

แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*

Service guidelines of Quality Accounting Department in Thailand



¹พศุษา แก้วสาร และ นพดล พันธุ์พานิช

¹Phruksa kaewsan and Noppadol Punpanich

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand.

¹Corresponding Author. Email: P_kaewsan@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานบัญชี หรือ หัวหน้าผู้จัดการหรือกรรมการ ซึ่งใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 153 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก กับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ 5 คน เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจ 5 คน ผู้อำนวยการกองกำกับบัญชีธุรกิจ 1 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และอ้างอิง ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัย พบว่า

แนวทางในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้แก่ องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในระดับสูง ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน ในรูปแบบสมการถดถอยพหุคูณ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรอิสระได้ ร้อยละ 62.80 ด้วยความคลาดเคลื่อนของมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ .229 จากการพยากรณ์ พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้แก่ การมุ่งเน้นการเข้าใจถึง ความคาดหวังของลูกค้า ปฏิบัติตามข้อร้องเรียนของลูกค้า บริการต้องยืดหยุ่น พนักงานของบริษัทมีความสำคัญมากกว่ากฎ นวัตกรรมที่คาดเดาได้ด้วยวิสัยทัศน์ขั้นสูง รวมการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นรูปธรรมด้วยการจัดตั้งระบบบริการควบคู่กันไป และรวมการสร้างฮาร์ดแวร์ขององค์กรด้วยวัฒนธรรมองค์กร ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้การอำนวยความสะดวกเร็วการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีความสำคัญต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

คำสำคัญ: แนวทางการให้บริการ; สำนักงานบัญชีคุณภาพ; ประเทศไทย

* Received March 9, 2020; Revised April 9, 2020; Accepted April 15, 2020



Abstract

This research article aimed to study the Service guidelines of Quality Accounting Department in Thailand. By using Mixed Methods between Quantitative Research and Qualitative Research. The sample were Head of Accounting Office or Managing Partner or Board of the Quality Accounting Office in Thailand. A questionnaire with 153 items was used to collect data and in-depth Interview with Management System Certification Institute (Thailand) 5 persons, Business Accounting Development Officer (Department of Business Development) 5 persons, Director of Business Accounting Division 1 person was used to collect qualitative data. The quantitative data were analyzed by Descriptive and inferential statistics contain with percentage average and standard deviation variance analysis and exploratory analysis and content analysis were applied for analyzing qualitative data.

The results of research were found that the service guidelines of Quality Accounting Department in Thailand to be the elements of service guidelines processes were related to Quality Accounting Department Service in high level. Three independent variables that entered into multiple regression equations consist of technology and innovation, fulfilling needs and quick convenience. Those were described the variations of independent variables at 62.80 Percentage with and a standard error of prediction at 0.229 Percentage. From the forecasting, it was found that fulfilling needs related to service management process, quick convenience, technology and innovation, respectively.

Keywords: Service guidelines; Quality Accounting Department; Thailand

บทนำ

วิชาชีพบัญชีหรือสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่ทั่วโลกมีการยกระดับมาตรฐาน ประการแรก ปัญหาโลกของเราที่มีมาตรฐานบัญชีแยกเป็น 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานสากล หรือ IFRS (International Financial Reporting Standards) และ มาตรฐานสหรัฐ หรือ U.S GAAP ถึงแม้ว่ามาตรฐานสากลได้ขยายตัวครอบคลุมจำนวนประเทศมากขึ้นเรื่อย ๆ จนล่าสุดมีประเทศที่ใช้มากกว่า 100 ประเทศ แต่การที่ตลาดของสหรัฐอเมริกา มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ทำให้สหรัฐอเมริกาสามารถยึดฐาน U.S GAAP ของตนเองไว้อย่างเหนียวแน่น และในที่สุดเมื่อปี 2009 สหรัฐอเมริกาได้ประกาศยินยอมให้บริษัทที่ทำงานการเงินตามมาตรฐานสากล ไม่จำเป็นต้องทำงานการเงินขึ้นมาใหม่ เฉพาะสำหรับตลาดสหรัฐและได้ร่วมมือกับองค์กรที่กำหนด IFRS เพื่อปรับปรุง U.S GAAP และ IFRS เข้าหากัน โดยมีเป้าหมายเดียวกันวิชาชีพบัญชี ถือเป็นหนึ่งในสาขาที่จะก้าวเข้าสู่เสรีในอันดับต้น ๆ จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ซึ่งหากเปิดเสรีทางสาขาวิชาชีพแล้ว ต่อไปจะทำให้ตลาดอาชีพต่าง ๆ เกิดการไหลเวียนเคลื่อนย้ายกันอย่างเสรีใน 10 สาขาวิชาชีพบัญชี



