

ศักยภาพและการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน

The Potential and Quality Control Factors Affecting the Success of Accounting Firms in Northern Thailand

กันตพัฒน์ โยธา¹ และกมลทิพย์ คำใจ²
Kantapat Yota¹ and Kamolthip Kamjai²

Received: July 6, 2023
Revised: October 10, 2023
Accepted: October 11, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาศักยภาพและการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน และ 2) เพื่อทดสอบศักยภาพและการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพของสำนักงานบัญชี คือ สำนักงานบัญชีมีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 6 - 10 ปี ในรูปแบบบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล มีจำนวนลูกค้า 30 - 50 ราย และมีพนักงานผู้ทำบัญชี 5 - 10 คน มีระดับความสำคัญต่อการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ และด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการภายใน และด้านลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ การควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากรตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์เป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.838

คำสำคัญ: ศักยภาพและการควบคุมคุณภาพ ความสำเร็จ สำนักงานบัญชี

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
e-mail: kantapat.yota@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ e-mail: kthip2512@hotmail.com

Abstract

The purposes of this research are 1) to examine the potential and quality control of accounting firms in the upper northern region, and 2) to investigate the potential and quality control that impact the success of accounting firms in the upper northern region. Data were collected from a sample of 386 respondents. Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Multiple Linear Regression were used for data analysis.

The results of the study revealed that the potential of the accounting firms that had 6 - 10 years of operation as either individuals or groups of individuals, served 30 to 50 clients, and had 5 - 10 bookkeepers yielded the highest level of success in terms of regulation in ethics and responsibility of the executives, while the highest level of success of accounting firms was business process perspective and customer perspectives.

The quality control of accounting firms in terms of customer-related processes, document management, and resource management was forecasted to be factor affecting the success of such firms in the upper northern region, which was 70%, with a statistical significance of 0.05. The coefficient of multiple correlation coefficient was 0.838.

Keywords: Potential and Quality Control, Success of Accounting Firms, Accounting Firm

บทนำ

สำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการจัดการข้อมูลและบริหารกิจการให้มีศักยภาพ โดยที่สำนักงานบัญชีจะทำหน้าที่แปลผลรายได้และรายจ่ายของกิจการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เช่น การกำหนดนโยบาย การกำหนดทิศทางกลยุทธ์ และการตัดสินใจในการดำเนินงาน เป็นต้น ทั้งนี้ การดำเนินกิจการสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพโดยผู้ประกอบการ ต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ โดยศักยภาพและการควบคุมคุณภาพถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีให้สามารถแข่งขันในระดับภูมิภาคได้ ศักยภาพของสำนักงานบัญชี คือ ความสามารถ ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านการบัญชี และระยะเวลาในประกอบกิจการของสำนักงานบัญชีในการดำเนินธุรกิจให้มีศักยภาพ ในส่วนของการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีมีข้อกำหนดการรับรองคุณภาพที่ถูกจัดทำโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีจุดมุ่งหมายที่จะส่งเสริมการพัฒนาสำนักงานบัญชีให้ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและสังคมในระยะยาว ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) ความสำเร็จ

ของสำนักงานบัญชี คือ การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินกิจการ ซึ่งจะใช้เครื่องมือการวัดผล การปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecards: BSC) ซึ่งเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานที่เน้นในการวัดผลหลายด้าน ไม่เพียงแต่ด้านกำไร แต่ยังเน้นด้านการพัฒนาลูกค้า การบริหารงาน การบริหารทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านการดำเนินงานภายในธุรกิจ และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Kaplan & Norton, 1996)

ภาคเหนือตอนบนเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม อีกทั้งยังมีความสำคัญทางด้านการท่องเที่ยวและการค้าชายแดนที่สำคัญของประเทศ ที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจให้เกิดการลงทุนในพื้นที่อย่างแพร่หลาย อีกทั้งผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญกับการใช้บริการด้านการจัดทำบัญชีและภาษีจากสำนักงานบัญชี เพื่อสรุปผลข้อมูลฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานของกิจการ ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในการจัดทำบัญชีให้มีคุณภาพและมาตรฐานทางการบัญชี โดยสามารถนำศักยภาพและแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีมาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จของกิจการสำนักงานบัญชี และยังสามารถยกระดับให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยจากการสำรวจพบว่าในเขตภาคเหนือตอนบน มีสำนักงานบัญชีที่ผ่านมาตรฐานเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจำนวน 9 แห่ง จาก 193 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ายังมีสำนักงานบัญชีอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้มาตรฐานการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาศักยภาพและการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบนให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพและการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน
2. เพื่อทดสอบศักยภาพและการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน

