ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

Guidelines for Accounting Firm Management for Sustainable Success

วรรณา เทพท้าว*

Wanna Teptao

พรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก**

Porntip Shoommuangpak

ไพรัช พรพันธ์เดชวิทยา**

Pairat Pornpundejwittaya

Received : August 22, 2023

Revised : January 9, 2024

Accepted : January 29, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีและความสำเร็จอย่างยั่งยืน 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามโครงสร้างและลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของสำนักงานบัญชี และ 3) ศึกษาผลกระทบของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีที่มีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 73 ราย โดยใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนที่เรียงลำดับความสำคัญ ได้ดังนี้ 1) ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\overline{X}$ = 4.44) 2) ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 4.39) 3) ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.30) 4) ด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ($\overline{X}$ = 4.25) และ 5) ด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ ($\overline{X}$ = 4.20) ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน พบว่า จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และจำนวนรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

*นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Master of Business Administration students, Accounting Program, Department of Industrial Business Administration, Graduate School, King Mongkut's University of Technology North

(Corresponding Author) e-mail: Wanna_kea@hotmail.com

**อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบัญชี ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Lecturer in Business Administration Program in Accounting King Mongkut's University of Technology North

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร และด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในขณะที่ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การบริหารสำนักงานบัญชี / ความสำเร็จอย่างยั่งยืน / จรรยาบรรณวิชาชีพ / การบริหารทรัพยากรเทคโนโลยี / ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร / บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ

ABSTRACT

The purposes of this research are to 1) study accounting office management approaches and achieve sustainable success 2) compare and contrast accounting office management approaches to sustainable success. Classified according to the structure and general operating characteristics of accounting offices, and 3) study the impact of accounting office management practices on sustainable success. Conduct quantitative research by surveying data from 73 quality accounting office executives using both descriptive statistics and reference statistics. The most important item of each aspect are as following: 1) code of ethics ($\overline{X}$= 4.44) 2) efficient resource management ($\overline{X}$= 4.39) 3) use of technology in work ($\overline{X}$= 4.30) 4) cultural organization changing ($\overline{X}$= 4.25) and 5) customer service excellence ($\overline{X}$= 4.20). The results of comparing the level of importance of guidelines for accounting firm management for sustainable success, it was found that classified by business model. according to business period and the number of accounting services of the accounting firm overall, there was a statistically significant difference of 0.05. Additionally, the hypothesis testing results revealed that guidelines for accounting firm management for sustainable success consists of efficient resource management, the use of technology in operations, organizational culture changing, and customer service excellence has a positive impact on sustainable success at the statistical significance level of 0.001, while the focus on professional ethics no positive impact sustainable success at the statistical significance level of 0.05.

Keywords : Accounting office Management / Sustainable Success / Code of Ethics / Efficient Resource Management / Technology / Organizational Culture Changing / Customer Service Excellence

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการดำเนินงานของธุรกิจต้องเผชิญกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงทั้งภัยพิบัติความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Suwannee, et al., 2022, pp.80-93) รวมถึงต้องเผชิญกับความเสี่ยงในด้านการเงิน เช่น สภาพคล่อง อัตราแลกเปลี่ยน โครงสร้างเงินทุน เป็นต้น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ การวางแผนงาน การตรวจสอบ การสื่อสาร เป็นต้น ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เช่น การจัดสวัสดิการ กฎหมายแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณ เป็นต้น และความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน เช่น การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารทรัพยากร เป็นต้น ธุรกิจจึงต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดโดยเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับทักษะในด้านต่างๆ ของบุคลากรเป็นรายบุคคล เรียนรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในองค์กร รวมถึงปรับโครงสร้างองค์กรที่มีความคล่องตัวและยืดหยุ่นได้สูง (Natchakorn & Supa, 2022, pp.43-52)

