

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย  
FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF THE QUALITY  
ACCOUNTING FIRM IN THAILAND

ธรรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข  
TARARIN CHAIEURPONSUKH

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF THE QUALITY  
ACCOUNTING FIRM IN THAILAND

TARARIN CHAIEURPONSUKH

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2018  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี  
คุณภาพในประเทศไทย  
FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF THE QUALITY  
ACCOUNTING FIRM IN THAILAND

นักศึกษา นางสาว ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข รหัสประจำตัว 60502950  
หลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต  
คณะ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด )

  
.....กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ )

  
.....กรรมการ  
( ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ )

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี





( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ )

วันที่ 11 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562

วิทยานิพนธ์เรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
คำสำคัญ	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, สำนักงานบัญชีคุณภาพ
นักศึกษา	นางสาว ธารรินทร์ ใจเอื้อพลสุข
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2561

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 357 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้วิธีการทางสถิติแบบพรรณนา ในการแปลผลและนำเสนอ ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ อายุ 46 - 55 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 25 ปี และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน และด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<b>TITLE</b>	FACTORS AFFECTING THE SUCCESS IN THE PERFORMANCE OF THE QUALITY ACCOUNTING OFFICE IN THAILAND
<b>KEYWORD</b>	PRACTICE SUCCESS, QUALITY ACCOUNTING OFFICE
<b>STUDENT</b>	TARARIN CHAIEURPONSUKH
<b>ADVISOR</b>	KANOKSAK SUKKAWATTANASINIT Ph.D.
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF ACCOUNTANCY PROGRAM
<b>FACULTY</b>	SCHOOL OF ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2018

## ABSTRACT

The purposes of this study are: 1) to study the factor in accounting office quality system that influence the success of quality accounting office in Thailand and 2) to study a guideline on how to promote quality accounting office in Thailand. The subject of this study comprises of a group of the head of accounting office in Thailand. This research is quantitative and used data collected from 357 sets of questionnaires to analyze for statistic of percentage and standard deviation using statistic program and descriptive statistic. The majority of the head of accounting office is female during 46-55 years of age, having master's degree level of education, more than 25 years of work experience, and earn less than 5,000,000 Million Baht of income per year. In majority of subjects' opinion, factor such as code of conduct, procedure relating to customer, resource management, office operation, and documents management are highest contribution factor. The factor such as head of office's responsibility and monitoring and auditing of accounting office are high contribution factors. On factor of success of quality accounting office, the subjects rank achieving goal, acquiring and using of resource, and operation procedure as highest importance factor that contributes to success, while ranking stakeholder satisfaction as high importance factor that contributes to success.

The result from testing hypothesis revealed that the factor of quality accounting office comprises head of office's responsibility, code of conduct, procedure relating to customer, resource management, office operation, monitoring and auditing, and document management. These factors have positive influence toward the success of quality accounting office in Thailand with statistical significance of 0.05.

## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งให้คำแนะนำ คำสั่งสอน คำปรึกษา เพื่อการปรับปรุงพัฒนาในการทำวิจัยที่ดีด้วยความรัก ความเอาใจใส่ ความจริงใจ จนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ พ.ต.ดร.วีรยุทธ ศรีจันทร์, ดร.สราวุธ ดวงจันทร์ และ ดร.นันทิยา ทองหล่อ ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องแลความเหมาะสมของแบบสอบถามของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกท่าน โดยเฉพาะท่าน ผศ.ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ ผู้อำนวยการหลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแนวคิดที่ดี การปฏิบัติตนที่เหมาะสมให้กับข้าพเจ้า ได้นำไปใช้ในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้าต่อไป

ขอกราบของพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือเป็นอย่างดีของหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณและขอบใจ เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกคน ที่ได้แบ่งปันความรู้จนเกิดการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พร้อมด้วยบุคลากรในคณะที่อำนวยความสะดวกในทุกด้าน

ขอขอบคุณบิดามารดาที่เคารพรักทั้งสองคนที่ให้การสนับสนุนในการเรียน จนข้าพเจ้าได้มีโอกาสมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามที่มีส่วนร่วมในการทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จ สมบูรณ์ด้วยดี

คุณค่า และประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติ วงการการศึกษา ตลอดจนบิดามารดา คณาจารย์ทุกท่าน ที่ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งให้แก่ข้าพเจ้า ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ที่เกิดจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ข้าพเจ้าต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ธรรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข  
กันยายน 2562

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
คำนิยามศัพท์ในการวิจัย.....	7
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>10</b>
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	10
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	24
<b>3 ระเบียบวิธีวิจัย.....</b>	<b>28</b>
การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย.....	28
การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
การทดสอบสมมติฐาน.....	33
<b>4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>34</b>
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี.....	37

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี.	57
	ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	61
	ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	100
<b>5</b>	<b>การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>101</b>
	สรุปผลวิจัยจากแบบสอบถาม.....	101
	อภิปรายผลการศึกษา.....	111
	ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	123
	บรรณานุกรม.....	124
	ภาคผนวก.....	128
	ประวัติผู้วิจัย.....	138



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงตัวแปรที่เป็นตัวแปรวัดปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี.....	26
2	แสดงกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยจำแนกตามภูมิภาค.....	28
3	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม.....	29
4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	34
5	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	35
6	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	35
7	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	36
8	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	36
9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้า ของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า.....	37
10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้า ของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี.....	38
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้า ของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม.....	39
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้าน จรรยาบรรณ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความ ซื่อสัตย์สุจริต.....	40
13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้าน จรรยาบรรณ ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน.....	41
14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้าน จรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง.....	42
15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้าด้านการให้บริการลูกค้า.....	43
16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้าด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน.....	44
17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ลูกค้าด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า.....	45
18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์.....	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร ด้านทรัพยากรบุคคล.....	47
20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน.....	48
21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี ด้านการจัดทำบัญชี.....	49
22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข.....	50
23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ.....	51
24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการตรวจสอบ.....	52
25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม และประเมินผล.....	53
26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	54
27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง.....	55
28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของ สำนักงานบัญชี ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	56
29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ.....	57
30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหา และการใช้ทรัพยากร.....	58
31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน.....	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	60
33 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	61
34 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	62
35 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	63
36 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	63
37 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	64
38 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	65
39 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	66
40 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ....	67
41 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
42 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	69
43 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	70
44 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	71
45 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	72
46 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ...	73
47 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	74
48 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	75
49 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	76
50 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	77

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
51 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	78
52 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	79
53 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	80
54 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน.....	81
55 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	82
56 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	83
57 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	84
58 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	85
59 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน....	86

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
60 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	87
61 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	88
62 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	89
63 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	90
64 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	91
65 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	92
66 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	93
67 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย.....	94
68 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	95

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ จากการสำรวจเบื้องต้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) พบว่ามีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าพิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้บริการเงินในด้านการตัดสินใจการลงทุนซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้นมา เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ เป็นตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่ดีอันควรยึดถือและปฏิบัติตาม นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างทางเลือกให้ธุรกิจได้มีโอกาสใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

จากแนวคิดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่จัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ตามประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558 และแนวคิดข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ ในการกำกับและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการและของตนเองเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี รวมทั้งเพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558 ) โดยปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต นอกจากนี้การที่สำนักงานบัญชีได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีข้อมูลทางการเงินและรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพน่าเชื่อถืออันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ใช้บริการเงิน ผู้ลงทุนตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันประเทศไทย มีสำนักงานบัญชีทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ.2561) จำนวน 3,317 แห่ง สำนักงานบัญชีของไทยที่ได้รับการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ รวมทั้งสิ้น 153 แห่ง (สำนักงานบัญชีคุณภาพ, 2558)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อเป็น แนวทางและเป็นประโยชน์แก่สำนักงานบัญชีในการเตรียมความพร้อมที่จะขอรับรองคุณภาพ ซึ่ง นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สร้างความน่าเชื่อถือ และความ เชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการต่อไป

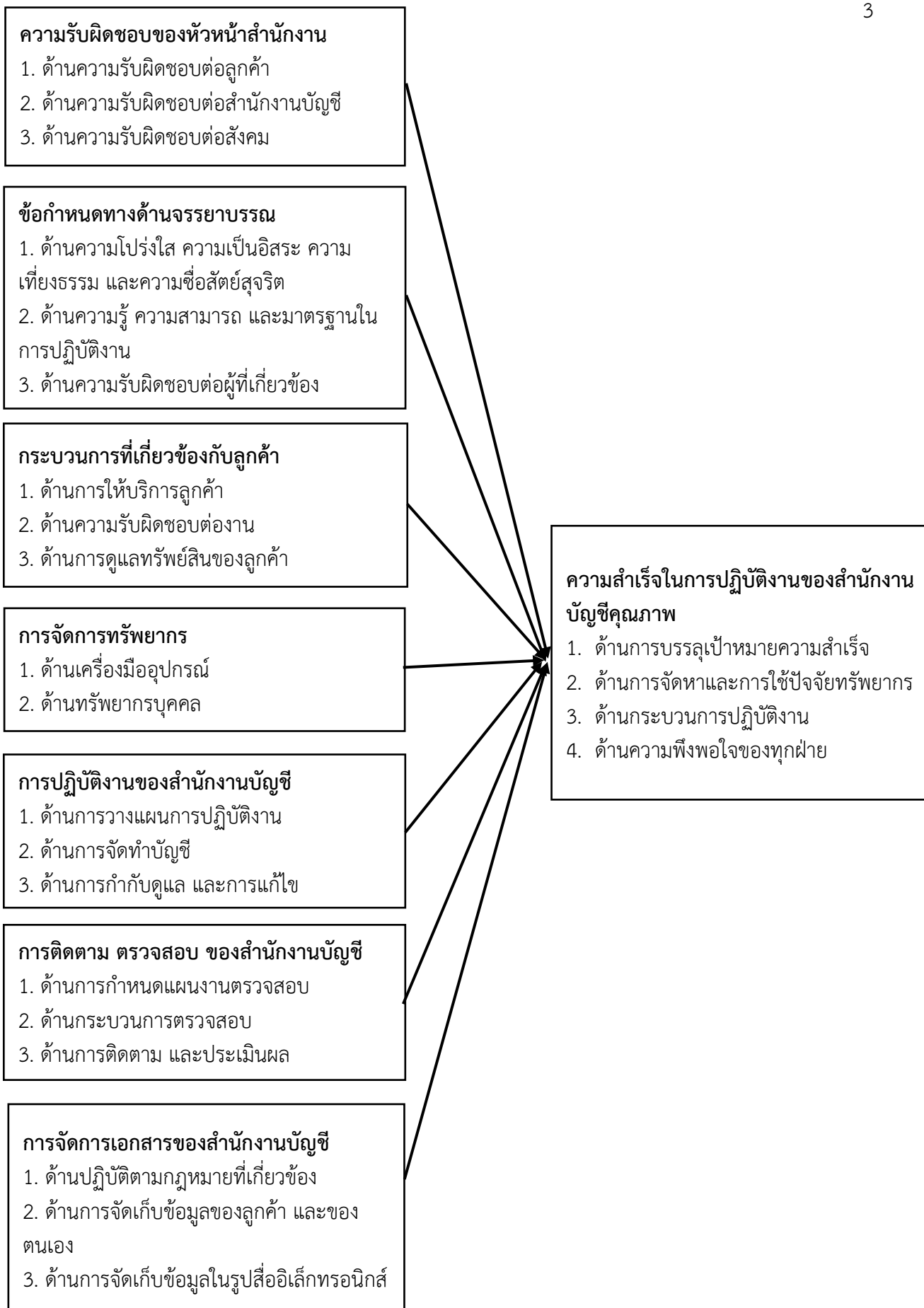
### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อให้สำนักงานบัญชีได้ปรับตัวและเตรียมความพร้อมในการ เข้าสู่การเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพตามแผนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบ แนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้:-









**สมมติฐานที่ 5.2** ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**สมมติฐานที่ 5.3** กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**สมมติฐานที่ 5.4** การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**สมมติฐานที่ 5.5** การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**สมมติฐานที่ 5.6** การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**สมมติฐานที่ 5.7** การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในประเทศไทย ณ วันที่ 20 มีนาคม 2560 จำนวน 3,317 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่เข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 17 คน และหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 340 คน รวมทั้งสิ้น 357 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ คือ

3.1.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ได้แก่ 1.ความรับผิดชอบต่อลูกค้า 2.ความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และ 3.ความรับผิดชอบต่อสังคม

3.1.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ได้แก่ 1.ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2.ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และ 3.ความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.1.3 ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ได้แก่ 1.การให้บริการลูกค้า 2.ความรับผิดชอบต่องาน และ 3.การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

3.1.4 การจัดการทรัพยากร ได้แก่ 1.เครื่องมืออุปกรณ์ 2.ทรัพยากรบุคคล

3.1.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ได้แก่ 1.ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 2.ด้านการจัดทำบัญชี และ 3.การกำกับดูแล และการแก้ไข

3.1.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ได้แก่ 1.ด้านการกำหนดแผนงาน ตรวจสอบ 2.ด้านกระบวนการตรวจสอบ และ 3.ด้านการติดตามและ ประเมินผล

3.1.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ได้แก่ 1.ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2.การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และ 3.การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.2 ตัวแปรตาม คือ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ 1.ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2.ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร 3.ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4.ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ รักษามาตรฐาน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

### **คำนิยามศัพท์ในการวิจัย**

1. ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี หมายถึง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ดังต่อไปนี้ 1. ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3. ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี 7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

2. สำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง สำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้กำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพ ให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง ผลการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

4. ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี หมายถึง ความมุ่งมั่นของหัวหน้า หัวหน้าระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

5. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หมายถึง ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย 1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2. ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3. การรักษาความลับ 4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 5. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ 6. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

6. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม ต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า ต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน ต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่ง เงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึง การดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่นการยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

7. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น และการจัดการทรัพยากรบุคคลในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน

8. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือ นั้น ต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ ต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น ต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำกรทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อน ส่งมอบให้กับลูกค้า

9. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ และกำหนดแนว ทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ ต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการ แก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า ต้องบันทึกผลการดำเนินการ และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

10. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน ต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง

ในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือ เสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตาม  
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตาม  
รอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้: -

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎี

##### 2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

##### 2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

##### 2.2.1 งานวิจัยภายในประเทศ

##### 2.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

#### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

##### 2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

##### 2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎี

##### 2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) กล่าวว่า ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบลักษณะที่ดีเด่นของสิ่งใด ๆ

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558, 2558) หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้ เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

##### ข้อกำหนดรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

#### 1. คำนิยาม

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้ เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็น ผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน



ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มี คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คนปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้ช่วยของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่สังกัดในสำนักงานบัญชี ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชี หมายถึง

- ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน
- ผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี
- คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ทำบัญชี
- คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีส่วนสำคัญต่อการใช้

ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน

- คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วนในสำนักงานบัญชี
- สำนักงานบัญชี
- บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ของสำนักงานบัญชี

หัวหน้าระดับสูง หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในหน่วยงานที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี

## 2. องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

2.1 ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี
- 2.1.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- 2.1.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
- 2.1.4 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
- 2.1.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
- 2.1.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี
- 2.1.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

2.2 นโยบายคุณภาพและกระบวนการต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชี และสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

## 3. ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี

3.1 ความมุ่งมั่นของหัวหน้า หัวหน้าระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องโดย

3.1.1 สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการ จัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ วิชาชีพบัญชี

3.1.2 กำหนดนโยบายคุณภาพ

## 3.1.3 จัดทำแผนธุรกิจ

## 3.1.4 ติดตาม ตรวจสอบ

## 3.1.5 จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

3.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า หัวหน้าระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังใน อันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการ บัญชี และจรรยาบรรณ

## 3.3 นโยบายคุณภาพ หัวหน้าระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

## 3.3.1 เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี

3.3.2 มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและ จรรยาบรรณ และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

## 3.3.3 เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ

## 3.3.4 ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี

## 3.3.5 ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

3.4 การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

## 3.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

3.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ หัวหน้าระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็น ลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

3.5.2 การสื่อสารภายใน หัวหน้าระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

3.5.3 การทบทวนการบริหาร หัวหน้าระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

3.6 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

4. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย

## 4.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต

## 4.2 ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

## 4.3 การรักษาความลับ

## 4.4 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

4.5 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

#### 4.6 ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

รวมทั้ง ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ บัญชี ที่สภาวิชาชีพบัญชี กำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

#### 5. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

5.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม

5.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

5.3 สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน

5.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

5.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่ง เงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

5.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบ และรับมอบทรัพย์สิน รวมถึง การดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงาน บัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

#### 6. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

6.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบ เรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

#### 6.2 ทรัพยากรบุคคล

6.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากร จากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

6.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพ บัญชี พ.ศ. 2547

6.2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรม การปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่าง ใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

6.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

6.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีจากสำนักงานบัญชีใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า / กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6.2.6 ในกรณีที่ผู้ใช้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำ บัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ

#### 7. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

7.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

7.2 สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

7.3 สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตาม ความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

7.4 สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

7.5 สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้ง นำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อน ส่งมอบให้กับลูกค้า

#### 8. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

8.1 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตาม ช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของ กฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือ บุคคลภายนอกก็ได้

8.2 หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์ หาสาเหตุและกำหนดแนว ทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น

8.3 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการ วิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไข และแจ้งกลับไปยังลูกค้า

8.4 สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 8.1-8.3 และต้องเก็บรักษาไว้ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

#### 9. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

9.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้ เป็นปัจจุบัน

9.2 สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกัน ความเสียหาย สูญหาย หรือ เสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

9.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลตาม รอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

### 2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารการวิจัย และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายในการปฏิบัติงานแล้ว สิ่งสำคัญคือทำอย่างไรจึงจะสามารถนำนโยบายและ กลยุทธ์ต่างๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตาม

เป้าหมายดังกล่าว ดังนั้นจึงต้องทราบความหมาย ของความสำเร็จในการปฏิบัติงานซึ่งมีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้

พิมพรรณ กวางเดินดง (2542, หน้า 20) กล่าวเกี่ยวกับความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการปฏิบัติงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวกจากผู้ที่ทำงานร่วมกัน

อุริชญา มัชฌิมานนท์ (2544, หน้า 35) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจและมีประสิทธิผลตรง ตามเป้าหมาย หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

อภิวัฒน์ จันกัน (2544, หน้า 23-25) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองว่าพึงพอใจ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ 12 ด้าน มากน้อยเพียงใด ซึ่งได้แก่

1. ประสิทธิภาพการทำงาน
2. ประสิทธิภาพการทำงาน
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องทันเหตุการณ์
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน
7. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
8. การพัฒนาตนเอง
9. ความซื่อสัตย์สุจริต
10. ความใส่ใจในระเบียบแบบแผน
11. ความพึงพอใจของลูกค้า
12. ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ

สมใจ ลักษณะ (2543, หน้า 251 - 252) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การวินิจฉัย การรับรู้และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่ามีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และบรรลุในผลที่คาดหวังขององค์กรมีความคาดหวังในความสำเร็จ 4 ด้านเป็นสำคัญ ได้แก่

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิตของการทำงานว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด
2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) หมายถึง การพิจารณาว่าจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้นจะต้องจัดหาทรัพยากรอย่างไรเป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรว่ามีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใดและไม่เกิดการสูญเปล่าในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Operation Process) หมายถึง การพิจารณาว่าจะต้องปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท วิชาชีพ การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วนใช้เวลาน้อย มีการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการช่วยปฏิบัติงาน

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง เป็นการพิจารณาว่า ผลงานมีความสำเร็จด้านต่าง ๆ ในกระบวนการทำงานของตนเองที่เขากำลังนำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตามไปด้วย

(บรยรงค์ โตจินดา, 2539 หน้า 215) ได้ให้ความหมายการประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success Evaluation) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้กล่าวถึงการประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ว่า การประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการของการตัดสินใจการวินิจฉัยการตีความหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์ โดยอาศัยความยุติธรรม (Value Judgment) ความไม่ลำเอียงหรืออคติของผู้ประเมินบุคคลทุกคนต้องให้ความสำคัญของการประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานเนื่องจากบุคคลที่จัดตั้งขึ้นมาหวังที่ประสบความสำเร็จยกเว้นว่า องค์กรทั้งหลายปรารถนาที่จะทำให้เงินทุกบาทที่ตนลงทุนไปถูกใช้อย่างคุ้มค่าและจากความสำเร็จของการทำงานที่สรุปไว้แล้วนั้น กรอบการประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานจึงสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Goal Accomplishment) การพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย การขายและการบริการได้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60 มากกว่าปีที่แล้ว กรณีที่เป็นสัญญาณอันตรายว่ามีปัญหาในองค์กร คือผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมายและบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่าบรรลุเป้าหมายแล้ว ในการประเมินความสำเร็จนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ (กาญจนา อินทร์ักษ์, 2545, หน้า 31 ) ที่ได้กำหนดกรอบการประเมินผลด้านความสำเร็จในกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ของหัวหน้า ประกอบด้วย ความสำเร็จในการวางแผน (Planning) ความสำเร็จในการจัดตั้งองค์การ (Organizing) ความสำเร็จในการบริหารงานบุคคล (Staffing) ความสำเร็จในการอำนวยการ (Directing) และความสำเร็จในการควบคุม (Controlling) และ ฎริชญา มัชฌิมานนท์ (2544, หน้า 83 - 88) ได้กำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย

1.1 ความรับผิดชอบ (Accountability) มั่นใจว่ามีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และดำรงอยู่ด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร ยึดมั่นในกฎเกณฑ์และความรับผิดชอบ สามารถสร้างความมั่นใจได้ว่า โครงการภายใต้ความรับผิดชอบจะสำเร็จตามเวลาและงบประมาณที่กำหนด มีการกำกับติดตามและประเมินผลแผนงาน โดยเน้นที่ผลลัพธ์และวัดผลที่ผลสัมฤทธิ์

1.2 การให้บริการลูกค้า (Customer Service) สนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันพร้อมที่จะปรับปรุง การจัดลำดับก่อนหลังเพื่อสนองตอบต่อแรงกดดันและการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า และสนองความต้องการลูกค้า ช่วยให้เกิดผลสำเร็จ ให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และถือว่าเป็นสิ่งผูกพันที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.3 การตัดสินใจ (Decisiveness) มีการตัดสินใจที่ดี รับรู้ผลกระทบและการนำเอาผลการตัดสินใจไปใช้ มีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและทันเวลา แม้ว่าข้อมูลจะมีจำกัดหรือผลที่ได้รับอาจไม่พึงพอใจขึ้นก็ตามเป็นการวางแผนดำเนินการและสร้างผลสำเร็จให้เกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า

1.4 ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) รู้จักใช้โอกาสในการพัฒนาการตลาดจากผลผลิตใหม่ และการให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัดสินใจที่จะเสี่ยง และริเริ่มการทำงานที่เสี่ยงเพื่อผลสำเร็จ ซึ่งมีคุณประโยชน์ หรือเกิดความก้าวหน้า

1.5 การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) กำหนดและวิเคราะห์ปัญหา แยกความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่สอดคล้องกันและแตกต่างกัน เพื่อการตัดสินใจที่เป็นเหตุเป็นผล ให้วิธีการแก้ไขปัญหาแก่บุคคลและองค์กร และ

1.6 มีเทคนิคที่เชื่อถือได้ (Technical Credibility) มีความเข้าใจและรู้จักประยุกต์ใช้วิธีการ ที่เหมาะสม กำหนดกฎเกณฑ์และนโยบายที่สัมพันธ์กับที่ผู้เชี่ยวชาญกำหนด มีความสามารถในการตัดสินใจที่สำคัญการให้การฝึกอบรมการพัฒนาตามความต้องการ มีความเข้าใจในการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถภาพทางการบริหารและภารกิจที่ต้องการ

2.ความสำเร็จในการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่เป็นระบบ (System Resource) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) พิจารณาว่าการทำงานจะได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้ มาตรฐานความถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า

ธีระ รุญเจริญ (2546, หน้า 76) ซึ่งได้อธิบายกรอบของการระดมทรัพยากรและการลงทุน ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานทราบรายการสินทรัพย์เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกันวางระบบการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกับบุคคลและหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรและหน่วยงานร่วมมือกันใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ การระดมทรัพยากร มีแนวทาง การปฏิบัติ คือ ศึกษา วิเคราะห์กิจกรรมและภารกิจ งานโครงการ ตามกรอบประมาณการระยะปานกลาง และแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีความจำเป็นเพื่อจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมให้ เป็นไปตามความเร่งด่วนและช่วงเวลา สืบหาข้อมูลที่มีความต้องการได้รับการสนับสนุนโดยตรวจสอบ ข้อมูลเชิงลึกพร้อมกับให้มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน ศึกษา วิเคราะห์แหล่งทรัพยากร บุคคล หน่วยงาน องค์กร ที่มีศักยภาพให้การสนับสนุนความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม จัดทำแผนการระดมทรัพยากรโดยกำหนดวิธีการ แหล่งการสนับสนุนเป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินงาน และผู้รับผิดชอบ การเก็บรักษาเงินและเบิกจ่ายไปใช้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ต้องใช้วงเงินเพิ่มเติมให้ เป็นไปตามระเบียบ

3.ความสำเร็จในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process and Operations) พิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อ (Flow) ของงานการมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ไม่มีสภาพคนล้นงานหรืองานล้นคน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง สิ่งสำคัญของการปฏิบัติงานนั้นต้องมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มุ่งไปสู่ผลลัพธ์มีคุณลักษณะสำคัญประกอบด้วย (กาญจนา อินทร์ักษ์, 2545 หน้า 35) การมีความเข้าใจและการประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสม กำหนดเงื่อนไข กฎเกณฑ์

และนโยบายที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญ มีความเข้าใจในการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถภาพทางการบริหารและภารกิจที่ต้องการวิเคราะห์สถานการณ์การฝึกหัดและใช้วิธีการทางเทคนิคที่เหมาะสม การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์โดยการกำหนดแผน/โครงการทางกลยุทธ์ ประเมินความเป็นไปได้ด้านนโยบาย/โปรแกรม รวมไปถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เป็นจริง ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น และการฝึกการตัดสินใจที่ดี ในงานเกี่ยวกับโครงสร้างและการจัดการ การกำหนดกิจกรรมตามลำดับก่อนหลัง หรือสร้างความสมดุลตามความต้องการและความสนใจของลูกค้า นอกจากนั้นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการปฏิบัติต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เราทุกคนคงยอมรับว่าไม่มียุคสมัยใดที่การเปลี่ยนแปลงจะรวดเร็วและมีผลกระทบรุนแรงเท่าในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงได้สร้างหายนะให้กับองค์กรหลายแห่งไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรที่เคยประสบความสำเร็จมาในอดีต ในขณะที่เดียวกับการเปลี่ยนแปลงก็ได้สร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับหลายองค์กรเช่นกัน ประเด็นเรื่องการอยู่รอดและการเปลี่ยนแปลงเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยตรง (ประพนธ์ ผาสุกยี่ด, 2544, หน้า 47)

ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2544, หน้า 47) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่ว่านี้หากจะมองในระดับบุคคลแล้วคงจะไม่มีเปลี่ยนแปลงใดจะสำคัญและยิ่งใหญ่ไปกว่าการปรับเปลี่ยนมุมมอง (ทิวทัศน์) และทัศนคติ (Attitude) การรู้จักเปิดใจกว้างไม่ยึดติดกับความคิด หรือความรู้เดิม ๆ ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ เป็นการเริ่มต้นสู่การเปิดรับสิ่งใหม่ด้วยใจที่ไม่อคติ (Bias) ประเด็นคำถามที่ตามมาก็คือ ทำอย่างไรจึงจะเห็นและเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างตามที่เป็นหรือเกิดขึ้นจริง มิใช่เป็นการเห็นหรือเข้าใจตามต้องการจะเห็นหรือให้มันเป็นอย่างใดจึงจะสามารถใช้ทั้งความรู้และความรู้สึกควบคู่กันไปได้สมดุลทำอย่างไรจึงจะไม่ยึดติดกับรูปแบบจนอาจลืมนิสัยและวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของสิ่งนั้น ๆ ไป ทำอย่างไรจึงจะเห็นความจำเป็นของระบบและมาตรฐานโดยที่ไม่อาจมองข้ามความงดงามอันเนื่องมาจากความหลากหลาย ต้องปรับเปลี่ยนองค์กรอย่างไรเพื่อให้ได้มาซึ่งโครงสร้างองค์กรที่แบนราบ (Flat) ไม่สลับซับซ้อนไม่มีลำดับชั้นมากมายเป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Flexible) เป็นการบริหารงานโดยผ่านกระบวนการ (Process) อาศัยการทำงานแบบร่วมกันเป็นทีม แทนการบริหารงานแบบดั้งเดิมที่เน้นการดำเนินงานตามสายงาน(Function) เป็นหลักทำอย่างไรให้หัวหน้าถึงจะเข้าใจว่าระบบของการทำงานโดยแท้จริงแล้วเป็นระบบที่มีชีวิต เป็นระบบที่เปิด (Open System) ที่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลาเป็นระบบที่จริง ๆ แล้วไม่อาจเขียนแทนได้ด้วยผังการไหลของงาน (Flowchart) หรือถ่ายทอดทุกอย่างผ่านคู่มือการดำเนินงาน (Procedure) หากแต่ว่าเป็นระบบที่ประกอบด้วยชีวิตจิตวิญญาณความรู้สึก ความสัมพันธ์ระหว่างกัน ที่มีอาจถ่ายทอดออกเป็นตัวหนังสือหรือเขียนออกมาอยู่ในรูปแบบของเอกสารได้ทั้งหมดการสร้างการเปลี่ยนแปลงในเรื่องดังกล่าว คงจะไม่ใช่ว่าเรื่องง่าย

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จของการทำงาน และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Good (1973, p. 320) ได้ให้ความหมายของความพอใจไว้ว่า ความพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ และ



กิติมา ปรีดีติลล (2524, หน้า 321 - 322) ที่กล่าวว่า ความพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานที่ปฏิบัติ และได้รับการตอบสนองความต้องการได้

จีรวัดน์ กิตติมงคลมา (2543, หน้า 17) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความพอใจ หมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าหากความต้องการนั้นได้รับตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การที่หัวหน้าจะพัฒนาองค์กรหรือทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องคำนึงและพิจารณาความบกพร่องหรือความด้อยในตัวเองซึ่งโดยอาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งจะเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา เพราะปัญหาคือสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อรอการแก้ไข หรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานหรือความคาดหวัง และปัญหาอาจเกิดที่เป้าหมาย เกิดที่ผลผลิต เกิดที่กระบวนการ หรือเกิดที่ปัจจัยอื่น ๆ ก็ตาม ล้วนเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเมื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้วนั้นก็ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาองค์กรและวางแผนฝึกอบรมให้หัวหน้ามีทักษะการบริหาร ทั้งด้านบุคลากร ด้านองค์กร ด้านทรัพยากร ให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่ายและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และย่อมนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานในที่สุด อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีผู้กำหนดกรอบแนวคิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานไปในแนวทางที่ต่างกันเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยึดกรอบแนวคิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success) ของสมใจ ลักษณะ (2543, หน้า 251 - 252) เป็นสำคัญ ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) และความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่สะท้อนความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ

### 2.2.1 งานวิจัยภายในประเทศ

รัชนิกร จันทิมิ และฐิติรัตน์ มีมาก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจากการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชีในด้านความรู้ความสามารถ ด้านการรักษาความลับ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญ

สุวิทย์ อินเทียน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบกลยุทธ์ ระดับความสำเร็จ และความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจผลิต

ขึ้นส่วนเครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ทุกกลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์โดยภาพรวม กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง กลยุทธ์ปรับปรุงสินค้าและบริการ กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ กลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และกลยุทธ์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจผลิตด้านกระบวนการภายในไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า 1) สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรับรองคุณภาพเนื่องจากเห็นความสำคัญและคิดว่าเป็นเรื่องที่ดีที่ควรมีการรับรองคุณภาพเนื่องด้วยสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจรูปแบบการให้บริการและมีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จทางธุรกิจ คือ คุณภาพ ซึ่งต้องอาศัยความมุ่งมั่น เอาใจใส่ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสำนักงานบัญชี 2) สำนักงานบัญชีบางส่วนมีความพร้อมต่อการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีได้มีการเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่กระบวนการการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี แต่บางส่วนที่ไม่พร้อมในส่วนของการค่าใช้จ่ายที่ต้องเพิ่มขึ้นจากกระบวนการเข้าสู่การรับรองคุณภาพและ 3) มีสำนักงานบัญชีส่วนน้อยที่มีความต้องการด้านได้รับความรู้ คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนการอบรมแก่สำนักงานบัญชีในเรื่องการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

นอกจากนี้ผลการวิจัยด้านข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมศักดิ์ สวัสดิ์ และบรรพต วิรุณราช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านผลผลิตของภาคตะวันออก พบว่า รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การด้านผลผลิตสูงสุด ได้แก่ 1) ผู้ออกแบบและวิเคราะห์งานต้องเป็นหัวหน้า พนักงานในองค์การ 2) การวางแผนลดกำลังคนโดยการจำกัดการจ้างงาน 3) การสรรหาโดยการโยกย้ายและการเปิดสอบแข่งขันภายใน 4) การคัดเลือกด้วยการตรวจร่างกาย 5) การฝึกอบรมจากบุคคลภายในอย่างเป็นทางการ 6) การพัฒนาโดยการให้ทุนการศึกษาให้กับสถาบันภายนอกและการดูงานนอกสถานที่ 7) การบริหารค่าตอบแทนด้วยสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ตัวเงินโดยการยกย่องชมเชยพนักงาน 8) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการจัดลำดับเปรียบเทียบ 9) การธำรงรักษาด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจโดยการยกย่องชมเชย 10) ส่งเสริมสมรรถนะพื้นฐานด้วยการหาความรู้จากเพื่อนร่วมงาน 11) ดูแลคุณภาพชีวิต

ในการทำงานด้านสังคมด้วยการทำกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 12) ระบบคุณธรรมสร้างความเป็นกลางทางการเมืองโดยการดูแลความเป็นอยู่อย่างเท่าเทียม

สมสิทธิ์ มีแสงนิล (2556) ได้เขียนบทความ คุณสมบัติผู้บริหารที่ดี ควรมีลักษณะภาวะผู้นำ 10 ประการ คือ 1.สามารถจูงใจและประสานความเข้าใจของทุกฝ่าย สามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลและประสานประโยชน์ให้เกิดกับองค์กร 2.มีความเมตตาธรรม ไม่มีอคติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง 3.อยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง เป็นนักคิด นักวิเคราะห์ นักบริหารที่ดี 5.มีการสร้างวิสัยทัศน์ 6.มีทักษะหลายด้าน อาทิเช่น ทักษะในการตัดสินใจ ทักษะในการแก้ไขปัญหา และทักษะในการสร้างทีมงาน 7.รอบรู้และมีข้อมูลที่ทันสมัย 8.รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ และแสดงบทบาทตามอำนาจหน้าที่ที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่เข้าไปก้าวก่ายงานในหน้าที่รับผิดชอบของคนอื่น 9.กล้าตัดสินใจ 10.มียุทธวิธีและเทคนิค ซึ่งเทคนิคที่ดีไม่ควรมีความสลับซับซ้อนมากเกินไป สามารถเข้าใจและง่ายต่อการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้

ดनुชา อาชามาส (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การประปานครหลวง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการกำหนดนโยบายและวางแผนขององค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ปัจจัยด้านความพร้อม การให้บริการและการติดตามปด้านสารสนเทศ ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านคอมพิวเตอร์ ปัจจัยด้านคณะกรรมการกำกับดูแล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

พิชิต เทพวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อนวัตกรรมองค์กร และความสามารถในการจัดการความรู้ พบว่า การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดนวัตกรรมองค์กรและ ความสามารถในการจัดการความรู้ หากองค์กรขาดการปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์แล้ว นวัตกรรมองค์กรและความสามารถในการจัดการความรู้ย่อมไม่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการปฏิบัติงาน ทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมองค์กร และความสามารถในการจัดการความรู้เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

จิรัชยา นครชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ รับ - ส่ง การจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลด ปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บ การสูญหายของเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสาร และลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะช่วยลดความซับซ้อนขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบเดิมเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในรูปแบบของเว็บ แอปพลิเคชัน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาเกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่

เกี่ยวข้องกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี และรูปแบบของสำนักงานบัญชี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีจำนวน 400 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 110 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 27.50 ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารก่อนนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน นอกจากนี้ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้นำเสนอในบทความวิจัยนี้ด้วย

วรพจน์ กรีสระเดช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเอกสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาและสำรวจ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นฐานความรู้ในการออกแบบพัฒนาระบบการจัดการเอกสารภายในองค์กร เพื่อช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในแง่ของการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ

ลัดดา ศุขปรดี (2549) ได้ศึกษาเรื่องการควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ซึ่งได้นิยามว่า หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้ทำงานให้เสร็จ โดยที่หัวหน้างานจะรู้ว่าตนจะต้องรับผิดชอบต่องานร่วมกับบุคคลหรือดูแลการทำงานร่วมกับผู้ใดและใครเป็นผู้บังคับบัญชาของตน สิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติเช่น การสั่งงานหรือการมอบหมาย การแก้ไขปัญหา เมื่อมีข้อผิดพลาด หรือการจัดการกับข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน งานเหล่านี้เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในการปฏิบัติที่จะต้องเข้าใจให้ถูกต้องประสานกับผู้อื่นที่จะช่วยให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด บทบาทของหัวหน้างานในฐานะที่เป็นผู้จัดการทรัพยากรต่างๆในการบริหาร จึงอยู่กับความสามารถในการประสานใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะการประสานบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ในขณะที่เดียวกันต้องมีทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการหาวิธีการให้คนในความรับผิดชอบต่อตนและบุคคลที่เกี่ยวข้องทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วย

### 2.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Metz Daniel, Ilies Liviu & Hörmann Bernd Otto (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและการทำงานเป็นทีม ซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจคือการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในตลาดโลกและความสำเร็จของกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยรวมของบริษัท ซึ่งมีความ

เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับประสิทธิผลของกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการปฏิบัติและแนวโน้มบางอย่างในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน ซึ่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการความอ่อนไหวและความสามารถในระดับสูงในการปรับและสื่อสารนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและเอาใจใส่

GLAUB MATTHIAS E, FRESE MICHAEL, FISCHER SEBASTIAN & HOPPE MARIA (2014) ได้ศึกษาการเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคลในผู้จัดการหรือเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กนำไปสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ: การแทรกแซงภาคสนามแบบอิงทฤษฎีที่ควบคุมได้สำหรับการจัดการตามหลักฐาน พบว่า เราพยายามที่จะมีส่วนร่วมในการสอนบนพื้นฐานของหลักฐานเพื่อการจัดการโดยการยกตัวอย่างของการแปลทฤษฎีเป็นการแทรกแซงตามหลักฐานโดยการพัฒนา ยิ่งไปกว่านั้นงานของเราที่นี้แสดงให้เห็นว่า การแทรกแซงหลักการปฏิบัติงานของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้จัดการ แนวคิดของหลักการกระทำเป็นหัวใจสำคัญของการแทรกแซงนี้และเราอธิบายแนวคิดนี้ด้วยความช่วยเหลือของทฤษฎีการควบคุมการกระทำ เราดำเนินการแทรกแซงภาคสนามแบบควบคุมด้วยโปรแกรม 3 วันตามทฤษฎีเพื่อเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและกลุ่มควบคุมแบบสุ่มที่รอคอย) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก 100 คนในแอฟริกา (กัมปาลายูกันดา) การแทรกแซงเพิ่มพฤติกรรมริเริ่มส่วนบุคคลและความสำเร็จของผู้ประกอบการในช่วง 12 เดือนหลังจากการแทรกแซง พฤติกรรมการริเริ่มส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นมีส่วนรับผิดชอบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

Cacioppe Ron, Forster Nick & Fox Michael (2008) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจการรับรู้ของผู้จัดการเกี่ยวกับจริยธรรมขององค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมและการกระทำที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยการสำรวจว่าผู้จัดการและมีอาชีพพิจารณาถึงชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท พบว่าผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญหลายคนมีมุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อทัศนคติของพวกเขาที่มีต่อองค์กรเหล่านี้ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมที่พวกเขาตั้งใจไว้ การค้นพบเหล่านี้สนับสนุนมุมมองในการศึกษาการวิจัยอื่น ๆ ที่ผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่มีการศึกษาที่ดีมีความคำนึงถึงชื่อเสียงทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เมื่อตัดสินใจว่าจะทำงานให้พวกเขาใช้บริการหรือซื้อหุ้นในบริษัทของพวกเขา

Adam (2008) ได้ศึกษา การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานทางเลือกและประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า การปรับปรุงคุณภาพเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีความต้องการอย่างสูงในการแข่งขันในปัจจุบันที่มีความรุนแรงในโลกธุรกิจระหว่างประเทศ แต่มันคงเป็นเรื่องยากให้กับองค์กรของสหรัฐอเมริกาจำนวนมาก ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้เกี่ยวข้องกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพทางเลือกที่จะปฏิบัติการจริง โดยในการศึกษาได้กำหนดการปรับปรุงคุณภาพขึ้นมา ประกอบด้วย 8 คุณภาพ 3 ปฏิบัติการ และ 3 ประสิทธิภาพ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 187 บริษัท ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างวิธีการปรับปรุงคุณภาพทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพทางการเงินเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบริษัทแห่งนั้นมีความสนใจมากน้อยเพียงใด