คำถามการวิจัย

1. ศักยภาพ การควบคุมคุณภาพ และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบนเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยด้านศักยภาพและการควบคุมคุณภาพใดที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาศักยภาพ การควบคุมคุณภาพ และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน โดยมีการกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ศักยภาพและการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตภาคเหนือตอนบน ที่ให้บริการด้านการทำบัญชีและที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 193 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) โดยเก็บข้อมูลทั้งหมดจากผู้บริหารของสำนักงานบัญชีและหัวหน้าพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน แห่งละ 2 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 386 คน

ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา คือ 9 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2565 ถึงพฤษภาคม พ.ศ. 2566

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ สำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดน่าน จังหวัดแพร่ และจังหวัดพะเยา

การทบทวนวรรณกรรม

ศักยภาพของสำนักงานบัญชี

ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถ หรือคุณสมบัติที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถทำให้ปรากฏหากได้รับการพัฒนา หรือกระตุ้นจากภายนอกอันจะส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจอย่างสูงสุด (กานดา แซ่หลิว, 2560) นอกจากนี้ การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดระเบียบสถานที่ทำงาน และทรัพยากรบุคคลในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติตามตำแหน่งและหน้าที่งาน รวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มาปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีด้วย (ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์, 2558) ซึ่งศักยภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ ทุนจดทะเบียน พนักงานหรือผู้ทำบัญชี ฐานลูกค้าของสำนักงานบัญชี และบริการของสำนักงานบัญชี (ปาริชาติ มณีมัย, 2559) นอกจากนี้ สุภาพร ดอกไม้ทอง และวรวิทย์ เพ็ชรรัตน์ (2560) ศึกษาศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่าง ได้วางกรอบแนวคิดในการศึกษาศักยภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ รูปแบบการประกอบธุรกิจ จำนวนลูกค้าของสำนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี และปิยะ สิมมาสุข (2560) ศึกษาคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชีในจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้กำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการประกอบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินกิจการ จำนวนพนักงาน จำนวนลูกค้า และรายได้ต่อปีของกิจการ พบว่า มีความแตกต่างในจำนวนทุนจดทะเบียนและระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการของสำนักงานบัญชีโดยรวม

ดังนั้น การศึกษาศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน โดยยึดตามกรอบแนวคิดของสุภาพร ดอกไม้ทอง และวรวิทย์ เพ็ชรรัตน์ (2560) ปาริชาติ มณีมัย (2559) รวมถึงปิยะ สิมมาสุข (2560) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ (Period of Operating Accounting Firms) 2) ด้านรูปแบบการประกอบธุรกิจ (Accounting Firms' Type) 3) ด้านจำนวนลูกค้าของสำนักงาน (Number of Accounting Firm Customers) และ 4) ด้านจำนวนพนักงานผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา (Number of Accounting Firm Employee)

แนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี

การควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี หมายถึง การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ที่เป็นระบบ และมีการดำเนินกิจการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางรวมถึงควบคุมองค์กรในด้านคุณภาพการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมายและมาตรฐานการจัดทำบัญชี โดยแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีถือเป็นมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) และได้กำหนดองค์ประกอบของการควบคุมคุณภาพไว้ 7 ด้าน คือ 1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Responsibility of Head) 2) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ (Regulation in Ethics) 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี (Processes Related to Customer) 4) ด้านการจัดการทรัพยากร (Resources Management) 5) ด้านการปฏิบัติงาน (Operations) 6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ (Monitoring) และ 7) ด้านการจัดการด้านเอกสาร (Document Management)

