

ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ
และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

THE RESULT OF THE GOOD SERVICE AND ACCOUNTING
PROFESSIONAL CODE OF ETHICS AFFECT THE CREDITABILITY AND
DECISION TO CHOOSE ACCOUNTING SERVICE FIRM

บุญวีร์ธีร์โชตินวนันท์

PUNYAVEE THEERACHOTNAVANUN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

THE RESULT OF THE GOOD SERVICE AND ACCOUNTING
PROFESSIONAL CODE OF ETHICS AFFECT THE CREDITABILITY AND
DECISION TO CHOOSE ACCOUNTING SERVICE FIRM

PUNYAVEE THEERACHOTNAVANUN

THIS INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF
ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY

SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2020

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

The Result of The Good Service and Accounting Professional Code of Ethics Affect The Creditability and Decision To Choose Accounting Service Firm

นักศึกษา

ปุณยวีร์ ธีรโชตินวนันท์

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ให้นักศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

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

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี
คำสำคัญ	การบริการที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ความน่าเชื่อถือ
นักศึกษา	ปุณยวีร์ ธีรโชตินวนันท์
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย จากผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้จำนวน 409 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1 นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1

คำสำคัญ: การบริการที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ความน่าเชื่อถือ

ABSTRACT

The objective of this research is to study the result of the good service and Accounting Professional Code of Ethics affect the creditability of accounting firm and the Decision to Choose Accounting Service Firm. The data were collected from sample used simple random sampling 409 companies those register with Department of Business Development, Ministry of Commerce by questionnaire. Multiple regression analysis was used for hypotheses test in this research.

The research results showed that the Good Service in Service Process and Accounting Professional Code of Ethics had affected the Creditability of accounting firm and the Decision to Choose Accounting Service Firm with 0.1 statistically significant. In addition, the research results showed that the Creditability of accounting firm affect the Decision to Choose Accounting Service Firm with 0.1 level.

Keywords: Good Service, Accounting Professional Code of Ethics, Creditability

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนชี้แนะแนวทางให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ ที่ได้ให้ความรู้และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย รวมถึงคณาจารย์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ผู้ให้ความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์และเอกสารวิชาการทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาได้นำมาเพื่อศึกษาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเร็ง ดร.สรารุช เจษฎาคำและคุณนฤมล สถิตานนท์ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านที่เสียสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษารวมไปถึงขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ร่วมหลักสูตรบัญชี ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ และแบ่งปันประสบการณ์ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อยไปด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกๆท่าน และเพื่อนๆทุกๆท่าน ที่ได้เฝ้าหนุนนำในที่นี้ ที่คอยให้กำลังใจในยามเหน็ดเหนื่อย ยามท้อ คอยตอบข้อซักถาม ในการเรียน จนการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บุญยวีร์ ธีรโชตินวพันธ์

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
	1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
	1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
	1.7 นิยามศัพท์.....	8
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจ.....	10
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ดี.....	14
	2.3 ทฤษฎีของคุณภาพการบริการ.....	16
	2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย.....	22
	2.5 แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี.....	23
	2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี.....	27
	2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี.....	28
	2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีการวิจัย.....	66
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
	3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	69
	3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
	3.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	71
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
	4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	73
	4.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	88
	4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	94
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
	5.1 สรุปผลการวิจัย.....	97
	5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	99
	5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	101
	5.4 ข้อเสนอแนะ.....	101
	บรรณานุกรม.....	103
	ภาคผนวก.....	107
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	108
	ภาคผนวก ข แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ.....	116
	ภาคผนวก ค จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	126
	ภาคผนวก ง หนังสือผลการพิจารณาบทความวิจัยวิชาการระดับชาติ.....	130
	ประวัติผู้วิจัย.....	132

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี.....	39
2	สังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดีและการปฏิบัติงาน ตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี.....	64
3	ผลทดสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	71
4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	74
5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	74
6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร.....	75
8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	75
9	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบธุรกิจขององค์กร.....	76
10	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ	76
11	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	76
12	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	77
13	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงานของธุรกิจ.....	77
14	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการ.....	78
15	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการ.....	79
16	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริต.....	80
17	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านการรักษาความลับ..... 82
19	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความโปร่งใส..... 83
20	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี..... 85
21	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี..... 86
22	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร การบริการและจรรยาบรรณวิชาชีพ..... 87
23	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ระหว่างการบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ของสำนักงานบัญชี..... 88
24	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ระหว่างการบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี..... 91
25	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... 95

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกอบวิชาชีพในด้านบัญชีมีหลากหลายสายงาน ทั้งในด้านการตรวจสอบบัญชี การวางระบบบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการรับทำบัญชีโดยมีการเปิดสำนักงานบัญชีเพื่อให้บริการ อีกทั้งต้องคำนึงถึงลูกค้าที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องตระหนักถึงการบริการที่ดีของสำนักงานบัญชีสำหรับการประกอบวิชาชีพบัญชีและยึดถืออย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น การให้บริการที่ดีของสำนักงานบัญชีหมายถึงการบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลาข้อมูลทางบัญชีถูกต้องและชัดเจนผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรเบื้องหลังความสำเร็จทุกงาน โดยธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ การให้บริการที่ดีควรจะประกอบด้วยคุณภาพการบริการและกระบวนการบริการ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีคุณภาพการบริการจะประกอบด้วย การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกรายการ มีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์ ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระยะเวลาที่กำหนด มีกระบวนการสื่อสารที่ดีมีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีกระบวนการดูแลเอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างสม่ำเสมอ ส่วนการบริการที่ดีด้านกระบวนการบริการ ประกอบด้วย มีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนการสื่อสารที่ดี มีการดูแลเอาใจใส่อย่างดี มีเทคโนโลยีทันสมัยและปรับปรุงพัฒนากระบวนการเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

การให้บริการที่ดีของสำนักงานบัญชีหมายถึงการบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลาข้อมูลทางบัญชีถูกต้องและชัดเจนผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรเบื้องหลังความสำเร็จทุกงาน โดยธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544)

ในการประกอบวิชาชีพในด้านบัญชีจะต้องมีการกล่าวถึงถึงจรรยาบรรณของวิชาชีพและยึดถืออย่างเคร่งครัดเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนทั้งในด้านส่วนบุคคลและในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจให้บริการรับทุกสายงานของการประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ การรับทำบัญชี สอบบัญชี วางระบบบัญชี ที่ปรึกษาทางด้านบัญชี ตรวจสอบภายในตลอดจน

ด้านสารสนเทศทางการบัญชีสำนักงานบัญชีที่ถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณโดยเคร่งครัดย่อมส่งผลให้เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้รวมถึงวิชาชีพอื่นๆเช่น วิชาชีพทนายความ วิชาชีพแพทย์ วิชาชีพนักวิจัย เป็นต้น ก็ควรต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพโดยเคร่งครัดเช่นกัน คำว่าจรรยาบรรณตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้คำจำกัดความหมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้”

จรรยาบรรณจึงเป็นหลักความประพฤติเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลในแต่ละกลุ่มวิชาชีพซึ่งเรียกว่า จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ (Professional Code of Ethics) เมื่อประพฤติแล้วจะช่วยรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงทั้งของวิชาชีพและฐานะของสมาชิก ทำให้ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากสังคม ดังนั้นการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณจึงมีความสำคัญมากเพราะเป็นพื้นฐานในการช่วยพัฒนาสังคมทั้งระบบให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหากนำหลักจรรยาบรรณมาปฏิบัติในองค์กรต่าง ๆ ก็จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนประชาชนมีความผาสุก อันจะส่งผลให้ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป (บุญยัง สหเทวสุคนธ์, 2553)

จรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีที่สำคัญและจำเป็นที่นักบัญชีจะต้องมีก็คือเรื่องของความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมาอาชีพนักบัญชื่อนั้นเปรียบได้กับฟันเฟืองหนึ่งในองค์กรธุรกิจต่างๆเพราะมีหน้าที่แค่ดูแลตัวเลขรายรับรายจ่ายขององค์กรนักบัญชี เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญทั้งในองค์กรขนาดเล็กและขนาดใหญ่ นักบัญชีไม่ได้มีหน้าที่แค่คำนวณหรือบันทึกรายรับรายจ่ายเพียงอย่างเดียว ต้องมีการบันทึกทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการเงินโดยเฉพาะเรื่องของเอกสารต่างๆซึ่งถ้าหากไม่มีการดำเนินงานในส่วนนี้ก็จะทำให้ผู้บริหารไม่สามารถวางแผนต่อไปได้

จรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพบัญชีตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปี พ.ศ.2561กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณประกอบด้วย (ก) ความซื่อสัตย์สุจริต(ข) ความเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ (ค) ความรู้ความสามารถความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน (ง) การรักษาความลับ (จ) พฤติกรรมทางวิชาชีพและ (ฉ) ความโปร่งใสสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการงานให้ความเชื่อมั่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง หลีกเลี่ยงการกระทำใดที่อาจนำไปสู่ความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ดังนั้นในการดำเนินงานของสำนักบัญชีที่ให้บริการด้านบัญชีจึงต้องดำเนินการโดยกระทำการอย่างถูกต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ความซื่อสัตย์สุจริตความเที่ยงธรรมความเป็นอิสระความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานการรักษาความลับและความโปร่งใสรวมถึงการให้บริการที่ดี

ซึ่งจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานอย่างต่อเนื่อง (สภาวิชาชีพบัญชี, 2561)

ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่น่าเชื่อถือถูกกำหนดโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พ.ศ.2551ได้กำหนดระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่น่าเชื่อถือประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นกระบวนการในการตัดสินใจใช้บริการประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญคือ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และการประเมินหลังการบริการการวางแผน การจัดองค์กร การกำกับดูแล (ชนงกรณ์ กุณชลบุตร,2522) การตัดสินใจ คือ การที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องใดทำการเลือกทางเลือกใดจากหลายทางเลือกดังนั้นการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่จะได้รับการตัดสินใจเลือกใช้จากผู้รับบริการจำเป็นจะต้องดำเนินงานเพื่อให้เกิดบริการที่ดีแก่ลูกค้า มีความพึงพอใจจากการใช้บริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง“ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี”เพื่อที่จะสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้พัฒนาจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชีของสำนักงานบัญชีและนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของสำนักงานบัญชีเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงผลของการให้บริการที่ดีซึ่งประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

2. เพื่อศึกษาถึงจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีประกอบด้วยความซื่อสัตย์สุจริตความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานการรักษาความลับและความโปร่งใสที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

3. เพื่อศึกษาถึงผลของการให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

4. เพื่อศึกษาถึงจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานการรักษาความลับและความโปร่งใสที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

5. เพื่อศึกษาถึงความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยถึง ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) ประกอบด้วย

1. การให้บริการที่ดี

1.1 คุณภาพการให้บริการ

1.2 กระบวนการให้บริการ

2. จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี:

2.1 ความซื่อสัตย์สุจริต

2.2 ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2.3 การรักษาความลับ

2.4 ความโปร่งใส

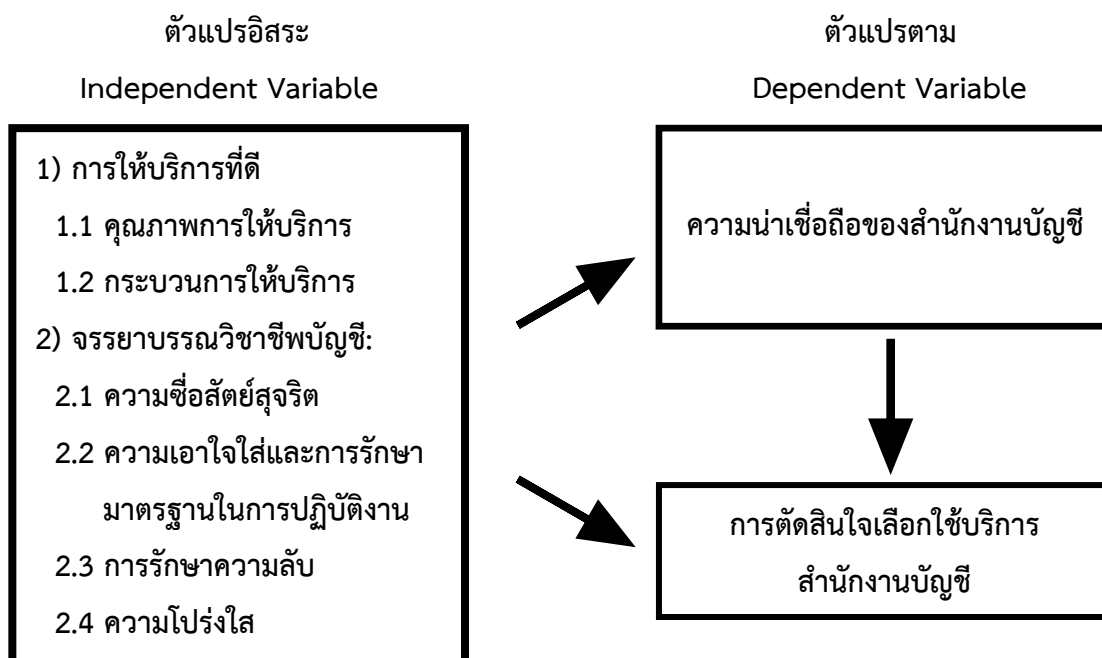
ตัวแปรกลาง (Mediator Variable) ได้แก่

ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ
และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี”



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

“ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี” งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐาน H1: การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H2: การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H3: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H4: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H5: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H6: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H7: การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H8: การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H9: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H10: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H11: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H12: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐาน H13: ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การค้นคว้าวิจัย “ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี” ได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ได้จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งจากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการส่งงบการเงินประจำปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 443,883 ราย แบ่งเป็นกรุงเทพมหานคร 289,819 ราย และปริมณฑลคือ นครปฐม 12,354 ราย นนทบุรี 43,508 ราย ปทุมธานี 35,681รายสมุทรปราการ 43,445 ราย และสมุทรสาคร 15,225ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากบริษัทธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ได้จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมาเป็นตัวอย่าง โดยใช้ขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane,1973) จำนวน 400 ราย

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพ การให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานการรักษาความลับ และความโปร่งใสตัวแปรกลางได้แก่ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและตัวแปรตามได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

4. ระยะเวลาในการค้นคว้า ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1. จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งถ้าสำนักงานจดทะเบียนเป็นรูปนิติบุคคลย่อมมีความน่าเชื่อถือกว่าบุคคลธรรมดาอย่างแน่นอน จากการศึกษาครั้งนี้จะชี้ประเด็นบุคคลธรรมดาแตกต่างจากนิติบุคคล รวมถึงการได้รับการยอมรับจากลูกค้าแตกต่างกัน

2. จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพของสำนักงานบัญชี ต่อกิจการจะสามารถรับรู้ถึงประสบการณ์ในการทำงานของสำนักงานบัญชีจากผลงานที่ผ่านมาและจากระยะเวลาการทำงานที่ผ่านมาทำให้ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ

3. จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมีผลต่อกิจการในด้านความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในการทำงานย่อมเป็นสิ่งที่รับรองคุณภาพของสำนักงานได้ว่าปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ สุจริตต่อวิชาชีพ

4. จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อกิจการในด้านความน่าเชื่อถือจะทำให้การให้ข้อมูลของบริษัทนั้นจะได้รับความไว้วางใจจากสำนักงานบัญชีที่สามารถรักษาความลับของกิจการได้ นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อถือได้ว่าได้รับการบริการจากผู้เชี่ยวชาญในด้านบัญชี

5. จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีด้วยความเชื่อมั่นที่เกิดจากการบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ส่งงานได้ทันตามกำหนดเวลา เป็นมิตรกับลูกค้าคอยช่วยเหลือแนะนำทุกกรณี เป็นการทำบัญชี ยื่นภาษี ปิดงบการเงิน นำส่งกรมสรรพากรและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือเป็นที่ปรึกษาได้ทุกๆ เรื่องของธุรกิจ จึงเป็นบทสรุปของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. ประโยชน์จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เป็นแนวทางให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
2. ผลของการให้บริการที่ดีถูกต้องตามจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีนั้นมียุทธศาสตร์ต่อวิชาชีพและผลงานงบการเงินเชื่อถือได้
3. ประโยชน์ต่อบุคคล ผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถจะนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง โปร่งใส เที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์กับผู้ใช้งายงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการยอมรับและยกย่อง และทำให้วิชาชีพบัญชีคงฐานะมากยิ่งขึ้น
4. ประโยชน์ต่อภาครัฐกิจซึ่งถ้าเป็นผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานในการทำบัญชีให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

1.7 นิยามศัพท์

การให้บริการที่ดี หมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่หรือพนักงานทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

คุณภาพการบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะองค์กรที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ องค์กรต่างๆ และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค วัสดุ และการปรับปรุง มาทำงานร่วมกันตาม ขั้นตอนหรือการปฏิบัติการที่กำหนดไว้

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี หมายถึง ข้อกำหนดทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้แก่ความซื่อสัตย์สุจริตความโปร่งใส การใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจและการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการรักษาความลับ

ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี หมายถึง ความไว้วางใจจากผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการ ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นจากการกระทำของตนเอง เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในใจผู้อื่น อันเป็นผลจากการกระทำของเรา ความน่าเชื่อถือเกิดจากบุคลิกและความสามารถ ความซื่อตรง เจตจำนง ศักยภาพและผลลัพธ์ ความสามารถในการเรียนรู้ การเข้าใจในโอกาสและเปลี่ยนโอกาสนั้นให้เป็นประโยชน์

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจใช้บริการประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และการประเมินหลังการบริการ การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทาง เป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งหลายอย่าง เป็นกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลายๆทางเลือกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และเพื่อศึกษาถึงผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยมีตัวแปรอิสระได้แก่ การบริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการและด้านกระบวนการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ และความโปร่งใส ตัวแปรกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี และตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ดี
- 2.3 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
- 2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชี
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจ

ธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีทั้งบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด

การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีหลายลักษณะทั้งธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีสาขาทั่วประเทศ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎข้อบังคับต่างๆ จึงมีการกำหนดรูปแบบธุรกิจออกมาตามพระราชบัญญัติการบัญชีพ.ศ. 2543 (พระราชกฤษฎีกาเบงกษา, 2543)เป็นบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อาศัย

อำนาจตามความในมาตรา 11 วรรคสามมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 33 มาตรา 41 และมาตรา 43 ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติตามกฎหมาย ดังนั้นจึงกำหนดรูปแบบธุรกิจเป็นดังนี้

1. ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน
2. บริษัทจำกัด
3. บริษัทมหาชนจำกัด
4. นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ
5. กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร

ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน จำกัด ให้เริ่มทำบัญชีตั้งแต่วันที่ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนนั้นได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย

นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ให้เริ่มทำบัญชีนับตั้งแต่วันที่นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศนั้นได้เริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทย โดยกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากรนั้นได้มีการกำหนดให้เริ่มทำบัญชีนับตั้งแต่วันที่กิจการร่วมค้าได้เริ่มต้นประกอบกิจการ

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย คือ นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินดังกล่าวต่อสำนักงานกลางบัญชีประจำท้องที่ภายในห้าเดือนนับตั้งแต่วันที่ปิดบัญชีสำหรับกรณีของบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยให้ยื่นงบภายในหนึ่งเดือนนับตั้งแต่วันที่งบการเงินนั้นได้รับอนุมัติในที่ประชุมใหญ่ ทั้งนี้เว้นแต่มีเหตุจำเป็นทำให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่สามารถปฏิบัติตามกำหนดเวลาได้อธิบติอาจพิจารณาสั่งให้ขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาออกไปอีกตามความจำเป็นแล้วแต่กรณี

การยื่นงบการเงินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดนั้น งบการเงินต้องมีรายการย่อตามที่อธิบดีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีเว้นแต่กรณีที่ได้มีกฎหมายเฉพาะเพิ่มเติมจากรายการย่อของงบการเงินที่อธิบดีกำหนดไว้แล้วให้ใช้รายการย่อตามที่กำหนดในกฎหมายเฉพาะนั้น งบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่มีทุน สินทรัพย์หรือรายได้รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการ ไม่เกินที่กำหนดโดยกฎกระทรวงในการจัดทำบัญชีเพื่อแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความจริงและตามมาตรฐานการบัญชีโดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน ผู้จัดทำบัญชีต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด งบการเงินที่จัดทำขึ้นมาต้องผ่าน

การตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตยกเว้นสำหรับงบการเงินของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ที่มีทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท รายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท ไม่ต้องมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตรวจสอบงบการเงิน แต่ใช้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรรับรองงบการเงิน กรณีเป็นบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัดนั้น ต้องนำส่งภายใน 1 เดือนหลังจากงบการเงินได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญ นำส่งงบการเงินภายใน 5 เดือนหลังวันปิดบัญชีสำหรับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ส่วนกรมสรรพากรนำส่งงบการเงินภายใน 150 วัน หลังวันปิดบัญชี (สมพงษ์ พรอุบลรัตน์, 2545)

พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชีพ.ศ.2547 (พระราชกฤษฎีกาเบกษา, 2547) หมายความว่าด้วยวิชาชีพบัญชี ในพระราชบัญญัตินี้ “วิชาชีพบัญชี” หมายความว่า วิชาชีพในด้านการทำบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการศึกษาเทคโนโลยีการบัญชี และการบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

มาตรา 11 นิติบุคคลซึ่งประกอบกิจการให้บริการด้านการสอบบัญชีด้านการทำบัญชีหรือบริการวิชาชีพบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาตามมาตรา 9 ต้องจดทะเบียนต่อสภาวิชาชีพบัญชีตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. นิติบุคคลนั้นต้องจัดให้มีหลักประกันเพื่อประกันความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามตามประเภทจำนวนหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

2. ในกรณีประกอบกิจการให้บริการการสอบบัญชีบุคคลซึ่งมีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลในการให้บริการสอบบัญชีต้องมีผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้สอบบัญชีอนุญาต

การกำหนดหลักประกันตามวรรคหนึ่ง (1) ให้คำนึงถึงขนาดและรายได้ของนิติบุคคลนั้น และให้นำความเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสภาวิชาชีพบัญชีมาพิจารณาประกอบด้วย ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีต้องรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามให้นิติบุคคลซึ่งผู้สอบบัญชานั้นสังกัดอยู่ร่วมรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมและในกรณีที่ยังไม่สามารถชำระค่าเสียหายได้ครบจำนวนให้หุ้นส่วนหรือกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลนั้น ต้องร่วมรับผิดชอบต่อครบจำนวน เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นหรือยินยอมในการกระทำผิด

การควบคุมการประกอบวิชาชีพด้านการสอบบัญชี มาตรา 37 ในกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติให้มีการสอบบัญชีหรือให้เอกสารใดต้องมีผู้สอบบัญชีลงลายมือชื่อรับรองหรือแสดงความเห็นห้ามมิให้ผู้ใดลงลายมือชื่อรับรองการสอบบัญชี รับรองเอกสารหรือแสดงความเห็นในฐานะผู้สอบบัญชีเว้นแต่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต หรือเป็นการกระทำในอำนาจหน้าที่ราชการ มาตรา 38 ผู้ใดเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชี การขอรับใบอนุญาต การอนุญาต และการออกใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้เป็นไปตามแบบและหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี เมื่อได้รับใบอนุญาตแล้วและใบอนุญาตนั้นมีได้ถูกพักใช้หรือถูกเพิกถอนให้ผู้สอบบัญชีรับ

อนุญาตยกเว้นไม่ต้องขออนุญาตต่ออธิบดีกรมสรรพากรในการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามประมวลรัษฎากร

มาตรา 39 ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

1. เป็นสมาชิกสามัญหรือสมาชิกวิสามัญตามมาตรา 14 วรรค 2
2. ต้องผ่านการทดสอบ หรือฝึกอบรม หรือฝึกงาน หรือเคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีมาแล้วตามกำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี
3. ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
4. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
5. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่กำหนดในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี

การออกพระราชบัญญัตินี้ เนื่องจากวิชาชีพบัญชีได้ขยายครอบคลุมไปหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการสอบบัญชี การทำบัญชี การบัญชีบริหาร การวางระบบบัญชี การบัญชีภาษีอากร การศึกษาเทคโนโลยีการบัญชี และการบริการด้านอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านธุรกิจอย่างกว้างขวางสมควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอยู่ภายใต้การดูแลของสภาวิชาชีพ ให้เป็นผู้ส่งเสริมพัฒนาความรู้มาตรฐานในการประกอบวิชาชีพ โดยผู้ประกอบวิชาชีพต้องอยู่ภายใต้การดูแลของสภาวิชาชีพเดียวกันเพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐาน ตลอดจนการควบคุมจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพด้วย

พระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ.2558 เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เนื่องจากกฎหมายนี้กำหนดคุณสมบัติให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสามารถเป็นผู้บังคับหลักประกันได้ มีรายละเอียด ดังนี้เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อรับรองให้ผู้ประกอบการสามารถนำทรัพย์สินที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจแต่ไม่เป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินมาใช้เป็นหลักประกันเช่น สินค้าคงคลัง วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสินค้า ทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น มาเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินได้

ในการใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำทรัพย์สินตามมาตรา 703 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้เป็นประกันการชำระหนี้ในลักษณะที่ผู้ให้หลักประกันไม่ต้องส่งมอบการครอบครองทรัพย์สินนั้นให้แก่ผู้รับหลักประกัน ยกตัวอย่าง ส่งหาริมทรัพย์ที่ผู้ให้หลักประกันใช้ในการประกอบธุรกิจ เช่น สินค้าคงคลัง วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือทรัพย์สินทางปัญญา ทั้งที่ทรัพย์สินเหล่านี้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจเช่นกัน อีกทั้งกระบวนกรบังคับจำนองมีความล่าช้าอันเป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจ สมควรตรากฎหมายเพื่อรองรับการนำทรัพย์สินที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจมาใช้เป็นประกันการชำระหนี้ในลักษณะที่ไม่ต้องส่งมอบการครอบครองแก่เจ้าหนี้และสร้างระบบการบังคับหลักประกันที่มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพและมีคุณธรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ

เมื่อมีพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้ว ผู้ให้หลักประกัน (ผู้ประกอบการ) และผู้รับประกัน (สถาบันการเงิน) จะต้องตกลงกันเองว่าจะให้และจะรับหลักประกันดังกล่าวและเลือกผู้บังคับประกันผู้บังคับประกันซึ่งหมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่พนักงานทะเบียนให้เป็นผู้บังคับหลักประกัน โดยผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้บังคับหลักประกันต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านกฎหมาย บัญชี เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจหรือประเมินราคาทรัพย์สิน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ดี

การบริการที่ดีหมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่หรือพนักงานทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดีคุณภาพการบริการหมายถึงคุณลักษณะเฉพาะของการบริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว ระดับความสามารถของบริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเป้าหมายของคุณภาพการบริการคือ การตอบสนองความพึงพอใจ และเพิ่มพูนความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าตามความของลูกค้า คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจ เนื่องจากลักษณะของการบริการที่ความเป็นนามธรรมสูงมีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติหรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติและเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ความหมายของการบริการการดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่เพียงลำพังไม่ได้ ด้วยมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น ๆ ในสังคมการที่คนเรากระทำการหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ” ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้

บริการ โดยธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่เป็นที่นิยมและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

วิชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546) การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) กล่าวว่า การบริการ (service) มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ความหมายในระดับพฤติกรรม (behavioral approach) และความหมายในระดับสถาบัน (institutional approach)

ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่บริการจึงเป็นการพบปะสังสรรค์หรือการมีกิจกรรมทำระหว่างกันของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service industry) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆตามลักษณะของการจัดหมวดหมู่ของการบริการตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ซึ่งในแง่การบริการตามความหมายนี้จะมีขอบเขตกว้างกว่า

ปลายฝัน สุขารมย์ (2536) กล่าวว่าบริการ หมายถึงการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2538) กล่าวว่าบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและกระทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542) กล่าวถึงการบริการ ว่าเป็นผลที่ได้มาจากงานในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นตามความต้องการของลูกค้า

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นให้

ได้รับความสุข ความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

2.3 ทฤษฎีของคุณภาพการบริการ

องค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายเพื่อให้ได้กำไรคุ้มค่ากับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะสามารถขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องเป็นสิ่งที่มีความคุณภาพ กล่าวคือ ทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆด้าน หากการบริการในด้านใดด้านหนึ่งไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งตลาดก็มีโอกาสจะถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นจะต้องมีการพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำตลอดเวลา ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลาการที่จะทำให้การบริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการรับบริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวเกี่ยวกับคุณภาพบริการไว้ดังนี้

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2533) ได้กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของผู้รับบริการซึ่งมาจากการได้รับการบริการอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม รวดเร็ว น่าเชื่อถือ มีความต่อเนื่องของบริการมีความปลอดภัยและทันสมัย มีความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการ ส่งผลให้เกิดรูปแบบการบริการที่ดีและราคาการบริการที่เหมาะสมคุณภาพอาจมีหลากหลายมุมมองที่แตกต่างออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องประเมินได้หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

$$\text{คุณภาพ} = \text{ความพึงพอใจของลูกค้า} = \frac{\text{บริการที่ได้รับ}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}}$$

วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์ (2543) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่าคุณภาพของการบริการคือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการ หมายถึงลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) กล่าวว่าบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักที่ต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเป็นทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าและลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึงการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา เพราะจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการที่เพียงพอ (ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

คุณภาพในการให้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการต้องมีลักษณะ 10 ประการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994) ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์สถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการบริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับบริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ภายในเวลาที่เหมาะสม

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการ การเคารพลูกค้า และแต่งการสะอาดเรียบร้อย

5. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่ดีในการให้บริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าจะได้รับ และความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อลูกค้า

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเสี่ยงที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่างๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้เข้ารับบริการต้องได้รับความสะดวกไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไป และผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก รวมถึงเวลาที่เปิดและปิดมีความเหมาะสม

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความเข้าใจของลูกค้าและการแจ้งรายละเอียดของการบริการไว้อย่างชัดเจน

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างถูกต้อง

การปฏิบัติในการให้บริการ

การปฏิบัติในการให้บริการนั้น สามารถปฏิบัติหรือแสดงออกมาได้ด้วยกันทั้ง 3 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1994) ดังนี้