Barbara และ Roger (2007) ได้ศึกษา ผลกระทบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า การจัดการคุณภาพควรมุ่งเน้นทั้งระบบรวมไปถึงโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การจัดการสภาพแวดล้อมที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า การจัดการคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในตลาด ด้านการจัดการเกี่ยวกับวัสดุ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน ในการปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานต้องมีผู้เกี่ยวข้องอย่างมากในการประมวลผลและจัดการการไหลและการควบคุมซึ่งกล่าวได้ว่าผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับความได้เปรียบในการแข่งขันการควบคุมคุณภาพกิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองความต้องการด้านคุณภาพภายในธุรกิจโดยการตรวจสอบ การวัด และการทดสอบที่มุ่งจะควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการ และการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งหมด การควบคุมคุณภาพเน้นการตรวจสอบและแยกแยะของดีและของเสียออกจากกัน โดยระบุเป็นร้อยละของของเสียที่พบจากล็อตการผลิตเพื่อควบคุมมิให้ของเสียมีมากเกินกว่าที่กำหนดและในปัจจุบันการควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นที่ของเสียการจัดการระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

### 2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ณัฐธรรณ ศรีสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2560) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านการทำ และนำเสนอข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านความรู้และทักษะด้านบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ในมิติด้านจริยธรรมในวิชาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ดรอุรวรรณ แมตจ่อง, สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ และจิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษา ผลกระทบของเจตคติในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า 1) เจตคติในวิชาชีพบัญชี ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม 2) เจตคติในวิชาชีพบัญชี ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 3) เจตคติในวิชาชีพบัญชี ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 4) เจตคติในวิชาชีพบัญชี ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มี

ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) เจตคติในวิชาชีพบัญชี ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และด้านความพอใจของทุกฝ่าย เจตคติในวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานของนักธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น ธุรกิจ SMEs จึงควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา เสริมสร้างให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่องาน เพื่อผลสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับองค์กร และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

บุญวิทย์ ท่ากระเบา และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความรู้ความสามารถทางการบัญชีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเสมียนการเงิน ในระดับมณฑลทหารบกสังกัดกองทัพอากาศที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 3) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร 4) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 5) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ขวัญชัย ชมศิริ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัย ความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### 2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Boudreau และ Wendy (2001, p. 53-81) ได้ศึกษาผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความสำเร็จในอาชีพงาน พบว่า บุคลิกภาพประเภทการใช้อารมณ์เหนือเหตุผล ประเภทการชอบเอาใจใส่ต่อสิ่งภายนอกหรือสภาพแวดล้อม ประเภทแบบชอบเปิดเผย ประเภทชอบคล้อยตามผู้อื่นและประเภทมีเหตุผลหรือมีสติ มีผลกระทบกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานในอาชีพคือ ความสำเร็จที่มาจากภายนอกด้วยตนเอง เช่น การได้รับผลตอบแทน การได้รับสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งสูงขึ้นและความสำเร็จจากภายในด้วยตนเอง เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในอาชีพ และพบว่าบุคลิกภาพแบบชอบเอาใจใส่ต่อสิ่งภายนอกมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในอาชีพที่มาจากภายในของตนเอง ส่วนบุคลิกภาพแบบชอบใช้อารมณ์มีผลกระทบเชิงลบต่อความสำเร็จดังกล่าวบุคลิกภาพแบบมีเหตุผลไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จที่มาจากภายนอกและมี

ผลกระทบเชิงลบต่อความสำเร็จที่มาจากภายใน บุคลิกภาพแบบชอบคล้อยตามผู้อื่นมีผลกระทบเชิงลบต่อความสำเร็จที่มาจากภายนอกและบุคลิกภาพแบบชอบเปิดเผยมีผลกระทบต่อความสำเร็จในอาชีพการทำงานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

Cavalluzzo และ Ittner (2004 : p. 243-267) ได้ศึกษาการวัดผลการดำเนินงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ: บทพิสูจน์จากหน่วยงานภาครัฐ โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กร และทำความเข้าใจถึงวิธีการวัดผลการดำเนินงานจากการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์พบว่าอำนาจการตัดสินใจ และการฝึกอบรมในเทคนิคในการวัดผลการดำเนินงานมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ เชิงบวกกับการพัฒนาการวัดผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังพบว่าการวัดผลการดำเนินงานและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวก กับข้อมูลผลการดำเนินงานจากเป้าหมายที่ต่าง ๆ กัน

Luu Kim และ Huynh (2007 : p.758-769) ได้ศึกษาวิธีการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวัดผลและพัฒนาการบริหารงานโครงการตามสัญญา ผลการศึกษาพบว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการหลัก 9 ตัวชี้วัด ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานและพัฒนา การบริหารงานโครงการตามสัญญาได้ ประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินงานโดยคำนึงถึงต้นทุนที่เกิดขึ้น 2) ผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด 3) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ 4) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ 5) ระบบการบริหารคุณภาพ 6) ผลการดำเนินงานของผู้ร่วมงานในโครงการ 7) การบริหารการเปลี่ยนแปลง 8) การบริหารเครื่องมือหรือวัตถุดิบ และ 9) การบริหารความปลอดภัยของพนักงาน

**ตารางที่ 1** แสดงตัวแปรที่เป็นตัวแปรวัดปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี	ผู้วิจัย(ปี)
ความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงานบัญชี	อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559), สมสิทธิ์ มีแสงนิล (2556), ลัดดา สุขปรีดี (2549), GLAUB MATTHIAS E, FRESE MICHAEL, FISCHER SEBASTIAN และ HOPPE MARIA (2014), Cacioppe Ron, Forster Nick, Fox Michael (2008)
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ	รัชนิกร จันทิมี และฐิติรัตน์ มีมาก (2559), อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559)
กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	สุวิทย์ อินเขียน (2559), เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552), Barbara and Roger (2007)
การจัดการทรัพยากร	อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559), สมศักดิ์ สวัสดิ์และบรรพต วิรุณราช (2557), พิเชิต เทพวรรณ (2554), ดนุชา อาชามาส (2554), Metz Daniel, Ilies Liviu และ Hörmann Bernd Otto (2018)



ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี	ผู้วิจัย(ปี)
การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559), สุวิทย์ อินเทียน (2559), Adam (2008)
การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี	อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559)
การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559), จรัชยา นครชัย (2553), วรพจน์ กรีสระเดช (2551)

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบและกระบวนการวิจัยดังนี้: -

- 3.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย
- 3.2 การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 3,317 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) โดยแบ่งเป็นภูมิภาค ดังนี้.-

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยจำแนกตามภูมิภาค

ภาค	สำนักงานบัญชีที่ไม่เข้าร่วมโครงการฯ	สำนักงานบัญชีที่เข้าร่วมโครงการฯ	รวม
1. ภาคกลาง	2,300	92	2,392
2. ภาคเหนือ	231	19	250
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	191	11	202
4. ภาคตะวันออก	194	18	212
5. ภาคใต้	240	21	261
รวม	3,156	161	3,317

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 2 เม.ย.2562

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม

กลุ่มเป้าหมาย คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ตามตารางที่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 3,317 คน โดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (ฮานินท์ ศิลป์จารุ, 2555) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

จากสูตร

เมื่อ  $n$  แทน จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  แทน จำนวนรวมทั้งหมด ของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  แทน ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

$$n = \frac{3,317}{1 + 3,317 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,317}{1 + 8.30}$$

$$n = \frac{3,317}{9.30}$$

$$n = 356.67 \text{ คน}$$

เพราะฉะนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม

ภาค	สำนักงานบัญชีที่ไม่ เข้าร่วมโครงการฯ	สำนักงานบัญชีที่ เข้าร่วมโครงการฯ	รวม
1. ภาคกลาง	248	10	258
2. ภาคเหนือ	25	2	27
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21	1	22
4. ภาคตะวันออก	20	2	22
5. ภาคใต้	26	2	28
รวม	340	17	357

### 3.2 การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้:-

3.2.1 ศึกษาตำรา สิ่งพิมพ์ บทความ เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2 กำหนดโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.2.3 นำแบบสอบถามปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และมีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถามตามข้อสังเกตของผู้เชี่ยวชาญ

3.2.4 นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และความเหมาะสมของแบบสอบถาม

ทั้งนี้ได้จัดทำแบบสอบถาม 1 ชุด เพื่อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ในแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้:-

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้

**ส่วนที่ 2** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ดังนี้

**ส่วนที่ 2.1** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

**ส่วนที่ 2.2** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

**ส่วนที่ 2.3** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

**ส่วนที่ 2.4** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล

**ส่วนที่ 2.5** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข

**ส่วนที่ 2.6** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตาม และประเมินผล

**ส่วนที่ 2.7** แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - end) ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และใช้มาตรวัดความคิดเห็นของ Likert (Likert's scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะประกอบด้วยระดับความคิดเห็น ดังนี้:-

<u>ระดับการแสดงความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

**ส่วนที่ 3** ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 12 ข้อ

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - end) ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และใช้มาตรวัดความคิดเห็นของ Likert (Likert's scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะประกอบด้วยระดับความคิดเห็น ดังนี้:-

<u>ระดับการแสดงความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นการเขียนข้อเสนอแนะอื่นนอกเหนือจากแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

3.3.1 ดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ออนไลน์ และอีเมล

3.3.2 ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบคำถามได้ครบถ้วน สมบูรณ์ มีคุณค่าเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ต่อไป

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้: -

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) กับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 - 3 ดังนี้: -

3.4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยการคำนวณจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้วิธีการทางสถิติแบบพรรณนา (Description Statistics) ในการแปลผลและนำเสนอ

3.4.1.2 วิเคราะห์ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี จำนวน 9 ข้อ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำนวน 10 ข้อ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีจำนวน 9 ข้อ ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี จำนวน 6 ข้อ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี จำนวน 9 ข้อ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี จำนวน 9 ข้อ ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี จำนวน 9 ข้อ รวมทั้งสิ้น 61 ข้อ โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยการคำนวณจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้วิธีการทางสถิติแบบพรรณนา (Description statistics) ในการแปลผลและนำเสนอ เกณฑ์ในการประเมินผลได้กำหนดไว้ดังนี้: -

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.1.3 วิเคราะห์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 3 ข้อ ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร จำนวน 3 ข้อ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยการคำนวณจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้วิธีการทางสถิติแบบพรรณนา (Description statistics) ในการแปลผลและนำเสนอ เกณฑ์ในการประเมินผลได้กำหนดไว้ดังนี้: -

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.5 การทดสอบสมมติฐาน

ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis)

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับผลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 357 ชุด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้:-

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี  
คุณภาพในประเทศไทย

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้ :-

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

F แทน ค่าการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

T แทน ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)

Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

SE<sub>est</sub> แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเนื่องจากการวัด

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Adjusted R<sup>2</sup> แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	120	33.60
หญิง	237	66.40
รวม	357	100.00



จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 และรองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60

**ตารางที่ 5** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 35 ปี	14	3.90
35 - 45 ปี	112	31.40
46 - 55 ปี	133	37.30
มากกว่า 55 ปี	98	27.50
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 อันดับรองลงมาคือ 35 - 45 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 และอันดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่า 35 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

**ตารางที่ 6** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	146	40.90
ปริญญาโท	204	57.10
ปริญญาเอก	7	2.00
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 อันดับรองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 และอันดับสุดท้ายคือ ปริญญาเอก มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 5 - 15 ปี	59	16.50
มากกว่า 15 - 25 ปี	133	37.30
มากกว่า 25 ปี	165	46.20
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 25 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 อันดับรองลงมาคือ มากกว่า 15 - 25 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และอันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 5 - 15 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี	198	55.50
5,000,000 - 10,000,000 บาทต่อปี	95	26.60
มากกว่า 10,000,000 - 20,000,000 บาทต่อปี	48	13.40
มากกว่า 20,000,000 บาทต่อปี	16	4.50
<b>รวม</b>	<b>357</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 อันดับรองลงมา คือ 5,000,000 - 10,000,000 บาทต่อปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 และอันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 20,000,000 บาทต่อปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อลูกค้าของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
1. สำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการให้บริการกับลูกค้า	4.54	0.542	มากที่สุด
2. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี	4.63	0.529	มากที่สุด
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า	4.48	0.578	มาก
รวม	4.55	0.465	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อลูกค้าของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 2 สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.63) รองลงมาคือ ข้อที่ 1 สำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการให้บริการกับลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 3 สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.48)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี

ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
4. สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี	4.54	0.577	มากที่สุด
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง	4.47	0.611	มาก
6. สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	4.40	0.729	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.553</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหัวหน้าของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 4 สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54) รองลงมาคือ ข้อที่ 5 สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.47) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 6 สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.40)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
7. สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	4.54	0.646	มากที่สุด
8. สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากรัฐสู่ลูกค้า	4.48	0.651	มาก
9. สำนักงานบัญชีของท่านมีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรมกับสังคมอย่างสม่ำเสมอ	4.24	0.914	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.648</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 7 สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54) รองลงมาคือ ข้อที่ 8 สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากรัฐสู่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.48) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 9 สำนักงานบัญชีของท่านมีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรมกับสังคมอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.24)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต

ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
10. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส	4.75	0.485	มากที่สุด
11. สำนักงานบัญชีของท่านมีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน	4.61	0.603	มากที่สุด
12. สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรม	4.67	0.517	มากที่สุด
13. สำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต	4.79	0.460	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 13 สำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.79) รองลงมาคือ ข้อที่ 10 สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.75) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 11 สำนักงานบัญชีของท่านมีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
14. มีความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความ เที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ใน การปฏิบัติงาน	4.57	0.644	มากที่สุด
15. มีความรู้ ความสามารถ ในมาตรฐาน การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.25	0.718	มาก
16. รักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	4.57	0.540	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.512</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 14 มีความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน และข้อที่ 16 รักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.57) รองลงมาคือ ข้อที่ 15 มีความรู้ ความสามารถ ในมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
17. สำนักงานบัญชีของท่านมีความ รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	4.77	0.472	มากที่สุด
18. มีสำนักงานบัญชีของท่านมีความ รับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบ วิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้	4.62	0.626	มากที่สุด
19. สำนักงานบัญชีของท่านมีความ รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ	4.73	0.486	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.444</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 17 สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.77) รองลงมาคือ ข้อที่ 19 สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 18 มีสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62)



ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการให้บริการลูกค้า

ด้านการให้บริการลูกค้า	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
20. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม	4.57	0.570	มากที่สุด
21. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า	4.53	0.643	มากที่สุด
22. สำนักงานบัญชีของท่านมีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง	4.89	0.378	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.392</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการให้บริการลูกค้า มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 22 สำนักงานบัญชีของท่านมีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.89) รองลงมาคือ ข้อที่ 20 สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.57) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 21 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน

ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
23. สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย	4.69	0.511	มากที่สุด
24. สำนักงานบัญชีของท่านส่งมอบงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด	4.61	0.569	มากที่สุด
25. สำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาดหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงาน	4.73	0.445	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.383</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 25 สำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73) รองลงมาคือ ข้อที่ 23 สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 24 สำนักงานบัญชีของท่านส่งมอบงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
26. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับ และส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้า	4.68	0.554	มากที่สุด
27. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัย	4.68	0.466	มากที่สุด
28. สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์	4.94	0.246	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.352</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 28 สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.94) รองลงมาคือ ข้อที่ 26 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับ และส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.68) และ ข้อที่ 27 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.68)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
29. สำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัย ไว้สำหรับบริการลูกค้า	4.56	0.570	มากที่สุด
30. สำนักงานบัญชีของท่านมีจัดระเบียบเครื่อง อุปกรณ์ในการนำไปใช้งานอย่างเป็นระบบ	4.62	0.531	มากที่สุด
31. สำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษา เครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.55	0.581	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.484</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 30 สำนักงานบัญชีของท่านมีจัดระเบียบเครื่องอุปกรณ์ในการนำไปใช้งานอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) รองลงมาคือ ข้อที่ 29 สำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัย ไว้สำหรับบริการลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.56) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 31 สำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.55)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร ด้านทรัพยากรบุคคล

ด้านทรัพยากรบุคคล	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
32. สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงาน	4.54	0.577	มากที่สุด
33. สำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	4.61	0.603	มากที่สุด
34. สำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสาร และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า	4.68	0.512	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.494</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรด้านทรัพยากรบุคคล มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 34 สำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสาร และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.68) รองลงมาคือ ข้อที่ 33 สำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 32 สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
35. สำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	4.50	0.579	มากที่สุด
36. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จ	4.46	0.642	มาก
37. สำนักงานบัญชีของท่านมีการประชุมเพื่อกำหนดทิศทาง และแผนงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.43	0.617	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.550</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 35 สำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50) รองลงมาคือ ข้อที่ 36 สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.46) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 37 สำนักงานบัญชีของท่านมีการประชุมเพื่อกำหนดทิศทาง และแผนงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดทำบัญชี

ด้านการจัดทำบัญชี	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
38. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.67	0.517	มากที่สุด
39. สำนักงานบัญชีของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และปฏิบัติตามคู่มือนั้น	4.50	0.706	มากที่สุด
40. สำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ	4.50	0.639	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.531</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดทำบัญชี มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 38 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.67) รองลงมาคือ ข้อที่ 39 สำนักงานบัญชีของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และปฏิบัติตามคู่มือนั้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50) และ ข้อที่ 40 สำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข

ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
41. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน	4.56	0.576	มากที่สุด
42. สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงาน ให้แก่ลูกค้าได้	4.60	0.575	มากที่สุด
43. สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า	4.69	0.465	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.451</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 43 สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.69) รองลงมาคือ ข้อที่ 42 สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงาน ให้แก่ลูกค้าได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.60) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 41 สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.56)



ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงาน บัญชี ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ

ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
44. สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงาน การตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุม กระบวนการในการตรวจสอบ	4.43	0.644	มาก
45. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนด ระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสม กับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.37	0.598	มาก
46. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนงาน ตรวจสอบเป็นประจำทุกปี	4.34	0.690	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.566</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 44 สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43) รองลงมาคือ ข้อที่ 45 สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.37) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 46 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนงานตรวจสอบเป็นประจำทุกปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงาน บัญชี ด้านกระบวนการตรวจสอบ

ด้านกระบวนการตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
47. สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตาม ช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.41	0.672	มาก
48. สำนักงานบัญชีของท่านมีการดำเนินการ วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	4.58	0.611	มากที่สุด
49. สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียน และให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้า	4.62	0.566	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.542</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการตรวจสอบ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 49 สำนักงานบัญชีของท่านมี กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) รองลงมาคือ ข้อที่ 48 สำนักงานบัญชีของท่านมีการดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนว ทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.58) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 47 สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.41)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงาน บัญชี ด้านการติดตาม และประเมินผล

ด้านการติดตาม และประเมินผล	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
50. สำนักงานบัญชีของท่านมีการบันทึกผลการ ดำเนินการ และต้องเก็บรักษาไว้ตาม ระยะเวลาที่เหมาะสม	4.50	0.612	มากที่สุด
51. สำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงาน ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยัน ความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่าง สม่ำเสมอ	4.50	0.574	มากที่สุด
52. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำ แบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกราย	4.32	0.827	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.593</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม และประเมินผล มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 50 สำนักงานบัญชีของท่านมีการ บันทึกผลการดำเนินการ และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50) และ ข้อที่ 51 สำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.50) อันดับรองลงมาคือ ข้อที่ 52 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อ ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกราย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
53. สำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน	4.62	0.525	มากที่สุด
54. สำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.65	0.565	มากที่สุด
55. สำนักงานบัญชีของท่านมีทำลายเอกสารเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด	4.44	0.641	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.472</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 54 สำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.65) รองลงมา คือ ข้อที่ 53 สำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 55 สำนักงานบัญชีของท่านมีทำลายเอกสารเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.44)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง

ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
56. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ของลูกค้า และของตนเองในลักษณะที่ ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือ เสื่อมสภาพ	4.61	0.533	มากที่สุด
57. สำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการ จัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้ อย่างเหมาะสม	4.55	0.577	มากที่สุด
58. สำนักงานบัญชีของท่านมีคัดแยกเอกสาร และข้อมูลทางบัญชีของลูกค้าเป็นรายบุคคล ไว้อย่างปลอดภัย	4.67	0.553	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.483</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 58 สำนักงานบัญชีของท่านมีคัดแยกเอกสาร และข้อมูลทางบัญชีของลูกค้าเป็นรายบุคคลไว้อย่างปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.67) รองลงมาคือ ข้อที่ 56 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 57 สำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.55)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
59. สำนักงานบัญชีของท่านมีการสำรองข้อมูล ทางการบัญชีไว้หลายสถานที่	4.57	0.639	มากที่สุด
60. สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุม ภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บ ของลูกค้า	4.41	0.719	มาก
61. สำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย	4.61	0.563	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.531</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 61 สำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.61) รองลงมาคือ ข้อที่ 59 สำนักงานบัญชีของท่านมีการสำรองข้อมูลทางการบัญชีไว้หลายสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.57) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 60 สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.41)

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
62. สำนักงานบัญชีของท่านมีความ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ของตนเอง	4.73	0.532	มากที่สุด
63. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถ ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ทันเวลา	4.47	0.611	มาก
64. สำนักงานบัญชีของท่านมีการตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ผล งานมีคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์	4.48	0.578	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.509</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 62 สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อการทำงานในหน้าที่ของตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73) รองลงมาคือ ข้อที่ 64 สำนักงานบัญชีของท่านมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ผลงานมีคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.48) และอันดับสุดท้ายคือ 63 สำนักงานบัญชีของท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.47)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดการและการใช้ทรัพยากร

ด้านการจัดการและการใช้ทรัพยากร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
65. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดหา ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชีได้อย่างเหมาะสม	4.46	0.611	มาก
66. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่สำนักงานบัญชี	4.52	0.611	มากที่สุด
67. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถ จัดลำดับความสำคัญของงานให้เป็นไป ตามความเร่งด่วนและช่วงเวลาได้เป็น อย่างดี	4.54	0.577	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.559</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการ  
ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดการและการใช้ทรัพยากร มีผลอยู่  
ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 67 สำนักงานบัญชีของท่าน  
สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้เป็นไปตามความเร่งด่วนและช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54) รองลงมาคือ ข้อที่ 66 สำนักงานบัญชีของท่านสามารถใช้  
ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.52)  
และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 65 สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการ  
ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.46)



ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
68. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีไว้เป็นอย่างดี	4.56	0.640	มากที่สุด
69. สำนักงานบัญชีของท่านมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	4.54	0.583	มากที่สุด
70. สำนักงานบัญชีของท่านมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ	4.46	0.680	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.536</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีผลอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 68 สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีไว้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.56) รองลงมาคือ ข้อที่ 69 สำนักงานบัญชีของท่านมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 70 สำนักงานบัญชีของท่านมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.46)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	การแปลผล
71. สำนักงานบัญชีของท่านเป็นที่ยอมรับ ของลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.47	0.647	มาก
72. สำนักงานบัญชีของท่านได้รับการ ยอมรับจากกลุ่มธุรกิจเดียวกัน	4.41	0.695	มาก
73. สำนักงานบัญชีของท่านเป็นที่ยอมรับ ของบุคลากรภายใน	4.59	0.605	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.580</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการ  
ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีผลอยู่ใน  
เกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 73 สำนักงานบัญชีของท่านเป็น  
ที่ยอมรับของบุคลากรภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.59) รองลงมาคือ ข้อที่ 71  
สำนักงานบัญชีของท่านเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย  
= 4.47) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 72 สำนักงานบัญชีของท่านได้รับการยอมรับจากกลุ่มธุรกิจ  
เดียวกัน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.41)

#### ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม สามารถสรุปผลการทดสอบได้ ดังนี้

#### สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 33 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.252	7.834	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	0.223	5.288	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	0.516	12.199	0.000*

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.861, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.740 , SE<sub>est</sub> = 0.251 , F = 338.605

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 33 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.74 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 74 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 34** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	0.225	4.817	0.000*
2. ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.366	8.476	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	0.331	6.876	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.818$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.666$ ,  $SE_{est} = 0.284$ ,  $F = 237.631$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 34 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.67 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 67 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 35** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการให้บริการลูกค้า	0.401	7.131	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.268	4.139	0.000*
3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	0.131	2.000	0.046*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.734$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.535$ ,  $SE_{est} = 0.336$ ,  $F = 137.390$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 35 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.54 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 54 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 36** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	0.304	9.277	0.000*
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	0.653	19.959	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.838$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.700$ ,  $SE_{est} = 0.270$ ,  $F = 416.364$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 36 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.70 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 70 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 37** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	0.293	5.385	0.000*
2. ด้านการจัดทำบัญชี	0.311	6.794	0.000*
3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	0.303	5.021	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.828$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.683$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.277$ ,  $F = 257.072$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 37 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.68 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 68 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 38** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	0.150	2.856	0.005*
2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	0.278	5.592	0.000*
3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	0.484	9.998	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.847$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.715$ ,  $SE_{est} = 0.263$ ,  $F = 299.061$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 38 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.72 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตาม และ ประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 72 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตามและ ประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 39** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	0.495	10.049	0.000*
2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง	0.390	8.530	0.000*
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	-0.002	-0.047	0.962

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.827$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.682$ ,  $SE_{est} = 0.278$ ,  $F = 255.201$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 39 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.68 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และ ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 68 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 2.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 40** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.360	9.695	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	-0.054	-1.101	0.272
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	0.607	12.405	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.809$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.652$ ,  $SE_{est} = 0.300$ ,  $F = 223.382$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 40 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.65 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 41** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	0.115	2.606	0.010*
2. ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.258	6.345	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	0.553	12.209	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.840$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.704$ ,  $SE_{est} = 0.277$ ,  $F = 282.923$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 41 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.70 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 70 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 42** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการให้บริการลูกค้า	0.504	8.818	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.210	3.183	0.002*
3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	0.064	0.956	0.339

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.723, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.519, SE<sub>est</sub> = 0.353, F = 129.176

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 42 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.52 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 52 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่องาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ

**ตารางที่ 43** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	0.188	4.607	0.000*
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	0.628	15.427	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.734$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.536$ ,  $SE_{est} = 0.347$ ,  $F = 206.365$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 43 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.54 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 54 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 44** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	0.135	2.209	0.028*
2. ด้านการจัดทำบัญชี	0.478	9.319	0.000*
3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	0.231	3.408	0.001*

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.778, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.601, SE<sub>est</sub> = 0.322, F = 179.943

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 44 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.60 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 60 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุปเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 45** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	-0.008	-0.142	0.887
2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	0.458	8.379	0.000*
3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	0.417	7.832	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.812$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.656$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.299$ ,  $F = 227.711$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 45 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.66 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตาม และ ประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 66 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตามและ ประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 46** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุป้าหมายความสำเร็จ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	0.389	6.741	0.000*
2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง	0.458	8.542	0.000*
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	-0.061	-1.319	0.188

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.753$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.564$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.336$ ,  $F = 227.711$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 46 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.56 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และ ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 56 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

สมมติฐานที่ 3.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

**ตารางที่ 47** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.242	5.910	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	0.227	4.220	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	0.414	7.656	0.000*

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.753, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.564, SE<sub>est</sub> = 0.336, F = 227.711

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 47 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.56 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 56 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 3.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

**ตารางที่ 48** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	0.260	4.533	0.000*
2. ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.456	8.589	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	0.070	1.179	0.239