การดำเนินของสำนักงานบัญชีซึ่งถือเป็นองค์กรหนึ่งในทางธุรกิจต้องเผชิญกับประเด็นปัญหาดังกล่าวซึ่งเป็นปัญหาภายนอกองค์กร ยังประสบประเด็นปัญหาภายในองค์กรอีก ได้แก่ 1) ปัญหาการบริหารจัดการต้นทุนที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น เงินทุนสำรองไม่เพียงพอ การบริหารรายรับรายจ่ายไม่มีประสิทธิภาพ (Thongmai, et al., 2022, pp.214-228) 2) ปัญหาการบริหารเวลา เช่น การเรียกเก็บค่าบริการใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามกำหนดระยะเวลา เป็นต้น (Natchunan & Sukumarn, 2021, pp.59-69) 3) ปัญหาด้านบุคลากร นักบัญชีไม่ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี รวมถึงไม่มีการเรียนรู้กฎระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานที่ทันสมัย 4) ปัญหาด้านการตลาด ขาดความชำนาญในการบริหารการตลาดส่งผลให้มีลูกค้าที่มาใช้บริการน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ไม่มีการขยายการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่นอกเหนือจากการให้บริการจัดทำบัญชี 5) ปัญหาด้านการกำหนดราคาการให้บริการ ผลประกอบการไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ เป็นต้น การคิดค่าบริการน้อยเกินความเป็นจริง โดยกำหนดค่าบริการน้อยกว่าคู่แข่งในตลาดซึ่งอาจทำให้รายได้ที่ได้รับไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง (Chalida, et al., 2022, pp.139-150; Thongmai, et al., 2022, pp.214-228) 6) ปัญหาการวางแผนการให้บริการไม่มีประสิทธิภาพทำให้ลูกค้าขาดความสนใจที่จะมาใช้บริการ 7) ปัญหาการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง และ 8) ปัญหาการขาดความเชี่ยวชาญงานด้านบัญชีของธุรกิจแต่ละประเภท ซึ่งลูกค้าของสำนักงานบัญชีจะมาจากหลากหลายธุรกิจและในแต่ละธุรกิจจะมีหลักการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน (Thongmai, et al., 2565 pp.214-228)

ดังนั้น การรองรับปัญหาภายนอกองค์กรจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และความเสี่ยง รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานบัญชีจึงต้องกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญอย่างชัดเจน คือ ความเติบโต และการประสบความสำเร็จของกิจการ ซึ่งสะท้อนมาจากผลการดำเนินงาน และฐานะการเงินที่แสดงอยู่ในรายงานทางการเงินของกิจการ การกำหนดกลยุทธ์ในการวางแผน การจัดการทรัพยากร คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจในการดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาการรวบรวมข้อมูลในการจัดทำบัญชีเพื่อความทันสมัย มีคุณภาพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

วิชาชีพเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชี รวมถึงยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Department of Business Development, 2022) แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า สำนักงานบัญชีที่จดจัดตั้งธุรกิจกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2565 มีทั้งหมด 4,107 แห่ง มีสำนักงานบัญชีคุณภาพ 90 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.19 และสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคตะวันออกมีมากที่สุด คือ ร้อยละ 6.76 รองลงไป ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯ และปริมณฑลคือ ร้อยละ 6.67, 5.11, 4.52, 3.26 และ 0.59 ตามลำดับ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนเพื่อพัฒนาองค์กรในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า วางรากฐานและพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงได้อย่างมั่นคง โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ควบคุมการสร้างผลกำไรในระยะสั้นควบคู่กับการแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ตามความต้องการของลูกค้าในระยะยาว สรรหาและพัฒนานักบัญชีที่มีทักษะด้านวิชาชีพ มีจรรยาบรรณวิชาชีพ และพัฒนาองค์กรให้เป็นผู้นำเชิงคุณภาพที่สร้างการให้บริการลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีและความสำเร็จอย่างยั่งยืน
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามโครงสร้างและลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีที่มีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยตามหลักทฤษฎี ดังนี้

H_1: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืน

H_2: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืน

H_3: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืน

H_4: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืน

H_5: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืน

H_6: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืน

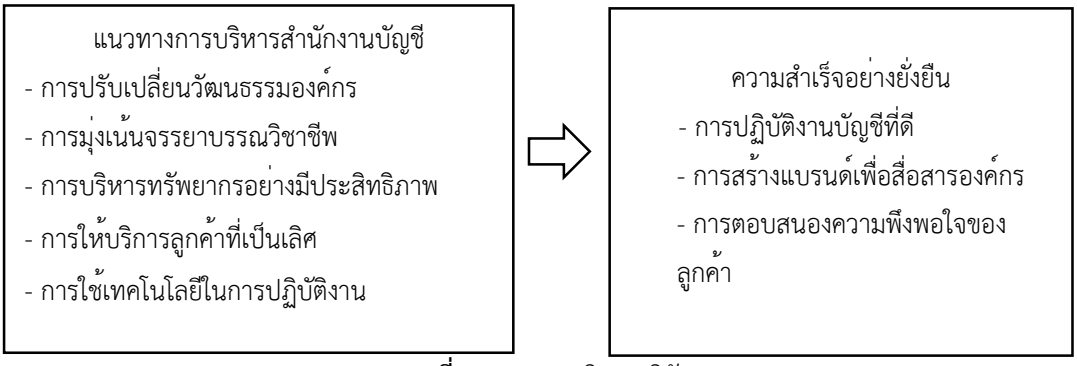
ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

H_7: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้านการปฏิบัติงานบัญชีที่ดี

H_8: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้านการสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร

H_9: แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้านการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework) เรื่อง แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงสร้างและลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลีเคิร์ท (Likert) (Thanin, 2021)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ที่นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายเปิด (Open-Ended) จำนวน 1 ข้อ

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามให้เป็นไปตามกรอบแนวคิดการวิจัย

2. ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน เพื่อดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมืออีกครั้งหนึ่ง ด้วยการตรวจสอลดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

งานวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 90 ราย (Department of Business Development, 2022) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 73 ราย โดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan (1970)

ผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผู้วิจัยได้นำค่าดังกล่าวพร้อมแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญ มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00

จากการทดลองใช้ (try-out) มาวิเคราะห์ในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ด้วยการวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.473-0.966 ส่วนข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ (Correlated Item-Total Correlation) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.173-0.729 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach’s Alpha เท่ากับ 0.905 ซึ่งเกินกว่า 0.70 (Nunnally, 1994) เนื้อหาในแบบสอบถามจึงยอมรับได้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check–List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและโครงสร้างการดำเนินงานทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check–List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีและความสำเร็จอย่างยั่งยืน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบน

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

มาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis)

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีและความสำเร็จอย่างยั่งยืน ลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายเปิด (Open-end) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ภาพรวม	4.33	0.35	มาก
การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.44	0.45	มาก
การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี	4.43	0.42	มาก
การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	0.46	มาก
การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า	4.35	0.42	มาก
การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	4.30	0.45	มาก
การสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร	4.28	0.46	มาก
การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร	4.25	0.50	มาก
การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	4.20	0.46	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน พบว่า โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.33) สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\overline{X}$ = 4.44) การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี ($\overline{X}$ = 4.43) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 4.39) การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.35) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.30) การสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร ($\overline{X}$ = 4.28) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ($\overline{X}$ = 4.25) การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ ($\overline{X}$ = 4.20)

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามโครงสร้างและลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน	F-Value	P-Value
การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร	3.82	0.02*
การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ	8.91	0.00*
การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	1.37	0.25
การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	5.61	0.00*
การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	2.65	0.07
การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี	5.36	0.00*
การสร้างแบรนด์เพื่อการสื่อสารองค์กร	13.05	0.00*
การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า	7.55	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ พบว่า รายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร 2) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ 3) การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ 4) การปฏิบัติงานที่ดี 5) การสร้างแบรนด์เพื่อการสื่อสารองค์กร และ 6) การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน	F-Value	P-Value
การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร	9.22	0.00*
การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.22	0.04*
การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	6.42	0.00*
การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	3.41	0.03*
การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	12.86	0.00*
การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี	2.75	0.07
การสร้างแบรนด์เพื่อการสื่อสารองค์กร	3.09	0.05*
การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า	2.14	0.12

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า รายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

6 ด้าน ได้แก่ 1) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร 2) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ 3) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 4) การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ 5) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และ 6) การสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามจำนวนรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน	F-Value	P-Value
การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร	2.87	0.06
การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ	2.51	0.00*
การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	2.27	0.00*
การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	5.07	0.00*
การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	16.40	0.00*
การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี	1.41	0.25
การสร้างแบรนด์เพื่อการสื่อสารองค์กร	4.19	0.01*
การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า	3.36	0.04*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามจำนวนรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชี พบว่า รายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ 4) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน 5) การสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร และ 6) การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาผลกระทบของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีที่มีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี และความสำเร็จอย่างยั่งยืน ผลการวิเคราะห์สมการถดถอนเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีที่มีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนด้วยวิธี Enter

