

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานบัญชี ในประเทศไทย

Factors that Affect the Service Quality of  
Accounting Firms in Thailand

\*เพ็ญธิดา พงษ์ธานี  
Pentida Pongtancee

---

\* อาจารย์ประจำคณะการบัญชี หมวดบัญชีการเงิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งนโยบายของสำนักงานบัญชี จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการของสำนักงานบัญชี และคุณสมบัติผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระและเป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) นโยบายของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านการทบทวนการบริหาร มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใส อิสระ เที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม และตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 4) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และ ด้านคุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้นำเสนอในบทความวิจัยนี้ด้วย

### **Abstract**

The research is designed to test the effects of the selected factors on the service quality of accounting firms in Thailand. The independent variables are the policies, the professional ethics, the operational processes of the accounting firms, and the qualification of accountants in those firms, whereas the dependent variable is the service quality of the firms. Data were collected from the questionnaires. The respondents of those questionnaires are the heads of the accounting firms. The findings of the research are that 1) the policies of the firms, in all aspects, that consist of accountability of the executives, organizational communication, ongoing self-review, positively affect the service quality of the firms; 2) the professional ethics, in all aspects, that include transparency, independence, integrity, competence, responsibility for clients, positively affect the service quality of the firms; 3) the operational processes of the firms, in all aspects, that are resources management, operation, follow-up procedures, and document filing positively affect the service quality of the firms, 4) the qualification of the accountants in the firms inturns of professional knowledge and professional values and ethics positively affect the service quality of the firms. This research also presents the concepts and the recommendation for future research.

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการสำนักงานทำบัญชี, จรรยาบรรณ

**Keywords :** Service Quality , Ethics

## บทนำ

ปัจจุบันคุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญมากและมีการยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าการอยู่รอดของธุรกิจในฐานะการดำเนินงานทางเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงขึ้นอยู่กับพอใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการต่างก็พยายามที่ใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการครอบครองส่วนแบ่งในตลาดให้มากที่สุด ซึ่งรวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นที่พึงพอใจและตรงกับความต้องการของลูกค้า

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกซื้อบริการของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้ลูกค้าจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจและการวางแผนกลยุทธ์ ที่จะสามารถทำให้ลูกค้าประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ การบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้า โดยปัจจัยหลักมีอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน (ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) ประกอบด้วย ด้านนโยบายของสำนักงานบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และด้านกระบวนการของสำนักงานบัญชี โดยปัจจัย

เหล่านี้จะส่งผลให้เกิดกระบวนการที่มีคุณภาพต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อไปในอนาคต

คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี เป็นกลไกหลักที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจัดทำไว้ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่พึงประสงค์ประกอบด้วย 3 ด้าน (International Accounting Education Standard: IES) ได้แก่ ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะในวิชาชีพ และ ด้านคุณค่า จรรยาบรรณ ในวิชาชีพ ดังนั้นคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีจึงเป็นตัวกำหนดความน่าเชื่อถือของข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินของลูกค้า ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเกิดจากการรับรู้ของลูกค้า นอกจากนั้นยังสามารถวัดได้จากการรับรู้ของธุรกิจถึงผลสำเร็จของการทำงานให้ลูกค้า (Parasuraman et al., 1985) สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวัดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจากการรับรู้ของธุรกิจถึงความครบถ้วนในการปฏิบัติงานตามกระบวนการของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วยด้วย ความครบถ้วนในการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านนโยบายของสำนักงาน

บัญชี ความครบถ้วนในการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และความครบถ้วนในการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกระบวนการของสำนักงานบัญชี ซึ่งความครบถ้วนในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของนโยบาย จรรยาบรรณและกระบวนการของสำนักงานบัญชีจะช่วยสะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีมีคุณภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด

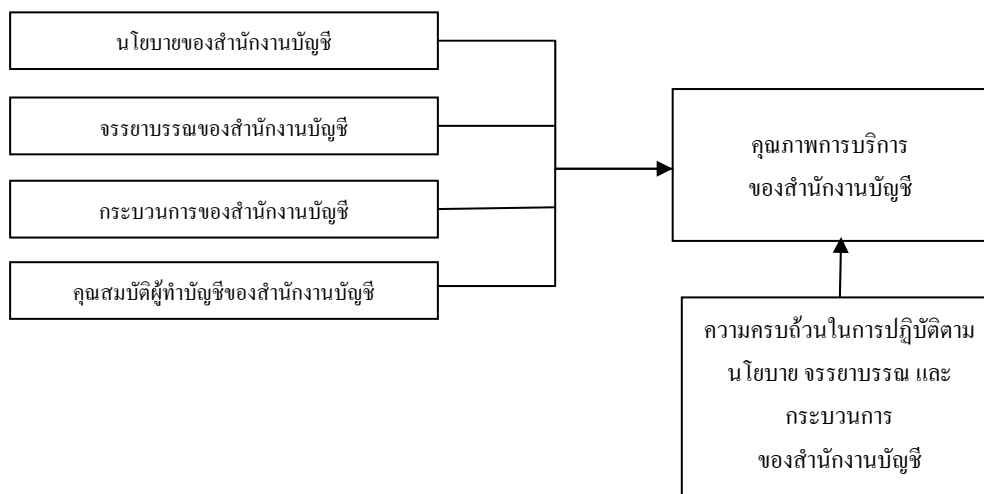
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่า นโยบายของสำนักงานบัญชี จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการของสำนักงานบัญชี และคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าสำนักงานบัญชีในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เพื่อนำไปสู่การและพัฒนาและยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานสากลสามารถเข้าไปแข่งขันในเวทีโลกได้ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภายใต้การใช้ข้อมูลที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้มีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการทั้งในและนอกประเทศ และที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. ศึกษาคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี
2. ศึกษาคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี
3. ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
4. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

## การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดในการวิจัย



## คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีคุณภาพไม่คงที่ โดยเฉพาะลูกค้าเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการด้วย ดังนั้นในการวัดคุณภาพการบริการจึงมักจะวัดจากความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (Cronin and Taylor, 1992:55-68; Parasuraman et al., 1988,1985) โดยปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีก็คือ นโยบาย จรรยาบรรณ และกระบวนการการของสำนักงานบัญชีที่ใช้เป็นแนวทางในการ

ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าในด้านคุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับของลูกค้า ความจริงใจต่อลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2546) โดยตระหนักถึงความสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ รวมไปถึงความโปร่งใสในเรื่องของความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชี (ชลลดา ชาติสุทธิ, 2549) โดยมีสมมุติฐานของการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย 1 : นโยบายของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สมมุติฐานการวิจัย 2 : จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สมมุติฐานการวิจัย 3 : กระบวนการของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

#### คุณสมบัติผู้ทำบัญชี ( The qualification of accountants)

คุณสมบัติของผู้ทำบัญชี หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (International Accounting Education Standard : IES) ได้แก่ 1) ความรู้ในวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วยความรู้ด้านบัญชีและการเงิน ความรู้ด้านองค์กรและธุรกิจ ความรู้และสมรรถภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ทักษะในวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ทักษะเชิงปัญญา ทักษะเชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะทางองค์กรและการจัดการธุรกิจ และ 3) คุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความใส่ใจและการรักษาความลับ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความรับผิดชอบต่อสังคม

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

##### 1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และมีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยหัวหน้าสำนักงานบัญชีเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากจำนวนสำนักงานบัญชีทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 2,551 แห่ง โดยใช้วิธี Probability Proportional to Size ในกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติของความ เป็นนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 110 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 27.5 ของกลุ่มตัวอย่าง

##### 2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

นโยบายของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้าน

สมมุติฐานการวิจัย 4: คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี  
ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ประกอบด้วย คำถาม 4 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับ การกำหนดนโยบายคุณภาพ การจัดทำแผนธุรกิจ การจัดสรรทรัพยากร และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน 2) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วยคำถาม 3 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับการสื่อสารถึงความสำคัญระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ความต้องการของลูกค้า และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล 3) ด้านการทบทวนการบริหาร ประกอบด้วยคำถาม 3 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน การทบทวนนโยบายบริหาร การเก็บบันทึกผลการทบทวนการบริหาร

จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความโปร่งใสความเป็นอิสระเที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย 5 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับ ความเป็นอิสระในการจัดโครงสร้างองค์กรและการรับงาน ความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่น่ามาใช้ การควบคุมการให้บริการภายใต้กรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 8 คำถาม ครอบคลุมกฎเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง การพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจ

