

ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของ สำนักงานบัญชีในประเทศไทย

Factors of Standard on Quality Control Affecting to the Success of Accounting Firms in Thailand

สุธีรา ธิพย์วิวัฒน์พจนา*

Suthira Thipwivatpotjana*

บทคัดย่อ

ในการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และ (3) ศึกษาปัจจัยของมาตรฐานควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 117 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการ/หัวหน้าสำนักงานบัญชี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีโดยมีโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดการทรัพยากร มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในมิติรวมที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.657 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของสำนักงานบัญชีได้ร้อยละ 42.2

คำสำคัญ: มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ, ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

*อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

*Lecturer, Department of Accounting Faculty of Management Sciences, Lampang Rajabhat University

Abstract

This research aimed to (1) study the success level of accounting firms in Thailand, (2) determine the relationship between the standard on quality control with the success of the accounting firms in Thailand and (3) examine factors of standard on quality control affecting to the success of accounting firms in Thailand.

The samples were 117 accounting firms in Thailand that certified by the Department of Business Development. The research tool was a questionnaire with a coefficient of reliability of 0.95. The participants were managers/heads of accounting firms. Data have analyzed using descriptive statistics, one-way analysis of variance, correlation analysis, and multiple regression analysis.

The results showed that (1) success of accounting firms in overall and each aspects include the finance aspect, the customer aspect, the aspect of internal process, and the aspects of learning process and growth were in a high level; (2) factors of standard on quality control in every aspect correlates with the success of accounting firms at a statistically significant level of 0.01; (3) factors of standard on quality control in document management aspect, and resources management aspect affecting to the overall success of accounting firms at the correlation coefficient of 0.657 and can explain variances in success of accounting firms at 42.2%

Keyword: Standard on Quality Control, Success of Accounting firm

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานบัญชี เป็นสำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี โดยผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557) สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงได้ตราพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร เป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี และต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 สำหรับการประกอบธุรกิจของตน รวมถึงได้กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี โดยต้องมีคุณสมบัติทางการบัญชีโดยตรง และต้องมีกรอบความรู้ต่อเนื่อง เนื่องจากหากผู้ทำบัญชีที่ไม่มีคุณสมบัติทางการบัญชี อาจส่งผลกระทบต่อรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้น ไม่ถูก

ต้องตามมาตรฐานการบัญชี หรืออาจทำให้รายงานทางการเงินนั้นไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นได้นอกจากนี้สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้กำหนดมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 เพื่อการควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่นตลอดจนบริการเกี่ยวเนื่อง โดยให้มีผลบังคับใช้ในปี 2557 เพื่อให้สำนักงานสอบบัญชีมีมาตรฐานการควบคุมคุณภาพในระดับสำนักงาน และให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าสำนักงานและบุคลากรของสำนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงรายงานที่ออกโดยสำนักงานหรือผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้ส่งผลให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องในรายงานทางการเงินและวิชาชีพสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับ และช่วยลดความเสี่ยงในการที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตลาดทุนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา

เกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความสำเร็จของสำนักงานบัญชี อาทิเช่น เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2551) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี และรูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน วิรุยุทธ จันทุม (2557) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณภาพการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรทั้งในด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการเพิ่มของลูกค้า ด้านการรักษาลูกค้า และด้านการเติบโตของรายได้ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี จึงต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของมาตรฐานการคุณภาพของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการและความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากในปัจจุบันยังพบว่า มีสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพียง 126 แห่ง จากสำนักงานบัญชีที่มีอยู่ทั้งหมด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557)

จากความสำคัญและข้อมูลเหตุตั้งที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี โดยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
2. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ศึกษาเฉพาะปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (Thai Standard on Quality Control : TSQC 1) ที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (Federation of Accounting Professions : FAP)
2. ด้านประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนทั้งสิ้น 126 แห่ง ตามข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development : DBD) ในปี 2557

บททวนวรรณกรรม

มาตรฐานคุณภาพของสำนักงานบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้กำหนดมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 เพื่อการควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่น ตลอดจนบริการเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้สำนักงานสอบบัญชีมีมาตรฐานการควบคุมคุณภาพในระดับสำนักงาน ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ด้าน โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้เป็นตัวแปรมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ 7 ตัวแปร มีพื้นฐานจากวรรณกรรมต่อไปนี้