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีและความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ตัวแปร	adap	code	reso	cust	tecn	work	bran	Sati	ค่าความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (VIF)
adap	1								1.917
code	0.372**	1							2.212
reso	0.570**	0.683**	1						4.141
cust	0.658**	0.577**	0.666**	1					2.523
tecn	0.428**	0.362**	0.722**	0.535**	1				2.316
work	0.451**	0.476**	0.616**	0.649**	0.474**	1			
bran	0.507**	0.589**	0.599**	0.506**	0.328**	0.464**	1		
sati	0.716**	0.401**	0.654**	0.705**	0.457**	0.828**	0.613**	1	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 พบว่าแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้านการปฏิบัติงานบัญชีที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ มากที่สุด (r=0.649) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (r=0.616) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ (r=0.476) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน (r=0.474) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (r=0.451) ตามลำดับ

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้านการสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ มากที่สุด (r=0.589) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (r=0.599) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (r=0. 476) การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (r=0.506) และการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน (r=0.328) ตามลำดับ

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จอย่างยั่งยืนด้านการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 โดยแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร มากที่สุด (r=0.716) รองลงมาได้แก่ ด้าน การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (r=0.705) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (r=0.654) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน (r=0.457) และการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ (r=0.401) ตามลำดับ

ในการทดสอบปัญหา Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

เท่ากับ 0.01 โดยมีค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.917-4.414 (VIF<10) แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อรูปแบบความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้น (Black, 2006) การปฏิบัติงานบัญชีที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และการสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร เท่ากับ (r=0.464) และ (r=0.828) ตามลำดับการสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กรความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า เท่ากับ (r=0.613)

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอนเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนด้วยวิธี Enter แสดงสมการดังนี้

สมการที่ 1 succ = $\alpha_1+\beta_1$mana$+\varepsilon_1$

สมการที่ 2 succ = $\alpha_2+\beta_2$adap$+\beta_3$code$+\beta_4$reso$+\beta_5$cust$+\beta_6$tecn$+\varepsilon_2$

สมการที่ 3 work =$\alpha_3+\beta_7$mana$+\varepsilon_3$

สมการที่ 4 bran =$\alpha_4+\beta_8$mana$+\varepsilon_4$

สมการที่ 5 sati=$\alpha_5+\beta_9$mana$+\varepsilon_5$

โดยกำหนดให้

succ	หมายถึง	ความสำเร็จอย่างยั่งยืน
mana	หมายถึง	แนวทางการจัดการ
adap	หมายถึง	การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร
code	หมายถึง	การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ
reso	หมายถึง	การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
cust	หมายถึง	การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ
tecn	หมายถึง	การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน
work	หมายถึง	การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี
bran	หมายถึง	การสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร
sati	หมายถึง	การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
α	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการ
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ε	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอนเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีที่มีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ปรากฏผลดังตารางที่ 7

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สมการถดถอนเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีที่มีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน

dependent Variables	Dependent Variables				
	succ (Equation 1)	succ (Equation 2)	work (Equation 3)	bran (Equation 4)	sati (Equation 5)
mana (H_1, H_7, H_8, H_9)	0.792*** (0.076)		0.757*** (0.102)	0.780*** (0.114)	0.839*** (0.092)
adap (H_2)		0.203** (0.075)			
code (H_3)		0.055 (0.086)			
reso (H_4)		0.901** (0.306)			
cust (H_5)		0.216* (0.093)			
tecn (H_6)		0.650* (0.305)			
Adj. R^2	0.604	0.663	0.438	0.397	0.540
Max VIF	1.000	4.141	1.000	1.000	1.000

