

ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี
The Environmental Factors Affecting Performance Quality
of Accounting Firms in Suphanburi Province

ภิญญาพัชญ์ พรหมมา*
(Pinyaphat Promma)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี” การศึกษาในครั้งนี้ (1) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. การเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีด้านการจัดการทรัพยากรจะมีความแตกต่างกันตามเพศ

2. การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($b=0.591$) ด้านบุคลากร ($b=0.152$) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ($b=0.140$) สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 79 และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.278 + 0.082 X_1 + 0.101 X_2 + 0.079 X_3 + 0.062 X_4 + 0.152 X_5^{**} + 0.140 X_6^{**} + 0.591 X_7^{**}$$

*อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น 12150
Instructor of the curriculum of Bachelor of Business Administration, Faculty of Business Administration and Public Administration, Western University, 12150
Corresponding author: pinyaphat.12532@gmail.com

3. การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ ด้านกฎหมายและข้อบังคับ (b=0.282) ด้านสภาพเศรษฐกิจ (b=0.281) และ ด้านทัศนคติของลูกค้า (b=0.250) สมการมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 48 และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.683 + 0.281 X_8^{**} + 0.250 X_9^{**} + 0.081 X_{10} + 0.282 X_{11}^{**}$$

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อม คุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชี

ABSTRACT

The aimed of the environmental factors affecting performance quality of accounting firms in Suphanburi province were: 1) to compare performance quality of accounting firms in Suphanburi province that classified by personal factor: and 2) to study the environmental factors influencing performance quality of accounting firms in Suphanburi province. The sample consisted of 286 people using a convenience sampling method. The statistical analysis used percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and multiple regression analysis.

The results indicated as follow:

1. Comparison performance quality of accounting firms in Suphanburi province found that there was no difference at statistically significant. When considering each aspect found that performance quality of accounting firms in Suphanburi province in term of resource management difference by gender.

2. Analysis of internal environmental factors influencing performance quality of accounting firms in Suphanburi province found the factors that affect including the physical environment (b=0.591), personnel (b=0.152) and service processes (b=0.140) were predictive power for the 79 percent and the equation can be written as follows:

$$Y = 0.278 + 0.082 X_1 + 0.101 X_2 + 0.079 X_3 + 0.062 X_4 + 0.152 X_5^{**} + 0.140 X_6^{**} + 0.591 X_7^{**}$$

3. Analysis of external environmental factors influencing performance quality of accounting firms in Suphanburi province found the factors that affect including laws and regulations (b=0.282), economic conditions (b=0.281) and the customer attitudes (b=0.250) were predictive power for the 48 percent and the equation can be written as follows.

$$Y = 0.683 + 0.281 X_8^{**} + 0.250 X_9^{**} + 0.081 X_{10} + 0.282 X_{11}^{**}$$

Keywords: environment, performance quality, accounting firms.

Article history:

Received 23 February 2021

Revised 16 April 2021

Accepted 19 April 2021

SIMILARITY INDEX = 1.44 %

1. บทนำ

สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการขยายตัว จึงมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของไทยทั้งภาครัฐบาลและเอกชน จึงทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับโครงสร้างใหม่เพื่อความอยู่รอดและการบริหารงานภายใต้การแข่งขันจัดการ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของแต่ละองค์กรเพื่อให้ก่อประโยชน์มากที่สุด ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูลในทุกๆ ด้านเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจจึงมีความสำคัญมาก (นภาพร ณ เชียงใหม่. 2541 : 1 -2) การจัดเก็บข้อมูลทางการบัญชีซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจึงมีความสำคัญคือเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการจัดการงานของธุรกิจ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลให้แก่บุคคลอื่นๆ ทำการประเมินผลของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น การใช้วิธีการวิเคราะห์ทางการเงินโดยอาศัยของข้อมูลทางบัญชีเพื่อพิจารณาลงทุนซื้อหุ้นของธุรกิจ การพิจารณาการให้สินเชื่อของเจ้าหนี้ และการยื่นเสียภาษีต่อกรมสรรพากร (เบญจมาศ อภิสิริธิภิญโญ. 2556)

จากพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่ทำให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชีมีการตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการจัดทำบัญชีมากขึ้นเพราะพระราชบัญญัตินี้ได้มีการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้มีหน้าที่ทำบัญชีและผู้รับทำบัญชีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีบทบาทในวงกว้างมากขึ้นสำนักงานบัญชีก็เช่นกันในแต่ละแห่งมีการแข่งขันทางธุรกิจสูงเพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ในภาวะเศรษฐกิจถดถอยจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี นอกเหนือจากการสร้างความน่าเชื่อถือการปรับกระบวนการทำงานและเสริมสร้าง ศักยภาพในการแข่งขันให้บริการแก่ลูกค้าการปรับปรุงแบบการบริหารและพัฒนาบริการในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่ครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าด้วยมาตรฐานการให้บริการทัดเทียมระดับสากลโดยถือหลักที่ว่าลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรแต่การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่างๆทำให้ความต้องการของลูกค้าเริ่มเปลี่ยนไปจากเดิมที่ความต้องการของลูกค้ามีลักษณะคล้ายๆกันและยอมรับในสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเปลี่ยนมาเป็นความต้องการเฉพาะเจาะจงเป็นความต้องการพิเศษเฉพาะตัวลูกค้ามีความต้องการที่จะได้รับการดูแลเป็นพิเศษมากขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

ดังนั้นธุรกิจที่จะสามารถแข่งขันและดำเนินไปได้ด้วยดีจึงจำเป็นต้องทราบปัจจัยของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้เร็วกว่าคู่แข่งทั้งนี้ก็เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันนั่นเองและเนื่องจากจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตของธุรกิจที่จดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งโดยสภาพทางต้นทุนของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กแล้ว มีข้อจำกัดในการจ้างผู้ทำบัญชีที่มีคุณภาพให้เข้ามาทำงานได้ เนื่องจากธุรกิจเหล่านี้มีรายการบัญชีค่อนข้างน้อย ไม่คุ้มกับการจ้างนักบัญชีเข้ามาทำงาน ในขณะที่ผู้ประกอบการก็ไม่สามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องตามหลักการบัญชีและข้อกำหนดของกฎหมายได้เอง เพราะจะต้องใช้ความชำนาญเฉพาะในสาขาวิชาชีพ

บัญชีทำให้การจัดทำบัญชีเป็นปัญหายุ่งยากสำหรับธุรกิจ ดังนั้นสำนักงานการบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการนำเสนอแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น การจัดทำบัญชี การสอบทานบัญชี วางระบบบัญชี ให้คำปรึกษาทางบัญชี และภาษีอากร บรรยายกาการทำงาน สถานที่ตั้ง การบริการ คุณภาพ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและประโยชน์ในการจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบัญชีและการประมวลรัษฎากร สำนักงานบริการรับทำบัญชีจึงได้รับการยอมรับในการจัดทำแผนการเงินเพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ตามกฎหมาย และการบัญชีภาษีอากร รวมทั้งงบการเงินเพื่อยื่นชำระเสียภาษีต่อกรมสรรพากรอย่างถูกต้อง ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญด้านบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องทำให้ธุรกิจรับทำบัญชีได้รับความนิยมนำหลายและมีผู้ประกอบการธุรกิจนี้มาก ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจนั้นผู้มีส่วนได้เสียของกิจการย่อมต้องการทราบฐานะทางการเงินของกิจการงบการเงินจึงเป็นอีกแหล่งข้อมูลหนึ่งที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงการแสดงฐานะการเงินของกิจการที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละรอบเวลา เพื่อให้มีความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งบการเงินของกิจการการแสดงผลการที่ถูกต้องในสาระสำคัญกิจการจึงจำเป็นต้องจัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่มีความเป็นอิสระเข้ามาปฏิบัติงานตรวจสอบและรับรองงบการเงินของกิจการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ Parasuraman Zeithaml and Berry, (1985 : 42) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงและการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้าเน้นย้ำกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า การรับรู้คุณภาพบริการ เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของบริการที่ได้รับ

Oliver (1994 อ้างถึงใน ศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ 2544) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการเป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพการบริการซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการ

บริหารองค์การให้เกิดประสิทธิผล โดยมีแนวความคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิด ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการและคุณค่าของลูกค้า