1. **ความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร** ปัจจัยความสำเร็จของการทำงานภายในองค์กร ส่วนหนึ่งเกิดจากการบริหารงานของผู้นำหรือผู้บริหาร โดยผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทำหน้าที่ถ่ายทอดกลยุทธ์และแผนงานไปทั่วทั้งองค์กรไม่

ว่าจะเป็นผู้วิจัยทัศน พันธกิจ ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของลูกค้า (Sosik & Jung, 2010) และยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับกระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรด้วยภาวะผู้นำ โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญซึ่งหมายถึง การมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ในเรื่องของการบริการและคุณภาพ (Ulrich, 1996) ในการวิจัยครั้งนี้ ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี หมายถึง การจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติเพื่อให้ตระหนักว่าคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ เป็นข้อยึดถือปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพว่าควรปฏิบัติหน้าที่อย่างไรจึงมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อรักษาไว้ซึ่งเกียรติภูมิแห่งอาชีพ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) และนำมาใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติมีความหมายครอบคลุมกว้างขวางกว่ากฎหมายและกฎระเบียบ แต่มีจุดอ่อนคือ ขาดบทบังคับการลงโทษเมื่อมีการละเมิด ซึ่งในบางประเทศ บางสังคมจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดเป็นข้อบังคับให้ประพฤติปฏิบัติโดยมีองค์กรควบคุม เช่น ประมวลมาตรฐานพฤติกรรมของแต่ละอาชีพ (Code of Conduct) ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามจรรยาวิชาชีพ (สำนักงาน ก.พ., 2553) ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หมายถึง การกำหนดให้สำนักงานและบุคลากรของสำนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เป็นการให้บริการที่ดีมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล, 2544; วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2543) เป็นความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990; Lovelock, 1996) ดังนั้น คุณภาพของการบริหารบริการและการให้บริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

หมายถึง สำนักงานต้องมีกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการตอบสนองงานสอบบัญชี รวมถึงการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กับลูกค้าและงานที่มีลักษณะเฉพาะ

4. การจัดการทรัพยากร เป็นการจัดการทรัพยากรองค์กร อันได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบของและทรัพยากรสารสนเทศ DuBrien & Ireland (1993) เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545) ในการวิจัยครั้งนี้ การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานต้องออกแบบวิธีปฏิบัติเพื่อให้สำนักงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณ รวมถึงการจัดการหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสม

5. การปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ การทำงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำงานได้อย่างถูกต้อง (ปาริชาติ แสงพานิช, 2545) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด ก็จะการนำองค์การไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549) ในการวิจัยครั้งนี้ การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี หมายถึง การกำหนดวิธีปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. การติดตาม ตรวจสอบ เป็นการศึกษาหาข้อมูล ที่แสดงสภาพจริงเพื่อตัดสินใจได้ผล หรือการไม่ได้ผลในสิ่งต่างๆ ที่เคยมีการดำเนินงานไว้ จะเกี่ยวข้องกับการติดตาม ประเมิน วิเคราะห์ และสรุป สิ่งที่ได้ผลคุณภาพ และระบุ สิ่งที่ยังไม่ได้ผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป (Goetsch & Devis, 1997) ซึ่งนอกจากจะช่วยแสดงความสำเร็จในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ยังมีประโยชน์ช่วยชี้แนะการพัฒนาองค์กรในกรณีที่เกิดความสำเร็จในบางด้านมีลักษณะบกพร่อง หรือมีระดับต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งจะเป็นที่มาของการคิดค้น

แสวงหา แนวคิดและแนวปฏิบัติใหม่ๆ ที่จะปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และหาแนวทางเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มากขึ้น และก่อให้เกิด ประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กร (อำนาจ แสงสว่าง, 2544) ในการวิจัยครั้งนี้ การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงาน บัญชี หมายถึง การติดตามผลเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติ ในการควบคุมคุณภาพที่สำนักงานได้กำหนดไว้ เพื่อให้ความ เชื่อมั่นว่ามีระบบที่เพียงพอและการปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ

