

ความเป็นมืออาชีพและคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อ
กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี
ของบริษัทมหาชน จำกัด

Professionalism and Quality of Audit Services Affecting Service Decision
Process for Selecting Audit Firms of Public Company Limited

สุนันท์ เพ่งจินดา

Sunun Pengjinda

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Rattana Bundit University

Email: sununddd@gmail.com

Received December 24, 2021; Revised February 25, 2022; Accepted May 15, 2022

Abstract

This research aimed to study (1) levels of auditor professionalism, quality of audit works, and public companies' decision-making processes for selecting financial audit firms, (2) auditor professionalism factors affecting the public companies' selection decisions, and (3) audit works' quality factors affecting public companies' selection decisions. The research employed a quantitative methodology. The study population is public companies' personals, with Stratified simple random sampling. The sample size is 305. Descriptive statistics used in this study are frequency, percentage, average, and standard deviation. Inferential statistics used in this study is stepwise multiple regression. The study has found that (1) auditor professionalism, audit work quality, and audit firm selection decision making processes are at a high level, and (2) auditor professionalism factors in self, personal and organizational management, intellectual, and interpersonal and communication skills are affecting service decision process for selecting audit firms of a public company limited, (3) audit work quality factors, in the aspects of verifiability, decision making, fair representation, comparability, understandability is affecting service decision process for selecting audit firms of a public company limited.

Keywords: Professionalism; Quality of Audit Services; Decision Process for Selecting Audit Firms of Public Company Limited

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี และกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด (2) ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด และ (3) ปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นบุคลากรของบริษัทมหาชน จำกัด ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ ขนาดตัวอย่างจำนวน 305 ตัวอย่าง สถิติพรรณนาใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า (1) ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี และกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ด้านทักษะการจัดการองค์กร ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการจัดการตนเอง ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด (3) ปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชี ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ และ ด้านความสามารถเข้าใจได้ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด

คำสำคัญ: ความเป็นมืออาชีพ; คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี; กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท มหาชน จำกัด

บทนำ

หากเปรียบนักบัญชีเป็นผู้ผลิตสินค้าเพื่อขายสินค้าที่ผลิตนั้นต้องมีมาตรฐานและคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า การที่จะทำให้สินค้านั้นมีคุณภาพ และมีมาตรฐานเหมือนกัน ต้องผ่านกระบวนการผลิตในแต่ละขั้นตอนอย่างมีระบบ และได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ สำหรับมาตรฐานที่นักบัญชีต้องผลิต คืองบการเงินหรือรายงานทางการเงิน ซึ่งกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ต้องอาศัยรายงานทางการเงินที่นักบัญชีเป็นผู้จัดทำ เพื่อนำข้อมูลที่ปรากฏในรายงานทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ (Ruanghiran, 2020)

ขณะเดียวกันในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงและซับซ้อน รวมทั้งการใช้เทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ ในกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนไป และยังมีกฎระเบียบของหน่วยงานภาครัฐ ควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ซับซ้อน ความต้องการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริหารงานภายในองค์กรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจของกิจการต่าง ๆ โดยเฉพาะกิจการที่เป็นบริษัทมหาชน จำกัดนั้น ผู้บริหารจะต้องดำเนินงานภายใต้ความไม่แน่นอน และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการที่วางไว้ และไม่ก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ รายงานทางการเงินจึงถือเป็นข้อมูลที่สำคัญที่แสดงถึงฐานะทางการเงิน อีก

ทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง ให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถคาดคะเนแนวโน้มของธุรกิจตลอดจนภาพรวมของระบบเศรษฐกิจในอนาคตได้ (Kora, 2016) ดังนั้นรายงานทางการเงินที่ถูกจัดทำและนำเสนอขึ้นจึงควรมีความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sapasa & Tangsomchai, 2018)

ในขณะที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้ให้ความสำคัญกับผู้สอบบัญชี ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพอิสระที่มีส่วนสำคัญในการช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่กิจการเปิดเผย พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 จึงได้กำหนดให้ผู้สอบบัญชีของกิจการในตลาดทุนต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) จะติดตามดูแลคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในตลาดทุนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลผู้สอบบัญชีสากล โดยเป็นการกำกับดูแลทั้งในด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีแต่ละราย และคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัดอยู่ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของระบบ การเปิดเผยข้อมูลของบริษัทและผู้สอบบัญชีในตลาดทุน อันเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของตลาดทุนไทย ก.ล.ต. จึงมุ่งเน้นที่จะสนับสนุนให้ผู้สอบบัญชีในตลาดทุนไทย ให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความเห็นชอบและกำกับดูแลคุณภาพงานของผู้สอบบัญชีทั้งในระดับสำนักงานสอบบัญชีและระดับรายบุคคล (Yodhua & Sukwatthanasinit, 2017) อีกทั้งสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งมีหน้าที่กำหนดมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการกำหนดข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 นอกจากนี้ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 มาตรา 47 กำหนดว่า สภาวิชาชีพบัญชีจะต้องจัดทำจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขึ้นเป็นภาษาไทยซึ่งแสดงถึงความเป็นมืออาชีพของนักบัญชี อย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อกำหนดในเรื่องความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคล หรือนิติบุคคล ดังนั้นการที่สภาวิชาชีพบัญชีได้มีการกำหนดมาตรฐาน คุณภาพ และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ก็เพื่อให้เกิดการพัฒนางานสอบบัญชีให้มีความเป็นมืออาชีพ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และสร้างวิชาชีพให้เข้มแข็ง รวมทั้งการพัฒนามาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี และมาตรฐานอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพ ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเหมาะสมกับสภาพการดำเนินธุรกิจของประเทศไทย จึงส่งผลให้การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานสอบบัญชีและลูกค้า จึงกลายเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี (Federation of Accounting Professions, 2018)

ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสอบบัญชีและสำนักงานสอบบัญชี จึงเป็นกลไกสำคัญในการเป็นพลังขับเคลื่อนทางธุรกิจในด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่มีการส่งมอบให้ลูกค้า และต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันโดยการยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่คาดหวังในด้านของการให้ข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งบการเงินได้ รวมถึงการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชีจากการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ มีผลทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีในปัจจุบัน ต้องมีการปรับตัว

อย่างมากเช่นกัน ทั้งทางด้านความรู้ ความชำนาญ และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและผู้สอบบัญชีในปัจจุบัน จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค ด้านบัญชี ด้านการสอบบัญชี มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร และสามารถสนองตอบความต้องการของเศรษฐกิจในยุคที่เต็มไปด้วยวิชาการใหม่ ๆ อย่างมืออาชีพ นอกจากความรู้ทางเทคนิคด้านบัญชีและการสอบบัญชีแล้ว จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญด้านอื่น ๆ สามารถเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจ เป็นนักวิเคราะห์การเงิน นักสื่อสาร นักเจรจา และผู้จัดการให้กับผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ใช้งบการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kora, 2016)

จากเหตุผลและความสำคัญข้างต้น จะเห็นได้ว่าการวิจัยเพิ่มเติมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี และคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด” ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการของบริษัทมหาชน จำกัด และผู้ประกอบการธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี และเป็นประโยชน์สำหรับผู้สอบบัญชี สำนักงานสอบบัญชีที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการงานสอบบัญชี ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมืออาชีพ มีคุณภาพ และพัฒนากลยุทธ์ในการแข่งขัน เพื่อความสำเร็จของกิจการอย่างยั่งยืน รวมทั้งหน่วยงานกำกับดูแล สภาวิชาชีพบัญชี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพิจารณาวางแผน เพื่อพัฒนาวิชาชีพบัญชีของผู้สอบบัญชีไปในทิศทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับกฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติของวิชาชีพบัญชี อีกทั้งยังช่วยเพิ่มและสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี คุณภาพการบริการงานสอบบัญชีและ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทมหาชน จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชี ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ
 - 1.1 ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ด้านดังนี้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ด้านทักษะการจัดการตนเอง และด้านทักษะการจัดการองค์กร
 - 1.2 คุณภาพการบริการ เป็นคุณลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ด้าน ดังนี้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้
 - 1.3 การตัดสินใจใช้บริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้านดังนี้ ด้านการรับรู้ปัญหา ด้านการสืบค้นข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจใช้บริการ และ ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด ได้แก่ กรรมการบริหาร ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ จำนวน 1,277 บริษัท

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Yamane (1973) ขนาดตัวอย่าง จำนวน 305 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทมหาชน จำกัดที่ดำเนินการในประเทศไทย

4. ขอบเขตด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ธันวาคม พ.ศ. 2563

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี

ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีเป็นเสมือนกลไกสำคัญในการเป็นพลังขับเคลื่อนทางธุรกิจให้สามารถดำเนินต่อไปได้จึงถูกคาดหวังจากสังคมมากขึ้นในด้านการให้ข้อมูลทางการเงินบัญชีที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รายงานทางการเงินได้ จากการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในปัจจุบัน มีผลทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีต้องมีการปรับตัวทั้งด้านความรู้ ความชำนาญและทักษะที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา นักบัญชีในปัจจุบันจำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความเป็นมืออาชีพของนักบัญชี และสามารถสนองความต้องการให้กับผู้ประกอบการตลอดจนผู้ใช้งบการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ (Kora, 2016) ขณะที่ Henchokchaichana & Srijunpetch (2014) กล่าวว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจะต้องมีความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชีให้แก่ธุรกิจแต่ละธุรกิจ โดยต้องมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ มีเทคนิคในการปฏิบัติงานที่ดี มุ่งมั่นเต็มใจในการบริการ และสามารถติดต่อสื่อสารที่ดี มีทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการ ส่วน Sukwatthanasinit (2018) กล่าวว่าความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี หมายถึง มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความรู้ ความสามารถ ที่มีคุณภาพ มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน ไม่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่เป็นสาระสำคัญ ยึดถือในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อย่างเคร่งครัด ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ต้องใช้ความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชีให้แก่ธุรกิจ เพื่อนำมาสู่ความแข็งแกร่ง มีศักยภาพ ความอยู่รอด และความสำเร็จ มีการยึดถือการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีจะมีคุณค่าสูงขึ้น ถ้ามีการผสมผสานทักษะต่างๆ เพื่อคุณสมบัติการเป็นผู้สอบบัญชีอย่างมืออาชีพ และ Federation of Accounting Professions (2015) ได้อธิบายความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีไว้ในกรอบแนวคิดสำหรับรายงานทางการเงินไว้ดังนี้ ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี หมายถึง ส่วนผสมของทักษะที่นักบัญชีต้องมีเพื่อให้มีคุณสมบัติเป็นนักบัญชีมืออาชีพ และมาตรฐานเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถเชิงเทคนิคของความเป็นมืออาชีพของการประกอบวิชาชีพบัญชี จะต้องมีความรู้ ความสามารถ ดังนี้ การบัญชีการเงินและการรายงานทางการเงิน การบัญชีบริหาร การเงินและการบริหารการเงิน ภาษีอากร การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน กฎหมายและข้อบังคับทางธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและองค์กร เศรษฐศาสตร์ กลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการ อีกทั้งเนื้อหาในมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 (ฉบับปรับปรุง) เรื่องการพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรกเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพ ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ ได้จัดประเภททักษะทางวิชาชีพตามความรู้ความสามารถออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะการจัดการตนเอง และทักษะการจัดการองค์กร (Federation of Accounting Professions, 2015)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และเทคนิคความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความเป็นผู้นำ สามารถระบุ วิเคราะห์ สังเคราะห์ปัญหา และเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการตัดสินใจและการใช้ดุลพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่มีคุณภาพของผู้สอบบัญชี หรือส่วนประสมของทักษะทางวิชาชีพในด้านต่างๆที่ต้องมีเพื่อให้มีคุณสมบัติความเป็นนักบัญชีมืออาชีพ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้อย่างชาญฉลาด การมีความชำนาญทางด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ การมีความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างบุคคล และการมีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำในการบริหารจัดการองค์กรและธุรกิจ