ในพระบรมราชูปถัมภ์ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลนักบัญชีทั่วประเทศ ได้ตื่นตัวในผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงได้ตั้ง คณะอนุกรรมการการศึกษาและติดตามผลกระทบของเออีซีต่อวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ นักบัญชีของไทยได้ตั้งรับมือปรับตัววิชาชีพบัญชี ถือเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญกับทุกองค์กรธุรกิจ เป็นเสมือนหลังบ้าน ที่คอยสนับสนุน ทุกแผนกในองค์กรให้ก้าวไปอย่างมั่นคง เนื่องจากมาตรฐานบัญชีของไทยทุกประเภทเป็นมาตรฐานเดียวกับสากลแต่ต้องพัฒนาในด้านของภาษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้นนอกจากนี้จุดเด่นที่สำคัญของไทย คือ เรื่องจรรยาบรรณ ในวิชาชีพ ซึ่งตรงจุดนี้สภาวิชาชีพบัญชีให้ความสำคัญอย่างมาก และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่สอนบัญชีให้ความสำคัญเน้นส่งเสริมในวิชาการเรียนในนักศึกษาทุกคน ปลูกฝังในเรื่องจรรยาบรรณ ความโปร่งใส ยุติธรรม ไม่ให้มองเรื่องผลประโยชน์มากกว่าคุณธรรม ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันได้ และการตรวจสอบ นักบัญชีไทยก็จะมีสภาวิชาชีพบัญชีเป็นผู้คอยตรวจสอบอยู่แล้ว ซึ่งปัจจุบันก็จะมี การร้องเรียนเข้ามา หากพบว่านักบัญชีรายไหนทำงานการเงินบริษัทส่อไปในทางไม่ถูกต้อง ทางสภาวิชาชีพบัญชีจะมีบทลงโทษ ไล่ตั้งแต่เบาจนถึงหนัก (Wisetasing, 2013)

สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 153 คน (Department of Business Development, 2018) สำนักงานบัญชีมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคตตามการเติบโตของธุรกิจอย่างไรก็ตามธุรกิจสำนักงานบัญชีจะสามารถอยู่รอดได้ จำเป็นต้องเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีตามที่ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นธุรกิจส่วนใหญ่พยายามที่จะลดต้นทุนการบริหาร โดยเฉพาะการจ้างพนักงานบัญชีที่มีคุณภาพซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงเพื่อจัดทำบัญชีของธุรกิจ กลยุทธ์ที่องค์กรธุรกิจเลือกดำเนินการ คือ การว่าจ้างสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีและนำเสนอการเงิน จึงถือเป็นโอกาสของสำนักงานบัญชีในการที่จะพัฒนาคุณภาพของงาน เพื่อประโยชน์ทางการแข่งขัน ซึ่งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะให้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมากนัก และเป็นสำนักงานขนาดเล็กถึงขนาดกลาง โดยให้บริการที่ค่อนข้างไม่ทันสมัย ทำให้ผู้ประกอบการหลายรายในประเทศไทย หันไปใช้บริการสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ดังนั้นเมื่อสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต การให้บริการของสำนักงานบัญชี จึงต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และหากสำนักงานบัญชีต้องการรักษฐานลูกค้าและเป็นผู้ดำเนินการให้บริการรวมทั้งสร้างคุณภาพในการแข่งขัน สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจสอบ

แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ ณ ปัจจุบันได้มีการเข้าสู่กระบวนการของประเทศไทย 4.0 โดยเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ เศรษฐกิจที่มุ่งเน้นคุณค่าของสินค้าหรือ เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งกลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสำนักงานบัญชี ได้แก่ กลุ่มดิจิทัลเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเป็นนวัตกรรม เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่ออุปกรณ์โดยไม่ต้องใช้คน อี-มาร์เก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ เป็นต้น รวมทั้งการวางอุปกรณ์รับชำระทางอิเล็กทรอนิกส์ และอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักการบัญชีอย่างมาก ได้แก่ กรมสรรพากร ได้เคลื่อนตัวเช่นเดียวกัน โดยการให้บริการ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงาน ได้แก่ 1) ระบบ



e – Withholding Tax เป็นระบบงานที่เปิดให้ผู้จ่ายเงินได้ ที่จ่ายผ่านธนาคาร 2) ระบบ e-Tax Invoice/ e-Receipt เป็นระบบที่คู่ค้าส่งข้อมูลให้กำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กันแล้ว ต้องส่งให้กับกรมสรรพากรด้วย 3) ระบบ e-Filing เป็นระบบการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งให้มีการจัดทำบัญชีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องมีการจัดระบบและกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้สามารถรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ (Dharmniti accounting & tax, 2016)