ทางกาย ต้องหมั่นดูแลสุขภาพร่างกายให้สดชื่นและแข็งแรงด้วยความรู้สึกระเบีรกระเป่าไม่เซื่องซึม มีความทะมัดทะแมง กระชุ่มกระชวย กระฉับกระเฉง หน้าตาสดใส หัวใจให้เรียวร้อยไม่ปล่อยกระเซิงหรือกรุงรัง อีกทั้งต้องมีการแต่งกายให้เรียวร้อย กิริยาสุภาพยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร จริงใจ สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเหมาะสมทุกประการ

ทางใจ ต้องยินดีที่จะต้อนรับ ทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือหงุดหงิดเวลาต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไรบ้าง และไม่พูดแทรก อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดแต่น้อยฟังให้มาก พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และไม่พูดมากจนเกินจริงหรือส่อเสียด

คุณภาพการบริการและดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบคุณสมบัติ นโยบาย คุณภาพของการบริการ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ผลจากการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการ

ของสำนักงานบัญชีในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนของสำนักงานบัญชี มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลารวมไปถึงความผิดพลาดถูกนำมาทบทวนหาวิธีแก้ไข จะทำให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีเป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชีทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา สำนักงานบัญชีจะไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และยังเป็นการกระตุ้นสำนักงานบัญชีให้มีจิตสำนึกต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจนไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าในภายหลัง

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานและการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ค่านิยม และจรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถจัดทำบัญชีให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของนักบัญชีที่พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสาธารณชน

ในด้านความต้องการของลูกค้าจากงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ (2545) ได้ศึกษาปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ทำให้ทราบว่าความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด คือ เพื่อยื่นเสียภาษีต่อสรรพากรและเพื่อนำส่งงบประจำปีต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ส่วนด้านการคิดอัตราค่าบริการจะพิจารณาจากปริมาณงานมากที่สุด ส่วนสำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านมาตรฐานการบัญชีและด้านลูกค้ามากที่สุดปัญหาด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ปัญหาความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชี ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาด้านการให้บริการ โดยได้แนะนำแนวทางในการแก้ไข คือ ปฏิบัติให้ถูกต้อง ใช้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการศึกษาเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลที่ต้องการเข้าร่วมอบรมสัมมนา และแนะนำให้ลูกค้าเข้าร่วมอบรมสัมมนา เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แต่ละหน่วยงานต้องการ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีคือจำนวนค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่สำนักงานบัญชีก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งเหตุผลหนึ่งที่กิจการหันมาเลือกใช้สำนักงานบัญชีก็เพราะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าการจ้างพนักงานประจำ อันเนื่องมาจากการมีกิจการที่มีขนาดเล็กจึงไม่ต้องการเพิ่มค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น แต่หากกิจการมีการดำเนินงานมาได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งและมีการขยายตัวทำให้มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นก็จะเริ่มหันมาให้ความสนใจด้านบัญชีมากขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารงาน ทำให้หันมาใส่ใจด้านความสามารถของสำนักงานบัญชีว่าตอบสนองความต้องการของตนมากน้อยเพียงใด อ้างอิงจากงานวิจัยของ มนตรี สมานวงศ์สถิตย์ (2546) ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจในการนำไปประยุกต์ปรับปรุงการบริการหรือกำหนดนโยบายในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

กระบวนการในการให้บริการ

กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการ ประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค วัสดุ และการปรับปรุง มาทำงานร่วมกันตาม ขั้นตอนหรือการปฏิบัติการที่กำหนดไว้ ซึ่งแทบจะไม่มีกระบวนการใดที่สามารถดำเนินงานได้โดยลำพัง จะต้อง พิจารณาความสัมพันธ์กับกระบวนการอื่นที่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ในบางสถานการณ์กระบวนการอาจต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยมีระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการวัดและขั้นตอนการควบคุมที่กำหนดไว้ชัดเจน ในกรณีที่เป็นการให้บริการ “กระบวนการ” จะมีในลักษณะกว้าง ๆ เช่น บอกว่าต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งอาจ รวมถึงขั้นตอนที่พึงประสงค์หรือคาดหวัง หากขั้นตอนนั้นสำคัญอย่างยิ่ง การให้บริการต้องให้สารสนเทศที่ช่วยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนด้วย และต้องมีแนวทางสำหรับผู้ให้บริการใน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจ เกิดขึ้นด้วย ในงานที่ใช้ความรู้ เช่น การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวิจัย การพัฒนา และการวิเคราะห์ กระบวนการไม่จำเป็นต้องมีลำดับขั้นตอนที่เป็นทางการ แต่อาจเป็นความเข้าใจโดยทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการที่มีสมรรถภาพ เช่น จังหวะเวลา ทางเลือกที่กำหนดไว้ การประเมินผล และการรายงานผล ขั้นตอน อาจเกิดขึ้นหลังจากที่มีความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้ว ในระบบการให้คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะมีการตรวจประเมินถึงระดับ ความสำเร็จของกระบวนการ ระดับความสำเร็จขึ้นอยู่กับพื้นฐานของปัจจัยทั้ง 4 ประการที่ใช้ประเมินแต่ละ กระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ ได้แก่ แนวทาง การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้ และ การบูรณาการ

การให้บริการลูกค้าต้องอาศัยกระบวนการในการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการทำงานที่ปฏิบัติกำหนดเวลาเครื่องมืออุปกรณ์กิจกรรมงานประจำในการนำเสนอบริการแก่ลูกค้า การตรงต่อเวลา การทำงานให้เสร็จภายในเวลา หรือความรวดเร็วในการติดต่อ และการเก็บรักษาความลับให้ลูกค้าเป็นอย่างดีกระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายมีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ มีการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมดังนี้

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลาดังนั้นจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอวางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย เร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง รอบคอบ

แนวทางปฏิบัติการปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารใดบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร

- มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง
- ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา
- มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน
- มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

3. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4. ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ

เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการ ให้บริการตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารใดบ้างในการติดต่อในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติการส่งข้อมูลให้ลูกค้าโดยตรงหรือการติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือให้มีหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถามโดยระบุไว้ในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ

5. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรืออาจเรียกได้ว่าทุกขณะคือการบริการ

6. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

7. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory) (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะทำงานของพนักงาน และ
- 2) ปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะทำงานของพนักงาน (คีริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) การจูงใจประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)

4. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself)
 5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
 2. ปัจจัยที่ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration)
2. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision)
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators)
6. ตำแหน่งงาน (Status)
7. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
8. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
9. สภาพการทำงาน (Working Conditions)
10. ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares)

จากทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และยังทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่อยากจะทำหน้าที่ของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถมากขึ้น โดยผ่านการสนับสนุนจากองค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง คุณธรรมในการประกอบวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 ได้กล่าวถึงความสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้

ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึงกระบวนการของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจนเชื่อถือได้และสามารถเข้าใจได้ง่าย

ความเป็นอิสระ (Independence) หมายถึงการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมิได้มีข้อจำกัด และสามารถตัดสินใจได้โดยปราศจากการแทรกแซง

ความเที่ยงธรรม (Fairness) หมายถึงการทำงานด้วยความเป็นกลางจากสถานการณ์รอบด้านที่เกี่ยวข้องและต้องไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลทั้งเพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้อื่นในการใช้ดุลยพินิจ

ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) หมายถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร และมีสำนักรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

ความรู้ความสามารถ (Capability) หมายถึงความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์เป็นพิเศษในสาขาทางด้านบัญชีซึ่งประกอบด้วยความรู้ในวิชาชีพทักษะทางวิชาชีพคุณค่าแห่งวิชาชีพจรรยาบรรณและเจตคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Standard) หมายถึงการทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility for Customers) หมายถึงกระบวนการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบต่อพนักงานแต่ละคนคณะบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดด้วยความตั้งใจและรับผิดชอบต่อผู้รับบริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การรักษาความลับ (Confidentiality) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและการป้องกันข้อมูลที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่ใช่ข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวหรือในลักษณะที่ขัดต่อกฎหมายหรือในทางมิชอบด้วยกฎหมายหรือต่อกฎระเบียบและวัตถุประสงค์ด้านจริยธรรมขององค์กร

จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 มาตรา 47 ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ความโปร่งใสความเป็นอิสระความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต

ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง กระบวนการของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจนเชื่อถือได้และสามารถเข้าใจได้ง่าย

ความเป็นอิสระ (Independence) หมายถึง การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมิได้มีข้อจำกัดและสามารถตัดสินใจได้โดยปราศจากการแทรกแซง

ความเที่ยงธรรม (Fairness) หมายถึง การทำงานด้วยความเป็นกลางจากสถานการณ์รอบด้านที่เกี่ยวข้องและต้องไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลทั้งเพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้อื่นในการใช้ดุลยพินิจ

ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียรและมีสำนักรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรู้ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ความรู้ความสามารถ (Capability) หมายถึง ความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์เป็นพิเศษในสาขาทางด้านบัญชีซึ่งประกอบด้วยความรู้ในวิชาชีพทักษะทางวิชาชีพคุณค่าแห่งวิชาชีพจรรยาบรรณและเจตคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Standard) หมายถึงการทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

3. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ

ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility for Customers) หมายถึง กระบวนการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนคณะบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดด้วยความตั้งใจและรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การรักษาความลับ (Keeping Confidentialness) หมายถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและการป้องกันข้อมูลที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่ใช่ข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวหรือในลักษณะที่ขัดต่อกฎหมายหรือในทางมิชอบด้วยกฎหมายหรือต่อกฎระเบียบและวัตถุประสงค์ด้านจริยธรรมขององค์การ

4. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่จัดทำบัญชีให้ (Responsibility for Shareholder Partnership or Person) หมายถึงกระบวนการทำงานที่กำหนดความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนคณะบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดด้วยความตั้งใจและรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สภาวิชาชีพบัญชีได้ร่างแบบคำกล่าวหาสำหรับผู้ที่จะกล่าวหาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในกรณีทำผิดจรรยาบรรณในเรื่องต่างๆซึ่งอาจใช้เป็นตัวอย่างการประพฤติผิดจรรยาบรรณที่อาจถูกกล่าวหาได้โดยจัดกลุ่มตามหัวข้อจรรยาบรรณได้ดังนี้

1. กระทำการใดๆอันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี
2. ไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตนตามมาตรฐานการบัญชีมาตรฐานการสอบบัญชีหรือมาตรฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องที่กำหนดตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547
3. ไม่ประกอบวิชาชีพบัญชีด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
4. ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรมหรือใช้อิทธิพลหรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคลใดเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับหรือไม่ได้รับงาน
5. เรียกรับหรือยอมรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อย่างใดสำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบจากผู้ว่าจ้างหรือบุคคลใดซึ่งเกี่ยวข้องในงานที่ทำอยู่กับผู้ว่าจ้าง
6. โฆษณาหรือยอมให้ผู้อื่นโฆษณาซึ่งการประกอบวิชาชีพเกินความเป็นจริง
7. ประกอบวิชาชีพเกินความสามารถที่ตนเองจะกระทำได้
8. ละทิ้งงานที่ได้รับทำโดยไม่มีเหตุอันสมควร
9. ลงลายมือชื่อเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในงานที่ตนเองไม่ได้รับทำตรวจสอบหรือควบคุมด้วยตนเอง
10. เปิดเผยความลับของงานที่ตนเองได้รับทำโดยมิได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง

11. แ่่งงานจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกัน
12. รับทำงานหรือตรวจสอบงานขึ้นเดียวกันกับผู้ที่ประกอบวิชาชีพอื่นทำอยู่โดยไม่ใช้การตรวจสอบตามหน้าที่และไม่ได้แจ้งให้ผู้ประกอบวิชาชีพอื่นนั้นทราบล่วงหน้า
13. ใช้หรือคัดลอกแบบรูปหรือเอกสารที่เกี่ยวกับงานของผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกันโดยไม่ได้รับอนุญาต

14. กระทำใดๆโดยจงใจให้เป็นที่เสื่อมเสียแก่ชื่อเสียงหรืองานของผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกันจะเห็นว่ากรกระทำผิดตามมูลความผิดบางข้ออาจถือว่าเป็นการทำผิดจรรยาบรรณได้หลายข้อเช่นการไม่ประกอบวิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตนอกจากจะผิดจรรยาบรรณในเรื่องของความโปร่งใสความเป็นอิสระความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตแล้วยังอาจถือว่าเป็นการขาดความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้อีกด้วยในขณะที่เดียวกันการโฆษณาหรือยอมให้ผู้อื่นโฆษณาซึ่งการประกอบวิชาชีพเกินความเป็นจริงหรือการแย่งงานจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่นในด้านเดียวกันอาจไม่สามารถจัดให้อยู่ในหัวข้อใดๆของจรรยาบรรณที่กฎหมายกล่าวถึงได้อย่างชัดเจนแต่ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเช่นกัน

จรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีจรรยาบรรณเป็นความประพฤติของผู้ประกอบอาชีพการงานในแต่ละอาชีพหรือผู้ประกอบวิชาชีพโดยเฉพาะซึ่งจะต้องประพฤติเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงของผู้ประกอบวิชาชีพหรืออาชีพนั้นๆ (สุชินนะตะปา, 2541) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่าจรรยาบรรณหมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิกอาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้”

ดังนั้นเมื่อกลุ่มงานอาชีพใดต้องการให้มาตรฐานแห่งวิชาชีพมีความน่าเชื่อถือศรัทธาจากชุมชนก็จะบัญญัติประมวลจรรยาบรรณไว้มีการอบรมถ่ายทอดกันต่อๆมาหรือรักษามาตรฐานแห่งวิชาชีพด้วยการกำหนดให้เข้ารับการศึกษาอบรมโดยหลักจรรยาบรรณของทางสถาบันนั้นบัญญัติขึ้นต่างก็มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการมีศีลธรรมจรรยาต่อวิชาชีพหลักจรรยาบรรณนั้นถือว่ามีความจำเป็นและเหมาะสมต่อวิชาชีพบัญชีทั้งนี้เพราะอาชีพดังกล่าวที่ตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความไว้วางใจที่สามารถจะสร้างความเชื่อมั่นต่องบการเงินของกิจการนั้นๆเพียงใด

สำหรับจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชียังไม่มีกฎหมายกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรแต่จรรยาบรรณผู้สอบบัญชีที่ประกาศเป็นกฎกระทรวง พ.ศ. 2534 ตามร่าง พ.ร.บ.วิชาชีพบัญชีมาตรา 45 กำหนดให้สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีซึ่งก็หมายความรวมทั้งผู้ทำบัญชีผู้สอบบัญชีและบัญชีอื่นๆตามค่านิยมในมาตรา 40 ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 มาตรา 47 กำหนดว่าให้สภาวิชาชีพบัญชีจัดทำจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นภาษาไทยและอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อกำหนดให้เรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ความโปร่งใสความเป็นอิสระความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต
- (2) ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- (3) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ
- (4) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

หากผู้ทำบัญชีรักษาจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพได้ตามกำหนดการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการทางบัญชีเพื่อให้ได้ตัวเลขเพื่อรายงานผลของการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผู้ทำบัญชีได้จัดทำบัญชีอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่ยอมรับโดยทั่วไปเพราะตัวเลขทางบัญชีเป็นตัวเลขที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของกิจการรวมทั้งบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในแวดวงธุรกิจไม่น้อยจึงได้แต่งตั้งบุคคลกลุ่มหนึ่งให้มีบทบาทขึ้นมาทำการเพื่อตรวจสอบและควบคุมกระบวนการจัดทำบัญชีโดยผ่าน

กระบวนการคัดกรองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชีดำรงตำแหน่งเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant) หรือเรียกโดยทั่วไปว่า CPA บุคคลในวิชาชีพอิสระที่ต้องดำรงด้วยจริยธรรมยึดถือจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพตามพระราชบัญญัติการบัญชีเช่นเดียวกับผู้ทำบัญชีได้รับใบอนุญาตในการก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบบัญชีและให้บริการด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบัญชีเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการจัดทำบัญชีว่าได้จัดทำถูกต้องสมบูรณ์เพียงใดยังจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในรายงานทางการเงินของธุรกิจ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

แนวทางความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า , 2551) หมายถึงระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีทำให้สำนักงานมีความน่าเชื่อถือ

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีที่น่าเชื่อถือ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551)
ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่น่าเชื่อถือ ประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี
- 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
- 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

- 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
- 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
- 6) การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีและ
- 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ อุดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) ลักษณะของผู้บริโภค จะทำให้ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ใช้บริการทราบว่า เมื่อใดที่ผู้บริโภคมีความต้องการในสินค้าหรือความต้องการในการบริการ และมีอำนาจในการซื้อสินค้าหรือบริการนั้นก็เกิดพฤติกรรมการซื้อเกิดขึ้น แต่ก่อนที่ผู้บริโภคจะเกิดพฤติกรรมการซื้อจะเกิดการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคเกิดขึ้น ขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภคมีดังนี้วิธีการที่ดีที่สุดจะทำความเข้าใจว่า กระบวนการนี้ดำเนินไปได้อย่างไร คือคิดถึงสถานการณ์การซื้อจริง. กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคสุปัญญา ไชยชาญ (2543) กล่าวว่า กระบวนการเป็นกรรมวิธีหรือลำดับการกระทำซึ่งดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจนสำเร็จลงระดับหนึ่งดังนั้นกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจึงเป็นระดับการกระทำซึ่งดำเนินต่อเนื่องไปจนถึงการซื้อหรือไม่ซื้อนั่นเอง 1.การยอมรับปัญหา (Problem recognition) 2.การเสาะแสวงหาสารสนเทศ(Information search)คือ การแสวงหาข้อมูลจาก 4 แหล่ง คือ

1. แหล่งบุคคล (Personal source) เช่น สมาชิกในครอบครัว ญาติมิตร เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงานคนแปลกหน้า เป็นต้น
2. แหล่งการค้า (Commercial source) เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ พนักงานขายผู้แทนจำหน่าย บรรจุกัมภ์ รวมทั้งการตั้งแสดงสินค้า (Display) เป็นต้น
3. แหล่งสาธารณะ (Public source) เช่น สื่อมวลชน ห้องสมุด องค์กรรัฐบาล เป็นต้น
4. แหล่งประสบการณ์ (Experience source) เป็นแหล่งที่ผู้บริโภคเคยมีประสบการณ์ หรือเคยเกี่ยวข้อง เป็นต้น

การประเมินทางเลือก(Alternatives evaluation) ผู้บริโภคจะกำหนดเกณฑ์ต่างๆ เพื่อวัดและเปรียบเทียบคุณค่าของส่วนประสมทางการตลาดที่จัดเก็บรวบรวมมาถ้าส่วนประสมทางการตลาดใดได้คะแนนดีที่สุดผู้บริโภคอาจจะตัดสินใจยอมรับเอาส่วนประสมทางการตลาดนั้น

การตัดสินใจ(Purchase decision) เป็นการเลือกเอาทางใดทางหนึ่งจากหลายๆ ทางเลือก โดยทั่วไปผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แต่อาจมีปัจจัยอื่นเข้าสอดแทรกจนทำให้เปลี่ยนใจปัจจัยดังกล่าว คือ ทศนคติของบุคคลอื่นกับเหตุผลเหนือความคาดหมายพฤติกรรม

หลังการซื้อ (Postpurchase behavior) หลังจากที่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์มาและได้บริโภคแล้วผู้บริโภคจะเรียนรู้ว่าผลิตภัณฑ์นั้นสามารถแก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ ถ้าแก้ปัญหาได้จริง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพอใจ ถ้าแก้ปัญหาได้น้อยหรือไม่ได้ผู้บริโภคก็จะเกิดความไม่พอใจ

ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการที่สำคัญคือ การให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่สำคัญคือ ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ คือ ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ ตามลำดับ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี สมาคมนักบัญชีและผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตในสหรัฐอเมริกา (The American Institution Certified Public Account -AICPA) ได้ให้ความหมายของการบัญชีไว้ว่า "การบัญชีเป็นศิลปะของการจัดบันทึกรายการ หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเงินไว้ในรูปของเงินตรา การจัดหมวดหมู่ของรายการที่บันทึก การสรุปผลและการวิเคราะห์ความหมายของรายการที่ได้จัดบันทึกไว้ โดยจัดทำในรูปของรายงานทางการเงิน"สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายของการบัญชีไว้ว่า "การบัญชี คือ ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเศรษฐกิจในรูปตัวเงินผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชีก็คือ การให้ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการ" จากความหมายของการบัญชีของทั้งสองสถาบัน เราสามารถสรุปได้ว่าการบัญชีก็คือ การเก็บรวบรวม การจัดบันทึก การจำแนกและการสรุปผลรายการทางการเงินที่เกิดขึ้นในรูปของตัวเงิน รวมทั้งการวิเคราะห์ และแปลความหมายผลสรุปนั้นด้วยจากความหมายของการบัญชีดังกล่าว เราสามารถสรุปขั้นตอนของการบัญชีได้ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวม (Gathering) ข้อมูลทางการเงิน หรือที่เรียกว่ารายการค้า (Irazcaction) ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
2. การจัดบันทึก (Recording) รายการค้าที่เกิดขึ้นในแต่ละวันลงในสมุดบัญชีขั้นต้น
3. การจำแนก (Classifying) รายการค้าที่บันทึกในสมุดบัญชีขั้นต้น ออกเป็นหมวดหมู่ในสมุดบัญชีขั้นปลาย
4. การสรุปผล (summizing) รายการค้าที่เกิดขึ้น และจำแนกแล้วในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เพื่อทราบถึงผลการดำเนินงาน และฐานะทางการเงินของกิจการ โดยผลการสรุปจะถูกแสดงออกมาในรูปของงบการเงินการวิเคราะห์และแปลความหมาย (Analysis and Interpreting) ข้อมูลทางการบัญชีที่ได้รับจากการสรุปผลซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ในการตัดสินใจสำนักงานบัญชี คือ สำนักงานบัญชีจะให้บริการทางด้านบัญชี และภาษี ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานบัญชีที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และให้บริการและคำแนะนำการ จดทะเบียนบริษัท โดย

การทำบัญชีและจัดหางบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบบัญชีซึ่งการทำบัญชีและเก็บเอกสารทางบัญชีจะถูกจัดทำโดยผู้ชำนาญงานทางค่านบัญชีซึ่งจะมีความถูกต้องและสามารถนำตัวเลขทางบัญชีไปบริหารจัดการวางแผนงานทางธุรกิจต่อไปได้โดยไม่ต้องจ้างสำนักงานบัญชี

1. ลดต้นทุนของกิจการ

การจัดทำบัญชีให้ครบทั้งระบบนั้นต้องใช้ทรัพยากรทางด้านบุคคลและทรัพยากรทางด้านอุปกรณ์ที่มากขึ้น ทั้ง ค่าโปรแกรมทางบัญชีเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ค่าใช้จ่ายขององค์กรมากขึ้นการจ้างสำนักงานบัญชีให้จัดทำบัญชีนั้น ช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการจัดทำบัญชีลดลงได้ ตัวอย่างเช่นราคาเริ่มต้นในการทำบัญชีของสำนักงานบัญชีอาจเพียงแค่ 1,500 บาท ต่อเดือน ขึ้นอยู่กับปริมาณเอกสาร แต่ถ้าจ้างพนักงานจัดทำบัญชีเอง ค่าใช้จ่ายต่อบุคลากร 1 คน อาจจะถึง 10,000-15,000 บาท แล้ว ดังนั้นการจ้างสำนักงานบัญชีจึงสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้

2. การทำบัญชีถูกต้อง

การจ้างสำนักงานบัญชี ทำให้การทำบัญชีของกิจการของคุณทำโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านงานบัญชี ซึ่งการบันทึก บัญชี รายรับ รายจ่าย และบัญชีประเภทต่างๆมีความถูกต้อง พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำจากสำนักงานบัญชีในการเก็บเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับทางค่านบัญชีต่างๆ ซึ่งคุณจะไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับงานทางค่านบัญชี ทำให้คุณดำเนินธุรกิจค่านอื่นๆอย่างเต็มที่

3. สะดวก

สำนักงานบัญชี หลายแห่งอาจมีบริการ ไปรับเอกสารทางบัญชี เพื่อ นำมาบันทึกบัญชีพร้อมทั้งคำนวณภาษีและบริการยื่นแบบภาษี ที่ต้องนำส่งสรรพากรให้ และแจ้งเตือนลูกค้า ว่าถึงรอบยื่นแบบภาษี หรือ รอบนำส่งงบการเงิน ให้ลูกค้ามีที่ปรึกษาทางด้านบัญชีในการดำเนินธุรกิจ อาจเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับด้านบัญชี เช่น การหัก ภาษี ณ ที่จ่ายของ การขนส่งสินค้าต้องหักที่เปอร์เซ็นต์หรือ การบริการต้องหักเท่าไร การออกใบกำกับภาษี ที่ถูกต้อง ซึ่งสำนักงานบัญชี จะให้คำแนะนำเบื้องต้น เกี่ยวกับบัญชี เหมาะสำหรับ กิจการที่ เริ่มต้น หรือกิจการ (SME:)

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรอง

(1) รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ตามมาตรา 8 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ไม่น้อยกว่า 30 ราย

(2) หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลามีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว

(3) มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน

(4) มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

(5) ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

- (6) ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรอง เว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (7) ไม่เคยฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กำหนดใน ข้อ 14 และ 18 ของประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2557
- (8) หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (9) ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคลผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติเพียงพอ

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจากแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการรับประกันคุณภาพตลอดจนก่อให้เกิดการรับรองคุณภาพเพื่อแสดงถึงความสำเร็จขององค์กรกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ออกหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 ว่าด้วยข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี (เอกสารแนบท้าย ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558) ดังนี้

ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพ สำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

- (1) สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพ
- (3) จัดทำแผนธุรกิจ
- (4) ติดตาม ตรวจสอบ
- (5) จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผล โดยมุ่งหวัง ในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการบัญชี

การสื่อสารภายในผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีการทบทวนการบริหารผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวนการให้ความร่วมมือกับภาครัฐสำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้าข้อกำหนดทางด้านการจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้อง

กำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19 เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
- (2) ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- (3) การรักษาความลับ
- (4) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
- (5) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพ

บัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

(6) ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไป รวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่สภาวิชาชีพกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม
- (2) สำนักงานบัญชีต้องมีการ จัดทำสัญญาที่ชัดเจนและ ได้รับการยอมรับจากลูกค้า
- (3) สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน
- (4) สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง
- (5) ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใดๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

(6) การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การชดเชยทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการที่ดี การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์ งานบริการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่หรือพนักงานทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดีมีคุณภาพ” (จิตตินันท์ เดชคุปต์, 2544)การบริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ (Parasuraman & Berry, 1990)

เบญชญา แจ้งเวชฉาย (2559) พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพฯ

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า สำนักงานบัญชี เป็นธุรกิจที่ให้บริการ ด้านการทำบัญชี โดยอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ (ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) ปัจจุบันการ ให้บริการของ สำนักงานบัญชีมีหลายรูปแบบนอกเหนือจากการทำบัญชีและตรวจสอบบัญชีให้ลูกค้าแล้ว สำนักงานบัญชีบางแห่ง ยังมีการให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในด้านกฎหมาย ภาษี และการวางแผนธุรกิจ ซึ่งเป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้า โดยที่สำคัญจะทำให้สำนักงานบัญชี ลดปัญหา เกี่ยวกับต้นทุนสูญเสียไปในบางช่วงเวลาที่ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

คุณภาพการบริการ องค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้กำไร คุ่มค่ากับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะสามารถขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องเป็นสิ่งที่มีคุณภาพ กล่าวคือทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆด้าน หากการบริการในด้านใดด้านหนึ่งไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งตลาดก็มีโอกาสจะถูกคู่แข่งชั้นที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นจะต้องมีการพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำตลอดเวลา

จิตตินันท์ เดชคุปต์,(2544) กล่าวว่าโดยคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอรรถาศัยของผู้ให้บริการ (ฉัตรพร เสมอใจ, 2549) พนิดา เพชรรัตน์ (2556) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายอากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่นครราชสีมา 2 (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)พบว่า จากการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี รูปแบบกิจการบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100,001 – 500,000 บาท ระยะเวลา ในการใช้บริการ 2 – 5 ปี ลักษณะการประกอบกิจการขายปลีก และเงินทุนของผู้เสียหายอากร 100,001 – 500,000 บาทคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้เสียหายอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากโดยส่วนใหญ่ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียหาย คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก่ผู้เสียหายอากรด้านบริการได้อย่างรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือ

ผู้รับบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายใดรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียภาษีอากรรายอื่นทราบ

วิสนันท์ สุตประเสริฐ, (2557) กล่าวว่าผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุรายได้ ส่วนตัวต่อเดือน ระยะเวลาใช้บริการวัตถุประสงค์และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อ คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพึงพอใจและ ประทับใจกับคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการและด้านการ ยอมรับนับถือกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมากและอยู่ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรับประกันคุณภาพกับคุณภาพการให้บริการโดยมี ความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

กระบวนการในการให้บริการ กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบ ผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายใน และภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการ ประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค วัสดุ และการปรับปรุง มาทำงานร่วมกันตาม ขั้นตอนหรือการปฏิบัติการที่กำหนดไว้ (จิตตินันท์ เดช คุปต์, 2544)

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่ากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนสำหรับการให้บริการทางด้านบัญชีในแต่ละ ประเภท ต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจน โดยระบุกำหนดเวลาส่งมอบงานและระยะเวลาจัดเก็บค่า ธรรมเนียมที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

ชุตินา ดวงจันทร์, (2557) พบว่าการศึกษากระบวนการให้บริการ คุณภาพการบริการ และ ส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ใน ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่าลาดพร้าว เขตจตุจักร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มาใช้ บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ในห้างสรรพสินค้า พลาซ่า ลาดพร้าว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ ที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี หมายถึง ข้อกำหนดทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ ประกอบวิชาชีพบัญชีได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส การใช้ความรู้ความสามารถและความ ซื่อสัตย์ในวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจและการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการรักษาความลับ

บุญยัง สหเทวสุคนธ์ (2552) ได้ศึกษาการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ สำนักงาน บัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ สำนักงาน บัญชี