แนวคิดคุณภาพการบริการงานสอบบัญชี

ตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1) เรื่อง การควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่นตลอดจนบริการที่เกี่ยวข้องเรื่องนี้ เริ่มใช้ในประเทศไทยตามข้อกำหนดของ IFAC ตั้งแต่ปี 2548 และมีการปรับปรุงเนื้อหาในปี 2552 ส่วนในประเทศไทย สภาวิชาชีพบัญชี เริ่มเผยแพร่ร่างมาตรฐานนี้ในปี 2553 และประกาศเป็นมาตรฐานเมื่อต้นปี 2554 ทั้งนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 โดยกำหนดให้สำนักงานสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี เพื่อให้มีความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่า สำนักงานและบุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานทางวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานที่ออกโดยสำนักงานหรือผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงาน มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้จะส่งผลให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้งบการเงินและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้วิชาชีพสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับ และช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ ซึ่งจะส่งผลเสียอย่างต่อเนื่องต่อยอดทุนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม ขณะที่นักวิชาการได้ให้ความหมายคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีไว้ เช่น Kaewsit (2018) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพงานสอบบัญชี เป็นคุณภาพของรายงานผู้สอบบัญชีซึ่งผู้สอบบัญชีได้ลงความเห็นไว้ในงบการเงินอย่างมีนัยสำคัญเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งบการเงินและคุณภาพงานสอบบัญชีสามารถแบ่งเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพสอบบัญชีเป็น 2 ประเภทคือ วัดทางตรงและวัดทางอ้อม การวัดทางตรงของคุณภาพงานสอบบัญชี คือการรายงานทางการเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กำหนดไว้รวมถึงการควบคุมคุณภาพการรายงานทางการเงิน เป็นต้น สำหรับเครื่องมือวัดทางอ้อม คือขนาดของสำนักงานสอบบัญชี ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีและประสบการณ์ของผู้สอบบัญชีและเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงประโยชน์เศรษฐกิจในอนาคต ส่วน Jinmon (2016) กล่าวว่า คุณภาพงานสอบบัญชี หมายถึง คุณภาพการรายงานความคิดเห็นของผู้สอบบัญชีต่อบริษัทผู้ใช้งบการเงินได้ใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งบการเงิน เพื่อใช้ในการตัดสินใจของบุคคลภายนอกและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินทั่วไป และ Federation of Accounting Professions (2015) ได้อธิบายถึง คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี เป็นลักษณะคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ (Qualitative Characteristics of Useful Financial Information) หมายถึงลักษณะที่ทำให้ข้อมูลมีประโยชน์สูงสุดในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงิน ซึ่งลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ต่อผู้ลงทุน ผู้ให้กู้ยืม และเจ้าหนี้อื่นในปัจจุบันและอนาคตประกอบด้วย (1) ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน ได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงตรง (2) ลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ได้แก่ ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลา และความสามารถเข้าใจได้ ในขณะที่ Kilgore, Radich & Harrison (2011) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการสอบบัญชีเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญที่ลูกค้าหรือผู้ใช้งบการเงินการตรวจสอบจะรับรู้ถึงการบริการงานการสอบบัญชีที่สามารถตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และยุติธรรม ซึ่งคุณลักษณะการสอบบัญชีที่มีคุณภาพดังกล่าว

จะได้จากการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้สอบบัญชี ตามกฎข้อบังคับทางการสอบบัญชีอย่างมืออาชีพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและเกิดภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมทั้งแสดงถึงประสิทธิภาพ ความสำเร็จ และความซื่อสัตย์ ในกระบวนการสอบบัญชี รวมถึงทำให้กระบวนการติดตามและส่งเสริมดูแลกิจการเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพผ่านการตรวจสอบที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี หมายถึง คุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่ผู้สอบบัญชีได้แสดงความเห็นต่อการเงินในรายงานการสอบบัญชีที่มีลักษณะถูกต้อง ครบถ้วน และมีความเป็นกลาง ข้อมูลทางการเงินที่ได้รับต้องแสดงให้เห็นว่า มีการจัดบันทึกเหตุการณ์ทางการเงินที่ทันต่อเวลาที่จะนำไปใช้พร้อมทั้งสามารถมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ สามารถนำมาเปรียบเทียบและพิสูจน์ยืนยันได้ สามารถเข้าใจได้และนำมาใช้ประโยชน์ได้ ทำให้ข้อมูลมีประโยชน์และมีความน่าเชื่อถือสูงสุดในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจต่อผู้ใช้งบการเงินหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีประสิทธิภาพในการสร้างความเชื่อมั่นในส่วนของคุณภาพ ความถูกต้องและความครบถ้วนในสาระสำคัญ เพื่อให้เกิดความมั่นใจของลูกค้าโดยผ่านผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญเป็นอย่างดี รูปแบบที่แสดงถึงความเชื่อมั่นมืออาชีพ เอาใจใส่ลูกค้า ถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมทั้งมีการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

แนวคิดกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ความหมายของคำว่า “การตัดสินใจเลือกใช้บริการ” ได้มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ทัศนะในหลากหลายมุมมอง ดังนี้ Kongsompong (2018) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจของผู้บริโภค (Factors Influencing Consumer Behavior) จะประกอบได้ด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและบริการ ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนใจหรือตัดสินใจซื้อ ส่วน Simon (1960) กล่าวว่า การตัดสินใจ เป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ การหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และทางเลือกจากงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ ขณะที่ Schiffman & Kanuk (1994) กล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เป็นขั้นตอนในการเลือกซื้อหรือการบริการจากสองทางเลือกขึ้นไป ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ สำหรับ Kotler (2000) กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคจากปัจจัยภายใน คือ แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ บุคลิกภาพและทัศนคติ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการและตระหนักว่ามีสินค้าและบริการให้เลือกมากมาย กิจกรรมที่ผู้บริโภคเข้ามาเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับข้อมูลที่มีอยู่หรือข้อมูลที่ฝ่ายผู้ผลิตให้มาและสุดท้ายคือ การประเมินค่าของทางเลือกเหล่านั้น ส่วน Sookcharoen (2016) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคไม่ได้เกิดขึ้นในทันทีทันใด แต่มีลักษณะเป็นกระบวนการ คือดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอน และได้มีผู้ทำการศึกษากระบวนการตัดสินใจไว้ และกระบวนการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้บริโภค (Buyer's Decision Process) ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ซื้อ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การรับรู้ถึงความต้องการ (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ และ (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ (Kotler, 1983)

สรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะตัดสินใจ หาทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือก โดยพิจารณาทางเลือกจากสินค้าและบริการต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญเนื่องจากในแต่ละกระบวนการตัดสินใจ ลูกค้าจะต้องมีการสืบค้นข้อมูลเพื่อหาทางเลือก และเมื่อได้รับบริการแล้วจะต้องมีการประเมินซ้ำอีกครั้ง ถึงการบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด เพียงพอต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคตหรือไม่ ในขณะที่ผู้ให้บริการยังต้องศึกษาถึงความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการจะได้รับ เพื่อที่จะตอบสนองลูกค้าได้ตรงตามความต้องการและลดช่องว่างในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัดได้แก่ กรรมการบริหาร ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ จำนวน 1,277 บริษัท (Department of Business Development, 2020) โดยใช้บริษัทละ 1 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Yamane (1973) ขนาดตัวอย่างจำนวน 305 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ กำหนดขนาดตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาในแต่ละชั้นภูมิ ด้วยการแบ่งสัดส่วนตามขนาดของประชากร และการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลากจากรายชื่อบริษัทมหาชน จำกัดครบตามจำนวน (Kaiyawan & Kaiyawan, 2019)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี จำนวน 1 ฉบับ โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและสังเคราะห์พร้อมทั้งได้ประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญซึ่งให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือตัดทอนรายการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) พิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำไปทดสอบความเชื่อมั่น(Reliability) จำนวน 30 ชุด ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจริงของการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้เชื่อใจได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น ซึ่งค่าสถิติจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.6 จึงจะยอมรับได้ว่ามีความเชื่อมั่น (Nunnally, 1978) และเมื่อนำข้อมูลมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93 ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาการที่ยอมรับได้ (Cronbach, 1984)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าทำหนังสือออกในนามมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต และได้จัดส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือออกในนามมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตทางไปรษณีย์ตามข้อมูลที่ตั้งสำนักงานจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่เป็นตัวอย่างซึ่งกำหนดให้ส่งจดหมายตอบกลับภายใน 15 วันหลังจากได้รับแบบสอบถาม เมื่อครบกำหนด 15 วัน หากได้รับแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ดำเนินการต่อไปด้วยตนเองหรือโทรศัพท์ หรือ e-mail สอบถามไปยังตัวอย่างที่ยังไม่ตอบกลับเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่งจนกระทั่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบตามเงื่อนไขการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย หลังจากได้รับแบบสอบถามคืนมาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จัดระบบข้อมูล ลงรหัสข้อมูล นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยสถิติเชิงพรรณนาใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) เป็นสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ (Parametric Statistics) โดยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเป็นมืออาชีพและคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.0 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 39.7 มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 69.2 และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 50.2 และผลการศึกษาสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ในภาพรวม

ความเป็นมืออาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านทักษะทางปัญญา	4.32	0.392	มาก
2. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	4.23	0.424	มาก
3. ด้านทักษะการจัดการตนเอง	4.26	0.460	มาก
4. ด้านทักษะการจัดการองค์กร	4.24	0.592	มาก
รวม	4.26	0.467	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ด้านต่างๆในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.467) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะทางปัญญา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 รองลงมาด้านทักษะการจัดการตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านทักษะการจัดการองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.23

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการบริการงานสอบบัญชี ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	4.48	0.403	มาก
2. ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม	4.54	0.349	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้	4.54	0.466	มากที่สุด
4. ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้	4.32	0.569	มาก
5. ด้านความทันเวลา	4.36	0.613	มาก
6. ด้านความสามารถเข้าใจได้	4.50	0.545	มากที่สุด
รวม	4.45	0.491	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการงานสอบบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.491) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.54 รองลงมาด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ด้านความสามารถเข้าใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.32