ของลูกค้า 3) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 4 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับระบบการรักษาความลับของลูกค้า การติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า วิธีปฏิบัติกับลูกค้า

กระบวนการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกได้ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ประกอบด้วย 5 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับ ข้อกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้ลูกค้า 2) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 8 คำถามครอบคลุมเกี่ยวกับ เครื่องมือและอุปกรณ์ และทรัพยากรบุคคล 3) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 7 คำถามครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี การฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า การกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน การทบทวนผลงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้า 4) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 7 คำถามครอบคลุมเกี่ยวกับ กระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุในการแก้ไขปัญหาลูกค้า กระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า การเก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง 5) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 6 คำถามครอบคลุมเกี่ยวกับ วิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย การสำรองข้อมูล

คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี ประกอบด้วย 14 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ด้านบัญชี และการเงิน ความรู้ด้านองค์กร และธุรกิจ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ด้านทักษะในวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีประกอบ ด้วย 22 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับทักษะเชิงปัญญา ทักษะเชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะทางองค์กรและการจัดการธุรกิจ
- 3) ด้านคุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 6 คำถาม ครอบคลุมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความใส่ใจและการรักษาความลับ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และ ความรับผิดชอบต่อสังคม

คุณภาพสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตาม ครอบคลุมเกี่ยวกับความครบถ้วนในการปฏิบัติตามนโยบาย จรรยาบรรณ และกระบวนการของสำนักงานบัญชี

### 3. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้วัดค่าตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Components) ในการหาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) เป็นรายข้อโดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งสามารถจัดกลุ่มปัจจัยของตัวแปรนโยบายของสำนักงานบัญชี จรรยาบรรณบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการของสำนักงานบัญชี และคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 1 โดยมีค่า Factor Loading ของปัจจัยย่อยทุกตัวสูงกว่า 0.4 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978) และปัจจัยแต่ละกลุ่มมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) สูงกว่า 0.6 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่ใช้วัดค่าตัวแปรมีความน่าเชื่อถือ (Gliem and Gliem, 2003)

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดค่าตัวแปรคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานบัญชี และ คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

| ตัววัด                                                  | % of variance | Factor loading | Reliability<br>(Cronbach's Alpha) |
|---------------------------------------------------------|---------------|----------------|-----------------------------------|
| ปัจจัย 1: นโยบายของสำนักงานบัญชี                        |               |                |                                   |
| ความรับผิดชอบของผู้บริหาร                               | 62.626        | 0.642 - 0.863  | 0.7720                            |
| การสื่อสารภายในสำนักงานบัญชี                            | 64.929        | 0.731 - 0.855  | 0.7033                            |
| การทบทวนการบริหารของสำนักงานบัญชี                       | 69.749        | 0.775 - 0.883  | 0.7615                            |
| ปัจจัย 1: จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี                     |               |                |                                   |
| ความโปร่งใสความเป็นอิสระเที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต    | 58.768        | 0.643 - 0.835  | 0.8045                            |
| มาตรฐานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี                  | 66.951        | 0.674 - 0.903  | 0.8881                            |
| ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการของสำนักงานบัญชี            | 61.908        | 0.721 - 0.845  | 0.7658                            |
| ปัจจัย 3: กระบวนการของสำนักงานบัญชี                     |               |                |                                   |
| กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี         | 61.045        | 0.589 - 0.890  | 0.8222                            |
| การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี                       | 51.717        | 0.580 - 0.777  | 0.8216                            |
| การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี                           | 61.350        | 0.739 - 0.829  | 0.8609                            |
| การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี                       | 66.243        | 0.574 - 0.916  | 0.8965                            |
| การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี                         | 61.049        | 0.591 - 0.846  | 0.7994                            |
| ปัจจัย 4 : ความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี   |               |                |                                   |
| ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน                              | 62.761        | 0.707 - 0.836  | 0.8480                            |
| ความรู้ด้านองค์กรและธุรกิจ                              | 68.599        | 0.7362 - 0.859 | 0.9071                            |
| ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                            | 76.360        | 0.835 - 0.943  | 0.8309                            |
| ปัจจัย 5: ทักษะในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี      |               |                |                                   |
| ทักษะทางปัญญา                                           | 78.031        | 0.846 - 0.917  | 0.9037                            |
| ทักษะเชิงวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน                | 78.716        | 0.843 - 0.917  | 0.9091                            |
| ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล                             | 70.793        | 0.823 - 0.861  | 0.9166                            |
| ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร         | 71.126        | 0.802 - 0.896  | 0.8976                            |
| ทักษะทางองค์กรและการจัดการธุรกิจ                        | 84.598        | 0.917 - 0.925  | 0.9089                            |
| ปัจจัย 6: คุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงาน | 64.700        | 0.711 - 0.851  | 0.8870                            |