7. การจัดการเอกสาร เป็นกระบวนการในการจำแนก จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพราะเอกสารเป็นเสมือน ความจำของธุรกิจ และเป็นหลักฐานสำคัญที่ต้องเก็บไว้เพื่อ การตรวจสอบหรือค้นคว้า ธุรกิจต้องมีการเก็บเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ เอกสาร ไม่ชำรุดเสียหาย สะดวกต่อการค้นหาเมื่อต้องการใช้ การ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้อง ดำเนินการอย่างมีระเบียบแบบแผน อันจะก่อให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน ซึ่งนำไปสู่ ประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผลในการทำงาน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2559) ในการวิจัยครั้งนี้ การจัดการ เอกสารของสำนักงานบัญชี หมายถึง วิธีการในการติดตาม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน การ จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกัน ความเสียหายสูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ในการวัดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในการ วิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecards: BSC) โดยในการศึกษานี้กำหนด ตัวแปรความสำเร็จของสำนักงานบัญชี เป็นตัวแปรแฝง โดยมีองค์ประกอบเป็นตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ประกอบด้วย ความสำเร็จในด้าน 1) การเงิน (Financial) 2) ลูกค้า (Customer) 3) กระบวนการภายใน (Internal process) และ 4) การเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth) (Kaplan & Norton, 1996) ดังนี้

1. ด้านการเงิน หมายถึง การเจริญเติบโตทางด้านการเงิน เช่น กำไรสุทธิ ผลตอบแทนต่อหุ้น รายได้ที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ถือหุ้นซึ่งเป็น เจ้าของกิจการ เพื่อเพิ่มรายได้ และลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย

วัดจากผลการดำเนินงานทางการเงิน เช่น การเพิ่มขึ้น ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ใหม่ ต้นทุนต่อหน่วยของสินค้า ลดลง กำไรต่อหุ้นเพิ่มขึ้น อัตรากำไรเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2. ด้านลูกค้า หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากปัจจัยด้านลูกค้าส่งผลกระทบต่อตรงต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานของกิจการ เพื่อรักษา ส่วนแบ่งการตลาด สร้างอัตราการซื้อซ้ำ มุ่งเจาะตลาดหรือ หาลูกค้ารายใหม่ วัดจากระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม เช่น จำนวนลูกค้าที่ร้องเรียนลดลง จำนวนลูกค้าราย ใหม่เพิ่มขึ้น เป็นต้น เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้า และบริการของกิจการ ยอดขายจะเพิ่มขึ้นและส่งผลถึงกำไร ของกิจการ

3. ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การทำงาน ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพของการทำงาน และแนวความคิดหรือนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงกระบวนการภายใน จะครอบคลุม 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุณภาพ (Quality) และนวัตกรรมใหม่ (Innovation) (ปพฤกษ์ อุตสาหกรรมวิจัย, 2552)

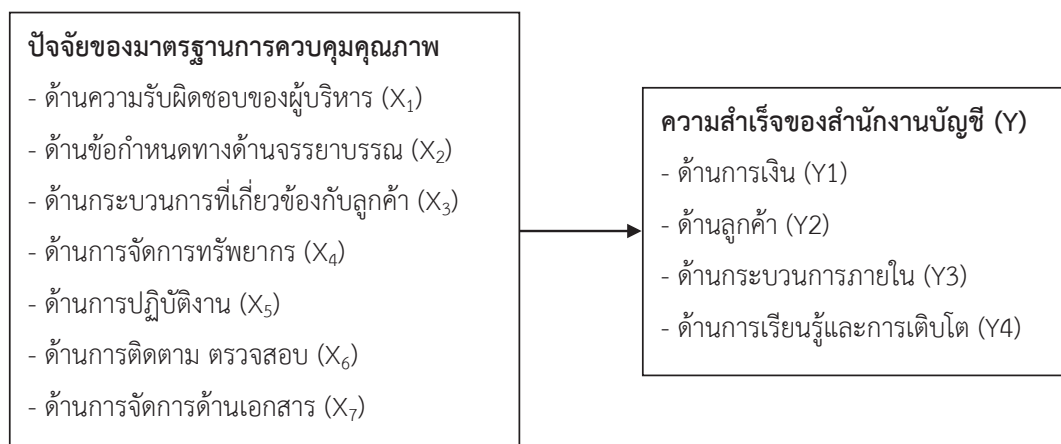
4. ด้านการเรียนรู้และเติบโต หมายถึง สร้าง วัฒนธรรมการเรียนรู้ให้กับองค์กรบนพื้นฐานแนวคิดว่าการ เรียนรู้ทำให้เกิดการพัฒนาและมุ่งเน้นการพัฒนาต่อยอด ต่อเนื่อง มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของ บุคลากรให้มีความทันสมัยสามารถรับการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมตลอดเวลา พัฒนาระบบสนับสนุน การทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความสำคัญกับ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงานให้มากขึ้น ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ได้แก่ ชั่วโมงการฝึกอบรม การวิจัยและพัฒนา อัตราการรักษา บุคลากรให้อยู่กับองค์กร จำนวนงบประมาณที่สนับสนุน ระบบสารสนเทศ อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดตัวแบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ สำนักงานบัญชีตามแบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 (TSQC 1) และการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะสัมพันธ์และ ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร 2) ด้านข้อ