ตารางที่ 3 ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด ในภาพรวม

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การรับรู้ถึงความต้องการ	3.30	0.835	ปานกลาง
2. การค้นหาข้อมูล	4.02	0.441	มาก
3. การประเมินทางเลือก	4.57	0.389	มากที่สุด
4. การตัดสินใจซื้อ	4.60	0.426	มากที่สุด
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ	3.82	0.445	มาก
รวม	4.06	0.365	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.365) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจซื้อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมาการประเมินทางเลือก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 การค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 พฤติกรรมหลังการซื้อ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ การรับรู้ถึงความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.30

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี

ตัวพยากรณ์	สัมประสิทธิ์การถดถอย		SE	t	Sig.
	B	β			
(Constant)	1.134		.098	11.524	.000
X_4	.509	.825	.030	16.990	.000
X_1	.520	.558	.025	20.484	.000
X_3	-.248	-.313	.028	-8.888	.000
X_2	-.099	-.115	.032	-3.139	.002
R = 0.941 R ² =0.885 Adj.R ² = 0.884					

จากตารางที่ 4 ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด โดยรวม (Y) ได้แก่ ด้านทักษะการจัดการองค์กร (X_4) ด้านทักษะทางปัญญา (X_1) ด้านทักษะการจัดการตนเอง (X_3) และ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.509 , 0.520 , - 0.248, และ - 0.099 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี โดยรวม ได้ร้อยละ 88.4 (adjusted R² = 0.884)

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม (Y) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 1.134 + 0.509 (X_4) + 0.520 (X_1) - 0.248 (X_3) - 0.099 (X_2)$$

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด

ตัวพยากรณ์	สัมประสิทธิ์การถดถอย		SE	t	Sig.
	B	β			
(Constant)	1.954		.118	16.576	.000
Z_4	.200	.312	.034	5.866	.000
Z_1	1.116	1.232	.083	13.480	.000
Z_2	-.724	-.692	.050	-14.364	.000
Z_3	-.407	-.519	.066	-6.200	.000
Z_6	.307	.458	.053	5.826	.000
R = 0.930		R ² =0.865	Adj.R ² = 0.863		

จากตารางที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัดโดยรวม (Y) ได้แก่ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (Z_4) ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Z_1) ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (Z_2) ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ (Z_3) และ ด้านความสามารถเข้าใจได้ (Z_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.200, 1.116, - 0.724, 0.407, และ 0.307 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี โดยรวม ได้ร้อยละ 86.3 (adjusted R² = 0.863) ส่วน (Z_5) ด้านความทันเวลา เป็นปัจจัยที่ไม่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม (Y) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 1.954 + 0.200 (Z_4) + 1.116 (Z_1) - 0.724 (Z_2) - 0.407 (Z_3) + 0.307 (Z_6)$$

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความเป็นมืออาชีพและคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับความเป็นมืออาชีพ คุณภาพการบริการงานสอบบัญชี และกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันการดำเนินงานทางธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ซับซ้อน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีและเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป และยังมีภาวะเปียบของหน่วยงานภาครัฐ เช่น สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ และคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คอยติดตามดูแลคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสำนักงานสอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนางานสอบบัญชีให้มีความเป็นมืออาชีพ มีคุณภาพการให้บริการงานสอบบัญชีที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สร้างความน่าเชื่อถือ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ตรงตามความต้องการของลูกค้า และเกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jinmon (2016) พบว่า ระดับความเป็นมืออาชีพและคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำความรู้ ความชำนาญ และทักษะต่างๆ ที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานด้านการสอบบัญชี ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณภาพการบริการในงานสอบบัญชี และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ผลการศึกษาของ Nilphai (2018) พบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชี และผลความสำเร็จในการสอบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องมีทักษะทางวิชาชีพไม่ว่าจะเป็นทักษะทางปัญญา นั่นคือ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน ซึ่งทักษะทางปัญญาทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีสามารถแก้ไขปัญหา ตัดสินใจ และใช้ดุลยพินิจที่ดีแก้ไขสถานการณ์ที่ซับซ้อนขององค์การได้ และผลการศึกษาของ Panpairoj (2015) พบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Liubsuethagun, Sunboonrat & Sahayrak (2020) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด ด้านทักษะการจัดการองค์กร ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการจัดการตนเองและ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์หรือโลกไร้พรมแดนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รุนแรง ต่อเนื่อง ซับซ้อน และเกี่ยวข้องกันอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ สำนักงานสอบบัญชีเป็นเสมือนกลไกสำคัญในการเป็นพลังขับเคลื่อนทางธุรกิจให้สามารถดำเนินต่อไปได้จึงถูกคาดหวังจากสังคมมากขึ้นในด้านความเป็นมืออาชีพและคุณภาพการรายงานทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รายงานทางการเงินได้ จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันดังกล่าวมีผลทำให้สภาวิชาชีพบัญชีได้กำหนดมาตรฐานศึกษาระหว่างประเทศ ฉบับที่ 3 ประกาศเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2548 เป็นมาตรฐานที่กำหนดส่วนประสมของทักษะที่นักบัญชีต้องมีเพื่อให้มีคุณสมบัติเป็นนักบัญชีมืออาชีพ เนื่องจากผู้ว่าจ้างนักบัญชี ลูกค้าและสาธารณชนมีความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้นในเรื่องคุณภาพการรายงานทางการเงินของนักบัญชีมืออาชีพเกี่ยวกับการทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อที่ทำงานและสังคมส่งผลให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องให้