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.707, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.496, SE<sub>est</sub> = 0.397, F = 117.762

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 48 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.50 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต และด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

**ตารางที่ 49** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการให้บริการลูกค้า	0.241	3.896	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.449	6.304	0.000*
3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	0.023	0.326	0.745

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.665$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.438$ ,  $SE_{est} = 0.419$ ,  $F = 93.354$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 49 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.44 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 44 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่องาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

**ตารางที่ 50** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	0.386	10.294	0.000*
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	0.523	13.975	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.780$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.607$ ,  $SE_{est} = 0.350$ ,  $F = 275.756$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 50 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.61 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 61 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

**ตารางที่ 51** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	0.380	5.321	0.000*
2. ด้านการจัดทำบัญชี	0.084	1.393	0.165
3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	0.260	3.288	0.001*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.677$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.454$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.413$ ,  $F = 99.801$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 51 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.45 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 45 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดทำบัญชี ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

**ตารางที่ 52** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	0.204	3.453	0.001*
2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	0.176	3.161	0.002*
3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	0.482	8.871	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.803$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.641$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.335$ ,  $F = 213.234$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 52 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.64 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตามและ ประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 64 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตามและ ประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

**ตารางที่ 53** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	0.588	10.436	0.000*
2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง	0.284	5.426	0.000*
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	0.091	-2.006	0.046*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.766$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.583$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.361$ ,  $F = 166.883$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 53 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.58 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และ ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 58 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน  
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 54** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี  
ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการ  
ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.218	6.105	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	0.466	9.947	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	0.264	5.617	0.000*

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.826, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.679, SE<sub>est</sub> = 0.304, F = 251.793

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 54 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.68 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 68 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 55** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	0.236	4.121	0.000*
2. ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.253	4.763	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	0.306	5.177	0.000*

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.706, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.495, SE<sub>est</sub> = 0.381, F = 117.190

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 55 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.50 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 4.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 56** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการให้บริการลูกค้า	0.254	4.326	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.150	2.209	0.028*
3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	0.363	5.312	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.704$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.492$ ,  $SE_{est} = 0.382$ ,  $F = 115.751$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 56 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.49 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 49 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 57** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	0.418	12.403	0.000*
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	0.547	16.238	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.827$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.682$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.302$ ,  $F = 383.342$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 57 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.68 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 68 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 58** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	0.217	4.290	0.000*
2. ด้านการจัดทำบัญชี	0.066	1.550	0.122
3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	0.614	10.959	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.854$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.727$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.280$ ,  $F = 316.774$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 58 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.73 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 73 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดทำบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 59** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	0.714	2.887	0.004*
2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	0.318	5.593	0.000*
3. ด้านการติดตาม และประเมินผล	0.368	6.646	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.794$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.628$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.327$ ,  $F = 201.121$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 59 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.63 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตาม และประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 63 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตาม และประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 60** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	0.502	9.298	0.000*
2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง	0.259	5.167	0.000*
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	0.102	2.352	0.019*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.788$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.618$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.331$ ,  $F = 192.718$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 60 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.62 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 62 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

สมมติฐานที่ 5.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**ตารางที่ 61** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.103	2.503	0.013*
2. ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	0.157	2.902	0.004*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	0.571	10.483	0.000*

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.757, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.570, SE<sub>est</sub> = 0.381, F = 158.144

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 61 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.57 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 57 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**ตารางที่ 62** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	0.196	3.542	0.000*
2. ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.346	6.734	0.000*
3. ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	0.280	4.895	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.730$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.528$ ,  $SE_{est} = 0.399$ ,  $F = 133.867$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 62 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.53 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 53 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**ตารางที่ 63** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการให้บริการลูกค้า	0.450	6.776	0.000*
2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.158	2.059	0.040*
3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	0.030	0.385	0.701

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.598$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.352$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.467$ ,  $F = 65.451$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 63 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.35 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 35 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่องาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 5.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**ตารางที่ 64** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	0.108	2.566	0.011*
2. ด้านทรัพยากรบุคคล	0.656	15.609	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.712$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.505$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.408$ ,  $F = 182.464$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 64 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.51 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 51 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**ตารางที่ 65** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	0.314	4.830	0.000*
2. ด้านการจัดทำบัญชี	0.493	9.026	0.000*
3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	0.001	0.009	0.993

หมายเหตุ: n = 357, R = 0.743, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.548, SE<sub>est</sub> = 0.390, F = 145.005

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 65 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.55 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 55 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**ตารางที่ 66** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	0.153	2.073	0.039*
2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	0.081	1.160	0.247
3. ด้านการติดตาม และประเมินผล	0.474	6.987	0.000*

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.668$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.441$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.434$ ,  $F = 94.596$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 66 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.44 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตาม และประเมินผล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 44 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ และด้านการติดตาม และประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกระบวนการตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**ตารางที่ 67** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	0.311	4.947	0.000*
2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง	0.407	6.979	0.000*
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	0.038	0.754	0.451

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.698$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0.482$ ,  $SE_{\text{est}} = 0.418$ ,  $F = 111.541$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 67 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.48 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 48 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 68 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 1.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1.ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	+
	2.ความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	+
	3.ความรับผิดชอบต่อสังคม	+
สมมติฐานที่ 1.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1.ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	+
	2.ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	+
	3.ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	+
สมมติฐานที่ 1.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1. ด้านการให้บริการลูกค้า	+
	2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	+
	3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	+
สมมติฐานที่ 1.4 การจัดการทรัพยากรส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	+
	2. ด้านทรัพยากรบุคคล	+
สมมติฐานที่ 1.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	+
	2. ด้านการจัดทำบัญชี	+
	3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	+
สมมติฐานที่ 1.6 การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	+
	2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	+
	3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	+
สมมติฐานที่ 1.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	+
	2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง	+
	3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ไม่มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 2.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1.ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	+
	2.ความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	ไม่มีอิทธิพล
	3.ความรับผิดชอบต่อสังคม	+

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 2.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1.ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	+
	2.ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	+
	3.ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	+
สมมติฐานที่ 2.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1. ด้านการให้บริการลูกค้า	+
	2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	+
	3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	ไม่มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 2.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	+
	2. ด้านทรัพยากรบุคคล	+
สมมติฐานที่ 2.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	+
	2. ด้านการจัดทำบัญชี	+
	3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	+
สมมติฐานที่ 2.6 การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	ไม่มีอิทธิพล
	2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	+
	3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	+
สมมติฐานที่ 2.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	+
	2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง	+
	3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ไม่มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 3.1 ความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	1.ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	+
	2.ความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	+
	3.ความรับผิดชอบต่อสังคม	+

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 3.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	1.ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	+
	2.ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	+
	3.ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	ไม่มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 3.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	1. ด้านการให้บริการลูกค้า	+
	2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	+
	3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	ไม่มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 3.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	+
	2. ด้านทรัพยากรบุคคล	+
สมมติฐานที่ 3.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	+
	2. ด้านการจัดทำบัญชี	ไม่มีอิทธิพล
	3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	+
สมมติฐานที่ 3.6 การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	+
	2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	+
	3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	+
สมมติฐานที่ 3.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	+
	2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง	+
	3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+
สมมติฐานที่ 4.1 ความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1.ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	+
	2.ความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	+
	3.ความรับผิดชอบต่อสังคม	+

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 4.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1.ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	+
	2.ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	+
	3.ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	+
สมมติฐานที่ 4.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1. ด้านการให้บริการลูกค้า	+
	2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	+
	3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	+
สมมติฐานที่ 4.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	+
	2. ด้านทรัพยากรบุคคล	+
สมมติฐานที่ 4.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	+
	2. ด้านการจัดทำบัญชี	ไม่มีอิทธิพล
	3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	+
สมมติฐานที่ 4.6 การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	+
	2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	+
	3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	+
สมมติฐานที่ 4.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	+
	2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง	+
	3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+
สมมติฐานที่ 5.1 ความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	1.ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	+
	2.ความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี	+
	3.ความรับผิดชอบต่อสังคม	+



สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 5.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	1.ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ สุจริต	+
	2.ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	+
	3.ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	+
สมมติฐานที่ 5.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	1. ด้านการให้บริการลูกค้า	+
	2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	+
	3. ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า	ไม่มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 5.4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	1. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	+
	2. ด้านทรัพยากรบุคคล	+
สมมติฐานที่ 5.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	+
	2. ด้านการจัดทำบัญชี	+
	3. ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข	ไม่มีอิทธิพล
สมมติฐานที่ 5.6 การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	1. ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ	+
	2. ด้านกระบวนการตรวจสอบ	ไม่มีอิทธิพล
	3. ด้านการติดตามและ ประเมินผล	+
สมมติฐานที่ 5.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	1. ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	+
	2. ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเอง	+
	3. ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ไม่มีอิทธิพล

## ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 357 ชุด ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีผู้ให้ข้อเสนอแนะตามรายละเอียดในแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรจัดให้มีการสัมมนา ให้องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นการกระตุ้นให้สำนักงานบัญชี และผู้ประกอบการ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำบัญชี ให้ได้มาตรฐาน

2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับการได้เข้าสู่ระบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

3. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรให้ความรู้ในเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านบัญชี เพราะยังมีอีกหลายสำนักงานในประเทศที่ยังปฏิบัติงาน โดยยึดถือรูปแบบเดิมๆ ตรงนี้สำคัญมาก ซึ่งการแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ ทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ต้องหาวิธีการให้สำนักงานบัญชี หรือผู้ที่ทำวิชาชีพเกี่ยวกับบัญชี ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน เพื่อลดความเสียหายให้แก่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชี ถึงแม้จะมีบทลงโทษสำนักงานบัญชี หรือผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี แต่ถ้าเกิดความเสียหาย หรือเกิดปัญหาขึ้นแล้ว จะมีวิธีใดบ้าง ที่จะสามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก

4. กลุ่มที่ได้สำนักงานบัญชีคุณภาพแล้ว ควรมีการขยายผลไปสู่สำนักงานบัญชีแห่งอื่น ให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพด้วยเช่นกัน จะทำให้เกิดความรัก ความสามัคคีในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำ จัดอบรม หรือมีกิจกรรมในกลุ่มสำนักงานบัญชีด้วยกัน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สำหรับการนำเสนอในบทนี้จะแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลวิจัยจากแบบสอบถาม
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

#### 1. สรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยสรุปได้ดังนี้

1.1 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ อายุ 46 - 55 ปี มี ระดับการศึกษา ปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 25 ปี และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี

1.2 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า เช่น สำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการให้บริการกับลูกค้า สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี และสำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี เช่น สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง และสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากรัฐสู่ลูกค้า และสำนักงานบัญชีของท่านมีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรมกับสังคมอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต เช่น สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส สำนักงานบัญชีของท่านมีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรม และสำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ด้านความรับผิดชอบต่อผู้

เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้ และสำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชี สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่ และสำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรม สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า และสำนักงานบัญชีของท่านมีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง เป็นต้น ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน เช่น สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย สำนักงานบัญชีของท่านส่งมอบงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด และสำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงาน เป็นต้น ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับ และส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัย และสำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไปแสวงหาผลประโยชน์ เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัย ไว้สำหรับบริการลูกค้า สำนักงานบัญชีของท่านมีจัดระเบียบเครื่องมืออุปกรณ์ในการนำไปใช้งานอย่างเป็นระบบ และสำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เป็นต้น ด้านทรัพยากรบุคคล เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงาน สำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และสำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสารและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดทำบัญชี เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำนักงานบัญชีของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และปฏิบัติตามคู่มือนั้น และสำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ เป็นต้น ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้ และสำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จ และสำนักงานบัญชีของท่านมีการประชุมเพื่อกำหนดทิศทาง และแผนงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น มีความคิดเห็น

เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการตรวจสอบ เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม สำนักงานบัญชีของท่านมีการดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก และสำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้า เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบ สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนงานตรวจสอบเป็นประจำทุกปี เป็นต้น ด้านการติดตาม และประเมินผล เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการบันทึกผลการดำเนินการ และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม สำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอ และสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกราย เป็นต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานบัญชีของท่านมีทำลายเอกสารเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด เป็นต้น ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ สำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสม และสำนักงานบัญชีของท่านมีคัดแยกเอกสาร และข้อมูลทางบัญชีของลูกค้าเป็นรายบุคคลไว้อย่างปลอดภัย เป็นต้น ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการสำรองข้อมูลทางการบัญชีไว้หลายสถานที่ สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้า และสำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย เป็นต้น

1.3 หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เช่น ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง สำนักงานบัญชีของท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา และสำนักงานบัญชีของท่านมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ผลงานมีคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นต้น ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร เช่น สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีได้อย่างเหมาะสม สำนักงานบัญชีของท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงานบัญชี และสำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้เป็นไปตามความเร่งด่วนและช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี เป็นต้น ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีไว้เป็นอย่างดี สำนักงานบัญชีของท่านมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และสำนักงานบัญชีของท่านมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วย

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เช่น สำนักงานบัญชีของท่านเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานบัญชีของท่านได้รับการยอมรับจากกลุ่มธุรกิจเดียวกัน และสำนักงานบัญชีของท่านเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายใน เป็นต้น

1.4 จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า

1.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตามและ ประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่องาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.6 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตามและ ประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการกำหนดแผนงาน ตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.7 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี



คุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต และด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่องาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.5 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดทำบัญชี ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.6 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของ

สำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตามและ ประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.7 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงาน บัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการ จัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูล ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงลบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้า สำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี คุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิง บวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้าน กระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.5 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดทำบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.6 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และด้านการติดตาม และประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.7 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง และด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่องาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.5 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.34 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.6 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ และด้านการติดตาม และประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกระบวนการตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5.7 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการจัดเก็บข้อมูลใน