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ เรื่องสำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีมากที่สุดเป็นอันดับแรก และหลักจรรยาบรรณที่สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติมากอันดับสุดท้าย คือ ด้านความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน แม้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมจะอยู่ระดับสูงก็ตาม ข้อจำกัดที่ทำให้ยังไม่สามารถปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณได้ครบถ้วนทุกด้านยังคงมีอยู่ เช่น ลูกค้ายังมีความรู้ ความเข้าใจทางด้านบัญชีไม่เพียงพอความจำเป็นทางเศรษฐกิจทำให้สำนักงานบัญชีต้องแข่งขันกันเพื่อให้บริการลูกค้า การให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ให้ตระหนักถึงความสำคัญจรรยาบรรณยังไม่มากเพียงพอ เป็นต้น

การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า สำนักงานบัญชีที่ตอบกลับจำนวน238 แห่งเป็นสำนักงานบัญชีในรูปแบบนิติบุคคลจำนวน123 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.68 ที่เหลือจำนวน115แห่ง เป็นรูปแบบบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 48.32 นอกจากนี้ สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ร้อยละ 77.7มีขนาดเล็กมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 10 คน การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ข้อกำหนดการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง “หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550” 5 ข้อพบว่าสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ 1) สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี2) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ 3) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ 4) ความโปร่งใสความเป็นอิสระความเที่ยงธรรมและความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตส่วนประเด็นหลักจรรยาบรรณที่มีการปฏิบัติตามในระดับมากที่สุดคือความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ประเด็นที่ ประดับศิลป์ และลักษณะ เกตุเตียน. (2557). พบว่าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีของผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชี ในเขตกรุงเทพฯ ต่อการจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินที่อยู่นอกตลาด. (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์) พบว่าในการวิจัยเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี
2. หาความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของสำนักงานบัญชีกับการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชี
3. หาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการทำงานของสำนักงานบัญชีกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีโดยกำหนดสมมติฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาดังนี้

1. ขนาดของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชี

2. ระยะเวลาการทำงานในสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชี

ประตินันท์ ประดับศิลป์และลักษณา เกตุเตียน (2557) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดหรือระเบียบปฏิบัติ ที่กำหนดให้บุคคลในองค์กรจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยข้อกำหนดหรือระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับสภาพสังคม หลักธรรมที่สภาพสังคมยึดถือ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม และได้ศึกษาจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ขนาดของสำนักงานบัญชีที่มีขนาดเล็กไม่มีผลต่อการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ ขนาดของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความอิสระ เทียงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ทำบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีมีผลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพทั้ง 6 ด้าน

อนิวัช แก้วจางค์ (2556) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง หลักความประพฤติของบุคคลในแต่ละกลุ่มอาชีพ เป็นเครื่องมือยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมและจริยธรรมวิชาชีพชั้นสูงที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ โดยใช้วิถีแห่งปัญญาส่วนใหญ่ มีการกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพพิจารณาได้จากการมีกฎหมายเข้ามารองรับและในกฎหมายมีการกำหนดองค์การวิชาชีพไว้ด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพเกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มของบุคคลที่ประกอบอาชีพเดียวกัน โดยเข้ามากำหนดหลักการหรือข้อกำหนดเพื่อใช้ในการควบคุมดูแลผู้ประกอบอาชีพนั้นให้ประกอบอาชีพไปในทางที่ดี

อาวุธ ประวาศวิน (2556) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง แนวทางที่บุคคลในองค์กรนั้นๆใช้เป็นหลักยึดถือปฏิบัติในการทำงานและแนวทางนั้นจะต้องสอดคล้องกับสภาพสังคมหลักธรรมที่ดำรงขององค์กร เกิดประโยชน์ต่อสังคม และความประพฤติในบรรยากาศสถานการณ์ ปัญหาทางระบบเศรษฐกิจเป็นจุดเริ่มต้นของทุกปัญหาที่ติดตามมาเป็นลูกโซ่อันเกิดจากบุคคลขาดจรรยาบรรณไม่คำนึงถึงวัฒนธรรม หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อองค์กรอย่างแท้จริง

ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี หมายถึง ความไว้วางใจจากผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการ ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นจากการกระทำของตัวเอง เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นในใจผู้อื่น อันเป็นผลจากการกระทำของเรา ความน่าเชื่อถือเกิดจากบุคลิกและความสามารถ ความ

ข้อตรง เจตจำนง ศักยภาพและผลลัพธ์ ความสามารถในการเรียนรู้ การเข้าใจในโอกาสและเปลี่ยนโอกาสนั้นให้เป็นประโยชน์

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability) เป็นภาพรวมของธุรกิจที่แสดงให้เห็นว่า จะได้รับบริการครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงกันไว้โดยสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา ให้บริการตามสัญญาหรือข้อตกลงกับลูกค้า เรียกเก็บค่าบริการตามข้อตกลง รวมไปถึงความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจใช้บริการประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และการประเมินหลังการบริการ การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทาง เป็นการตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งหลายอย่าง เป็นกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากหลายๆทางเลือกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

นภัสสินี เปรื่องการ (2558) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผู้ใช้บริการต้องการการบริการที่สามารถรับรู้ถึงกระบวนการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้องครบถ้วนจึงเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานทางการเงินตามกฎหมายที่กำหนดโดยผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจคือผู้ประกอบการที่จะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากกระบวนการจัดทำตามขั้นตอนสำนักงานบัญชียังต้องคำนึงถึงเรื่องการเข้าถึงบริการที่สะดวกเพื่อให้การติดต่อสอบถามของผู้ใช้บริการไม่ยุ่งยากเข้าใจง่ายไม่ซ้ำซ้อนจึงจะเกิดความน่าเชื่อถือให้กิจการนั้นใช้บริการในอนาคตและการชำระค่าบริการ คือสิ่งสุดท้ายที่ผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญเมื่อเกิดขึ้นงานตามความเหมาะสมซึ่งมีความแตกต่างกับแนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพในบริบทบริการ Johansson & Elisabeth (2013) ที่ระบุว่าผู้ประกอบการด้านบริการสามารถเปลี่ยนระดับประสิทธิภาพของหลักการคุณภาพได้หากใช้วิธีการแก้ไขที่ถูกต้องนอกจากนี้การบริการที่ยังไม่บรรลุในการจัดการคุณภาพจะเน้นหลักการคุณภาพหนึ่งหรือสองหลัก และหลังจากระยะเริ่มต้นมุ่งเน้นไปที่หลักการอื่นเช่นกันดังนั้นหากการบริการต้องการเปลี่ยนรูปแบบคุณภาพต้องเน้นบรรทัดฐานและหลักการบางอย่างจากการสืบค้นเพิ่มเติมเรื่องแนวคิดคุณภาพของการแก้ไขปัญหาและด้านคุณภาพเอาไว้ 6 ประการ ประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่นความสอดคล้องการเอาใจใส่ ความสามารถในการเข้าถึงได้และนอกจากนี้ยังเสนอแบบจำลองที่เชื่อมโยง วิชุตานาคเถื่อน (2559) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีพบว่าปัจจัยด้านค่าบริการจัดทำบัญชีด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการและพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ด้านบริการบัญชีรองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ประกอบการต้องการสำนักงานบัญชีที่มีความถูกต้องและสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี

มาลี สุขสำราญ (2552) มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือด้านความซื่อสัตย์ด้านการตอบสนองด้านความเชื่อถือด้านความสามารถด้านความสุภาพอ่อนโยนด้านการสื่อสารด้านการเข้าถึงบริการด้านความเข้าใจและด้านการสร้างสิ่งที่จะต้องได้อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยที่สุด

อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2555) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทแอสโคมออดิทจำกัดพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทพบว่ากลุ่มส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของกิจการตั้งแต่ 3-10 ปีจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทกลุ่มธุรกิจบริการและกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่บริษัทที่มีรายได้รวมของบริษัทสำหรับงวดปีบัญชี 2557 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ล้านบาทมากที่สุดจำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่บริษัทที่มีสินทรัพย์รวมของกิจการสำหรับงวดปีบัญชี 2557 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาทมากที่สุดจำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 55.00 ผู้ที่มีอิทธิพลและมีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตคือกรรมการผู้จัดการคิดเป็นสัดส่วนมากที่สุด

ตารางที่ 1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
พิทักษ์ ตรุษทิมา (2538)	ความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อระบบและ กระบวนการการ ให้บริการ. (วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต, สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริ หารศาสตร์)	ประชากรในการ วิจัยคือ นักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษาที่ 2560	เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย คือ แบบสำรวจ ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการ ได้รับการบริการจาก สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรายละเอียดของ แบบสอบถามที่ใช้ ในงานศึกษานี้อยู่ใน ภาคผนวก ก	จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษากลุ่มที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง โดยเป็นนักศึกษาที่สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด รองลงมา เป็นนักศึกษาสังกัดคณะนิติรัฐศาสตร์ และเมื่อพิจารณาการ ดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2560 อยู่ใน ระดับมากที่สุด แสดงให้ เห็นว่านักศึกษาผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีความประทับใจใน คุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเป็นอย่างคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ตามลำดับ	1.ควรมีการเก็บข้อมูลกับนักศึกษา ในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิด ความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้ มากที่สุด 2.ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยในประเด็นต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด ของผู้ใช้บริการสำนักกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ร้อยเอ็ด อันจะทำให้ข้อมูลมีความ ชัดเจนและรอบด้านมากขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ (2545).	ปัญหาการให้ บริการจัดทำบัญชี ของสำนักงาน บัญชีในอำเภอ เมืองจังหวัด ลำปาง.	กลุ่มประชากรที่ ใช้คือกลุ่ม ประชากรทั้งหมด ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่ง ได้รายชื่อมาจาก สำนักงานบัญชี จำนวน 16 แห่ง	งานวิจัยนี้เป็นการวิจัย เชิงพรรณนา โดย แหล่งข้อมูลที่ใช้มี 2 ส่วนคือ 1. ข้อมูลปฐมภูมิ 2. ข้อมูลทุติยภูมิ เครื่องมือที่ใช้ เป็น แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ สำนักงานบัญชีที่ตอบ 2. ข้อมูลทั่วไปในการ บริการจัดทำบัญชี 3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัญหาการให้บริการ จัดทำบัญชี	สำนักงานบัญชีที่ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคคลธรรมดา มี ระยะเวลาดำเนินการส่วนใหญ่ประมาณ 5-10 ปี ผู้บริหาร ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนพนักงาน ประจำสำนักงานไม่เกิน 10 คน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา สาขาบัญชี มีลูกค้าประมาณ 21-50 ราย การให้บริการส่วน ใหญ่เป็นการบริการจัดทำบัญชี และออกงบการเงินรวมถึง การจัดทำรายงานภาษียื่น กรมสรรพากรมากที่สุด สำนักงาน ส่วนใหญ่มีวิธีการจัดทำบัญชีโดยระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมที่นำมาใช้จัดทำบัญชีมากที่สุด คือโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ความต้องการของลูกค้า ในการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานคือเพื่อยื่นเสียภาษี ต่อกรมสรรพากรและนำส่งงบประจำปี	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มประชากร โดย พิจารณาจากกลุ่มอื่นๆเช่นผู้ ประกอบวิชาชีพอิสระ ผู้ประกอบการที่รับทำบัญชีอิสระ สำนักงานบัญชีที่มีได้ขึ้นทะเบียน ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้กับ กลุ่มประชากรหลากหลายมากขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
บุญยัง สหเวชสุคนธ์ (2552)	การปฏิบัติตาม หลักจรรยาบรรณ ของสำนักงาน บัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	สำนักงานบัญชีที่ ขึ้นทะเบียนต่อ กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า และมีสถาน ประกอบการอยู่ ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 2,541 แห่ง	.ใช้วิธีการวิจัยเชิง ปริมาณร่วมกับการวิจัย เชิงคุณภาพ	สำนักงานบัญชีที่ตอบกลับจำนวน238 แห่งเป็นสำนักงาน บัญชีในรูปแบบนิติบุคคลจำนวน123 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.68 ที่เหลือจำนวน115แห่ง เป็นรูปแบบบุคคลธรรมดา และคณะบุคคล ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 48.32 นอกจากนี้ สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ (ร้อยละ77.7) มีขนาดเล็กมีจำนวน พนักงานไม่เกิน 10 คน การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ ข้อกำหนดการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงาน บัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง “หลัก เกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550”	ควรให้พนักงานบัญชีได้ฝึกอบรม เพิ่มเติมรวมทั้งลูกค้าของสำนักงาน บัญชีก็จะต้องมีความรู้ทางบัญชี จรรยาบรรณ และควรเข้ารับการ อบรมเช่นกัน หน่วยงานราชการที่ เกี่ยวข้องควร ประชาสัมพันธ์ข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆและควร จัดอบรมให้ความรู้ทางด้านบัญชีใน ปัจจุบัน และควรมีการตรวจสอบการ ทำงานของนักบัญชีอย่างละเอียด กำหนดลงโทษที่ชัดเจนเพื่อป้องกัน การทุจริตส่งเสริมเรื่องจรรยาบรรณ แก่นักบัญชีรวมทั้งในการเรียนการ สอนของนักศึกษาควรปลูกฝังให้มี จรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีตั้งแต่ยัง ศึกษาอยู่เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ ปฏิบัติงานในอนาคตเมื่อได้ทำงานแล้ว