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน มีจำนวน 9 สมมติฐาน พบว่า

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี มีค่า β_1 = 0.792 และค่า p-value น้อยกว่า 0.001 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร มีค่า β_2 = 0.203 และค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ มีค่า β_3 = 0.055 และค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่า β_4 = 0.901 และค่า p-value น้อยกว่า 0.001 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ มีค่า β_5 = 0.216 และค่า p-value น้อยกว่า 0.001 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีค่า β_6 = 0.650 และค่า p-value น้อยกว่า 0.001 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี มีค่า β_7 = 0.757 และค่า p-value น้อยกว่า 0.001 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ด้านการปฏิบัติงานบัญชีที่ดี ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี มีค่า β_8 = 0.780 และค่า p-value น้อยกว่า 0.001 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ด้านการสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 8

ตัวแปรแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี มีค่า β_9 = 0.839 และค่า p-value น้อยกว่า 0.001 แสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ด้านการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ได้ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติ โดยมีการนำเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ 1) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร 2) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ 3) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 4) การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และ 5) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน โดยทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Onanong (2018) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีควรมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรโดยวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้สำนักงานบัญชีนั้นประสบความสำเร็จในการให้บริการ 2) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tararin (2019) ที่ให้ความสำคัญกับการนำ

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณมาปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Malee (2017) การให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Areerat (2020) และ Tararin (2019) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้ความสามารถของนักบัญชี รวมถึงจัดสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 4) การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wichuta (2021) ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าบริการจัดทำบัญชี รวมถึงการส่งเสริมการตลาด และ 5) การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jakkrit (2022) ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gao (2022) ที่ใช้เทคโนโลยี Big Data เพื่อให้เกิดการพัฒนาใหม่ในการจัดการข้อมูลการบัญชีการเงิน เพิ่มประสิทธิภาพเป้าหมายของการจัดการข้อมูลทางการเงิน เสริมสร้างการเน้นการสร้างข้อมูลการจัดการทางการเงิน สร้างระบบป้องกันความเสี่ยงของข้อมูล และเสริมสร้างเงื่อนไขซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์สำหรับการสร้างข้อมูลสำหรับการพัฒนาก้าวของการจัดการข้อมูลการบัญชี

ความสำเร็จอย่างยั่งยืน พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก 2) การสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และ 3) การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) การปฏิบัติงานบัญชีที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pilasinee, et al. (2020) พบว่า กระบวนการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดี ด้านการปฏิบัติงานตาม คู่มืออย่างเคร่งครัด และด้านการชี้แจงการปฏิบัติงานทางบัญชีแก่บุคคลากร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 2) การสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ Areerat (2020) ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี คือ ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการยอมรับสำนักงานตรวจสอบ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้สอบบัญชี ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชี และปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานตรวจสอบบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี และ 3) การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Leonnard (2018) ที่พบว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจการบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของสำนักงานบัญชีให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าในสำนักงานบัญชีเป็นสิ่งที่ต้องทำลูกค้าถูกใจถ้าลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

จากผลการวิจัยเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และจำนวนรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากรูปแบบ ระยะเวลาดำเนินงาน และจำนวนรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

Wichuta (2021) ที่พบว่า ประเภทกิจการ ลักษณะการจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chatchai (2020) ที่พบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชี ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สมการถดถอนเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน พบว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องให้สำนักงานบัญชีมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Onanong (2018) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีควรมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรโดยวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้สำนักงานบัญชีนั้นประสบความสำเร็จในการให้บริการ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leisa, Victoria & David (2019) ที่มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในสำนักงานบัญชี โดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อรักษาลูกค้าและความสามาถในการทำกำไร มีการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Storey, Ulrich & Patrick (2019) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งเน้นการนำศักยภาพของนักบัญชีมาเป็นประโยชน์ในการบริหารสำนักงานบัญชีให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wichuta (2021) ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าบริการจัดทำบัญชี รวมถึงการส่งเสริมการตลาด รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sandra, et al. (2022) ที่เน้นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jakkrit (2022) ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gao (2022) ที่ใช้เทคโนโลยี Big Data เพื่อให้เกิดการพัฒนาใหม่ในการจัดการข้อมูลการบัญชีการเงินเพิ่มประสิทธิภาพเป้าหมายของการจัดการข้อมูลทางการเงิน เสริมสร้างการเน้นการสร้างข้อมูลการจัดการทางการเงิน สร้างระบบป้องกันความเสี่ยงของข้อมูล และเสริมสร้างเงื่อนไขซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์สำหรับการสร้างข้อมูลสำหรับการพัฒนาก้าวของการจัดการข้อมูลการบัญชี นอกจากนี้แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ด้านการปฏิบัติงานบัญชีที่ดี ด้านการสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร และด้านการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า แนวทางการบริหารสำนักงานบัญชีต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยที่สำนักงานบัญชีจะดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานบัญชีที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pilasinee, et al. (2020) พบว่า กระบวนการปฏิบัติงานทางบัญชีที่ดี ด้านการปฏิบัติงานตามคู่มืออย่างเคร่งครัด และด้านการชี้แจงการปฏิบัติงานทางบัญชีแก่บุคคลากร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของ

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย รวมถึงการสร้างแบรนด์เพื่อสื่อสารองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Areerat (2020) ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yunus, Ibrahim & Amir (2018) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร และต้องให้ลูกค้าที่มาใช้บริการของสำนักงานบัญชีเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Leonnard (2018) ที่พบว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของสำนักงานบัญชีให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าในสำนักงานบัญชีเป็นสิ่งที่ต้องทำลูกค้าถูกใจถ้าลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่อย่างไรก็ตาม ผลการทดสอบสมมติฐานแนวทางการบริหารสำนักงานบัญชี ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีได้รับการถ่ายทอดเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพในหลักสูตรการเรียนการสอน รวมถึงการเข้าอบรมก่อนและระหว่างการปฏิบัติงานด้านบัญชี ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีจึงยึดมั่นในหลักการของจรรยาบรรณวิชาชีพมาปฏิบัติงานด้านบัญชีอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Supaporn & Worawit (2017) ที่พบว่า สำนักงานบัญชีทั้งขนาดเล็ก ขนากลาง และขนาดใหญ่ส่งผลกระทบเชิงลบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการปฏิบัติด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงาน และ 3) การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Leonnard (2018) ที่พบว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจการบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของสำนักงานบัญชีให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าในสำนักงานบัญชีเป็นสิ่งที่ต้องทำลูกค้าถูกใจถ้าลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

สภาวิชาชีพบัญชีควรสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารสำนักงานบัญชี เช่น แนวทางการเติบโตของสำนักงานบัญชี การประหยัดต้นทุนของสำนักงานบัญชี รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี เป็นต้น และนำมาจัดการให้ความรู้แก่สำนักงานบัญชีอย่างจริงจัง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรสนับสนุนให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างยืน ในด้านคุณสมบัติหลัก ได้แก่ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงคุณสมบัติในด้านอื่น เช่น ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตาม การตรวจสอบ และการจัดการด้านเอกสาร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การบริหารสำนักงานบัญชีในยุคดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี จากปรากฏการณ์ Digital Transformation ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการของสำนักงานบัญชี ทั้งการนำ

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

เทคโนโลยีระบบคลาวด์ ระบบอัตโนมัติ และระบบการเรียนรู้ของคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีเพิ่มขึ้น จึงควรศึกษาการบริหารสำนักงานบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

การปรับตัวของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด covid-19 จากสถานการณ์ที่สำนักงานบัญชีต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิด และในปัจจุบันสถานการณ์ดังกล่าวได้คลี่คลายแล้ว จึงควรศึกษาว่าสำนักงานบัญชีมีการปรับตัวในการดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้กิจการสามารถดำเนินงานต่อไปได้

การรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี จากการที่สำนักงานบัญชีต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมของสำนักงานบัญชีจึงมีความสำคัญ เนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทำให้สำนักงานบัญชีไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น แนวทางการเตรียมความพร้อมจึงมีความสำคัญ เช่น การวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี เป็นต้น

References

Areerat, P. (2020). **Factors affecting the decision to use the audit firm services of Ac Home Audit Co., Ltd**. Master of Business Administration Program graduate school Silpakorn University. [In Thai]

Chalida, L., Supaporn, B. & Nissarat, V. (2022). Modern Managementin the New Normal Eraand Performance of Accounting Firmin Thailand. **Rajapark Journal, 16**(44), 139-150. [In Thai]

Chatchai, B. (2020). **Operation process of a representative accounting firm in Thailand. Independent research**. Master of Accounting Faculty of Business Administration Chiang Mai University. [In Thai]