กำหนดทางด้านจรรยาบรรณ 3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) ด้านการจัดการทรัพยากร 5) ด้านการปฏิบัติงาน 6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และ 7) ด้านการจัดการเอกสาร ส่วนแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบในการวัดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีนั้นใช้แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (BSC) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต โดยกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยสามารถสรุปได้ดังภาพ 1

จำนวนทั้งสิ้น 126 แห่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลของสำนักงานบัญชี ส่วนที่ 3 ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ และส่วนที่ 4 ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี แบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นแบบตรวจสอบรายการ แบบสอบถามส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า แต่ละข้อมี 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงระดับที่น้อยที่สุด ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพโดยมีตัวรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร มีผลในทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีหน่วยวิเคราะห์และประชากรเป็นสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูล ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพและความสำเร็จของสำนักงานบัญชี เท่ากับ 0.98 และ 0.94 ตามลำดับ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการ/หัวหน้าสำนักงานบัญชี ได้รับการตอบกลับจำนวน 117 แห่ง จากประชากรทั้งสิ้น 126 แห่ง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี และระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์ปัจจัยของการควบคุมมาตรฐานคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้จัดการ/หัวหน้าสำนักงานบัญชี จำนวน 117 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.4) มีอายุ 50 ขึ้นไป (ร้อยละ 38.5) รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 35.9) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.5) ประสบการณ์ทำงานในวิชาชีพบัญชีมากกว่า 15 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 75.2) และมีใบประกอบวิชาชีพเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และ/หรือผู้ตรวจสอบบัญชีภาษีอากร (ร้อยละ 67.5)

2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 1 ล้านบาทขึ้นไป (ร้อยละ 44.4) รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียน 5 แสน – 1 ล้านบาท (ร้อยละ 32.5) รูปแบบธุรกิจเป็นแบบบริษัทจำกัด (ร้อยละ 67.5) มีระยะเวลาการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 66.7) กิจการมีการให้บริการทั้งในส่วนการทำบัญชี (ร้อยละ 95.7) การสอบบัญชี (ร้อยละ 30.8) การให้คำปรึกษาธุรกิจ (ร้อยละ 76.9) และบริการอื่นๆ เช่น เงินสมทบประกันสังคม (ร้อยละ 79.5) โดยส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาทขึ้นไป (ร้อยละ 84.6) มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน (ร้อยละ 33.3) และส่วน

ใหญ่เป็นกิจการที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมมากกว่า 1 ล้านบาทขึ้นไป (ร้อยละ 84.6)

3. ระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่า ระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยในมิติรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.24, SD=0.42$) โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ($M=4.35, SD=0.47$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการเงิน ($M=4.23, SD=0.60$) อยู่ในระดับมาก ด้านลูกค้า ($M=4.22, SD=0.51$) อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการภายใน ($M=4.18, SD=0.41$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตาราง 1

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่า ปัจจัยมาตรฐานการควบคุมคุณภาพทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านการจัดการเอกสาร ($r = 0.634$) ด้านการจัดการทรัพยากร ($r = 0.520$) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ($r = 0.489$) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ($r = 0.471$) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ($r = 0.433$) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ($r = 0.409$) และด้านการปฏิบัติงาน ($r = 0.386$) ดังตาราง 1