สรุปได้ว่า การควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีทั้ง 7 ด้าน คือ การกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติเพื่อเตรียมพร้อมให้ผู้บริหารและบุคลากรมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพภายในสำนักงาน รวมถึงการสอบบัญชีและกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ต้องมีการออกแบบกระบวนการและวิธีการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังต้องคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้าและงานที่มีลักษณะเฉพาะ และยังต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานของนโยบายและวิธีการควบคุมคุณภาพอย่างเคร่งครัด ด้วยความยึดมั่นกับหลักจรรยาบรรณ ทักษะความรู้ ความสามารถ และคุณภาพของบุคลากรในสำนักงานบัญชีเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ยืนยันได้ว่า การควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีทั้ง 7 ด้าน ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในแง่การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี รวมถึงความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี รวมถึงสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน (2560) พบว่า ปัจจัยมาตรฐาน การควบคุมคุณภาพส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ

การวัดความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่จะศึกษาจากแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecards: BSC) ซึ่งเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานที่เน้นในการวัดผลหลายด้าน ไม่เพียงแต่ด้านกำไร แต่ยังเน้นด้านการพัฒนาลูกค้า การบริหารงาน การบริหารทรัพยากร

เพื่อช่วยให้ผู้บริหารได้เห็นถึงภาพรวมของการปฏิบัติงานขององค์กร และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นได้ ซึ่งแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecards: BSC) คิดค้นโดยโรเบิร์ต แคปแลน และเดวิด นอร์ตัน (Kaplan & Norton, 1996) ประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ 1) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) 2) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) 3) มุมมองด้านการดำเนินงานภายในธุรกิจ (Internal Business Perspective) และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมาจนถึงปัจจุบัน

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี คือ การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยการวัดผลการดำเนินงาน วิธีดุลยภาพเป็นเครื่องมือในการจัดการที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่ความสำเร็จ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งกมลวิษ วังศ์สาย พรชนก ทองลาด และไพฑูรย์ อินตะชั้น (2562) ศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยจากการพิจารณาจาก 4 มุมมอง พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวมมีผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย รวมถึงสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา (2560) พบว่า ในการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยนั้น มาตรฐานควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากร มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