ความสำคัญในเรื่องทักษะความเป็นมืออาชีพ อาทิ ความสามารถในการจัดการองค์การและการพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้ ความชำนาญและทักษะที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา อีกทั้ง Yodbua & Sukwatthanasinit (2017) กล่าวว่า ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีนั้นจะต้อง มีความชำนาญในการปฏิบัติ งาน ความรู้ ความสามารถ ที่มีคุณภาพ มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน ไม่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่เป็นสาระสำคัญ ยึดถือในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อย่างเคร่งครัด ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ต้องใช้ความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชีให้แก่ ธุรกิจ เพื่อนำมาสู่ความแข็งแกร่ง ศักยภาพ ความอยู่รอด และความ สำเร็จมีการยึดถือการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ความ เป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีจะมีคุณค่าสูงขึ้น ถ้ามีการผสมผสานทักษะต่างๆ ของคุณสมบัติการเป็นผู้สอบบัญชีอย่างมืออาชีพ จึงทำให้ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีในปัจจุบันไม่แตกต่างกันมากซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Linjee, Homkaew & Boon-lam (2020) พบว่าผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีความเห็นว่าสำนักงาน บัญชีคุณภาพในประเทศไทยที่มีรูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาที่สำนักงานจัดตั้ง ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และจำนวน ลูกค้าแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ ตามสภาวิชาชีพบัญชี และเพื่อให้ลูกค้านเกิดความพึงพอใจและถูกประเมินให้อยู่ในกลุ่มธุรกิจการบริการที่ยอดเยี่ยม มี ความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ ผู้สอบบัญชีและนักบัญชีในปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลาเพื่อเป็น ผู้เชี่ยวชาญ มีความเป็นมืออาชีพที่สามารถตอบสนองความต้องการการใช้ประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องในบริษัทมหาชน จำกัด ตลอดจนผู้ใช้งบการเงินอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ จึงทำให้ปัจจัยความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sands & McPhail (2003) ซึ่งพบว่า ทักษะ ความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ และความสามารถทางวิชาชีพ มีผลต่อการเลือกผู้สอบ บัญชีรับอนุญาตของบริษัทจดทะเบียนและรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทำนองเดียวกันกับ Dickins & Higgs (2006) ที่ศึกษาปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการเลือกผู้สอบบัญชีพบว่า ผู้สอบบัญชีของกิจการควรมีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการตรวจสอบกิจการที่มีความซับซ้อนทางธุรกิจ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีความสามารถในการตรวจสอบ ความเป็นมืออาชีพของสำนักงานสอบบัญชีและทีมงานตรวจสอบมีบุคคลที่มีประสบการณ์ร่วมอยู่ในทีม และ Panpairoj (2015) พบว่า ปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงานส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอด โฮม ออดิท จำกัด

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด ทุกด้าน อาจเนื่องมาจาก การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจในปัจจุบัน ตลอดจนการแข่งขันที่รุนแรงและซับซ้อน มีผลทำให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งเป็นเสมือนกลไกสำคัญในการเป็นพลัง ขับเคลื่อนทางธุรกิจ ให้สามารถดำเนินต่อไปได้ จึงถูกคาดหวังจากสังคมมากขึ้นในด้านการให้ข้อมูลทางการบัญชีที่มี คุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รายงานทางการเงิน ซึ่งคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีต้อง สามารถตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือคู่แข่งได้ ใน สายตาของผู้ใช้บริการเกิดการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการทั้งด้านการจัดทำบัญชี การ ตรวจสอบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและภาษีรวมทั้งการวางแผนธุรกิจนั้นคือ คุณภาพของงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ สำคัญของการบริหารของสำนักงานสอบบัญชี ในการให้ความเชื่อมั่นของผู้สอบบัญชีที่ได้แสดงความคิดเห็นต่องบการเงินใน รายงานการสอบบัญชีที่มีลักษณะทำให้ข้อมูลมีประโยชน์และมีความน่าเชื่อถือสูงสุดในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจต่อผู้ใช้งบ การเงินหรือผู้เกี่ยวข้อง อีกทั้งสภาวิชาชีพบัญชีกำหนดให้สำนักงานสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีต้องจัดให้มีระบบการควบคุม คุณภาพงานสอบบัญชี เพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าสำนักงานและบุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานทางวิชาชีพ

และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานที่ออกโดยสำนักงานหรือผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้จะส่งผลให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้รายงานทางการเงินและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้วิชาชีพสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับ และช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อตลาดทุนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม ขณะที่ Ruanghiran (2020) กล่าวถึงลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ต้องเป็นข้อมูลที่มีลักษณะเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริม และ Sugaraserani et al. (2018) กล่าวว่าข้อมูลทางการเงินที่น่าเสนอในรายงานทางการเงิน ต้องมีคุณภาพดังนี้ (1) ความเข้าใจได้ หมายถึงการนำเสนอต้องชัดเจน อ่านง่ายไม่ซับซ้อน อย่างไรก็ตามผู้ใช้เงินต้องมีความรู้ตามควรเกี่ยวกับธุรกิจและข้อมูลทางการเงิน (2) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ หมายถึงข้อมูลที่น่าเสนอมีผลทำให้การตัดสินใจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีสาระสำคัญ (3) ความเชื่อถือได้ หมายถึง ข้อมูลที่น่าเสนอต้องถูกต้อง พิสูจน์ยืนยันได้ มีความยุติธรรมต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม และถูกจัดทำขึ้นด้วยความระมัดระวัง (4) การเปรียบเทียบได้ หมายถึง ผู้ใช้สามารถเปรียบเทียบงบการเงินของกิจการ ในรอบระยะเวลาต่าง ๆ ได้ และสามารถเปรียบเทียบงบการเงินของต่างกิจการในรอบระยะเวลาเดียวกันได้ ดังนั้นการจัดทำข้อมูลทางการเงินจึงต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่เหมาะสม และหลักบัญชีที่ยอมรับโดยทั่วไป นอกจากนี้งบการเงินจำเป็นต้องมีการเปิดเผยนโยบายการบัญชีที่กิจการแต่ละกิจการนำมาใช้ในการจัดทำด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Knechel, Niemi & Sundgren (2008) พบว่า บริการงานสอบบัญชีนิยมเลือกผู้ตรวจสอบบัญชีที่มีคุณภาพของงานสอบบัญชี โดยงานวิจัยนี้ระบุ ความจำเป็นที่ผู้ตรวจสอบบัญชีมีคุณภาพมากขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากความซับซ้อนที่เกิดขึ้นของกิจการ ที่ได้รับการตรวจ และในกรณีที่กิจการต้องเพิ่มทุนโดยการกู้ยืมจากธนาคาร เนื่องจากธนาคารและผู้ให้กู้ยืมรายอื่น ๆ มักให้ความเชื่อถือกับงบการเงินที่ได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชีที่มีคุณภาพสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Kaewsan & Kongrunchoke (2015) พบว่าการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีผู้ประกอบการจะพิจารณาจากคุณภาพ และความน่าเชื่อถือในการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นสำคัญ โดยผู้สอบบัญชีมีการใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชี ผู้สอบบัญชีมีการทำงานอย่างเป็นระบบ ผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ รายงานการตรวจสอบ สอดคล้องกับ ข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานสอบ บัญชีตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี อย่างเคร่งครัดมีแผนการตรวจสอบบัญชีที่มีความชัดเจนและเหมาะสม และผลการตรวจสอบสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ในขณะที่ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม มี 1 ตัวแปร คือ ด้านความทันเวลา ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม

สรุปผล

1. ปัจจัยความเป็นมืออาชีพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี ของบริษัทมหาชนจำกัด พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านทักษะการจัดการองค์กร ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการจัดการตนเอง และ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี โดยรวม ได้ร้อยละ 88.4 (adjusted $R^2 = 0.884$)

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้าน

ความสามารถเปรียบเทียบได้ และ ด้านความสามารถเข้าใจได้ ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม มี 1 ตัวแปร คือ ด้านความทันเวลา ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความเป็นมืออาชีพและคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความเป็นมืออาชีพและปัจจัยคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานสอบบัญชีควรนำผลการศึกษาดังกล่าวมากำหนดเป็นนโยบายและแผนการดำเนินงาน รวมทั้งมีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น (1) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มทักษะที่พึงประสงค์ (2) สร้างศูนย์เครือข่ายในองค์กรเพื่อแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (3) สร้างสำนักงานสอบบัญชีให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

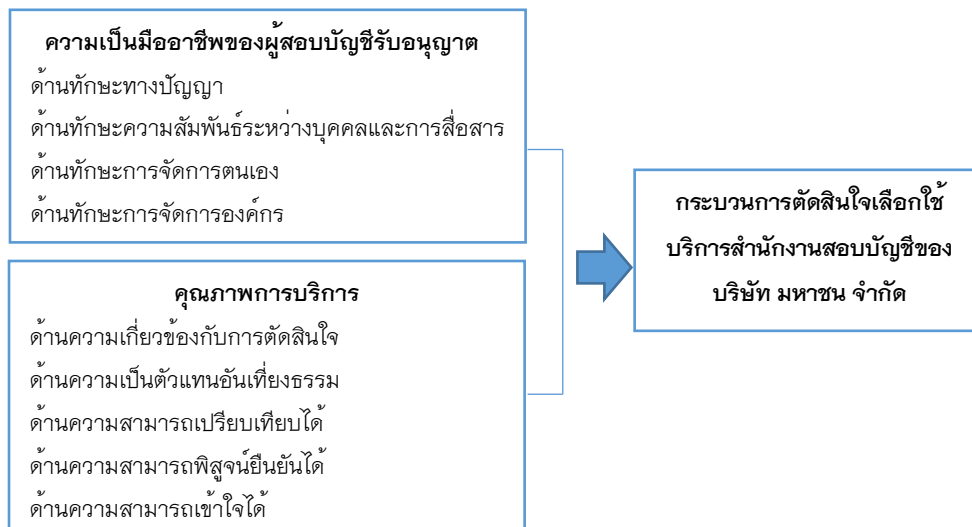
ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ความเป็นมืออาชีพและคุณภาพการบริการงานสอบบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องของสำนักงานสอบบัญชีควรระมัดระวังในการปฏิบัติงานสอบบัญชีเพื่อให้บริการเงินของบริษัทถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรายงานทางการเงินควรมีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ ไม่ควรมุ่งเน้นเพียงลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริมเท่านั้น แต่ปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทของผู้สอบบัญชีในการปฏิบัติงานสอบบัญชีและการรับฟังคำอธิบายและความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทในประเด็นต่าง ๆ ที่ตรวจพบจากการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นต่องบการเงินในรายงานการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และควรทำให้ผลงานที่ได้จากการสอบบัญชีสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้จริง

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงเหตุผลของการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี และความคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือความจงรักภักดีของลูกค้า เพื่อให้สำนักงานสอบบัญชีสามารถนำไปปรับแก้ไขเพื่อพัฒนาสำนักงานสอบบัญชีต่อไป
2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และควรมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากขึ้น พร้อมทั้งอาจศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะสามารถนำมาใช้ร่วมในการตัดสินใจและเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี