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการว่าเป็นการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

2.2) สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการในทุกองค์การทั้งนี้ ชญาณินทร์ อักษรสิทธิ์ (2552) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นสิ่งที่องค์การไม่สามารถควบคุมได้ โดยทั่วไปที่มีอิทธิพลต่อระบบทางการตลาดสร้างโอกาส หรืออุปสรรคให้แก่องค์การ ในขณะที่ สภาพแวดล้อมภายในที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์การ ทั้งในด้านการจัดการ การจัดการผลิต การตลาด การเงิน การวิจัย ระบบข้อมูลบุคลากรการสื่อสาร การลงทุน การดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การ อาคารและสถานที่ ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในขององค์การทำให้องค์การทราบถึงความได้เปรียบในการบริหารองค์การให้มีคุณภาพ

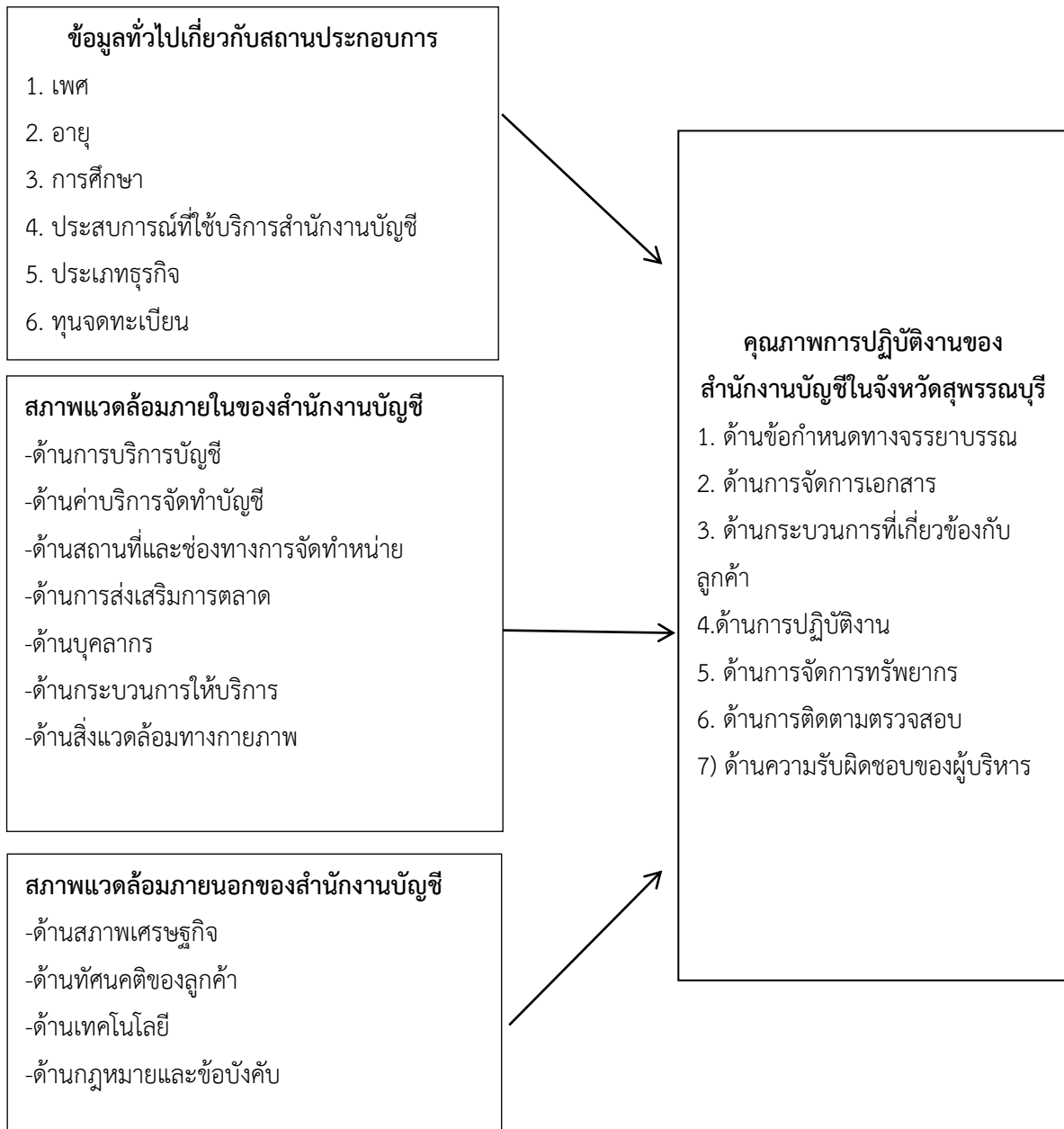
2.3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งนโยบายของสำนักงานบัญชี จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการของสำนักงานบัญชี และคุณสมบัติผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระ และเป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านการสื่อสารภายในองค์การ และด้านการทบทวนการบริหาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (2) จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใสอิสระ เที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามและตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสารส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 4) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านคุณค่าจรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติ ด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ผลการวิจัย พบว่าสำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ (2) ด้านการจัดการเอกสาร (3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (4) ด้านการปฏิบัติงาน (5) ด้านการจัดการทรัพยากร (6) ด้านการติดตามตรวจสอบ และ (7) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ อายุและระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงาน โดยระดับการศึกษาจะส่งผลในเชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในขณะที่อายุของหัวหน้าสำนักงานส่งผลในเชิงลบ (2) ปัจจัยด้านทรัพยากรขององค์กร ได้แก่ ด้านทรัพยากรทางการเงิน ฐานลูกค้าและบริการของสำนักงานบัญชีซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีและ (3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ทศนคติของลูกค้าต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ดาวรุ่งรดา วงษ์ไกร (2563) ศึกษาการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน จากวิธีหาขนาดตัวอย่างของ เคนซีและมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยจัดหาผู้ช่วยเก็บข้อมูลชี้แจงแบบสอบถามให้ทราบโดยละเอียด ผู้ช่วยเก็บข้อมูลทุกคน สามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางเดียวกัน แจกแบบสอบถาม และ

อธิบายเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่เข้าใจโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยติดตามขอรับแบบสอบถามคืนแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน จำนวน 286 ฉบับ ของข้อมูลแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (2) สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที การหาความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีโดยผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามในสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 มีประสบการณ์ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเรื่องจัดทำบัญชี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีประเภทธุรกิจภาคธุรกิจการผลิต จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และมีทุนจดทะเบียน 1,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

2. ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี

2.1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67, SD=0.24$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการบริการบัญชี ($\bar{X} = 4.78, SD=0.24$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.74, SD=0.29$) ด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.71, SD=0.29$) ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ($\bar{X} = 4.67, SD=0.43$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.65, SD=0.33$) และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.63, SD=0.30$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.46, SD=0.42$)

2.2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, SD.=0.99$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.76, SD.=0.71$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านกฎหมายและข้อบังคับ ($\bar{X} = 3.69, SD.=0.85$) ด้านสภาพเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.63, SD.=0.91$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ด้านทัศนคติของลูกค้า ($\bar{X} = 3.59, SD.=0.88$)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถนำเสนอได้ดังนี้ซึ่งนำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง p-value					
	เพศ	อายุ	การศึกษา สูงสุด	ประสบการณ์ ที่ใช้บริการ	ประเภท ธุรกิจ	ทุนจด ทะเบียน
1. ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ	0.319	0.407	0.222	0.884	0.983	0.196
2. ด้านการจัดการเอกสาร	0.387	0.326	0.952	0.384	0.438	0.452
3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้า	0.843	0.794	0.565	0.812	0.379	0.714
4. ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคคล	0.831	0.733	0.945	0.920	0.538	0.112
5. ด้านการจัดการทรัพยากร	<u>0.021*</u>	0.448	0.861	0.450	0.550	0.078
6. ด้านการติดตามตรวจสอบ	0.467	0.620	0.866	0.227	0.564	0.145
7) ด้านความรับผิดชอบของ ผู้บริหาร	0.146	0.578	0.297	0.587	0.754	0.896
รวม	0.493	0.283	0.502	0.637	0.654	0.556

การเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีด้านการจัดการทรัพยากรจะมีความแตกต่างกันตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอในตารางที่ 2-3 ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวแปรอิสระ	b	SE.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	278	.185		1.501	.135
ด้านการบริการบัญชี X ₁	.082	.051	.081	1.622	.106
ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี X ₂	.101	.062	.108	1.647	.101
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย X ₃	.079	.058	.072	1.353	.178
ด้านการส่งเสริมการตลาด X ₄	.062	.060	.062	1.040	.300
ด้านบุคลากร X ₅	.152	.055	.145	2.756**	.006
ด้านกระบวนการให้บริการ X ₆	.140	.054	.135	2.607**	.010
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ X ₇	.591	.048	.583	12.183**	.000

(R²= 0.791, R²Adjusted=0.783, F=98.22, p< 0.001)

การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (b=0.591) ด้านบุคลากร (b=0.152) และ ด้านกระบวนการให้บริการ (b=0.140) สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 79 และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.278 + 0.082 X_1 + 0.101 X_2 + 0.079 X_3 + 0.062 X_4 + 0.152 X_5^{**} + 0.140 X_6^{**} + 0.591 X_7^{**}$$

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวแปรอิสระ	b	Beta	SE.	t	Sig.
ค่าคงที่	.683	.263		2.595**	.010
ด้านสภาพเศรษฐกิจ X ₈	.281	.083	.260	3.397**	.001
ด้านทัศนคติของลูกค้า X ₉	.250	.089	.252	2.813**	.005
ด้านเทคโนโลยี X ₁₀	.081	.082	.108	1.101	.319
ด้านกฎหมายและข้อบังคับ X ₁₁	.282	.077	.275	3.649**	.000

(R²= 0.483, R²adjusted= 0.472, F=43.25, p< 0.001)

การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลได้แก่ ด้านกฎหมายและข้อบังคับ (b=0.282) ด้านสภาพเศรษฐกิจ

(b=0.281) และ ด้านทัศนคติของลูกค้า (b=0.250) สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 48 และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.683 + 0.281 X_8^{**} + 0.250 X_9^{**} + 0.081 X_{10} + 0.282 X_{11}^{**}$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

1. การเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรีเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวรุ่งรตา วงษ์ไกร (2563) ที่ เปรียบเทียบการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการบริการบัญชี ประกอบไปด้วย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคลากร และ ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยดังกล่าวจะสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามและตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสารส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี งานวิจัยของ นภาพร หงษ์ภักดี (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา: เขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการที่สำคัญ คือ การให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและการเก็บรักษาความลับของลูกค้า และบางส่วนจะขัดแย้งกับงานของ Khaddash, Nawas and Ramadan (2013) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการสอบบัญชี: กรณีของธนาคารพาณิชย์จอร์แดน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการสอบบัญชี ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท และค่าธรรมเนียม (Price) การตรวจสอบขนาดของสำนักงานสอบบัญชี และความสามารถของผู้สอบบัญชี

3. ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านกฎหมายและข้อบังคับ ด้านสภาพเศรษฐกิจ และ ด้านทัศนคติของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กวินทิพย์ ว่องธัญกรณ์. (2562) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกนโยบายการบัญชีการรับรู้รายได้ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการเลือกนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับการรับรู้รายได้ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม คู่แข่งขัน และกฎหมายระเบียบข้อบังคับ งานวิจัยของ อรณรงค์ ทับทิม