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) อาจารย์ ประจำคณะ การบัญชี	ปัจจัยที่ส่งผล กระทบต่อคุณ ภาพการบริการ ของสำนักงาน บัญชีในประเทศ ไทย	ประชากรและ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสำนักงาน บัญชีที่ขึ้น ทะเบียน ต่อกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และมีสถานะระ กอบการอยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล	ผู้วิจัยได้ทำการเก็บ ข้อมูลด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติโดยมี สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา ประ กอบด้วยการหาค่า ความถี่ ค่าร้อยละค่า เฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ประสงค์ของการวิจัย ดังนี้(1) แจกแจงความถี่ เกี่ยวกับคุณสมบัติต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี (2) แจกแจงความถี่และ หาค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ของหัวหน้าสำนักงาน บัญชีเกี่ยวกับ	ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้าน ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการ ของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตาม ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และ ความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน บัญชี 2) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ใน วิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผล กระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของ สำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการ ของสำนักงานบัญชีต่างกัน	ควรศึกษาเพิ่มเกี่ยวกับปัจจัยที่ ควบคุมได้ยากหรือควบคุมไม่ได้ เลยเช่น จำนวนสำนักงานบัญชีที่ เป็นคู่แข่ง อัตราค่าบริการของคู่แข่ง จำนวนสถานประกอบการที่ใช้ บริการของสำนักงานบัญชี สภาวะ เศรษฐกิจของประเทศและของโลก ฯลฯ ดังนั้นการศึกษาปัจจัย ภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณ ภาพการบริการของสำนักงาน บัญชี จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และจำเป็นที่ควรจะไป ศึกษาวิจัยต่อไป อันจะเป็นการช่ วยเสริมให้คุณภาพการบริการของ สำนักงาน บัญชีดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) อาจารย์ ประจำคณะ การบัญชี (ต่อ)			ก. คุณสมบัตินักทำบัญชี ของสำนักงานบัญชี ข. นโยบายและ กระบวนการของ สำนักงานบัญชี ค. คุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชี		
มาลี สุขสำราญ (2552)	ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจ เลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม	ผู้ประกอบการ ที่ใช้บริการ สำนักงานบัญชีใน จังหวัดนครปฐมที่ จดทะเบียนกับกรม พัฒนาธุรกิจการค้า จาก 7 อำเภอโดย สุ่มตัวอย่างจาก 6,262 รายเป็น จำนวน 364 ราย	โดยใช้ค่าเฉลี่ย (X) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test, F-test และผลการ วิเคราะห์ความ แปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือด้าน ความซื่อสัตย์ด้านการตอบสนองด้านความเชื่อถือด้าน ความสามารถด้านคุณภาพอ่อนโยนด้านการสื่อสารด้าน การเข้าถึงบริการด้านความเข้าใจและด้านการสร้างสิ่งของที่จับ ต้องได้อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยที่สุด	1. ผู้ให้บริการควรจะมีความ ซื่อสัตย์ในการให้บริการไม่เอา เปรียบลูกค้า 2. ควรพัฒนาการบริการในด้าน สร้างสิ่งของที่จับต้องได้ว่าจะสามารถ ปรับปรุงไปทางด้านไหนได้บ้าง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
ปฎิญา แก้วเจริญ (2555)	มุมมองในการ เลือกใช้สำนักงาน บัญชีของ ผู้ประกอบการ ขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	ประชากรที่ใช้ใน การศึกษาประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการ บริษัทจากต่าง หุ้่นส่วนจากัดที่เป็น ธุรกิจขนาดเล็กและ ธุรกิจขนาดกลางได้ จดทะเบียนกับสา นักงานทะเบียน หุ้่นส่วนบริษัทใน เขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลและ ในการส่งงบการเงิน ประจำปี	ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปมาช่วยในการ ประมวลผลทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า สัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.) และสรุปข้อมูลเชิง พรรณนา (Descriptive Analysis)	สรุปผลจากผลงานวิจัยโดยการใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นั้นพบว่าส่วนใหญ่เน้นให้ ความสำคัญกับปัจจัยโดยเรียงลำดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรกได้ดังต่อไปนี้ 1. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ 2. ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ 3. ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ 4. ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ 5. ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มี ปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากรเป็นคุณสมบัติที่ผู้ประกอบการ ต้องการ	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการ ศึกษา 1 ศึกษาถึงแนวทางที่ส่งผลกระทบต่อ ผู้ทาบัญชีที่มีการคาดหวังจากกิจการ ในด้านความรู้ความสามารถที่จะ รับผิดชอบในส่วนงานเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดการกระทำที่ผิดต่อ ข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2 ศึกษาถึงคุณสมบัติในด้านอื่นๆที่ สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ประกอบการเพื่อส่งเสริมให้ตนเองมี ความได้เปรียบต่อโอกาสในการ ประกอบอาชีพของตน 3 ศึกษาถึงปัญหาของการเลิกจ้างและ เปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชี 4 ศึกษาทัศนคติของธุรกิจ SMEs ใน ด้านการใช้บัญชีเพื่อบริหารงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
อารีรัตน์ พันธุ์โพธิ์ (2555)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจ เลือกใช้บริการ สำนักงานสอบ บัญชีของบริษัท แอนด์โฮมออดิท จำกัด	ประชากรที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการ สำนักงานสอบ บัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร	การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวัด การตัดสินใจและผลต่อ การตัดสินใจงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตรวจสอบบัญชี บริษัท แอนด์โฮมออดิทจำกัด	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัทพบว่ากลุ่มส่วนใหญ่มี ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของกิจการตั้งแต่ 3-10 ปี จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ประกอบ ธุรกิจประเภทกลุ่มธุรกิจบริการและกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ บริษัทที่มีรายได้รวมของบริษัทสำหรับงวดปีบัญชี 2557 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ล้านบาทมากที่สุดจำนวน 32 คนคิด เป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่บริษัทที่มีสินทรัพย์ รวมของกิจการสำหรับงวดปีบัญชี 2557 น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาทมากที่สุดจำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 55.00 ผู้ที่มีอิทธิพลและมีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับ อนุญาตคือกรรมการผู้จัดการคิดเป็นสัดส่วนมากที่สุด	ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ นักวิชาการควรพิจารณาศึกษา งานวิจัยดังนี้ 1 ควรศึกษาเหตุผลของการเลือกใช้ บริการของสำนักงานบัญชีและ ความคาดหวังที่จะได้จากการบริการ ของสำนักงานบัญชีเพื่อให้สำนักงาน บัญชีสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อ พัฒนาสำนักงานบัญชีต่อไป 2 ควรจะทำการศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเพื่อทำ ให้ทราบถึงความต้องการของ ผู้ประกอบการธุรกิจว่าได้ให้บริการ ตรงตามความต้องการของ ผู้ประกอบการหรือไม่เพื่อที่จะได้ นำผลการศึกษามาปรับปรุงบริการ ให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
อารีรัตน์ พันธุ์โพธิ์โรจน์ (2555) (ต่อ)					3. การวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถามเช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมี ส่วนร่วม และควรเพิ่มระยะเวลา การรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้กลุ่ม ตัวอย่างที่ครอบคลุมและแม่นยำ มากยิ่งขึ้น 4 อาจศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆที่คาด ว่าจะสามารถร่วมกันพยากรณ์การ ตัดสินใจ
พนิดา เพชรรัตน์. (2556).	คุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษี อาคารสำนักงาน สรรพากรพื้นที่	ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ได้แก่ผู้เสีย ภาษีอากรในเขต ท้องที่สำนักงาน	1 เครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูลสำหรับ การวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับคุณภาพการ	จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีระดับ การศึกษาปริญญาตรี รูปแบบกิจกรรมบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100,001-500,000 บาท ระยะเวลาในการใช้บริการ 2 -5 ปี ลักษณะการประกอบกิจการขายปลีก และเงินทุนของผู้เสียภาษี อากร 100,001 -500,000 บาท คุณภาพการให้บริการพบว่า	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้ง ต่อไปผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ผู้วิจัยสามารถสรุป

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
พนิดา เพชรรัตน์. (2556).(ต่อ)	นครราชสีมา 2. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน)	สรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 รวม 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปาก ช่อง อำเภอสีคิ้ว อำเภอสูงเนิน อำเภอด่านขุนทด อำเภอโชคชัย อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอปักธงชัย และอำเภอครบุรี จำนวน 75,512 คน	ให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้เสีย ภาษีอากร พนักงาน สรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 ซึ่งสร้าง ตามวัตถุประสงค์ของ กรอบแนวคิดที่กำหนด	ผู้เสียภาษีอากรสำนักงาน สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากโดยส่วนใหญ่ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ 'ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษี คุณภาพการ ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีอากรด้านบริการได้อย่างรวดเร็ว ด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ช่วยเหลือผู้รับบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ 'ผู้รับบริการไม่ เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียภาษี อากรรายอื่นทราบ	ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปได้ ดังนี้) ควรศึกษาคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีอากรสำนักงาน สรรพากรพื้นที่อื่น ๆ เพื่อหา แนวทางในการกำหนดนโยบาย ด้านการให้บริการที่ดีต่อไป2) ควร ศึกษาถึงปัจจัยภายในและ ภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร เพื่อ หาแนวทางในการป้องกันและ พัฒนาหน่วยงานต่อไป
ชุติมา ดวง จันทร์, (2557)	การศึกษากระ บวนการให้ บริการ คุณภาพ การบริการ และ ส่วนประสม	โดยทำการเก็บ รวบรวมข้อมูล จากผู้ที่มาใช้ บริการธนาคาร พาณิชย์ไทย	เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย	การวิจัยเรื่อง "การศึกษากระบวนการให้บริการ คุณภาพการ บริการ และส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความ เชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทยในห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่าลาดพร้าว เขตจตุจักร" มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และส่วน	ควรทำการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับ วิธีการปรับปรุงการกระบวนการ ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการและลดความยุ่งยาก ในการให้บริการ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
ชุตินา ดวงจันทร์, (2557) (ต่อ)	การตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความ เชื่อมั่นของ ผู้ใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ ไทย ในห้าง สรรพสินค้า เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว เขต จตุจักร	จำนวน400 คน	เชิงสำรวจ (Survey Research) มีการใช้ แบบสอบถามแบบ ปลายปิด (Closed- end Questionnaire) ประกอบด้วย ข้อมูล ส่วนบุคคล ข้อมูล กระบวนการให้บริการ ข้อมูลคุณภาพการ บริการ และข้อมูลส่วน ประสมการตลาด ที่ ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ของผู้ใช้บริการธนาคาร พาณิชย์ไทย เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล	ประสมตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มาใช้ บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ในห้างสรรพสินค้าผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ ระหว่าง 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-60,000 บาท มีความเชื่อมั่นในธนาคารพาณิชย์ไทย ในระดับมาก ด้านสถานที่ การบริการ สิ่ง อำนวยความสะดวกในระดับที่มากที่สุด ความเต็มใจในการ บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทางด้านส่วน ประสมทางการตลาด รูปแบบอาคารสถานที่ อยู่ในระดับเห็น ด้วยอย่างยิ่ง	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
ดารณี เอื้อชนะจิต. (2557)	ความนับถือ คุณค่าตนเอง ความฉลาดทาง อารมณ์และพุทธิ พิสัยส่งผล กระทบต่อ จิตพิสัยและเจต คติของผู้เรียน. ดี พียู แมก, 11	เป็นการเก็บข้อมูล จากการสำรวจ ความคิดเห็นของ ผู้เรียนในวิชาการ บัญชีสำหรับธุรกิจ และผู้เรียนในวิชา สัมมนาการบัญชี เพื่อผู้บริหาร ผลลัพธ์ที่ได้จาก การวิจัยสามารถ นำไปใช้เป็นข้อมูล แก่อาจารย์ผู้สอน ใช้เป็นแนวทางใน กาจัดการศึกษา	ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีแบบ ENTER ตัวแปรได้แก่ ความนับถือคุณค่า ตนเอง ความฉลาดทาง อารมณ์ และพุทธิพิสัย กับตัวแปรตาม 2 ตัว แปร ได้แก่ จิตพิสัยและ เจตคติ	ผู้เรียนวิชาการบัญชีสำหรับธุรกิจและวิชาการสัมมนาการ บัญชีเพื่อการบริหารจำนวน 75 คนพบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.30 ผู้เรียนในวิชาการ สัมมนาการบัญชีเพื่อการบริหารเป็นนักศึกษาการบัญชี คิด เป็นร้อยละ 52.00 ของจำนวนประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ ส่วนผู้เรียนในวิชาบัญชีสำหรับนักศึกษาที่ไม่ใช่บัญชี ประกอบด้วย บริหารธุรกิจ 45.30 และคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ คิดเป็น 2.70 ภูมิภาคส่วนใหญ่อยู่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 54.67	ความนับถือคุณค่าตนเอง ความ ฉลาดทางอารมณ์เป็นการตระหนัก รู้ถึงความเอาใจใส่ผู้อื่นนำไปสู่ ความมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
ประดินันท์ ระดับศิลป และ ลักษณะ เกตุเตียน. (2557).	จรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีของ ผู้ทำบัญชีที่ ปฏิบัติงานบัญชี ในเขต กรุงเทพมหานคร ต่อการจัด ทำบัญชีและนำ เสนองบการเงินที่ อยู่นอกตลาด.	ประชากรในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีใน ประเทศไทยปี 2557 ที่จัดทำ บัญชีและนำเสนอง บการเงินให้ บริษัทที่อยู่นอก ตลาดหลักทรัพย์ ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างใน ครั้งนี้คือผู้ทำ บัญชีในสำนักงาน บัญชีเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,200 บริษัท	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลมีดังนี้ 1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป กับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้รูปแบบของ ตารางแจกแจงความถี่ เพื่อบรรยายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม 2.การจัดระดับความ คิดเห็นของผู้ตอบแบบ สอบถาม โดยผู้วิจัยใช้ มาตรวัดการประมาณค่า ของ Likert's Scale ใน การวัดผลความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งจะ เรียงลำดับความคิดเห็น	ในการวิจัยเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ ปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครต่อการ จัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของผู้ทำ บัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี 2.หาความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของสำนักงานบัญชีกับการ ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชี 3.หาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการทำงานของ สำนักงานบัญชีกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของ ผู้ทำบัญชีโดยกำหนดสมมติฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษา	1.ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ทำบัญชีไม่ ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยศึกษาจากการสนับสนุนและแรง กดดันจากสำนักงานบัญชีผู้รับบริการ ที่มีต่อผู้ทำบัญชี การศึกษาวิจัยใน อนาคตควรจะต้องศึกษาหาข้อมูลของ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้ผู้ทำบัญชีไม่ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของ งบการเงินที่จัดทำโดยผู้ทำบัญชีโดย ผู้ทำบัญชีที่ไม่ปฏิบัติตามหลัก จรรยาบรรณวิชาชีพ 2. ศึกษาจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำ บัญชีโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานบัญชีในเขตปริมณฑล หรือ จังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
ประดินันท์ ประดับศิลป์ และ ลักษณะ เกตุเตียน. (2557)(ต่อ)					แล้วนำมาเปรียบเทียบกับจรรยา- บรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในเขต กรุงเทพฯ เพื่อหาความแตกต่าง และ ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกัน
วิสนันท์ สุด ประเสริฐ, (2557)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพการ ให้บริการแก่ ลูกค้าบริษัท ซัม มิทฮอนด้าอโต โมบิลจำกัด (สาขาบางนา)	ประชากรใน การศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้า มารับบริการกับ บริษัท ซัมมิท ฮอนด้า ออโตโม บิล จำกัด (สาขา บางนา) จำนวน 315 คน	โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1 ข้อมูลทั่วไปของ ประชากรที่ศึกษา วิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการ วิเคราะห์ โดย	ผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยการบริการแก่ลูกค้าด้านการ พึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกัน คุณภาพ งานระบบเทคโนโลยี ด้านการยอมรับนับถืออยู่ใน ระดับดี ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านความสามารถการตอบสนอง ด้านความ แน่นอน ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านลักษณะที่สัมผัสได้อยู่ใน ระดับดีผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ รายได้ส่วนต่อ เดือน ระยะเวลาใช้บริการวัตถุประสงค์และค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการ พึงพอใจและประทับใจกับคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบ เทคโนโลยีกับคุณภาพการให้บริการ และด้านการยอมรับนับ	ผู้ศึกษาเห็นควรมีงานวิจัยที่ เกี่ยวเนื่องในอนาคตดังนี้ 1 ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานในงานบริการ เพื่อศึกษาประ สิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ เกี่ยวข้องในส่วนงานด้านการบริการที่ ส่งผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้า 2 ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของ ช่างซ่อม เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ทำงานของช่างซ่อมที่มีผลต่อการ ให้บริการแก่ลูกค้า

