความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยของข้อมูลสารสนเทศกับคุณภาพสำนักงานบัญชี และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการศึกษา ควรแสดงตารางผลการศึกษาของแต่ละปัจจัย ประกอบด้วย เพื่อยืนยันผลการศึกษา

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กับคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานรายวัน ที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านจรรยาบรรณของของผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ครบทุกด้าน มีเพียง 2 ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชีหรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มากที่สุดในด้านการรักษาความลับของลูกค้า โดยปฏิบัติ

ตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 หมวดของการรักษาความลับของลูกค้าเป็นสำคัญ (สภาวิชาชีพบัญชี, 2553) รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานการในการปฏิบัติงานและด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และน้อยที่สุดคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเชื่อถือได้และด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับ กุลนิษฐ์ พิพิธพจนานท์ (2562) ที่พบว่า องค์ประกอบของนักวิชาชีพบัญชีที่ได้นั้นกับบัญชีจะต้องปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพอย่างเคร่งครัด และไม่ควรเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าแก่บุคคลที่สามนอกจากการให้ข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด และทั้งนี้ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) นั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชีหรือจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันเช่นกัน แต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการเก็บรักษาความลับของลูกค้าเท่านั้น และไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านอื่น 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 ด้านความเป็นอิสระ ซื่อสัตย์สุจริต และเชื่อถือได้ ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ (2559) ที่พบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) นั้นถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญในงานตรวจสอบบัญชี โดยข้อมูลสารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และจะต้องปราศจากข้อผิดพลาดใด ๆ (ไพบูลย์ เกียรติโกมล และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2545)

รวมทั้งสอดคล้องกับ นุกุล แดงภูมิ (2553) ที่ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชี และพบว่าบุคลากรหรือนักบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีนั้นจะต้องมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี ในการจัดการข้อมูลทางบัญชีให้มีคุณภาพ รวมทั้งนักบัญชีจะต้องมีความโปร่งใส ความเป็นอิสระความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม เทียบตรง และซื่อสัตย์สุจริต (กุลนิษฐ์ พิพิธพจนานท์, 2562) และสำนักงานบัญชีต้องระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเพื่อรักษาความลับทางข้อมูลของลูกค้าให้ลูกค้าซึ่งถือเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์ของคุณภาพที่ดีของสำนักงานบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีทั้ง 5 ด้าน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ พจนีย์ สุวรรณโพธิ์ (2561) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพควรและมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง และ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่อยู่ในระดับที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการมากที่สุด และ กาญจนา นันทพันธ์ (2555) สำนักงานบัญชีมีมาตรฐานการทำงานที่ดี จะสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ อาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น และ เมทินี จันทรีกระแจะ (2558) ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการในได้รับความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาในการใช้ข้อมูลใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพในการให้บริการถือเป็นกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าคือเน้นมากที่สุด (แสงระวี อยู่ทอง, 2556) และกลยุทธ์เกี่ยวกับบริการลูกค้าที่มีคุณภาพถือเป็นรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชี (นุกูล แดงภูมิ, 2553)

นอกจากนี้ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ไม่ส่งผลกระทบบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน คือ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานรายวัน ที่เป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีนั้นมีความเห็นว่าจรรยาบรรณที่ดีในการปฏิบัติงาน ตามข้อตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของระบบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ DeLone and McLean (2016) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบจะเป็นการวัดผลลัพธ์การทำงานของระบบสารสนเทศ และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของระบบที่จะส่งผลต่อการตระหนักในความคาดหวังของผู้ใช้งาน และไม่สอดคล้องกับ ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญในงานตรวจสอบบัญชี เมทินี จันทรีกระแจะ (2558) และคุณภาพของกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) ที่พบว่าปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐนั้น

จากผลสรุปแต่ละประเด็นที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าในมุมมองของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีนั้นเห็นว่า คุณภาพของข้อมูล อันได้แก่ ความสำคัญต่อการมีข้อมูลอันมีคุณภาพโดยให้ความสำคัญ ต่อการมีหลักฐานอันเที่ยงธรรมและความมีอยู่จริง ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ของข้อมูลทางบัญชีที่นำมาจัดทำงบการเงินนั้น นำไปสู่ความเป็นนักบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพตาม จรรยาบรรณ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2547) นอกจากนี้ปัจจัยด้านให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการก็เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการมีโมติวิจิตในการบริการ และคำนึงถึงผู้รับบริการโดยลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการด้วยความสะดวกและสม่ำเสมอ พร้อมด้วยการให้ความสำคัญกับการบริการที่มีความปลอดภัย และปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีหรืออาจสรุปได้ว่าการข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชีและการบริการที่มีมาตรฐานจะสามารถพัฒนาเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการผลการวิจัย

1. ปัจจัยความด้านระบบสารสนเทศทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพของการให้บริการด้านการรักษาความลับของลูกค้า ดังนั้นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีหรือผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอิสระ จะต้องตระหนักต่อการให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บความลับทางธุรกิจของลูกค้าและไม่นำข้อมูลทางธุรกิจของลูกค้าไปใช้หาประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการให้ข้อมูลหรือให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

2. สำนักงานบัญชีหรือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี มีความเห็นว่าการรับรู้ความง่ายของระบบ และการรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ไม่ส่งผลกระทบต่อจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น ในมุมมองของหน่วยงานราชการ อันได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ ควรนำผลวิเคราะห์นี้เพื่อนำไปพิจารณาถึงแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีทางการบัญชีที่จะเข้าช่วยให้สำนักงานบัญชี ผู้ทำบัญชี เกิดความมั่นใจในการจัดทำบัญชีและส่งงบการเงิน เพื่อข้อมูลธุรกิจที่ถูกต้องและเพื่อพัฒนาคุณภาพของสำนักงานบัญชีสู่ยุคสำนักงานบัญชีดิจิทัลและกรมสรรพากร ควรนำผลวิเคราะห์นี้เพื่อนำไปพิจารณาถึงแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีเสถียรภาพ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการใช้งานและเพื่อให้สำนักงานบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้น จนสามารถแนะนำให้ผู้ประกอบการเกิดความมั่นใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเพียงศึกษาปัจจัยของความสำเร็ของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีเท่านั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาผลกระทบปัจจัยของความสำเร็ของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีในด้านอื่น เพื่อให้เห็นผลกระทบในบริบทอื่น ๆ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี และเป็นแนวทางให้หน่วยงานราชการนำไปเป็นแนวทางในพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติต่อไป

2. รวมทั้งผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของการยื่นแบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ เช่น การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร และการยื่นงบการเงินผ่านระบบ e-filing ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในมุมมองของผู้เสียภาษีหรือผู้ประกอบการ

บรรณานุกรม

- กาญจนา นันทพันธ์. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า* (การค้นคว้าอิสระ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลนิษฐ์ พิพิพจนานนท์. (2562). *การวิเคราะห์องค์ประกอบของความพร้อมในการเป็น นักวิชาชีพบัญชีในมุมมองของสถานประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม* (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กระทรวงพาณิชย์. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). *แนวทางการให้บริการด้านการจัดทำบัญชี ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. สืบค้น 14 มกราคม 2563, จาก https://www.dbd.go.th/news__view.php?nid=469403169
- กระทรวงพาณิชย์. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2547). *พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547*. สืบค้น 14 มกราคม 2563, จาก https://www.dbd.go.th/news__view.php?nid=1103
- นุกุล แดงภูมิ. (2553, พฤษภาคม-สิงหาคม). *รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการ ของสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. *วารสารวิชาการบัณฑิต วิทยาลัยสวนดุสิต*. สืบค้น 18 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/500>
- พจนีย์ สุวรรณโพธิ์. (2561). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงาน บัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต.
- วันเพ็ญ มงคลทรัพย์กุล, อัญณิชา ดิษฐานนท์, อรพรรณ คงมาลัย, และจันจิรา นพคุณธรรมชาติ. (2559, มกราคม-มีนาคม). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของ ภาครัฐ:กรณีศึกษาการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์*. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี)*, 39(1), 3-9.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ = Quality in services*. กรุงเทพฯ: สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรุต จิตตาคานนท์, ไกรชิต สุตะเมือง, และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ ผู้ประกอบการในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. *วารสารวิจัย มทร.กรุงเทพ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชชมคลองกรุงเทพ)*, 8(2), 1-17.
- ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน* (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.

- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). คำชี้แจงข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553. สืบค้น 18 มีนาคม 2562, จาก <http://www.tfac.or.th/upload/9414/OzmzikNLfQ.pdf>
- เมทินี จันทร์กระแจะ. (2558). ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไพบุลย์ เกียรติโกมล, และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2545). คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2563, จาก <https://sites.google.com/site/mis5930122113001/3-2-nature-information>
- แสงระวี อยู่ทอง. (2556). รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของ สำนักงานบัญชีในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริณญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- DeLone, & McLean. (2016). *Information systems success model*. University of Colorado, Laudon, & Laudon. (1996), Turban, et al. (2020). *Evaluating the Success of the Enterprise Application System at a Financial Institution in Belize*. Success of Fusion Banking System.