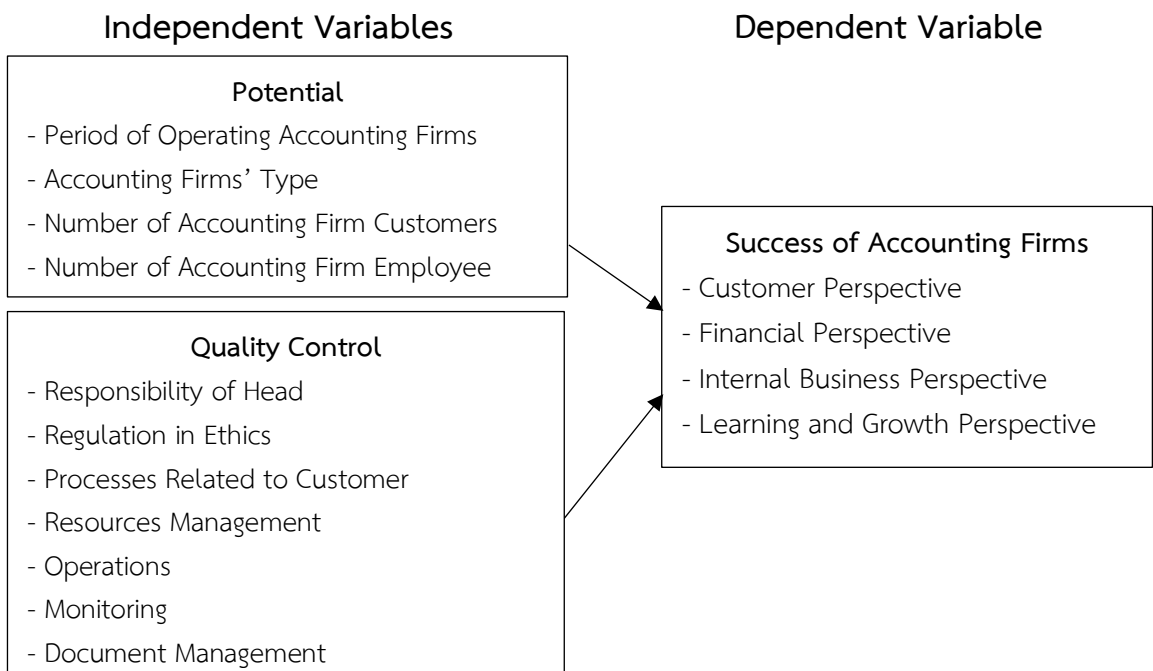


Figure 1 A Conceptual Framework

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากร คือ สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตภาคเหนือตอนบน ที่ให้บริการด้านการทำบัญชีและที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 193 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด แห่งละ 2 คน คือ ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีและหัวหน้าพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน รวมจำนวนทั้งสิ้น 386 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ เป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับศักยภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ด้านรูปแบบการประกอบธุรกิจ ด้านจำนวนลูกค้าของสำนักงาน และด้านจำนวนพนักงานผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา เป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต

แบบสอบถามตอนที่ 3 และ 4 เป็นลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

คะแนน	ความหมาย
ค่าคะแนน 4.21 - 5.00	เท่ากับ ระดับมากที่สุด
ค่าคะแนน 3.41 - 4.20	เท่ากับ ระดับมาก
ค่าคะแนน 2.61 - 3.40	เท่ากับ ระดับปานกลาง
ค่าคะแนน 1.81 - 2.60	เท่ากับ ระดับน้อย
ค่าคะแนน 1.00 - 1.80	เท่ากับ ระดับน้อยที่สุด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง และความเที่ยงตรง (Item Objective Congruence Index: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.94 จึงมีความสอดคล้องและเที่ยงตรงที่สามารถยอมรับได้

2.3 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบัญชีทั่วไป จำนวน 30 ราย ใช้วิธีคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีค่าเท่ากับ 0.89

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

3.1 สร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกูเกิลฟอร์ม (Google Form) โดยกำหนดเงื่อนไขในการตอบแบบสอบถาม คือ ต้องเป็นผู้บริหารของสำนักงานบัญชีและหัวหน้าพนักงานบัญชี

3.2 ติดต่อขอความอนุเคราะห์เพื่อขอช่องทางการส่งลิงก์ (Link) เพื่อนำส่งแบบสอบถามจากสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน

3.3 ส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังสำนักงานบัญชีตามช่องทางที่กำหนด

4. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน

ผลการวิจัย

Table 1 Summary of Frequency and Percentage of General Information and Potential of Accounting Firms.

General Information	n=386	
	Frequency	Percentage
1. Gender		
Male	152	39.29
Female	234	60.71
2. Age		
25 - 30 Years Old	55	14.29
31 - 35 Years Old	110	28.57
36 - 40 Years Old	124	32.14
More than 40 Years Old	97	25.00
3. Education		
Undergraduate	41	10.71
Bachelor's Degree	317	82.14
Master's Degree	28	7.14

4. Accounting Expertise		
1 - 5 Years Old	41	10.62
6 - 10 Years Old	55	14.25
11 - 15 Years Old	97	25.13
More Than 15 Years Old	193	50.00
Potential of Accounting Firms	n = 386	
	Frequency	Percentage
1. Period of Operating Accounting Firms		
1 - 5 Years	110	28.50
6 - 10 Years	248	64.25
More than 15 Years	28	7.14
2. Accounting Firms' Type		
Individual or Group of Persons	176	45.60
Partnership Limited or Incorporated	55	14.29
Company Limited	155	40.16
3. Number of Accounting Firm Customer		
Less Than 30 Customers	97	25.13
30 - 50 Customers	193	50.00
51 - 100 Customers	55	14.29
More Than 100 Customers	41	10.71
4. Number of Accounting Firm Employee		
Less Than 5 Employees	97	25.13
5 - 10 Employees	248	64.25
11 - 15 Employees	28	7.14
More Than 15 Employees	14	3.57

จาก Table 1 พบว่า ผู้บริหารหรือหัวหน้าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในสายอาชีพมากกว่า 15 ปี

ศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี ในรูปแบบบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 30 - 50 ราย และมีพนักงานผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา 5 - 10 คน

Table 2 Summary of Mean and Standard Deviation of Quality Control and Success of Accounting Firms.