ทั้งนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เนื่องจากปัจจัยในหลายด้านที่ส่งผลให้สำนักงานบัญชีต้องยกระดับและพัฒนาทั้งทางด้านลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านแนวทางการให้บริการ และด้านระบบการจัดการของสำนักงานบัญชี เพื่อที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงข้อมูลหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีคุณภาพได้มีกระบวนการพัฒนาที่ทันสมัยและเพื่อรองรับสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี สู่การดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาแนวทางให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ระเบียบวิธีการวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย

1) การศึกษาในเชิงเอกสาร ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล จากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากเอกสารแสดงความสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ และองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

2) การศึกษาในภาคสนาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีคุณภาพ คุณภาพในการให้บริการและองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชากรที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชี หรือหุ้นส่วนผู้จัดการหรือกรรมการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนสำนักงานบัญชีคุณภาพทั้งหมด 153 คน (Department of Business Development, 2018)

เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวน ได้แก่ 1) สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ จำนวน 5 คน ตำแหน่งผู้ตรวจประเมินคุณภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ 2) เจ้าหน้าที่สำนัก



พัฒนาบัญชีธุรกิจกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำนวน 5 คน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า และตำแหน่งนักวิชาการพาณิชย์ด้านการปฏิบัติงานด้านบัญชี 3) ผู้อำนวยการกองกำกับบัญชีธุรกิจ จำนวน 1 คน

4) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยสอบถามคุณลักษณะของสำนักงานบัญชี คุณภาพ คุณภาพในการให้บริการ และองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชี คุณภาพ และแบบสัมภาษณ์ โดยสอบถามถึงคุณภาพในการให้บริการและองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเที่ยงตรง

5) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

วิจัยเชิงปริมาณ ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยผู้วิจัยเอง ได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจในเนื้อหาของแบบสอบถามเป็นอย่างดี รูปแบบคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก แบบคำถามที่ผู้ตอบเลือกได้หลายคำตอบ และคำถามปลายเปิด เพื่อให้อิสระกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ผู้วิจัยมีการศึกษาข้อมูลล่วงหน้า เพื่อให้การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถามเป็นไปอย่างถูกต้อง เมื่อเก็บแบบสอบถามครบแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด และนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และเรียงลำดับหมายเลข พร้อมกับนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของสำนักงานบัญชีคุณภาพรูปแบบการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีการกำหนดประเด็นโครงสร้างข้อคำถามที่ต้องการทำการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามปลายเปิด เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ เพื่อนำผลการสัมภาษณ์สนับสนุนและยืนยันผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

6) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ หลังจากสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และผู้อำนวยการกองกำกับบัญชีธุรกิจ ผู้วิจัยจึงนำผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา กล่าวคือได้นำผลการสัมภาษณ์เชิงลึกมาสรุปรวบรวม โดยนำรูปแบบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณมาประมวลเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ต่อภาครัฐและภาคธุรกิจ ดังปรากฏในผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามหลังจากการจัดเก็บข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องทั้งหมด และการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (เชิงปริมาณ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย



2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ และใช้วิเคราะห์องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

3. การทดสอบสมมุติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

4. การทดสอบสมมุติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) (r) การวิเคราะห์ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลค่าทางสถิติ (r) ดังนี้

5. การวิเคราะห์เพื่อสร้างสมการถดถอย หรือสมการพยากรณ์เกี่ยวกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยอาศัยตัวแปรอิสระเป็นตัวพยากรณ์

6. ทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปร การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นการนำเอาตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกมาจากสมการถดถอยหรือสมการพยากรณ์ทั้งหมดโดยนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

7) การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย เป็นการนำเสนอแบบลักษณะการพรรณนาความ (Descriptive Presentation) ประกอบภาพถ่ายและการพรรณนาความประกอบการบรรยายเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อให้เห็นและองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในระดับนโยบาย และองค์กร