ทอง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านความพร้อม ของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อ ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ในขณะที่ปัจจัยด้าน เทคโนโลยีจะไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วีรกิจ อุฑารสกุล มัทธิดา กรงเต้น และปาริชาติ ขำเรือง และคณะ (2562) ซึ่งศึกษา ผลกระทบด้าน เทคโนโลยีจากนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง ของการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีทางการเงิน ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีผ่านระบบสารสนเทศภายใน สำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พร้อมทั้งการศึกษาของ ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ. (2557). ความสัมพันธ์ ระหว่างจริยธรรมธุรกิจ ภาพลักษณ์องค์กร และความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ข้อเสนอแนะ สำนักงานบัญชีควรมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการวางแผนจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีเกี่ยวกับเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่กระทบต่อการให้บริการต่อลูกค้า พร้อมทั้งความสัมพันธ์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีซึ่ง ต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในทุกด้านและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและมีความสำเร็จในการ ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีต่อไป
2. คุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยเฉพาะในเรื่องการจัดการเอกสารมีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีทั้งในมิติรวมและรายด้านในด้านการเงินด้านลูกค้าและด้านการเรียนรู้และการเติบโตทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ การติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหายสูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ต้องปรับปรุงความเหมาะสมของปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทุกกลุ่มลูกค้าและควรปรับปรุงให้มีบริการจัดส่งถึงที่ตลอดจนมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่บ้านได้จะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับกลุ่มลูกค้าที่เพิ่มที่เพิ่มมากขึ้น มี เพื่อกระตุ้นการตัดสินใจของลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการได้ง่ายมากขึ้นต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ โดยจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ๆ ที่มีผลต่อปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดกาญจนบุรี โดยสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดผลที่ชัดเจนมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาในด้านอื่นๆ ที่ต่างไปจากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อทราบข้อมูลที่น่าสนใจซึ่งเป็นการศึกษาในส่วนของความสำเร็จในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ขยายเขตแดนความรู้มากยิ่งขึ้นต่อปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดกาญจนบุรีไป
3. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องควรศึกษาทัศนคติ มุมมองความต้องการ ความคาดหวังปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อหาข้อแตกต่างในการดำเนินงานและเป็นการประเมินกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความตามความพึงพอใจต่อไป
4. ควรศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อนของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อสามารถปรับกลยุทธ์ในการบริหารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าเนื่องจากผลการวิจัยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ด้านความพึงพอใจของลูกค้ากับความจงรักภักดีซึ่งเมื่อมีการศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ของคู่แข่งจะทำให้รับรู้ถึงข้อดีข้อเสียของโรงแรม เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). **ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558.** กรุงเทพมหานคร : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- กวิณทิพย์ ว่องธัญกรณ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกนโยบายการบัญชีการรับรู้รายได้ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 6(2), 162-174.** <https://doi.org/10.14456/jmsnpru.2019.12>
- ชญาณินทร์ อักษรสิทธิ์. (2552). **การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์การผลิตและการส่งออกยางพาราของไทย.** วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดาวรุ่งรดา วงษ์ไกร. (2563). การบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 7(2), 257-269.** <https://doi.org/10.14456/jmsnpru.2020.44>

- ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมธุรกิจภาพลักษณ์องค์กรและ ความสำเร็จของ องค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 33(2), 219-23**
- นภาพร ณ เชียงใหม่ (2541) ผลกระทบต่อส่วนราชการไทย จากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานด้าน บัญชี-การเงิน และทางออกในการบริหารองค์กร. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นภาพร หงษ์ภักดี. (2560).การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา: เขตอำเภอ เมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 2 (2).45-65.**
- เบญจมาศ อภิลิทธิภิญโญ. (2556). **หลักการบัญชี**. บริษัทวิพริ้นท์ (1991) จำกัด.
- ปาริชาติ มณีมัย ภัทรพงศ์ เจริญกิจจารุกร ภัทร์ชนน ชูเศษ อรัญญา แซ่ตั้ง รติพร รักษาวงศ์ และธัญปวี เปรม จิตร. (2562). คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและ ขนาดย่อมของไทย. **วารสารการจัดการสมัยใหม่. 14 (1).117-128.**
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. **วารสารสุทธิปริทัศน์.22(67). 17-36**
- วีรกิจ อุฑารสกุล มัตติมา กรงเต็น และปาริชาติ ขำเรือง. (2562).ผลกระทบด้านเทคโนโลยีจากนโยบายไทย แลนด์ 4.0 ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง ของการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 6(2), 215-224. <https://doi.org/10.14456/jmsnpru.2019.16>**
- ศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ. (2544). การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษา: ธนาคารดีบีเอส ไทยทูนจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- อรนงค์ ทับทิมทอง. (2557). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจมหาบัณฑิตย์
- Khaddash,H.A, Nawas,R.A and Ramadan, A. (2013). Factors affecting the quality of Auditing: The Case of Jordanian Commercial Banks. **International Journal of Business and Social Science. 4 (11).206-222.**
- Parasuraman A. Zeithaml V.A. & Berry L.L.(1985). A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. **Journal of Marketing 49 :41-50.**