Quality Control	μ	σ	Level of Opinion	Ranking
Regulation in Ethics	4.29	0.46	Extreme	1
Responsibility of Head	4.21	0.60	Extreme	2
Monitoring	4.19	0.53	High	3
Processes Related to Customer	4.13	0.40	High	4
Operations	4.07	0.60	High	5
Document Management	4.03	0.67	High	6
Resources Management	3.97	0.37	High	7
Success of accounting firms	μ	σ	Level of Opinion	Ranking
Business Process Perspective	4.41	0.17	Extreme	1
Customer Perspective	4.38	0.42	Extreme	2
Financial Perspective	4.18	0.33	High	3
Learning and Growth Perspective	4.00	0.19	High	4

จาก Table 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญของการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด คือ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ และด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ในส่วนของระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการภายใน และด้านลูกค้า

Table 3 Summary of Linear Stepwise Regression Analysis Predicting Success of Accounting Firms

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.136	0.628		0.808	0.082
Processes Related to Customer	0.738	0.132	0.738	5.578	0.000
Document Management	0.583	0.136	0.592	4.283	0.000
Resources Management	0.301	0.125	0.332	2.401	0.024

R = 0.838 $R^2 = 0.70$ Adjusted $R^2 = 0.678$ Std. Error of the Estimate = 0.191
F = 29.48 Sig = 0.000

จาก Table 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน ร้อยละ 70 ($R^2_{adj} = 0.70$)

ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ($\beta = 0.738$) ด้านการจัดการด้านเอกสาร ($\beta = 0.583$) และด้านการจัดการทรัพยากร ($\beta = 0.301$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้ $Z' = 0.738 + 0.583 + 0.301$

อภิปรายผล

ศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี อยู่ในรูปแบบบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 30 - 50 ราย และมีพนักงานผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวน 5 - 10 คน นอกจากนี้ สำนักงานบัญชียังมีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 6 - 10 ปี สอดคล้องกับสุภาพร ดอกไม้ทอง และวรวิทย์ เพ็ชรรัตน์ (2560) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีการประกอบธุรกิจในรูปแบบบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล มีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 100 ราย และสอดคล้องกับปิยะ สิมมาสุข (2560) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง มีระยะเวลาการให้บริการ 5 - 10 ปี และมีจำนวนลูกค้าตั้งแต่ 50 รายขึ้นไป

การควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ มีระดับความสำคัญเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี สำนักงานบัญชีมีการให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส และสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีมีความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการวางแผนการทำงานและดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับปาริชาติ มณีมัย (2559) ที่พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีระดับสูงของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยจะมุ่งเน้นความสำคัญด้านนโยบายคุณภาพและกระบวนการควบคุมคุณภาพ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ คือ สำนักงานบัญชีมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าเพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับกมลวิช วงศ์สาย และคนอื่น ๆ (2562) ที่พบว่า ด้านการตรวจสอบและติดตามของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า หากพบปัญหาต้องมีการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี คือ สำนักงานบัญชีมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า สอดคล้องกับโสภณพรณ ไชยพัฒน์ (2564) ที่พบว่า ด้านการสนองตอบต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมาก คือ การดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา การทบทวนผลงานและการปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ด้านการปฏิบัติงาน คือ สำนักงานบัญชีมีการประชุมเพื่อกำหนดทิศทาง และแผนงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับกมลวิช วงศ์สาย และคนอื่น ๆ (2562) ที่พบว่า การจัดทำแผนปฏิบัติงานส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดการด้านเอกสาร คือ สำนักงานบัญชีมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับ