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลจากการวิจัย พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลจากการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านจรรยาบรรณ รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการติดตาม ตรวจสอบและการจัดการเอกสารตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยมีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0)



ยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่าคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .516 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .520 ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .488 และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .179 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 4 แนวทางให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลจากการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 3 ตัว ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการ และนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นและสร้างสมการเพื่อพยากรณ์ตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัว คือ องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการการให้บริการ จากตัวแปรอิสระ 3 ตัว ความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในระดับสูง คือ .628 ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ที่เข้าไปในรูปแบบสมการถดถอยพหุคูณ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรอิสระได้ 62.80% ด้วยความคลาดเคลื่อนของมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ .229

มีตัวแปรอิสระในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหลังจากวิเคราะห์ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเป็นแบบลำดับขั้นตอน ตัวแปร Y ที่เข้าไปในรูปแบบถดถอยพหุคูณ คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มากที่สุด Beta = 0.494 รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว Beta = 0.358 และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม Beta = 0.204

องค์ความรู้จากการวิจัย

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จนเป็นสาเหตุที่ทำให้หลายองค์การมีการศึกษาและพัฒนาความรู้ ความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพสูงสุด เพื่อใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างต่อเนื่อง โดยความสามารถขององค์กรสามารถแสดงให้เห็นได้จากการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างนวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีแบบใหม่เข้ามาใช้อย่าง



ต่อเนื่องซึ่งในปัจจุบันการดำเนินงาน นั้นนับวันยิ่งจะมีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ (Chaiyapang, Chaikit-urachai & Phanpanich, 2016) การดำเนินธุรกิจทุกองค์กรมีวัตถุประสงค์ในการประกอบการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในระดับสูงสุด แต่ไม่แน่ว่าจะประสบความสำเร็จเสมอไป ความไม่แน่นอนจากสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ และผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งด้านลบ (ความเสี่ยง) และด้านบวก (โอกาส) กับองค์กร หลักการสำคัญของการบริหารความเสี่ยงมาจากแนวคิดที่ว่าองค์กรต้องอยู่ได้พร้อมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ซึ่งการบริหารความเสี่ยงจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารจัดการกับความไม่แน่นอนอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มโอกาสให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าผู้บริหารขององค์กรมีหน้าที่ในการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างสูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร โดยการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต ผลตอบแทน และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรโดยรวม (Thomcharoen, Thawikul, Bangbon & Kitchangchol, 2018) การพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้าและเป็นไปอย่างยั่งยืนและถาวรด้วยวิธีการจัดการความรู้ที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความสามารถในการพัฒนาและแข่งขันขององค์การ การสร้างความสามารถในการร่วมกันสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ และสร้างความสามารถในการทำงานที่ยากในระดับ “เป็นไปไม่ได้” ให้เป็นไปได้ หรือเรียกว่าเพื่อให้ได้ประสิทธิผล (Tantrakul, 2018)

สำหรับประเทศไทยนั้น ถึงแม้จะยังไม่มีข้อกำหนดหรือการตั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีบริหารโดยตรง นักบัญชีบริหารควรตระหนักถึงคุณสมบัติเฉพาะและยึดหลักการนำเสนอข้อมูลจากสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ได้กำหนดข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2553 เพื่อเป็นหลักการพื้นฐาน แนวทางในการส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีบริหารได้ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งหลักการพื้นฐานที่กล่าวถึงมี 6 หลักการ ได้แก่ 1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3) การรักษาความลับ 4) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 5) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ และ 6) ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลจากการวิจัย พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Phutachote (2013) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้า มีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งได้แก่ความพร้อมของผู้ให้บริการ ความพร้อมของ ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมี



ความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันทีที่ความกระตือรือร้น เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ดังนั้นผู้ที่ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน และตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับจากค่านิยมของคุณภาพการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคที่ได้รับบริการที่ดีเลิศจริง ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี และสอดคล้องกับ Mueang (2013) กล่าวว่า ความเป็นเลิศในงานบริการการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก มีความรับผิดชอบต่อกับลูกค้าหรือผู้รับบริการในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลจากการวิจัย พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านจรรยาบรรณ รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการติดตาม ตรวจสอบ และการจัดการเอกสาร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Manimai (2018) ศึกษาคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย พบว่าสำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ 2) ด้านการจัดการเอกสาร 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) ด้านการปฏิบัติงาน 5) ด้านการจัดการทรัพยากร 6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบและ 7) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .516 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการ



ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .520 ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .488 และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .179 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 4 ผลจากการวิจัย พบว่า ความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร โดยรวมของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในระดับสูง ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ที่เข้าไปในรูปแบบสมการถดถอยพหุคูณ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรอิสระได้ 62.80% ด้วยความคลาดเคลื่อนของมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ .229 ซึ่งมีตัวแปรอิสระในปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหลังจากวิเคราะห์ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเป็นแบบลำดับขั้นตอน ตัวแปร Y ที่เข้าไปในรูปแบบถดถอยพหุคูณ คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว

องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งการพยากรณ์ของตัวแปรองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

สรุป

สรุปผลจากการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพ คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ และองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นแนวทางในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงว่า เมื่อเพิ่มหรือลดคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว จะมีผลทำให้องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพิ่มขึ้นหรือลดลงในทิศทางเดียวกัน เช่น มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยจะเพิ่มขึ้น ถ้าคุณภาพในการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว และเมื่อเพิ่มหรือลดคุณภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม จะมีผลทำให้องค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพิ่มขึ้นหรือลดลงในทิศทางตรงกันข้ามกัน เช่น มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเพิ่มขึ้น คุณภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมลดลง เพื่อให้ถูกต้องตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพบัญชี รวมทั้งให้สอดคล้องกับประมวลจริยบรรณ อันประกอบด้วย 1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความรู้ความสามารถและมาตรฐาน



ในการปฏิบัติงาน 3) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ 4) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอจากการวิจัย

1.1 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มในกระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อวิชาชีพบัญชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและสำนักงานบัญชีเป็นอย่างมากเช่นกัน การนำเทคโนโลยี Extensible Business Reporting Language (XBRL) เข้ามาใช้ในการส่งงบการเงินผ่านเทคโนโลยีดังกล่าว จึงอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ประกอบการและสำนักงานบัญชีในที่สุด ซึ่งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการนำ XBRL เข้ามาใช้อาจเป็นประเด็นในการดำเนินการวิจัยต่อไปในอนาคต ตามที่อาจกระทบถึงความรู้ความสามารถของนักบัญชี สำนักงานบัญชี และผู้ประกอบการต่อเทคโนโลยี XBRL ที่จะนำมาใช้ในอนาคตอันใกล้

1.2 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่าแนวทางให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ พบว่า ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการเพิ่มศักยภาพของสำนักงานบัญชีให้มีคุณสมบัติเยี่ยงสำนักงานบัญชีระดับสากล เพิ่มการลงทุนในด้านโปรแกรมบัญชีที่ใช้ในการจัดทำบัญชีและสอบบัญชี เน้นการให้บริการที่มีลักษณะที่เป็นการเฉพาะมากขึ้น เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การควบรวมกิจการกับสำนักงานบัญชีอื่นเพื่อดึงดูดลูกค้าที่เป็นบริษัทต่างชาติ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและเข้าถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรเพิ่มการศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการ รวมถึงเหตุผลที่เลือกใช้บริการแต่ละประเภทและความคาดหวังในอนาคตเกี่ยวกับบริการ

2.3 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีต่อผลการมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดผลการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



References

- Chaiyapang, Chaikit-urachai & Phanpanich. (2016). The structural relationship of knowledge management with the organization of learning, organizational agility and competitive advantage of commercial banks in Thailand. *Human Resource Management Program College of Management Studies Sripatum University Minister of Science (Humanities and Social Sciences)*, 10(3), 48-52.
- Department of Business Development. (2018). *Provides ivory-related business operators to be responsible for bookkeeping 2009*. (n.p.)
- Dharmniti accounting & tax. (2016). *Summary of accounting reports to AEC*. (n.p.)
- Manimai. (2018). Quality and factors affecting quality control practices of Thai small and medium accounting firms. *Modern management journal*, 14(1), 28-32.
- Phutachote. (2013). *Organizational Behavior*. (1st ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Tantrakul. (2018). *Knowledge management and learning development of adults in organizations*. Retrieved March 10, 2019, from <http://www.western.3ac.th/media/attachments/2018/10/03/22.pdf>
- Thomcharoen, Thawikul, Bangbon & Kitchangchol. (2018). Factors Influencing Business Risk Management of Logistics Service Providers by air. *Academic Journal of the Pacific Institute of Management Science*, 4(2).
- Mueang, U. (2013). *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 10(1).
- Wisetasing. (2013). *Accounting for Small and Medium-Sized Businesses in Pasicharoen Bangkok*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.