ตาราง 1 ระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

	M	SD	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y
X1 : ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	4.64	0.47	1							
X2 : ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ	4.69	0.42	0.91*	1						
X3 : กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	4.69	0.45	0.80*	0.86*	1					
X4 : การจัดการทรัพยากร	4.66	0.39	0.67*	0.69*	0.58*	1				
X5 : การปฏิบัติงาน	4.70	0.40	0.90*	0.88*	0.69*	0.72*	1			
X6 : การติดตาม ตรวจสอบ	4.61	0.47	0.86*	0.80*	0.67*	0.82*	0.86*	1		
X7 : การจัดการเอกสาร	4.49	0.49	0.59*	0.63*	0.60*	0.60*	0.55*	0.64*	1	
Y : ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี	4.24	0.42	0.47*	0.41*	0.43*	0.52*	0.37*	0.49*	0.63*	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่า ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดการเอกสาร (X_7) ($\beta = 0.504$, $\alpha < .01$) และด้านการจัดการทรัพยากร (X_4) ($\beta = 0.216$, $\alpha < .05$) มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ในมิติรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของสำนักงานบัญชีได้ร้อยละ 42.2 ($R^2 = 0.422$) โดยมีสมการพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ในมิติรวม (Y) ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z_Y = 0.504Z_{X_7} + 0.216Z_{X_4}$ ดังตาราง 2

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพด้านการจัดการเอกสาร (X_7) ($\beta = 0.364$, $\alpha < .01$) และด้านการจัดการทรัพยากร (X_4) ($\beta = 0.221$, $\alpha < .05$) มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเงิน ได้ร้อยละ 26.5 ($R^2 = 0.265$) โดยมีสมการพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเงิน (Y1) ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z_{Y_1} = 0.364Z_{X_7} + 0.221Z_{X_4}$ ดังตาราง 3

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี โดยมิติรวม

ตัวแปรปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ	Model 1			Model 2		
	B	SE B	β	B	SE B	β
X_7 : ด้านการจัดการเอกสาร	0.538	0.061	0.634**	0.427	0.075	0.504**
X_4 : ด้านการจัดการทรัพยากร				0.231	0.095	0.216*
R^2		0.397			0.422	
R^2 Change					0.030	
F for change in R^2					5.952*	

Dependent Variable : ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี (Y)

* $p < .05$, ** $p < .01$

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีด้านการเงิน

ตัวแปรปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ	Model 1			Model 2		
	B	SE B	β	B	SE B	β
X_7 : ด้านการจัดการเอกสาร	0.601	0.098	0.497**	0.440	0.121	0.364**
X_4 : ด้านการจัดการทรัพยากร				0.337	0.152	0.221*
R^2		0.240			0.265	
R^2 Change				0.031		
F for change in R^2					4.896*	

Dependent Variable : ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเงิน (Y1)

* $p < .05$, ** $p < .01$

2) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพด้านการจัดการเอกสาร (X_7) ($\beta = 0.518, \alpha < .01$) มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านลูกค้า ได้ร้อยละ 26.2 ($R^2=0.262$) โดยมีสมการพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านลูกค้า (Y_2) ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z_{Y_2} = 0.518Z_{X_7}$ ดังตาราง 4

3) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ (X_6) ($\beta = 0.370, \alpha < .01$) มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการภายใน ได้ร้อยละ 13.0 ($R^2 = 0.130$) โดยมีสมการพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการภายใน (Y_3) ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z_{Y_3} = 0.370Z_{X_6}$ ดังตาราง 5

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านลูกค้า

ตัวแปรปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ	Model		
	B	SE B	B
ด้านการจัดการเอกสาร (X_7)	0.535	0.082	0.518**
R^2		0.262	
R^2 change		0.268	
F for change in R^2		42.208 **	

Dependent Variable : ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านลูกค้า (Y_2)

* $p < .05$, ** $p < .01$

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการภายใน

ตัวแปรปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ	Model		
	B	SE B	B
ด้านการจัดการเอกสาร (X_7)	0.326	0.076	0.370**
R^2		0.130	
R^2 change		0.137	
F for change in R^2		18.298 **	

Dependent Variable : ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการภายใน (Y_3)

* $p < .05$, ** $p < .01$

4) ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพด้านการจัดการเอกสาร (X_7) ($\beta = 0.674$, $\alpha < .01$) และด้านการจัดการทรัพยากร (X_4) ($\beta = 0.169$, $\alpha < .05$) มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเรียนรู้และการเติบโต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ได้ร้อยละ 61.4 ($R^2 = 0.614$) โดยมีสมการพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Y_4) ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z_{Y_4} = 0.674Z_{X_7} + 0.169Z_{X_4}$ ดังตาราง 6