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการ

วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน เพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

#### ผลลัพธ์และการอภิปรายผล

ตารางที่ 2 วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับนโยบายของสำนักงานบัญชี

| ตัวแปร                       | คุณภาพการบริการ | ความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร | การสื่อสารภายในสำนักงานบัญชี | การทบทวนการบริหาร | VIF   |
|------------------------------|-----------------|---------------------------|------------------------------|-------------------|-------|
| $\bar{X}$                    | 4.10            | 3.75                      | 4.18                         | 3.78              |       |
| S.D.                         | 0.844           | 0.755                     | 0.602                        | 0.787             |       |
| คุณภาพการบริการ              |                 | 0.791**                   | 0.731**                      | 0.831**           |       |
| ความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร    |                 |                           | 0.707**                      | 0.842**           | 3.747 |
| การสื่อสารภายในสำนักงานบัญชี |                 |                           |                              | 0.709**           | 2.196 |
| การทบทวนการบริหาร            |                 |                           |                              |                   | 3.769 |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า นโยบายของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.731 – 0.831 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่า

ค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.196 – 3.769 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ (Lee and ather,2000:704) ได้เสนอว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 3 วิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ  
กับนโยบายของสำนักงานบัญชี

| นโยบายของสำนักงานบัญชี                | คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี |            |       |         |
|---------------------------------------|---------------------------------|------------|-------|---------|
|                                       | Beta                            | Std. Error | t     | Sig.    |
| Constant                              |                                 | 0.187      | 7.306 | 0.000** |
| ความรับผิดชอบของผู้บริหาร             | 0.245                           | 0.068      | 2.349 | 0.021 * |
| การสื่อสารภายในองค์กร                 | 0.236                           | 0.066      | 3.240 | 0.002** |
| การทบทวนการบริหาร                     | 0.476                           | 0.066      | 5.000 | 0.000** |
| Sig = 0.000 AdjR <sup>2</sup> = 0.738 |                                 |            |       |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการทดสอบในตารางที่ 3 พบว่า นโยบายของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านการทบทวนการบริหาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากนโยบายของสำนักงานบัญชีขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลของผู้บริหาร ในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของสำนักงานบัญชีได้อย่างชัดเจน มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบต่อพนักงานอย่างเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลา รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในอดีตจะถูกนำมาทบทวนเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไขให้เกิดผลดีต่อสำนักงานบัญชีและลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้พนักงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับส่วนได้

เสียของสำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายสำนักงานบัญชีตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ (Djerdjour and Patel, 2000) ที่กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของการนำนโยบายคุณภาพมาใช้ในองค์กรขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ (Kanji, 2001) โดยพวกเขาเหล่านี้มีหน้าที่ในการสร้างและสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพขึ้นในองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิงจรูญญา ปานเจริญ, 2548) ดังนั้นหากสำนักงานบัญชีมีการกำหนดนโยบาย และวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสมก็จะนำไปให้ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีสามารถปฏิบัติได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี กระบวนการต่างๆ ก็จะขับเคลื่อนไปด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4 วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

| ตัวแปร                                               | คุณภาพ<br>การบริการ | ความโปร่งใส<br>ความเป็นอิสระ<br>เที่ยงธรรมและ<br>ซื่อสัตย์สุจริต | มาตรฐานใน<br>การปฏิบัติงาน | ความ<br>รับผิดชอบต่อ<br>ผู้ให้บริการ | VIF   |
|------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------|
| $\bar{X}$                                            | 4.10                | 4.30                                                             | 4.18                       | 4.12                                 |       |
| S.D.                                                 | 0.544               | 0.560                                                            | 0.607                      | 0.671                                |       |
| คุณภาพการบริการ                                      |                     | 0.726**                                                          | 0.814**                    | 0.744**                              |       |
| ความโปร่งใสความเป็นอิสระเที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต |                     |                                                                  | 0.769**                    | 0.657**                              | 2.579 |
| มาตรฐานในการปฏิบัติงาน                               |                     |                                                                  |                            | 0.724**                              | 3.077 |
| ความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ                         |                     |                                                                  |                            |                                      | 2.214 |