องค์ความรู้ใหม่



จากการศึกษาวิจัย พบว่า การเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสำนักงานสอบบัญชี โดยการทบทวนทักษะต่าง ๆ ทั้งด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์และการสื่อสาร ด้านทักษะการจัดการตนเอง และด้านทักษะการจัดการองค์กร สามารถสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่การทำความเข้าใจกับลักษณะของธุรกิจ และตลาด รวมถึงการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ และความซับซ้อนทางเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของงานสอบบัญชีที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ และด้านความสามารถเข้าใจได้ ซึ่งจะทำให้การพัฒนาระบบการรายงานทางการเงินและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตรวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยสู่มาตรฐานสากล และเป็นการยกระดับความน่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของสำนักงานสอบบัญชี อันจะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท มหาชน จำกัด ในอนาคต

References

- Cronbach, L.J. (1984) *Essential of Psychology and Education*. McGraw-Hill.
- Department of Business Development. (2020). *Business Registration Information*.
<https://www.dbd.go.th/>
- Dickins, D., & Higgs, J. L. (2006). Shopping for an Auditor. *The Journal of Corporate Accounting & Finance*. 9-15. DOI: 10.1002/jcaf
- Federation of Accounting Professions. (2015). *Federation of Accounting Professions. (2015). International Education Standards Issue 3 (EIS3) Early Professional Development – Vocational Skills (Revised edition)*. <http://www.fap.or.th/index.php>

- Federation of Accounting Professions. (2018). *The Federation of Accounting Professions Regulations on Code of Conduct for Professional Accountants B.E. 2018*. <http://www.fap.or.th/index.php>
- Henchokchaichana, N., & Srijunpetch, S. (2016). *Auditing and Assurance Services* (2nd ed.). TPN.
- Jinmon, N. (2016). *Professionalism and Audit Quality of Certified Public Accountants (CPAs) in Thailand*[Master's Thesis, Rajabhat Chiang Rai University].
- Kaewsan, P., & Kongrungchoke, A. (2015). The Decision Making Using the Services of Accounting Firms for Limited Companies in Suratthani. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*, 7(2), 88–100.
- Kaewsit, O. (2018). *Quality of the Audit Work that Affects the Success of the Operations of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand*[Master's Thesis, Sripatum University].
- Kaiyawan, Y., & Kaiyawan, K. (2019). *Research Methodology for Hospitality and Tourism*. Chulalongkorn University.
- Kongsompong, K. (2018). *Service Marketing in Multicultural, Vol. 2*. Chulalongkorn University.
- Kilgore, A.M., Radich, R., & Harrison G. (2011). The Relative Importance of Audit Quality Attributes. *Australian Accounting Review*, 21(3), 253–265. DOI:10.1111/j.1835–2561.2011.00141.x
- Knechel, W.R., Niemi, L., & Sundgren, S. (2008). Determinants of Auditor Choice: Evidence from a Small Client Market. *International Journal of Auditing*, 12(1), 65–88. DOI:10.1111/j.1099–1123.2008.00370.x
- Kora, M. (2016). *The Effects of Professional Accountants and Risk Management on Financial Reporting Quality of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Five Southern Border Provinces*[Master's Thesis, Prince of Songkla University].
- Kotler, P. (1983). *Principles of Marketing* (2nd ed.). Pearson Prentice.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th ed.). Prentice–Hall.
- Linjee, C., Homkaew, K., & Boon-lam, S. (2020). Knowledge and Professional Skills of Accountants at the Certified Accounting Practice in Thailand. *Journal of Arts Management*, 4(1), 34–45.

- Liubsuethagun, P., Sunboonrat. B., & Sahayrak, K. (2020). *The Factors Influencing on Decision Making Using the Services of Auditing Firms for Limited Companies in Lower North–Eastern Provincial Cluster 2. Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 7(1), 65–74.
- Nilphai, S. (2518). Auditors' Accounting Skills, Audit Professionalism, and Audit Success: Evidence from Certified Public Accountants (CPA) and Tax Auditors in Thailand. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, 12(1), 142–143.
- Nunnally, J.C. (1978) *Psychometric theory* (2nd ed.) McGraw–Hill.
- Panpairoj, A. (2015). *Factors that Influence the Decision to use The Services of an Audit Firm Achome Audit Limited*[Master's Thesis, Silpakorn University].
- Ruanghiran, S. (2020). *Intermediate Accounting 1* (14th ed.). Sematham.
- Sands, J., & McPhail, J. (2003). Choice Criteria of Listed Australian Public Companies for Selecting an Auditor: An Exploratory Study. *International Journal of Business Studies*, 11(1), 109–133.
- Sapasai, T., & Tangsomchai, C. (2018). Regulatory Reforms on Independent Directors and Earnings Management of Listed Firms in Thailand. *Chulalongkorn Business Review*, 40(4), 1–22. DOI: 10.14456/cbsr.2018.17
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (1994). *Consumer Behavior* (5th ed.). Prentice–Hall.
- Simon, H.A. (1960). *Administrative Behavior* (3rd ed.). The Free Press.
- Soochcharoen, W. (2016). *Consumer Behavior* (3rd ed.). G.P. Cyber print.
- Sugraserani, S. et al. (2018). *Management Accounting* (7th ed.). Chulalongkorn University Book Center.
- Sukwatthanasinit. K. (2018). *Factors Affecting the Quality of Auditor in Thailand 4.0*[Research report, Sripatum University].
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper and Row.
- Yodbua, L., & Sukwatthanasinit, K. (2017). *The Professionalism of the Auditor the Audit Quality of Audit Offices*. In The 9th NPRU National Academic Conference Nakhon Pathom Rajabhat University. Nakhon Pathom.