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร เจริญสว่าง (2555) และวีรยุทธ จันทุม (2557) ที่พบว่าคุณภาพด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพการบริการและความสำเร็จขององค์กรทั้งในด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการเพิ่มของลูกค้าย ด้านการรักษาลูกค้า และด้านการเติบโตของรายได้ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพทั้ง

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ตัวแปรปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ	Model 1		Model 2			
	B	SE B	B	B	SE B	β
X_7 : ด้านการจัดการเอกสาร	0.747	0.057	0.776**	0.649	0.070	0.674**
X_4 : ด้านการจัดการทรัพยากร				0.205	0.088	0.169*
R^2		0.599			0.614	
R^2 Change					0.018	
F for change in R^2					5.472*	

Dependent Variable : ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Y_4)

* $p < .05$, ** $p < .01$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีมีระดับความสำเร็จ ทั้งในมิติรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานบัญชีที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทุกแห่งมีการดำเนินการตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพจนได้รับการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งการพัฒนาการดำเนินกิจการในด้านคุณภาพ จะส่งผลต่อสมรรถนะขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (กีรติ ยศยิ่งยง, 2548) เพราะคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจในการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Parasuraman & Zeithaml, 1991) ซึ่งแนวคิดนี้สนับสนุนสมมติฐานข้อ 1 ในการศึกษาครั้งนี้ที่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

7 ด้าน ตามสมมติฐานข้อ 2 มี 3 ด้าน ที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในมิติรวมและ/หรือรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ด้านการจัดการเอกสาร มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีทั้งในมิติรวมและรายด้านในด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ การติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหายสูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องว่า สำนักงานและบุคลากรของสำนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดทาง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานที่ออกโดยสำนักงาน หรือผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานมีความเหมาะสมกับ สถานการณ์ ทั้งนี้ส่งผลให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ ทำให้ เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องในรายงาน ทางการเงิน และวิชาชีพสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับ และช่วยลด ความเสี่ยงในการที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557) ดังนั้น ธุรกิจที่ประสบ ความสำเร็จจึงต้องมีการจัดการเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวม เอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ เอกสารไม่ชำรุดเสียหาย สะดวกต่อการค้นหาเมื่อต้องการใช้ และมีวิธีการเก็บ เอกสารที่เหมาะสมกับธุรกิจ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงาน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2559)

2. ด้านการจัดการทรัพยากร มีผลต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชี โดยมีตรวมและรายด้านในด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ จัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ การจัดหา เครื่องมืออุปกรณ์และทรัพยากรบุคคล การออกแบบวิธีปฏิบัติ เพื่อให้สำนักงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทักษะ ความรู้ ความ สามารถ และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณที่เพียงพอ จะทำให้เกิดการพัฒนา ระบบสนับสนุนการทำงานและสภาพ แวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาระบบเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่งผลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ (Coronel & Evans, 1999) เพราะการ บริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากร ที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุน การดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับ ความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบ การจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด

ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545)

3. ด้านการติดตาม ตรวจสอบ มีผลต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการภายใน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะการติดตามและตรวจสอบของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ กระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเอง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน ว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย เพื่อ ตัดสินการได้ผลหรือการไม่ได้ผลในสิ่งต่างๆ ที่ดำเนินงานไว้ เกี่ยวข้องกับการติดตาม ประเมิน วิเคราะห์ และสรุป สิ่งที่ได้ ผลคุณภาพ และระบุสิ่งที่ยังไม่ได้ผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป (Goetsch & Devis, 1997) ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนา ปรับปรุงการทำงานภายใน คุณภาพของการทำงานและ แนวความคิดหรือนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อหา แนวทางเพิ่มคุณภาพทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและสร้าง คุณค่าให้แก่ลูกค้าขององค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ แก่บุคลากรและองค์กร (ปพฤกษ์ อุตสาหกรรมนิคมกิจ, 2552; อำนาจ แสงสว่าง, 2544)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของมาตรฐานการ ควบคุมคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของ สำนักงานบัญชี ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีจึง ต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการ การจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในทุกด้าน และโดยเฉพาะ อย่างยิ่งในด้านที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านการจัดการเอกสาร ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้สำนักงานบัญชีมี คุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและมีความสำเร็จในการ ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). *ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี*. นนทบุรี: กิรีติ ยศยิ่งยง. (2548). *การวางแผนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อปปี.
- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). *ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมกรทำให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักทลโยธิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปพฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ. (2552). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: อินโฟเมนิ่ง
- ปาริชาติ แสงพานิช. (2545). *การศึกษาเปรียบเทียบความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มแรงงานเด็กที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมทำกิจกรรมในสโมสรแรงงานเด็ก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. สฤทธิปริทัศน์, 22(67), 17-36.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2559). *ระบบการจัดการเอกสาร*. ค้นหจาก <https://th.wikipedia.org/wiki> เมื่อวันที่ 25 พ.ย. 2559.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- วีระยุทธ จันทุดม. (2557). *ผลกระทบของคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะการบัญชีและการจัดการ, สาขาวิชาการบัญชี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). *มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 การควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่นตลอดจนบริการเกี่ยวเนื่อง*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงาน ก.พ. (2553). *หลักสูตรผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพ (Effective Team Leader)*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- อาภาพร เจริญสว่าง. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการดำเนินงานกับการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะการบัญชีและการจัดการ, สาขาวิชาการบัญชี.
- อำนวยการ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อักษรพิพัฒน์.