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.726 – 0.814 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.214 -3.077 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ (Lee and ather, 2000:704) ได้เสนอว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 5 วิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

| จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี                             | คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี |            |       |         |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|-------|---------|
|                                                       | Beta                            | Std. Error | t     | Sig.    |
| Constant                                              |                                 | 0.221      | 2.958 | 0.004** |
| ความโปร่งใสความเป็นอิสระ เที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต | 0.173                           | 0.080      | 2.114 | 0.037 * |
| ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน                      | 0.472                           | 0.080      | 5.278 | 0.000** |
| ความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ                          | 0.289                           | 0.062      | 3.805 | 0.000** |
| Sig = 0.000 AdjR <sup>2</sup> = 0.717                 |                                 |            |       |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการทดสอบในตารางที่ 5 พบว่า จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในด้านความโปร่งใสความเป็นอิสระ เทียบธรรม และซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี เป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชีทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมาไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีมีจิตสำนึกที่ดีต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจนไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้ลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดความ

เสียหายให้กับลูกค้าในภายหลัง สอดคล้องกับ (ธวัช ภูมิธโกยไคย, 2550) ซึ่งกล่าวไว้ว่าความโปร่งใสเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจมีความชอบธรรม และเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่มีการปิดบังซ่อนเร้น บิดเบือน หรือเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน โดยผู้บริหารต้องปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่างเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (สุดจิต เจนนพกาญจน์, 2549:1) สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละด้านภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและนโยบายหลัก ดังนั้นผู้บริหารของสำนักงานบัญชีควรพิจารณาการรับทำงานให้ลูกค้าด้วยความเป็นอิสระ และคำนึงถึงความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชีและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีให้เหมาะสมกับงานของลูกค้า โดยไม่รับทำงานให้ลูกค้าเกินกำลังความสามารถของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับกระบวนการของสำนักงานบัญชี

| ตัวแปร                          | คุณภาพ<br>การ<br>บริการ | กระบวนการ<br>ที่เกี่ยวข้องกับ<br>ลูกค้า | การจัดการ<br>ทรัพยากร | การ<br>ปฏิบัติงาน | การ<br>ติดตาม<br>ตรวจสอบ | การ<br>จัดการ<br>เอกสาร | VIF   |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|-------|
| $\bar{X}$                       | 4.10                    | 4.27                                    | 4.20                  | 3.91              | 4.05                     | 4.21                    |       |
| S.D.                            | 0.544                   | 0.742                                   | 0.630                 | 0.839             | 0.687                    | 0.607                   |       |
| คุณภาพการบริการ                 |                         | 0.617**                                 | 0.821**               | 0.874**           | 0.831**                  | 0.821**                 |       |
| กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า |                         |                                         | 0.478**               | 0.391**           | 0.318**                  | 0.406**                 | 1.342 |
| การจัดการทรัพยากร               |                         |                                         |                       | 0.639**           | 0.651**                  | 0.653**                 | 2.299 |
| การปฏิบัติงาน                   |                         |                                         |                       |                   | 0.722**                  | 0.685**                 | 2.578 |
| การติดตามตรวจสอบ                |                         |                                         |                       |                   |                          | 0.685**                 | 2.624 |
| การจัดการเอกสาร                 |                         |                                         |                       |                   |                          |                         | 2.430 |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการโดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.617 – 0.874 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทำการทดสอบ Multicollinearity

ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.342 -2.624 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ (Lee and ather,2000:704) ได้เสนอว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ  
การบริการกับกระบวนการของสำนักงานบัญชี

| กระบวนการของสำนักงานบัญชี                | คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี |            |        |         |
|------------------------------------------|---------------------------------|------------|--------|---------|
|                                          | Beta                            | Std. Error | t      | Sig.    |
| Constant                                 |                                 | 0.074      | 3.611  | 0.000** |
| กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า          | 0.228                           | 0.014      | 11.907 | 0.000** |
| การจัดการทรัพยากร                        | 0.208                           | 0.022      | 8.307  | 0.000** |
| การปฏิบัติงาน                            | 0.345                           | 0.0175     | 13.012 | 0.000** |
| การติดตามตรวจสอบ                         | 0.244                           | 0.021      | 9.124  | 0.000** |
| การจัดการเอกสาร                          | 0.189                           | 0.023      | 7.325  | 0.000** |
| Sig = 0.000    AdjR <sup>2</sup> = 0.970 |                                 |            |        |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการทดสอบในตารางที่ 7 พบว่า กระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้าน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการ ทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสารมี ผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานบัญชี เนื่อง จากกระบวนการของ สำนักงานบัญชีเป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงาน บัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลง และสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน มี ระบบการตรวจสอบและรับข้อร้อง เรียนจาก ลูกค้า ซึ่งจะทำให้สำนักงานบัญชีสามารถ แก้ปัญหาให้ลูกค้าแต่ละรายได้อย่างทันเวลา มี

ระบบการจัดเก็บเอกสารที่ปลอดภัยและสะดวก ในการเรียกดู และที่สำคัญคือในกระบวนการ เหล่านี้จำเป็นต้องมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และสถานที่ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (Zeithamlet al.,1990:176;Brensinger and Lambert,1990,Crompton and MacKay,1989) ปัจจัยในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของลูกค้า คือคุณภาพการบริการซึ่งเกิดจากความพึงพอใจ ของลูกค้าประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ 1)ความ น่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้า ได้รับบริการตามที่ตกลงกันไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน 2)ความไว้วางใจ(Assurance) ซึ่งเกิด จากความเชื่อมั่นของลูกค้าในประโยชน์ของ

สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าจะได้รับ 3) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) เกิดจากการที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับการแก้ปัญหาอย่างทันเวลา 4) การตอบสนอง (Responsiveness) เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับบริการด้วยความเอาใจใส่และรวดเร็วทันเวลา และ 5) ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) เกิดจากการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของธุรกิจ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรจัดเตรียมสถานที่ในการปฏิบัติงานให้ลูกค้าอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการ

ปฏิบัติงานให้พร้อมเพียงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความพึงพอใจในการที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้สำนักงานบัญชียังต้องจัดทำเอกสารสัญญาต่าง ๆ กับลูกค้าในการทบทวนการปฏิบัติงานว่าครบถ้วนตามสัญญาหรือไม่เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับลูกค้า โดยสำนักงานบัญชีต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาที่ทำงานให้ลูกค้าเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 8 วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับคุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

| ตัวแปร                   | คุณภาพการบริการ | ความรู้ในวิชาชีพ | ทักษะในวิชาชีพ | คุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพ | VIF   |
|--------------------------|-----------------|------------------|----------------|--------------------------|-------|
| $\bar{X}$                | 4.10            | 3.53             | 3.88           | 4.47                     |       |
| S.D.                     | 0.544           | 0.556            | 0.538          | 0.543                    |       |
| คุณภาพการบริการ          |                 | 0.537**          | 0.510**        | 0.442**                  |       |
| ความรู้ในวิชาชีพ         |                 |                  | 0.763**        | 0.465**                  | 2.401 |
| ทักษะในวิชาชีพ           |                 |                  |                | 0.635**                  | 3.157 |
| คุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพ |                 |                  |                |                          | 1.680 |

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.442 – 0.537 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.680 – 3.157

แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ (Lee and ather, 2000:704) ได้เสนอว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับ  
คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

| คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี   | คุณภาพการบริการสำนักงานบัญชี |            |       |         |
|---------------------------------------|------------------------------|------------|-------|---------|
|                                       | Beta                         | Std. Error | t     | Sig.    |
| Constant                              |                              | 0.378      | 4.017 | 0.000** |
| ความรู้ในวิชาชีพ                      | 0.365                        | 0.120      | 2.980 | 0.004** |
| ทักษะในวิชาชีพ                        | 0.098                        | 0.142      | 0.699 | 0.486   |
| คุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพ              | 0.211                        | 0.103      | 2.058 | 0.042 * |
| Sig = 0.000 AdjR <sup>2</sup> = 0.383 |                              |            |       |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการทดสอบในตารางที่ 9 พบว่า คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และคุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ทำบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการ เนื่องจากความรู้ในวิชาชีพบัญชี ทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถจัดทำบัญชีให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานการบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของนักบัญชีที่พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสาธารณะชน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของสุวรรณ หวังเจริญเดช (บทความ, 2548) ซึ่งกล่าวไว้ว่าผู้ทำบัญชีต้องสามารถให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรจัดหาผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถในมาตรฐาน และกฎหมายที่

เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี หรือจัดการให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ของผู้ทำบัญชีอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานการบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในระบบการเมือง การปกครอง และเศรษฐกิจของประเทศ

### สรุปผลการวิจัย

นโยบาย จรรยาบรรณ กระบวนการของสำนักงานบัญชี และคุณสมบัติผู้ทำบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากลยุทธ์ของสำนักงานบัญชีในการกำหนดนโยบายและแผนงานของสำนักงานบัญชี และปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการลูกค้าภายใต้กรอบจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ รวมไปถึง

การพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีให้สอดคล้องกับลักษณะงานของลูกค้า เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าและสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้กับธุรกิจให้บริการในกลุ่มอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ซึ่งเกิดจากการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี โดยไม่ได้ศึกษาจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของสำนักงานบัญชี ดังนั้นผู้ที่สนใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี สามารถนำไปศึกษาต่อในด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการให้กับสำนักงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล นอกจากนั้นควรศึกษา

เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความเหมาะสมของราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสำนักงานบัญชีต่อไปในอนาคต

### 2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชี ให้มีแบบแผนที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยจะส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีสัดส่วนในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลมากที่สุดประมาณกว่าร้อยละ 85 ของภาคธุรกิจตามรายงานของกรมสรรพากร ถือได้ว่าเป็นกลุ่มพลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากธุรกิจเหล่านี้ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงทั้งในภาคเกษตร บริการ และอุตสาหกรรม ดังนั้นหากธุรกิจเหล่านี้ได้รับข้อมูลการบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วนการจัดทำของสำนักงานบัญชี ก็ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของธุรกิจ ซึ่งเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ นอกจากนี้ธุรกิจให้บริการในลักษณะอื่นอาจนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการเพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจ

### บรรณานุกรม

- เจริญญา ปานเจริญ.(2548).ผลกระทบของลักษณะองค์การต่อการนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้:  
การศึกษาในประเทศไทย,(วิจัย) กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ธวัช ภูษิตโกโยโคย.(2551).ความโปร่งใส จะเป็นจริงได้อย่างไร,(บทความ) กรุงเทพมหานคร: สมาคม  
ผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
- ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2550). หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพ  
สำนักงานบัญชี 2550,กรุงเทพมหานคร : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:ดวงกมลสมัย
- สรชัย พิศาลบุตร.(2544). วิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
- สุวรรณ หวังเจริญเดช.(2548) . ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่ภาค  
ตะวันออก เฉียงเหนือตอนล่าง,(วิจัย).กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- Brensinger,R.P. and Lambert, D.M. (1990), “Can the SERVQUAL Scale be Generalized to Business  
-to-Business Services? , in Knowledge Development in Marketing, AMA’s Summer Educa-  
tiors’ Conference Proceedings, American Marketing Association, Chicago, IL, p.289.
- Crompton, J.L. and MacKay, K.J. (1989) , “ Users’ perceptions of the Relative Importance of Ser-  
vice Quality Dimensions in Selected Public Recreation Programs”, Leisure Sciences,  
Vol.11,pp. 367-75.
- International Education Standard (2006), International Accounting Education Standard, NewYork :  
International Federation of Accounting
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.(1985), “A conceptual model of service quality and  
its implication” , Journal of Marketing,Vol.49,Fall, pp.41-50.
- Zeithaml,V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990) , Delivering Quality Service:Balancing Cus-  
tomer Perceptions and Expectations, Free Press, USA.