Department of Business Development. (2022). **Announcement of the Department of Business Development on Criteria and Conditions for Accounting Firm Quality Certification B.E. 2021 Accounting Firm Quality Certification Requirements**. [Online]. Available : https://epermit.dbd.go.th/eAccFirm/ [2022, September 8]. [In Thai]

Federation of Accounting Professions. (2018). **Definition of an accounting firm**. [Online]. Available : https://www.tfac.or.th [2022, September 10]. [In Thai]

Gao, J. (2022). **Analysis of the Financial Internal Control Strategies of SME Based on the Background of Big Data, Technium Social Sciences Journal**. [Online]. Available : https://www.researchgate.net [2022, November 22].

Jakkrit, M. (2022). **Factors affecting the success of using information technology in the accounting profession**. Bangkok : Dhurakij Pundit University. [In Thai]

Vol.30 No.4 October-December 2024 ISSN 2985-2196 (Online)

Leonnard, L. (2018). The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University. **Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, 11**(1), 16-21.

Leisa, G., Victoria, M. & David, G. (2019). **Voice of the Customer: Creating Client Centered Cultures in Accounting Firms for Retaining Clientsand Increasing Profitability**. [Online]. Available : https://papers.ssrn.com [2022, November 10].

Malee, S. (2017). **Factors affecting the decision to choose accounting firm services of entrepreneurs in Nakhon Pathom Province**. Bangkok : Dhonburi Rajabhat University. [In Thai]

Natchakorn, W. & Supa, T. (2022). Effects of Risk Management Corresponding to the COSO ERM 2017 Framework on Work Efficiency of Bookkeepers in Accounting Firms in Bangkok. **Journal of Administrative and Management Innovation, 10**(2), 43-52. [In Thai]

Natchunan, K. & Sukumarn, S. (2021). Performance on Criteria of Quality Assurance for Accounting Firm in the Eastern Region. **Western University Research Journal of Humanities and Social Science, 6**(2), 59-69. [In Thai]

Onanong, T. (2018). **Factors affecting the success of accounting firm services in Bangkok and its vicinity.** Master of Accounting Program Accounting Faculty of Accountancy, Dhurakij Pundit University. [In Thai]

Pilasinee, A., Priyanuch, P. & Jaturapat, W. (2020). **Good accounting practices that affect the success of quality accounting firms in Thailand Faculty of Management Sciences**. Lampang : Lampang Rajabhat University. [In Thai]

Sandra, B., Cris, C., Indra, A. & Raul, D. (2022). **Role of Service Quality, Price, and Firm Image on Customer Satisfaction in Philippine Accounting Firms**. [Online]. Available : https://papers.ssrn.com [2022, December 25].

Storey, J.U., Dave., Wright, PM., (2019). **Strategic Human Resource Management: A Research Overview**. State of the Art in Business Research. London : Routledge.

Suwannee, A., Orapan, K. & Anyanitha, D. (2022). Transition to a High-Performance Digital Disaster Warning Organization. **Defence Technology Academic Journal, 3**(9), 80-93. [In Thai]

Supaporn, D. & Worawit, P. (2017). **The potential of accounting firms in the lower northern region as quality accounting firms**. Faculty of Business Administration Economics and Communication Naresuan University. [In Thai]

ปีที่ 30 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2567 ISSN 2985-2196 (Online)

Thongmai, S., Todtamon, S. & Thitaree, S. (2022). Factors Affecting the Decision to use the Accounting Office of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Muang District, Nong Bua Lamphu Province. **Neuarj Neu Academic And Research Journal, 12**(1), 214-228. [In Thai]

Tararin, J. (2019). **Factors Affecting the Operational Success of Quality Accounting Firms in Thailand**. Bangkok : Sripatum University. [In Thai]

Wichuta, N. (2021). **Factors Affecting the Decision to Select Accounting Service of Small and Medium Business Entrepreneurs in Pathum Thani Province**. Accounting Faculty of Business Administration North Bangkok University. [In Thai]

Yunus, M., Ibrahim, M. & Amir, F. (2018). **The Role of Customer Satisfaction and Trust as Mediation on The Influence of Service Quality and Corporate Image to Customer Loyalty.** [Online]. Available : http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4849/1/sirisak_boon.pdf [2022, December 25].