รูปสี่เหลี่ยมทรงแปดหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. การอภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 2.1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และความรับผิดชอบต่อหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา ศุขปรีดี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ซึ่งได้นิยามว่า หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้ทำงานให้เสร็จ โดยที่หัวหน้างานจะรู้ว่าตนจะต้องรับผิดชอบต่องานร่วมกับบุคคลหรือดูแลการทำงานร่วมกับผู้ใดและใครเป็นผู้บังคับบัญชาของตน สิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติเช่น การสั่งงานหรือการมอบหมาย การแก้ไขปัญหา เมื่อมีข้อผิดพลาด หรือการจัดการกับข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายและการ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน งานเหล่านี้เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในการปฏิบัติที่จะต้องเข้าใจให้ถูกต้องประสานกับผู้อื่นที่จะช่วยให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด บทบาทของหัวหน้างานในฐานะที่เป็นผู้จัดการทรัพยากรต่างๆในการบริหาร จึงอยู่กับความสามารถในการประสานใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะการประสานบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ในขณะที่เดียวกันต้องมีทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการหาวิธีการให้คนในความรับผิดชอบของตนและบุคคลที่เกี่ยวข้องทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cacioppe Ron, Forster Nick, Fox Michael (2008) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจการรับรู้ของผู้จัดการเกี่ยวกับจริยธรรมขององค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมและการกระทำที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยการสำรวจว่าผู้จัดการและมีอาชีพพิจารณาถึงชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท พบว่าผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญหลายคนมีมุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อทัศนคติของพวกเขาที่มีต่อองค์กรเหล่านี้ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมที่พวกเขาตั้งใจไว้ การค้นพบเหล่านี้สนับสนุนมุมมองในการศึกษาการวิจัยอื่น ๆ ที่ผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่มีการศึกษาที่ดีมีความคำนึงถึงชื่อเสียงทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เมื่อตัดสินใจว่าจะทำงานให้พวกเขาใช้บริการหรือถือหุ้นในบริษัทของพวกเขา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ GLAUB MATTHIAS E, FRESE MICHAEL, FISCHER SEBASTIAN และ HOPPE MARIA (2014) ได้ศึกษาการเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคลในผู้จัดการหรือเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กนำไปสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ: การแทรกแซงภาคสนามแบบอิงทฤษฎีที่ควบคุมได้สำหรับการจัดการตามหลักฐาน พบว่า เราพยายามที่จะมีส่วนร่วมในการสอนบนพื้นฐานของหลักฐานเพื่อการจัดการโดยการยกตัวอย่างของการแปลทฤษฎีเป็นการแทรกแซงตามหลักฐานโดยการพัฒนา ยิ่งไปกว่านั้นงานของเราที่นี้แสดงให้เห็นว่าการแทรกแซงหลักการปฏิบัติงานของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้จัดการ แนวคิดของหลักการกระทำเป็นหัวใจสำคัญของการแทรกแซงนี้และเราอธิบายแนวคิดนี้ด้วยความช่วยเหลือของทฤษฎีการควบคุมการกระทำ เราดำเนินการแทรกแซงภาคสนามแบบควบคุมด้วยโปรแกรม 3 วันตามทฤษฎีเพื่อเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและกลุ่มควบคุมแบบสุ่มที่รอคอย) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก 100 คนในแอฟริกา (กัมปาลาอายุกันดา) การแทรกแซงเพิ่มพฤติกรรมริเริ่มส่วนบุคคลและความสำเร็จของผู้ประกอบการในช่วง 12 เดือนหลังจากการแทรกแซง พฤติกรรมการริเริ่มส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นมีส่วนรับผิดชอบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

ยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงศ์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา สุขปรีดี (2549) ได้ศึกษาเรื่องการควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ซึ่งได้นิยามว่า หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้ทำงานให้เสร็จ โดยที่หัวหน้างานจะรู้ว่าตนจะต้องรับผิดชอบงานร่วมกับบุคคลหรือดูแลการทำงานร่วมกับผู้ใดและใครเป็นผู้บังคับบัญชาของตน สิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติเช่น การสั่งงานหรือการมอบหมาย การแก้ไขปัญหา เมื่อมีข้อผิดพลาด หรือการจัดการกับข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน งานเหล่านี้เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในการปฏิบัติที่จะต้องเข้าใจให้ถูกต้องประสานกับผู้อื่นที่จะช่วยให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด บทบาทของหัวหน้างานในฐานะที่เป็นผู้จัดการทรัพยากรต่างๆในการบริหาร จึงอยู่กับความสามารถในการประสานใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะการประสานบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ในขณะเดียวกันต้องมีทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการหาวิธีการให้คนในความรับผิดชอบของตนและบุคคลที่เกี่ยวข้องทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วย และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cacioppe Ron, Forster Nick, Fox Michael (2008) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจการรับรู้ของผู้จัดการเกี่ยวกับจริยธรรมขององค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมและการกระทำที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของบริษัท เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยการสำรวจว่าผู้จัดการและมีอาชีพพิจารณาถึงชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท พบว่าผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญหลายคนมีมุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อทัศนคติของพวกเขาที่มีต่อองค์กรเหล่านี้ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่พวกเขาตั้งใจไว้ การค้นพบเหล่านี้สนับสนุนมุมมองในการศึกษาการวิจัยอื่น ๆ ที่ผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่มีการศึกษาที่ดีมีความคำนึงถึงชื่อเสียงทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เมื่อตัดสินใจว่าจะทำงานให้พวกเขาใช้บริการหรือซื้อหุ้นในบริษัทของพวกเขา และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ GLAUB MATTHIAS E, FRESE MICHAEL, FISCHER SEBASTIAN และ HOPPE MARIA (2014) ได้ศึกษาการเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคลในผู้จัดการหรือเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กนำไปสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ: การแทรกแซงภาคสนามแบบอิงทฤษฎีที่ควบคุมได้สำหรับการจัดการตามหลักฐาน พบว่า เราพยายามที่จะมีส่วนร่วมในการสอนบนพื้นฐานของหลักฐานเพื่อการจัดการโดยการยกตัวอย่างของการแปลทฤษฎีเป็นการแทรกแซงตามหลักฐานโดยการพัฒนา ยิ่งไปกว่านั้นงานของเราที่นี้แสดงให้เห็นว่าการแทรกแซงหลักการปฏิบัติงานของผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของบริษัท โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้จัดการ แนวคิดของหลักการกระทำเป็นหัวใจสำคัญของการแทรกแซงนี้และเราอธิบายแนวคิดนี้ด้วยความช่วยเหลือของทฤษฎีการควบคุมการกระทำ เราดำเนินการแทรกแซงภาคสนามแบบควบคุมด้วยโปรแกรม 3 วันตามทฤษฎีเพื่อเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและกลุ่มควบคุมแบบสุ่มที่รอคอย) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าของธุรกิจ

ขนาดเล็ก 100 คนในแอฟริกา (กัมปาลายูกันดา) การแทรกแซงเพิ่มพฤติกรรมริเริ่มส่วนบุคคลและความสำเร็จของผู้ประกอบการในช่วง 12 เดือนหลังจากการแทรกแซง พฤติกรรมการริเริ่มส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นมีส่วนรับผิดชอบต่อการเพิ่มความสำเร็จของผู้ประกอบการ

## 2.2 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2, 2.2, 3.2, 4.2, 5.2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต และด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกร จันทิมิ และฐิติรัตน์ มีมาก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชีในด้านความรู้ความสามารถ ด้านการรักษาความลับ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบต่อหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ



สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดการและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกร จันทิมิ และฐิติรัตน์ มีมาก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชีในด้านความรู้ความสามารถ ด้านการรักษาความลับ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 2.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3, 2.3, 3.3, 4.3, 5.3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่องาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดการและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ อินเทียน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ทุกกลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์โดยภาพรวม กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง กลยุทธ์ปรับปรุงสินค้าและบริการ กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ กลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และกลยุทธ์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนกระบวนการภายในไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา

พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อ กำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน นอกจากนี้ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้นำเสนอในบทความวิจัยนี้ด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barbara และ Roger (2007) ได้ศึกษา ผลกระทบการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า การจัดการคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในตลาด ด้านการจัดการเกี่ยวกับวัสดุ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ผลกระทบต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในการปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานต้องมีผู้เกี่ยวข้องอย่างมากในการประมวลผลและจัดการการไหลและการควบคุมซึ่งกล่าวได้ว่าผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับความได้เปรียบในการแข่งขัน การควบคุมคุณภาพกิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองความต้องการด้านคุณภาพภายในธุรกิจโดยการตรวจสอบ การวัด และการทดสอบที่มุ่งจะควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการ และการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งหมด การควบคุมคุณภาพเน้นการตรวจสอบและแยกแยะของดีและของเสียออกจากกัน โดยระบุเป็นร้อยละของของเสียที่พบจากล็อตการผลิตเพื่อควบคุมมิให้ของเสียมีมากเกินไปที่กำหนดและในปัจจุบันการควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นที่ของเสียการจัดการระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า

ยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ อินเทียน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ทุกกลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์โดยภาพรวม กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง กลยุทธ์ปรับปรุงสินค้าและบริการ กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ กลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และกลยุทธ์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรภายในไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี

ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อ กำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้าน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน บัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ใน วิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน นอกจากนี้ ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้นำเสนอในบทความวิจัยนี้ด้วย

## 2.4 ด้านการจัดการทรัพยากร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4, 2.4, 3.4, 4.4, 5.4 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิง พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การ วิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงาน บัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพล เชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุ เป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญ ของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการ เอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงาน บัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากร ของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของ สำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ สวัสดิ์ และบรรพต วิรุณราช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิผล ขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านผลผลิตของภาคตะวันออก พบว่า รูปแบบการ จัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การด้านผลผลิตสูงสุด ได้แก่ 1) ผู้ออกแบบ และวิเคราะห์งานต้องเป็นหัวหน้า พนักงานในองค์การ 2) การวางแผนลดกำลังคนโดยการจำกัดการ จ้างงาน 3) การสรรหาโดยการโยกย้ายและการเปิดสอบแข่งขันภายใน 4) การคัดเลือกด้วยการตรวจ ร่างกาย 5) การฝึกอบรมจากบุคคลภายในอย่างเป็นทางการ 6) การพัฒนาโดยการให้ทุนการศึกษา กับสถาบันภายนอกและการดูงานนอกสถานที่ 7) การบริหารค่าตอบแทนด้วยสิทธิประโยชน์ที่

ไม่ใช่ตัวเงินโดยการยกย่องชมเชยพนักงาน 8) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการจัดลำดับเปรียบเทียบ 9) การดำรงรักษาด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจโดยการยกย่องชมเชย 10) ส่งเสริมสมรรถนะพื้นฐานด้วยการหาความรู้จากเพื่อนร่วมงาน 11) ดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมด้วยการทำกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 12) ระบบคุณธรรมสร้างความเป็นกลางทางการเมืองโดยการดูแลความเป็นอยู่อย่างเท่าเทียม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชิต เทพวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อนวัตกรรมองค์กร และความสามารถในการจัดการความรู้ พบว่า การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดนวัตกรรมองค์กรและ ความสามารถในการจัดการความรู้ หากองค์กรขาดการปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์แล้ว นวัตกรรมองค์กรและความสามารถในการจัดการความรู้ย่อมไม่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการปฏิบัติงาน ทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมองค์กร และความสามารถในการจัดการความรู้เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Metz Daniel, Ilies Liviu และ Hörmann Bernd Otto (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและการทำงานเป็นทีม ซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจคือการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในตลาดโลกและความสำเร็จของกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยรวมของบริษัท ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับประสิทธิผลของกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการปฏิบัติและแนวโน้มบางอย่างในการผสมผสานทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน ซึ่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการความอ่อนไหวและความสามารถในระดับสูงในการปรับและสื่อสารนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและเอาใจใส่

## 2.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5, 2.5, 3.5, 4.5, 5.5 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการกำกับดูแลและการแก้ไข มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน บวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการจัดทำบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข มี

อิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adam (2008) ได้ศึกษา การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานทางเลือกและประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า การปรับปรุงคุณภาพเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีความต้องการอย่างสูงในการแข่งขันในปัจจุบันที่มีความรุนแรงในโลกธุรกิจระหว่างประเทศ แต่มันคงเป็นเรื่องยากให้กับองค์กรของสหรัฐอเมริกาจำนวนมาก ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้เกี่ยวข้องกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพทางเลือกที่จะปฏิบัติการจริง โดยในการศึกษาได้กำหนดการปรับปรุงคุณภาพขึ้นมา ประกอบด้วยแปดคุณภาพ สามปฏิบัติการ และสามประสิทธิภาพ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 187 บริษัท ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างวิธีการปรับปรุงคุณภาพทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพทางการเงินเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบริษัทแห่งนั้นมีความสนใจมากน้อยเพียงใด

ยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการจัดทำบัญชี ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำกับดูแล และการแก้ไข ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของ

สำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adam (2008) ได้ศึกษา การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานทางเลือกและประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า การปรับปรุงคุณภาพเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีความต้องการอย่างสูงในการแข่งขันในปัจจุบันที่มีความรุนแรงในโลกธุรกิจระหว่างประเทศ แต่มั่นคงเป็นเรื่องยากให้กับองค์กรของสหรัฐอเมริกาจำนวนมาก ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้เกี่ยวข้องกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพทางเลือกที่จะปฏิบัติการจริง โดยในการศึกษาได้กำหนดการปรับปรุงคุณภาพขึ้นมา ประกอบด้วยแปดคุณภาพ สามปฏิบัติการ และสามประสิทธิภาพ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 187 บริษัท ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างวิธีการปรับปรุงคุณภาพทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพทางการเงินเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานย่อมมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบริษัทแห่งนั้นมีความสนใจมากน้อยเพียงใด

## 2.6 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6, 2.6, 3.6, 4.6, 5.6, ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบ และ ด้านการติดตามและ ประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการติดตาม และประเมินผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงาน ตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านกระบวนการตรวจสอบ อิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุศักดิ์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียง

จากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านกระบวนการตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7, 2.7, 3.7, 4.7, 5.7 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และด้านการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และพบว่าปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่า มีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชยา นครชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ รับ - ส่ง การจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลด ปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บ การสูญหายของเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสาร และลด การสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะช่วยลดความซับซ้อนขั้นตอนการ ปฏิบัติงานในระบบเดิมเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพจน์ กริสุระเดช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเอกสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาและสำรวจ แนวคิดเกี่ยวกับระบบ การจัดการเอกสาร ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นฐานความรู้ในการออกแบบพัฒนาระบบการจัดการเอกสารภายในองค์กร เพื่อช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในแง่ของการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ

ยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และยกเว้นปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่า มีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากร



ของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชยา นครชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ รับ - ส่ง การจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลด ปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บ การสูญหายของเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสาร และลด การสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะช่วยลดความซับซ้อนขั้นตอนการ ปฏิบัติงานในระบบเดิมเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการใช้งานระบบ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพจน์ กรีสระเดช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเอกสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาและสำรวจ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นฐานความรู้ในการออกแบบพัฒนาระบบการจัดการเอกสารภายในองค์กร เพื่อช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในแง่ของการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ

### 3. ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

#### 3.1 ข้อจำกัดในงานวิจัยในครั้งนี้

3.1.1 ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้นในการศึกษา ยังมีตัวแปรอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษา

3.1.2 ในการวิจัยครั้งนี้คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยเป็นคำนิยามศัพท์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการวิจัยนี้เท่านั้น ซึ่งความหมายของศัพท์เหล่านี้ อาจมีความหมายที่แตกต่างไปจากงานวิจัยอื่น ๆ

#### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

3.2.2 ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีภาษีอากร และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, **หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558**, พ.ศ.2558.
- กาญจนา อินทร์กษ. (2545). **ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิติมา ปรีดีติติก. (2524). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ขวัญชัย ชมศิริ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินีทธิ์. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร**. ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จิรัชยา นครชัย. (2553). **ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์**. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ : [http://203.209.55.184/newweb/thesis/Thesis\\_2553/041%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%87%E0%B8%81%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B9%8C.pdf](http://203.209.55.184/newweb/thesis/Thesis_2553/041%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%87%E0%B8%81%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B9%8C.pdf)
- จิรวัดณ์ กิตติมงคลมา. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง)**. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ณัฐธรมณ ศรีสุข และ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินีทธิ์. (2560). **สมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์: <https://www.spu.ac.th>
- ดนูชา อาชามาส. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศกรณีศึกษา การประปานครหลวง**. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์: <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/ac/0877/title-appendices.pdf>
- ดร.ณรรณ แมตจ่อง สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ และจิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์. (2553). **ผลกระทบของเจตคติในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2(2), หน้า 110 – 120
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธีระ รุญเจริญ. (2546) ก. การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- บรรยงค์โตจันดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์ (1997).
- ประพนธ์ ผาสุกยัต. (2543). ภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ : [http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=19404&Key=news\\_research](http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=19404&Key=news_research)
- บุญยวีร์ ท่ากระเบา และประเวศ เพ็ญอุทัยกุล. (2560). อิทธิพลของความรู้ความสามารถทางการบัญชีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเสมียนการเงิน ในระดับมณฑลทหารบกสังกัด กองทัพอากาศที่ 1. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์:<https://www.spu.ac.th/uploads/contents/2018041862235.pdf> [2018, January 9].
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิมพ์พรรณ กวางเดินดง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองในแง่ดี และความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยา).
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของส านักงานบัญชีในประเทศไทย (รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภูริชญา มัชฌิมานนท์.(2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิกร จันทิมิ และฐิติรัตน์ มีมาก. (2559). จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ : <https://gsbooks.gs.kku.ac.th/59/ingrc2016/pdf/HMP8.pdf>
- ลัดดา ศุขปรีดี. (2549). การคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/edubuu/article/download/18693/16473/>
- วรวจน์ กรีสระเดช. (2551). การจัดการเอกสารภายในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ : <http://noinanzaa.blogspot.com/2009/12/blog-post.html>
- สุวิทย์ อินเขียน. (2559). กลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วน เครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์: <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2812/RMUTT-151685.pdf?sequence=1>
- สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมสิทธิ์ มีแสงนิล. (2556). 10 คุณสมบัติผู้บริหารที่ดี. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ : [http://mcpswis.mcp.ac.th/html\\_edu/cgi-bin/mcp/main\\_php/print\\_informed.php?id\\_count\\_inform=27448](http://mcpswis.mcp.ac.th/html_edu/cgi-bin/mcp/main_php/print_informed.php?id_count_inform=27448)
- สมศักดิ์ สวัสดิ์. (2557). รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านผลผลิตของภาคตะวันออก. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ : <https://www.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr/article/download/28144/26161/>
- อภิวัฒน์ จันกัน . (2545). การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงและต่ำ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2559). ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง, คณะบัญชีวิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง.
- Adam, P. “Consensus, Conflict, and Compromise in Western: **Thought on Representative Government,**” *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2(5) : 7042-7055 ; January, 2008.
- Barbara, M. and R.M. Milley. “**Effect of Job Quality Management on Advantage,**” *Journal of Interactive Marketing*. 15(4) : 18-33 ; December, 2007.
- Boudreau และ Wendy (2001, p. 53-81)
- Cavalluzzo, K. S. and C. D. Ittner. “**Implementing Performance Measurement Innovations : Evidence from Government,**” *Accounting Organizations and Society*.29 : 243-267, 2004.
- Cacioppe Ron, Forster Nick, Fox Michael. “**A Survey of Managers’ Perceptions of Corporate Ethics and Social Responsibility and Actions that may Affect Companies’ Success,**” สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จากเว็บไซต์ :

### บรรณานุกรม (ต่อ)

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book.

Luu, V. T., S. Y. Kim, and T. A. Huynh. “**Improving Project Management Performance Of Large Contractors Using Benchmarking Approach,**”  
International Journal of Project Management. 26 : 758-769, 2008.

Metz Daniel, Ilies Liviu และ Hörmann Bernd Otto. “**THE IMPACT OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT SYSTEM EFFECTIVENESS ON PERFORMANCE.**”

สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จากเว็บไซต์ : <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=6edb27f2-434a-43a9-9bb6-808597157fcf%40sessionmgr4008&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=bth&AN=134350095>, 2018

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการวิจัย

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน**  
**ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 : ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นข้อเสนอแนะอื่นนอกเหนือจากแบบสอบถามที่จัดทำ

ขึ้น

ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบคำถามในแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวของท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข  
ผู้จัดทำ



### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อที่เป็นจริงและใกล้เคียงความจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 35 ปี  35 – 45 ปี  
 46 - 55 ปี  มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงานบัญชี

น้อยกว่า 5 ปี  5 – 15 ปี  
 มากกว่า 15 – 25 ปี  มากกว่า 25 ปี

5. รายได้

ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี  5,000,000 – 10,000,000 บาทต่อปี  
 มากกว่า 10,000,000 – 20,000,000 บาทต่อปี  มากกว่า 20,000,000 บาทต่อปี

### ส่วนที่ 2 : ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับ 5 = มากที่สุด

4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

#### ส่วนที่ 2.1 : ข้อกำหนดด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า</b>					
1. สำนักงานบัญชีของท่านสร้างความมั่นใจในการให้บริการกับลูกค้า					
2. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการแก่ลูกค้าตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี					
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดนโยบายการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า					

ข้อกำหนดด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี</b>					
4. สำนักงานบัญชีของท่านกำหนดนโยบายการทำงานตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานบัญชี					
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนการทำงาน และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง					
6. สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ					
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</b>					
7. สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี					
8. สำนักงานบัญชีของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากรัฐสู่ลูกค้า					
9. สำนักงานบัญชีของท่านมีส่วนร่วมในการร่วมกิจกรรมกับสังคมอย่างสม่ำเสมอ					

## ส่วนที่ 2.2 : ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ

ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต</b>					
10. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการลูกค้าอย่างโปร่งใส					
11. สำนักงานบัญชีของท่านมีความเป็นอิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน					
12. สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายการให้บริการอย่างเที่ยงธรรม					
13. สำนักงานบัญชีของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต					
<b>ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน</b>					
14. สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการบัญชี					
15. สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการทางด้านการบัญชีสมัยใหม่					
16. สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี					

ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง</b>					
17. สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ					
18. สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น หุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้					
19. สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ					

### ส่วนที่ 2.3 : ข้อกำหนดด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ข้อกำหนดด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการให้บริการลูกค้า</b>					
20. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดค่าธรรมเนียมนอย่างเป็นธรรม					
21. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำสัญญาจ้างอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า					
22. สำนักงานบัญชีของท่านมีการออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ลูกค้า ทุกครั้ง					
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน</b>					
23. สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วนตามที่ลูกค้า มอบหมาย					
24. สำนักงานบัญชีของท่านส่งมอบงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด					
25. สำนักงานบัญชีของท่านยินยอม และร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน หาก เกิดข้อผิดพลาด หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของพนักงาน					
<b>ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า</b>					
26. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำหลักฐานการรับ และส่งมอบ ทรัพย์สินของลูกค้า					
27. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่าง ปลอดภัย					
28. สำนักงานบัญชีของท่านมีนโยบายที่จะไม่นำทรัพย์สินของลูกค้าไป แสวงหาผลประโยชน์					

## ส่วนที่ 2.4 : ข้อกำหนดด้านการจัดการทรัพยากร

ข้อกำหนดด้านการจัดการทรัพยากร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านเครื่องมืออุปกรณ์</b>					
29. สำนักงานบัญชีของท่านมีโปรแกรมบัญชีที่ทันสมัย ไว้สำหรับบริการลูกค้า					
30. สำนักงานบัญชีของท่านมีจัดระเบียบเครื่องอุปกรณ์ในการนำไปใช้งานอย่างเป็นระบบ					
31. สำนักงานบัญชีของท่านมีการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
<b>ด้านทรัพยากรบุคคล</b>					
32. สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของงาน					
33. สำนักงานบัญชีของท่านมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ					
34. สำนักงานบัญชีของท่านมีการสื่อสาร และมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า					

## ส่วนที่ 2.5 : ข้อกำหนดด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน</b>					
35. สำนักงานบัญชีของท่านมีการเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน					
36. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จ					
37. สำนักงานบัญชีของท่านมีการประชุมเพื่อกำหนดทิศทาง และแผนงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
<b>ด้านการจัดทำบัญชี</b>					
38. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
39. สำนักงานบัญชีของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และปฏิบัติตามคู่มือนั้น					

ข้อกำหนดด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
40. สำนักงานบัญชีของท่านมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ					
<b>การกำกับดูแล และการแก้ไข</b>					
41. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน					
42. สำนักงานบัญชีของท่านมีการให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับงานให้แก่ลูกค้าได้					
43. สำนักงานบัญชีของท่านมีการทบทวนผลงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า					

ส่วนที่ 2.6 : ข้อกำหนดด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการกำหนดแผนงานตรวจสอบ</b>					
44. สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางแผนงานการตรวจสอบไว้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมกระบวนการในการตรวจสอบ					
45. สำนักงานบัญชีของท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบไว้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
46. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนงานตรวจสอบเป็นประจำทุกปี					
<b>ด้านกระบวนการตรวจสอบ</b>					
47. สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม					
48. สำนักงานบัญชีของท่านมีการดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก					
49. สำนักงานบัญชีของท่านมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และให้ความเป็นธรรมแก่ลูกค้า					

ข้อกำหนดด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการติดตาม และประเมินผล</b>					
50. สำนักงานบัญชีของท่านมีการบันทึกผลการดำเนินการ และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม					
51. สำนักงานบัญชีของท่านมีการติดตามผลงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วนของผลงานอย่างสม่ำเสมอ					
52. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีทุกราย					

**ส่วนที่ 2.7 : ข้อกำหนดด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี**

ข้อกำหนดด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</b>					
53. สำนักงานบัญชีของท่านมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ บัญชีให้เป็นปัจจุบัน					
54. สำนักงานบัญชีของท่านมีระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
55. สำนักงานบัญชีของท่านมีทำลายเอกสารเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด					
<b>การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเอง</b>					
56. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ					
57. สำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า และของตนเองไว้อย่างเหมาะสม					
58. สำนักงานบัญชีของท่านมีคัดแยกเอกสาร และข้อมูลทางบัญชีของลูกค้าเป็นรายบุคคลไว้อย่างปลอดภัย					
<b>การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>					
59. สำนักงานบัญชีของท่านมีการสำรองข้อมูลทางการบัญชีไว้หลายสถานที่					

ข้อกำหนดด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
60. สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บของลูกค้า					
61. สำนักงานบัญชีของท่านมีแหล่งจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย					

### ส่วนที่ 3 : ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ</b>					
62. สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง					
63. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา					
64. สำนักงานบัญชีของท่านมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ผลงานมีคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์					
<b>ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร</b>					
65. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีได้อย่างเหมาะสม					
66. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงานบัญชี					
67. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานให้เป็นไปตามความเร่งด่วนและช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี					
<b>ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน</b>					
68. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีไว้เป็นอย่างดี					
69. สำนักงานบัญชีของท่านมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					
70. สำนักงานบัญชีของท่านมีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ					

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย					
71. สำนักงานบัญชีของท่านเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
72. สำนักงานบัญชีของท่านได้รับการยอมรับจากกลุ่มธุรกิจเดียวกัน					
73. สำนักงานบัญชีของท่านเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายใน					

#### ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

**\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม\*\***



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาว ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	43 ถนนเทศบาล 1 ตำบลวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่ทำงาน	บริษัท แก้วจักรภัทร การบัญชี จำกัด
ตำแหน่งงาน	กรรมการผู้จัดการ
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีที่สำเร็จการศึกษา	พ.ศ.2539