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดลำปางมีระดับความสำคัญด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด และด้านการจัดการทรัพยากร คือ สำนักงานบัญชีมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้ และมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่ของงาน รวมถึงสอดคล้องกับสโภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2564) ที่พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าและด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ และการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน โดยมีระดับความสำเร็จเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการภายในและด้านลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้ และการเติบโตอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ด้านกระบวนการภายใน คือ สำนักงานบัญชีมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและปฏิบัติตามข้อกำหนด ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับ นภาพร หงส์ภักดี (2554) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบแห่งวิชาชีพ มีความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านลูกค้า คือ สำนักงานบัญชีมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับกมลวิษ วรงค์สาย และคนอื่น ๆ (2562) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยมีกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางในการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ด้านการเงิน คือ สำนักงานบัญชีมีพนักงานผู้ทำบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า สอดคล้องกับสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจน (2560) ที่พบว่า ด้านการเงินของสำนักงานบัญชีในประเทศ สามารถควบคุมต้นทุนต่าง ๆ ให้มีความคุ้มค่าและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ส่วนด้านการเรียนรู้และการเติบโต คือ สำนักงานบัญชีมีการสนับสนุนให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน ได้แก่ การควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี คือ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี โดยที่สำนักงานบัญชีต้องมีการเน้นสัญญาจ้างที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า มีการกำหนดค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม สอดคล้องกับธรรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ที่พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ในด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คือ มีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม มีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน ด้านการจัดการเอกสาร โดยที่สำนักงานบัญชีต้องติดตามและปรับปรุงนโยบาย การดูแลเอกสารและการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจน (2560) ที่พบว่า ด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดการทรัพยากรมีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยที่สำนักงานบัญชีมีแผนการจัดการทรัพยากร คือ การบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้ และการจัดระเบียบเกี่ยวกับเครื่องอุปกรณ์ในการนำไปใช้งานอย่างเป็นระบบ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

ศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน คือ มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี อยู่ในรูปแบบบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ 30 - 50 ราย และมีพนักงานจำนวน 5 - 10 คน มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 6 - 10 ปี การควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน โดยมีระดับความสำคัญของการควบคุมคุณภาพเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากร

ศักยภาพและการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากร

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของลูกค้า โดยระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการที่จะได้รับ ระยะเวลา และเงื่อนไขการทำงาน เป็นต้น ทำให้ลูกค้าเข้าใจและยอมรับเงื่อนไขได้อย่างชัดเจนก่อนที่จะเริ่มต้นดำเนินการ รวมถึงการคิดค่าธรรมเนียม ควรสอดคล้องกับการบริการที่ลูกค้าจะได้รับ
2. ด้านการจัดการเอกสาร สำนักงานบัญชีต้องมีการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อสร้างระบบการเก็บรักษาเอกสารที่เป็นระเบียบและง่ายต่อการเข้าถึง
3. ด้านการจัดการทรัพยากร สำนักงานบัญชีต้องพิจารณาถึงความต้องการทรัพยากรบุคคลในสำนักงาน และสร้างแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งเสริมการฝึกอบรม พัฒนาทักษะของบุคลากรในเรื่องทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำบัญชี และการจัดการทางการเงิน

เอกสารอ้างอิง

- กมลวิช วงศ์สาย, พรชนก ทองลาด, และไพฑูรย์ อินตะชน. (2562). คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพายัพ* 13(3), 39-54.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพ (ภาคเหนือ). www.dbd.go.th/download/account_file/certified_acc/account_qty_north.pdf
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558*. https://www.dbd.go.th/download/PDF_law/account_2558.pdf

- กานดา แซ่หลัว. (2560). ศักยภาพทางการบัญชีมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. Knowledge Bank at Sripatum University.
- ธรรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. Knowledge Bank at Sripatum University.
- นภาพร หงษ์ภักดี. (2554). การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา: เขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 2(2), 45-65.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สุวีริยาสาส์น.
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2558). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 52-66.
- ปิยะ สิมมาสุข. (2560). *คุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชีในจังหวัดอุดรธานี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ปาริชาติ มณีมัย. (2559). คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 117-128.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). รายงานการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน. (2560). ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 22(2), 52-64.
- สุภาพร ดอกไม้ทอง และววิทย์ เพ็ชรรัตน์. (2560). ศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่างสำหรับการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ. *วารสารการวิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชน*, 10(1), 121-131.
- โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการทางการบัญชี กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่*, 6(6), 67-77.
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2559). ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 10(4), 60-71.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard : Translating strategies into action*. Havard Business School.