References

- Chaleamjirat, V. (2000). *Quality in service 1*. (4thEd.). Bangkok, Thailand: S.S.T. (in Thai).
- Changpanit, P. (2002). *Comparative study of emotional intelligence and performance of the group of children who attend and participate in activities of child labor club*. (Research Report). Bangkok, Thailand: Srinakharinwirot University. (in Thai).
- Changsawang, A. (2001). *Human resource management*. (2nd ed.). Bangkok, Thailand: Aksornpipat. (in Thai).
- Chantudom, W. (2014). *Effects of quality performance towards the achievement of the organization's accounting office in the Northeast*. (Research Report). Mahasarakham, Thailand: Mahasarakham University. (in Thai).

- Chareansawang, A. (2012). *Relationship between quality performance with excellent service of accounting office in the Northeast*. (Research Report). Mahasarakham, Thailand: Mahasarakham University. (in Thai).
- Coronel, P., & Evans A. (1999). *The balanced scorecard in faculties management for internal management and external benchmarking*. Directors, Melbourne: Benchmarking PLUS.
- Department of Business Development. (2014). *Regulatory accounting certificate*. Thailand: Nonthaburi. (in Thai).
- DuBrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management & organization*. (2nd ed.). Cincinnati, OH: South-Western.
- Federation of accounting professions. (2014). *Quality standards control No. 1 : Quality control for office provides auditing and reviewing financial statements and confidence, as well as other related services*. Bangkok, Thailand. (in Thai).
- Goetsch, D.L., & Davis, S. (1997). *Introduction to total quality: quality, productivity, competitiveness*. (2nd ed.). New York: Prentice-Hall.
- Kaplan R. S., & Norton, D. P. (1996). *Using the Balanced Scorecard as a Strategy Management System*. Harvard Business Review, Jan.-Feb, 75-85.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- OCSC, Office of the Civil Service Commission. (2013). *The course of effective team leader*. Bangkok, Thailand: The Institutional Development Civil Servant. (in Thai).
- Office of the Royal Society. (1999). *Dictionary of the Royal Society*. Bangkok, Thailand: Nanmeebooks. (in Thai).
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- Phongthani, P. (2008). *Factors affecting the quality of services of accounting firms in the country*. Sutti Paritut, 22(67), 17-36. (in Thai).
- Serirat, S. et al. (2545). *Organization and management*. Bangkok, Thailand: Dhummasan. (in Thai).
- Sosik, J. J., & Jung, D. I. (2010). *Full range leadership development: Pathways for people, profit and planet*. New York, NY: Routledge.
- Ulrich, D. (1996). *Human resource champions*. Boston: Harvard Business School Press.
- Utsahawanitchakit, P. (1999). *Strategic management accounting* (1st ed.). Bangkok, Thailand: Info Mining. (in Thai).
- Wikipedia, the free encyclopedia. (2016). *Document management system*. Retrieved from <https://th.wikipedia.org/wiki>, on November 25, 2016. (in Thai).
- Wuttiwitanagul, D. (2001). *Satisfaction in work and behavior of staff providing operations*. (Research Report). Bangkok, Thailand: Kasetsart University. (in Thai).
- Yodyingyong, K. (2006). *Transition planning and strategic development of the organization*. Bangkok, Thailand: Mr. Copy. (in Thai).
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.