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
วิสนันท์ สุด ประเสริฐ, (2557) (ต่อ)			ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3.ทดสอบความแตกต่าง ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพการ ให้บริการแก่ลูกค้า	ถือว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านการรับประกันคุณภาพการให้บริการ โดยมีความ สัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน	3 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ภายในศูนย์บริการ เพื่อหาแนว ทางแก้ไขและปรับปรุงให้ศูนย์บริการ ได้มาตรฐานในการบริการ
นภัสนีย์ เป็เรืองการ (2558)	ปัจจัยที่มีผลต่อ การเลือกใช้ บริการสำนักงาน บัญชีของธุรกิจ ขนาดกลางและ ขนาดย่อม	ผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ประเภทบริษัท จำกัดและห้าง หุ้นส่วนจำกัดที่จด ทะเบียนนิติบุคคล กับกรมพัฒนา ธุรกิจการค้าในเขต	ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ จะผ่านการวิเคราะห์ ทางสถิติด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์การวิเคราะห์ ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถามและข้อมูลของ องค์กรที่ต้องหาค่าความถี่	สรุปผลจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการต้องการการ บริการที่สามารถรับรู้ถึงกระบวนการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง ครบถ้วนจึงเลือกใช้สำนักงานบัญชีเพื่อเป็นแนวทางในการ จัดทำรายงานทางการเงินตามกฎหมายที่กำหนดโดยผู้ที่มี อำนาจในการตัดสินใจคือผู้ประกอบการที่จะเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีจากกระบวนการจัดทำตามขั้นตอนสำนักงาน บัญชียังต้องคำนึงถึงเรื่องการเข้าถึงบริการที่สะดวกเพื่อให้ การติดต่อสอบถามของผู้ใช้บริการไม่ยุ่งยากเข้าใจง่ายไม่ซ้ำ ซ้อนจึงจะเกิดความน่าเชื่อถือให้กิจการนั้นใช้บริการใน	1. ผลการวิจัยพบว่าควรเพิ่ม การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีใน ด้านอื่นเช่นด้านเทคโนโลยีด้าน ความยืดหยุ่นด้านความสอดคล้อง ด้านการเอาใจใส่ด้าน ความสามารถในการเข้าถึงได้เพื่อ นำไปใช้ประโยชน์ในด้านการ พัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
นภัสสินี เป็รื่องการ (2558) (ต่อ)		ภาคกลางจำนวน 120,909 ราย	แล้วสรุปเป็นอัตราร้อยละ ตอนที่3 เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการ เลือกใช้นักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ในเขต ภาคกลางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการอธิบาย ลักษณะข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานและวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ	อนาคตและการชำระค่าบริการ คือสิ่งสุดท้ายที่ ผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญเมื่อเกิดขึ้นงานตามความ เหมาะสม	2. ผลการวิจัยพบว่าควรมี การศึกษาเปรียบเทียบการ ตัดสินใจที่มีผลในการเลือกใช้นัก งานบัญชีในภูมิภาคอื่นหรือ ประเทศไทยเปรียบเทียบกับ ต่างประเทศ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
วรรณษา สร ชาย (2558)	องค์ประกอบ ของสำนักงาน บัญชี ที่ ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้ บริการในเขต กรุงเทพมหานคร	ประชากร ที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ ธุรกิจ SME บริษัทและห้าง หุ้นส่วนจำกัด ที่ขึ้นทะเบียนต่อ กรมพัฒนาธุรกิจ การค้าและมี สถานประกอบ การอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ส่งเสริมวิสาหกิจ	การศึกษาครั้งนี้ ใช้ แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยได้ ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูล ดังนี้ 1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องประเด็นที่ศึกษา 2. สร้างแบบสอบถาม 3. เสนออาจารย์ที่ ปรึกษาเพื่อพิจารณา	สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการ SME ที่เลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบห้างหุ้นส่วน จำกัด ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะธุรกิจ พาณิชย์กรรม ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ 15 ปี มี จำนวนพนักงาน ต่ำกว่า 20 คน' สรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อ สกัดปัจจัย และคำนวณค่าปัจจัย (Factor loading) โดยใช้ Exploratory Factor Analysis (EFA) วิธี Principal Component Analysis (PCA) เกี่ยวข้ององค์ประกอบที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ ผู้ประกอบการ SMEs สามารถสรุปองค์ประกอบที่มี	จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ ศึกษา องค์ประกอบของสำนักงาน บัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นใน การศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจจะ ขยายขอบเขตในการศึกษาปัจจัย ต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัย ด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด หากได้มี การศึกษาปัจจัยอื่นๆที่ครอบคลุม ประเด็นที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ ด้วยจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
วรรณนา สร ชาย (2558)(ต่อ)		ขนาดกลางและ ขนาดย่อม(สสว.) “รายชื่อนิติบุคคล จัดตั้งใหม่” ข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557) โดยมีผู้ ประกอบ การธุรกิจ SME ที่ ขึ้นทะเบียนทั้งปี 2557จำนวน 21,121แห่ง แสดงราย ละเอียดแบ่ง ตามเขตต่างๆ ของกรุงเทพ	ความถูกต้องเพื่อแก้ไข ในงานวิจัย และเมื่อ เสนอแล้ว มีข้อเสนอ แนะเพิ่มเติม คือให้นำ IES 2 เข้ามาปรับใช้ให้ เหมาะสม 4. เสนอผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาถึงความ ถูกต้องความเที่ยงตรง ของคำถามแต่ละข้อ 5. นำผลของการ พิจารณาปรับปรุงข้อ คำถามให้เหมาะสม	ความสำคัญดังนี้ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการ พัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ควรปฏิบัติ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	และมีความสำคัญมากต่อการ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การ ทำวิจัยครั้งนี้เป็นบริษัทจำกัดและ ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ตั้งขึ้นในเขต กรุงเทพมหานครเท่านั้น ข้อค้นพบ จะมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้นใน การศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่ม ตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น ซึ่ง จะทำให้ผลการศึกษาที่ได้สามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นตามไป ด้วย

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
เบญจมา แจ้งเวชฉาย (2559)	คุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร	ประชากรที่ใช้ใน การศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพฯ โดยกำหนดขนาด ประชากรจาก จำนวนผู้โดยสาร เฉลี่ยต่อวันทำงาน 748,440คนในปี พ.ศ. 2559 (บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2560) และกำหนดขนาด ตัวอย่างโดยการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power จึงได้	สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่นำมาใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บ รวบรวมจากกลุ่ม ตัวอย่าง 1 การวิเคราะห์สถิติเชิง พรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ซึ่งได้นำไปใช้เพื่อ อธิบายลักษณะของ ข้อมูลที่ปรากฏใน แบบสอบถาม ซึ่ง ค่าสถิติเชิงพรรณนาที่ นำมาใช้จะเหมาะสม กับลักษณะและ มาตรวัดของข้อมูลใน แต่ละส่วน	ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้าน การเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร	ปัจจัยรองอันดับสอง คือ คุณภาพ การให้บริการ ด้านการเข้าใจและ รู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร ดังนั้น บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพพิเศษ สำหรับผู้โดยสารเป็นรายบุคคล เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น รวมถึงพนักงานของรถไฟฟ้า

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
เบญจภา แจ้งเวช ฉาย (2559) (ต่อ)		ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 211 ตัวอย่าง ซึ่ง ผู้วิจัยได้เก็บ ข้อมูลจาก ตัวอย่างสำรอง เพิ่มรวมทั้งสิ้น จำนวน 220 ตัวอย่าง			
วิชุดา นาคเถื่อน (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจ เลือกใช้บริการ สำนักงานรับทำ บัญชีของ ผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมใน จังหวัดปทุมธานี 8,700 กิจการ โดยการสุ่ม ตัวอย่างโดยใช้ สูตรของทาร์ ยามานะ	ค่าร้อยละค่าคะแนน เฉลี่ยค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานและ สมมติฐานการ พยากรณ์ปัจจัยโดยการ วิเคราะห์ การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ปัจจัยด้านค่าบริการจัดทำบัญชีด้านสถานที่และช่องทางการ จัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาดด้านกระบวนการ ให้บริการและพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากด้านที่อยู่ใน ระดับมากที่สุดได้แก่ด้านบริการบัญชีรองลงมาคือด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ประกอบการ ต้องการสำนักงานบัญชีที่มีความถูกต้องและสามารถเก็บ ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี	1. ผู้บริการควรปรับปรุงและให้ ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการ ทั้งตำแหน่งที่ตั้งและช่องทางใน การติดต่อ 2. ผู้ให้บริการควรให้บริการด้าน อื่นนอกจากการจัดทำบัญชีโดย สามารถให้คำปรึกษาแก่กิจการได้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
วิชุดา นาคเถื่อน (2559) (ต่อ)	ในจังหวัด ปทุมธานี	(Taro Yamane) จำนวน 382 กิจการ			
วรารณณ์ ชัช กุล. (2560).	ผลกระทบ มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน จรรยาบรรณ ในวิชาชีพบัญชี และการพัฒนา ศักยภาพทางการ บัญชีต่อคุณภาพ การปฏิบัติงาน ของสำนักงาน บัญชีในเขตภาค ตะวันออก.	ประชากรที่ทำ การวิจัยในครั้งนี้ คือกรรมการ ผู้จัดการผู้บริหาร และผู้จัดการของ สถานประกอบการ ธุรกิจในเขตภาค ตะวันออกจำนวน 65,103ราย(กรม พัฒนาธุรกิจ การค้าณวันที่ 31 มีนาคม 2561	เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามกับ ผู้ประกอบการธุรกิจ ในเขตภาคตะวันออก ปัจจุบันเป็นเขตพัฒนา ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ ในภาคตะวันออก (EEC)ในเรื่องผลกระทบ ที่ส่งต่อคุณภาพการ ปฏิบัติงานของสา	ในการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพและการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชี ต่อคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีในเขตภาค ตะวันออกของผู้ประกอบการในเขตภาคตะวันออกของกลุ่ม ธุรกิจของกลุ่มพัฒนาเศรษฐกิจระเบียงเศรษฐกิจในเขตภาค ตะวันออกไทย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ วิจัยเพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการเช่น กรรมการผู้จัดการผู้บริหารและผู้จัดการของกลุ่มธุรกิจใน สถานประกอบการในเขตภาคตะวันออกผู้วิจัยสรุป ผลการวิจัยตามลำดับดังนี้1.ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 80.80 มี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.80 จบการศึกษา ในระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 51.50 เป็นผู้ประกอบการ ประเภทบริษัทจำกัดคิดเป็นร้อยละ70.80 ตำแหน่งงานใน	ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็น ประโยชน์ในการนำข้อมูลไป ประยุกต์ใช้ดังนี้ 1.สำนักงานบัญชีและผู้ทำบัญชีควร ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพใน การปฏิบัติงานทำบัญชียิ่งขึ้นไป 2.สำนักงานบัญชีและผู้ทำบัญชีควร ให้ความสำคัญกับคุณภาพการปฏิบัติ งานการสอบบัญชีโดยปฏิบัติตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานด้วยจรรยา- บรรณในวิชาชีพและการพัฒนา ศักยภาพทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
วราภรณ์ ชัชกุล. (2560). (ต่อ)	(การค้นคว้า อิสระบัญชี มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรี ปทุม)		พนักงานบัญชีในเขตภาค ตะวันออก	ปัจจุบันระดับกรรมการผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 65.80 ประกอบธุรกิจเป็นธุรกิจการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 68.00 การใช้บริการของสำนักงานบัญชีคือใช้บริการ สำนักงานบัญชีถึงปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 40.30	3. สำนักงานบัญชีและผู้ทำบัญชีให้ ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องการ พัฒนาศักยภาพบัญชีในด้านทักษะ วิชาชีพและคุณค่าแห่งวิชาชีพเพื่อ สร้างคุณภาพการปฏิบัติงานและ ผู้ทำบัญชีที่มีประสิทธิภาพ
ณัฐวัชร อุตตมะ ปรากรม. (2561).	ความสัมพันธ์ ระหว่าง จรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีและ พฤติกรรมการ ตกแต่งกำไร กรณีศึกษาบริษัท ที่จดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์	ประชากรที่ใช้ใน การศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่าง จรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีและ การตกแต่งกำไร กรณี ศึกษา บริษัทที่จด ทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์แห่ง	1.การวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไปของประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ได้จาก แบบสอบถามมา ประมวลผลด้วย คอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติ เชิงพรรณนาและสถิติ อ้างอิงตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการหา	จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพ บัญชีและพฤติกรรมการตกแต่งกำไรของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร คือ ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต การรักษาความลับ มาตรฐานในการปฏิบัติงานและ ความรับผิดชอบต่อ ผู้รับบริการ มีเพียง 2 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ (sig) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.1 คือ ความเป็นอิสระ และ มาตรฐาน ในการปฏิบัติงานและผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วน อิทธิพลของขนาดกิจการและประเภทสำนักงานสอบบัญชีที่มี ต่อความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณ	1. ควรมีการศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีและพฤติกรรมการ ตกแต่งกำไรจากกลุ่มตัว อย่างอื่น เช่น บริษัทไม่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2. ควรเพิ่มระยะเวลาการศึกษา เพื่อเพิ่มปริมาณ ข้อมูลใน การศึกษา และผลการศึกษาที่ ชัดเจนขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
ณัฐวัชร อุตตมะ ปรากฏม. (2561). (ต่อ)	บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงข ลานครินทร์)	ประเทศไทย	ความถี่และส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐานการ และ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับ คุณลักษณะค่าตอบ ของผู้ทำบัญชีโดยวิธีการ ประมวลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ ระหว่างจรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีและ พฤติกรรมการตกแต่ง กำไร ของบริษัทจด ทะเบียนในตลาดหลัก- ทรัพย์แห่งประเทศไทย	วิชาชีพบัญชีและพฤติกรรมการตกแต่งกำไรของบริษัทจด ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใช้สถิติทดสอบ การถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression Analysis) โดย กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และ 0.05	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
ณัฐวัชร อุตตมะ ปรากฏม. (2561) (ต่อ)			การวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)		
นาถพล ลอยลิบ. (2561).	ความสัมพันธ์ ระหว่างจรรยา- บรรณและความ รับผิดชอบใน วิชาชีพบัญชีกับ คุณภาพงานสอบ บัญชีตามเกณฑ์ สำนักงานการ ตรวจเงินแผ่นดิน. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย	ประชากรกลุ่ม ตัวอย่างประชากรที่ ใช้ในการศึกษาครั้ง นี้ ได้แก่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตรวจ สอบงบการเงินใน สำนักตรวจสอบ การเงินของสำนัก งานตรวจเงิน แผ่นดินสำนัก ตรวจสอบการเงินที่ 1-20 จำนวน 1,109 คน .	เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยในการสร้าง เครื่องมือสำหรับสร้าง แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิจัยแบ่ง ออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่และค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย	จรรยาบรรณด้านความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงานสอบบัญชีตามเกณฑ์ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่า ถ้าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติ งานสอบบัญชีด้วยความโปร่งใสเพิ่มขึ้นส่งผลให้งานสอบบัญชีดี มากยิ่งขึ้น จรรยาบรรณด้านความอิสระมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันแต่ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพงานสอบบัญชีตาม เกณฑ์สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่า ถ้าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดินปฏิบัติงานสอบบัญชีด้วยความอิสระเพิ่มขึ้น ก็ไม่ได้ ส่งผลให้งานสอบบัญชีดีขึ้น จรรยาบรรณด้านความเที่ยงธรรมมี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีผลกระทบเชิงบวกกับ คุณภาพงานสอบบัญชีตามเกณฑ์สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป จากการศึกษา พบข้อจำกัดของ การศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างของ การศึกษาเป็น พนักงานข้าราชการ ในสำนักตรวจสอบการเงิน ซึ่งเป็น เพียงลักษณะงานตรวจสอบหนึ่งใน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จาก 3 ลักษณะงาน ดังนั้นอาจจะ ต้องศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ตรวจสอบซื้อจ้าง ตรวจสอบดำเนินงาน เพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลายและจะ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานการ ตรวจเงินแผ่นดินมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
นุชจรรย์ ดี จิต. (2562)	ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการ ปฏิบัติงานตาม จรรยาบรรณของ นักบัญชีในเขต ภาคเหนือ.	ประชากรที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้คือ นักบัญชีในเขต ภาคเหนือจำนวน 28,468 คน	เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ทางสถิติ1. การวิเคราะห์โดยใช้ สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการใช้ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ตาราง แบบร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตาม จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.427 และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1.ด้านความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.03 2. ด้านความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก 3.ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษา มาตรฐานการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับ มาก 4. ด้านการรักษาความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ใน ระดับมาก 5. ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ใน ระดับมาก	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้ง ต่อไป 1. ควรทำการศึกษากับกลุ่ม ตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ เพราะงานวิจัย นี้การสำรวจเฉพาะนักบัญชีในเขต ภาคเหนือเท่านั้นในการวิจัย สำรวจครั้งต่อไป ควรมีการศึกษา เจาะจงตามประเภทธุรกิจ และ นำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้เห็น มุมมองที่ชัดเจน และตรง กลุ่มเป้าหมายมากขึ้น 2. แนะนำให้ทำการศึกษาใน สถานที่แตกต่างกัน เพราะใน งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาแต่ในเขต ภาคเหนือเท่านั้น ในการวิจัย สำรวจครั้งต่อไป ควรมีการศึกษา ภูมิภาคอื่น ๆ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี พ.ศ.	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่ม ตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/ สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถ นำมาพัฒนาได้
นุชจรรย์ ดีจิต. (2562) (ต่อ)				6. ด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีในเขตภาคเหนือ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีอยู่ใน ระดับมาก	3. แนะนำให้มีการศึกษาเชิง คุณภาพเพิ่มเติม เพราะใน งานวิจัยนี้ศึกษาแต่เชิงปริมาณ ใน การวิจัยสำรวจครั้งต่อไป ควรเพิ่ม การสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อ สอบถามข้อมูลเชิงลึก 4. แนะนำให้ศึกษาตัวแปรต้นอื่นที่ มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตาม จรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี

ตารางที่ 2 สัณเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดีและการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

ผู้แต่ง	ปี	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบการให้บริการที่ดีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี				
		ด้านการบริการที่ดี	จรรยาบรรณด้านความซื่อสัตย์	จรรยาบรรณด้านความเอาใจใส่	จรรยาบรรณด้านการรักษาความลับ	จรรยาบรรณทางด้านความโปร่งใส
พิทักษ์ ตรุษทิม	2538	√	√			
เบญจมาภรณ์ เทพวิญญูภักจ.	2545	√				
บุญยัง สหเวชสุนทร	2552		√	√	√	√
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี	2552	√	√	√	√	√
มาลี สุขสำราญ	2552	√				
ปริญญญา แก้วเจริญ	2555	√			√	√
อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์	2555	√	√	√	√	√
พนิดา เพชรรัตน์.	2556	√				
ชุติมา ดวงจันทร์	2557	√				
ดารณี เอื้อชนะจิต	2557	√	√	√		
ประดินันท์ ประดับศิลป์ และ ลักษณะ เกตุเตียน	2557		√	√	√	√
วิสนนันทน์ สุดประเสริฐ	2557	√				
นภัสสินี เป็รื่องการ	2558	√				

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้แต่ง	ปี	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบการให้บริการที่ดีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี				
		ด้านการ บริการที่ดี	จรรยาบรรณ ด้านความ ซื่อสัตย์	จรรยาบรรณ ด้านความ เอาใจใส่	จรรยาบรรณ ด้านการ รักษา ความลับ	จรรยาบรรณ ทางด้าน ความโปร่ง ใส
วรรณฯ สรชาย	2558	√				
เบญจภา แจ้งเวชฉาย	2559	√				
วิชุดา นาคเถื่อน	2559	√				
วรารณณ์ ชัชกุล	2560		√	√	√	√
ณัฐวัชร อุตตมะปรากกรม	2561		√	√	√	√
นาถพล ลอยลิบ	2561		√	√	√	√
นุชจรรย์ ดิจิต	2562		√	√	√	√

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.4 วิธีการการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ได้จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งจากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการส่งงบการเงินประจำปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 443,883 ราย แบ่งเป็นกรุงเทพมหานคร 289,819 ราย และปริมณฑลคือนครปฐม 12,354 ราย นนทบุรี 43,508 ราย ปทุมธานี 35,681 ราย สมุทรปราการ 43,445 ราย และสมุทรสาคร 15,225 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากบริษัทธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ได้จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมาเป็นตัวอย่าง โดยใช้ขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่

(Yamane,1973) จำนวน 400 รายสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของ

แทนค่า

$$n = \frac{444,937}{1 + 444,937(0.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ ราย}$$

จากการใช้สูตร Yamane ผลคำนวณได้ผลลัพธ์คือ 400 ราย ดังนั้น จำนวนประชากรที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้จำนวน 400 ราย และส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ฉบับ การเลือกกลุ่มประชากรเป็นบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ใช้บริการการทำบัญชีมากที่สุด ดังนั้นจึงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่น่าจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา

3. การสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามแนวคิดของ Yamane (วิลัย ทองแผ่. 2542) ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยัง ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัดที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีระยะเวลากำหนดในการตอบกลับ 15 วัน เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่มีการตอบกลับแบบสมบูรณ์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงขึ้น โดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้
ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจขององค์กร ประเภทของการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวนพนักงานของธุรกิจ ตอนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีด้านคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ ตอนที่ 3: ความ

คิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ตอนที่ 4: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ตอนที่ 5: ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตอนที่ 6: ข้อเสนอแนะ โดยตอนที่ 2 ถึง 5 เป็นข้อคำถามที่ให้เลือกตอบตามระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert 5 ระดับ การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม จากงานวิจัยของ สุภัญญา จันทร์ประภาพร (2542) ซึ่งนำมาปรับปรุงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษาได้ปรับปรุงขึ้นโดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อความเหมาะสมกับการศึกษาถึง ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบธุรกิจขององค์กร ประเภทของการประกอบธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียนขององค์กร ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวนพนักงานของธุรกิจ การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีเช่นแผนกบัญชีหรือการใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงาน ด้านอำนาจในการตัดสินใจ วิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีองค์ประกอบที่มีผลต่อการเลือกใช้อำนาจสำนักงานบัญชี ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ผลของการให้บริการที่ดีมีผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีลักษณะการให้บริการที่ดีทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความรู้ความสามารถและด้านการรักษาความลับและด้านความโปร่งใส

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ประกอบด้วย ข้อคำถามที่ให้เลือกตอบประกอบด้วยคำตอบในการแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert มี 5 ระดับความสำคัญ คือ มากที่สุดมาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

และได้กำหนดคะแนนตามระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	จัดอยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	จัดอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	จัดอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	จัดอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	จัดอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

เพื่อให้การวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภพนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งเป็นกระบวนการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีทั้งในและต่างประเทศ เพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา
2. จัดทำแบบสอบถาม ที่สามารถเก็บข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
3. เลือกสุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย และจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
5. วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
6. สรุปผลการวิจัย และรายงานผลการวิจัย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประเด็นที่ศึกษา
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เสนอประธานที่ปรึกษาหลักและที่ปรึกษาร่วมพิจารณาความถูกต้องเพื่อแก้ไขในงานวิจัย
4. เสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถึงความถูกต้องความเที่ยงตรงของคำถามแต่ละข้อ
5. นำผลของการพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสม
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งมาจากการเก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าทางเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดย่อมและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานบัญชี

การประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วนคือค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (validity) และค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบพบว่าข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 แสดงว่าข้อคำถามที่อยู่ในเกณฑ์เนื้อหามีความครอบคลุม

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย ทดสอบโดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach's alpha ผ่านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยค่า alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) ถือว่ามีความถูกต้องและเชื่อถือได้ สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 3 ผลทดสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Validity and Reliability)

ตัวแปร	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
คุณภาพการให้บริการ	0.793-0.832	0.874
กระบวนการให้บริการ	0.794-0.870	0.886
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.833-0.886	0.913
ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.812-0.845	0.888
การรักษาความลับ	0.842-0.884	0.918
ความโปร่งใส	0.830-0.860	0.900
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	0.813-0.867	0.891
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	0.795-0.847	0.885

3.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่อหา ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สถิติอนุมานวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing) ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ (multiple linear regressions)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สรุปข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการศึกษาเรื่อง ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบธุรกิจขององค์กร ประเภทของการประกอบธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียนขององค์กร ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของธุรกิจการปิดงบการเงิน อำนาจในการตัดสินใจวิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี ปัจจัยการเลือกสำนักงาน ค่าธรรมเนียม ลักษณะสำคัญของสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่ท่านพอใจที่สุด เลือกใช้การวิเคราะห์โดยการแสดงจำนวนร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่ดีมีผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีลักษณะการให้บริการที่ดีทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกี่ยวกับ จรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและความรู้ความสามารถและด้านการรักษาความลับและด้านความโปร่งใส

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ในด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะความต้องการในสำนักงานบัญชี โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การทดสอบสมมติฐาน ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบของการให้บริการที่ดีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความรู้ในวิชาชีพบัญชี ด้านการบัญชีและภาษีอากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรแกรมบัญชี) ด้านธุรกิจองค์กร ทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการสื่อสารร่วมงานกับผู้อื่น ด้านการพัฒนาตนเอง กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการจัดทำบัญชี ได้แก่ การนำเสนองบการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน การบริหารจัดการเวลาภายในกำหนด การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผลอย่างแม่นยำ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามหรือไม่และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยมีตัวแปรอิสระได้แก่ การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับ และด้านความโปร่งใส ตัวแปรตาม ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาและการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจากผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ซึ่งได้รับการตอบกลับมาจำนวน 409 ชุดจึงเป็นที่ยอมรับได้แล้ว นำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าสถิติต่างๆวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้แสดงผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบโดยเรียงลำดับดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบธุรกิจขององค์กร ประเภทของการประกอบธุรกิจขององค์กร เงินทุนจดทะเบียนขององค์กร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	112	27.40
หญิง	297	72.60
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 และเพศชายจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	101	24.70
30 – 40 ปี	109	26.70
40 – 50 ปี	106	25.90
50 ปี ขึ้นไป	93	22.70
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 และอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	13.20
ปริญญาตรี	266	65.00
สูงกว่าปริญญาตรี	89	21.80
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา ได้แก่ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงานในองค์กร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เจ้าของธุรกิจ	130	31.80
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	71	17.36
พนักงานบัญชี	208	50.84
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นพนักงานบัญชี โดยมีจำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.84 รองลงมาเป็นเจ้าของธุรกิจ โดยมีจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80 และหัวหน้าฝ่ายบัญชีมีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.36 ตามลำดับจากผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	50	12.30
3-10 ปี	150	36.75
11-20 ปี	102	24.95
มากกว่า 20 ปี	107	26.00
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 8 กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีประสบการณ์การทำงาน ส่วนมากอยู่ในช่วง 3-10 ปี มีจำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคืออยู่ในช่วงมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 และอยู่ในช่วง 11-20 ปี มีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.95 และอยู่ในช่วงต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบธุรกิจขององค์กร

รูปแบบธุรกิจขององค์กร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	48	11.70
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	92	22.50
บริษัทจำกัด	269	65.80
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 9 กลุ่มที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด โดยมีจำนวน 269 รายคิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดโดยมีจำนวน 92 รายคิดเป็นร้อยละ 22.50 และห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 48 รายคิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ

ประเภทของการประกอบธุรกิจขององค์กร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ธุรกิจบริการ	196	47.90
ธุรกิจพาณิชย์กรรม	131	32.10
ธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตสินค้า	82	20.00
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 10 กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ธุรกิจบริการ มีจำนวน 196 ราย คิดเป็นอัตราร้อยละ 47.90 และธุรกิจพาณิชย์กรรม จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.10 และ ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตมีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	44	10.75
1-5 ล้านบาท	215	52.50
เกิน 5-10 ล้านบาท	86	21.05
มากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป	64	15.70
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 11 กลุ่มที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีทุนจดทะเบียน 1-5 ล้านบาทมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 215 รายคิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมามีทุนจดทะเบียน 5-10 ล้านบาทมีจำนวน 86 รายคิดเป็นร้อยละ 21.05 และทุนจดทะเบียนมากกว่า 10 ล้านบาท มีจำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.70 และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1 ล้านบาทมีจำนวน 44 รายคิดเป็นร้อยละ 10.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	55	13.45
5-10 ปี	176	43.02
10-19 ปี	86	21.03
20 ปีขึ้นไป	92	22.50
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีระยะเวลาในการดำเนินงานมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 176 รายคิดเป็นร้อยละ 43.02 รองลงมามีระยะเวลาในการดำเนินงาน 20 ปีขึ้นไป มีจำนวน 92 รายคิดเป็นร้อยละ 22.50 และระยะเวลา 10-19 ปี มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.03 ในการดำเนินงานน้อยสุดคือต่ำกว่า 5 ปีมีจำนวน 55 รายคิดเป็นร้อยละ 13.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานของธุรกิจ

พนักงานของธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 คน	160	39.10
15-30 คน	112	27.40
31-50 คน	50	12.20
มากกว่า 50 คน	87	21.30
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีจำนวนพนักงานของธุรกิจจำนวนน้อยกว่า 15 คนมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 160 รายคิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมาจำนวน 15-30 คนมีจำนวน 112 รายคิดเป็นร้อยละ 27.40 และจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คนมีจำนวน 87 รายคิดเป็นร้อยละ 21.30 และมีจำนวนพนักงาน 31-50 คน มีจำนวน 50 รายคิดเป็นร้อยละ 12.20 ตามลำดับ

4.1.2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นโดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ดี

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกรายการ	4.50	0.599	มากที่สุด	1
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์	4.38	0.619	มากที่สุด	5
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระยะเวลาที่กำหนด	4.43	0.661	มากที่สุด	2
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบคอบและเหมาะสม	4.40	0.657	มากที่สุด	4
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการติดตามงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ	4.42	0.641	มากที่สุด	3
รวม	4.43	0.635	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกรายการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.599 และรองลงมาได้แก่ 2) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงานได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.661

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีจำนวนพนักงานเพียงพอและมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.33	0.680	มากที่สุด	4
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีกระบวนการสื่อสารที่ดี มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.35	0.688	มากที่สุด	3
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีกระบวนการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.40	0.669	มากที่สุด	1
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.33	0.673	มากที่สุด	5
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการให้บริการอยู่เป็นประจำ	4.36	0.686	มากที่สุด	2
รวม	4.35	0.679	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีกระบวนการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.669 รองลงมาได้แก่ 2) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการให้บริการอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.686

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความซื่อสัตย์สุจริต

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	ลำดับ
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต FAith faithfulness				
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.49	0.607	มากที่สุด	3
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงาน ตรงตามเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริง ทางการบัญชี	4.48	0.630	มากที่สุด	4
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการได้ ตระหนักถึงความซื่อตรงต่อวิชาชีพ มีความ จริงใจในการประกอบวิชาชีพและเชื่อถือได้	4.52	0.634	มากที่สุด	2
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงาน ตรงต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อคติ ไม่มีความ ลำเอียง	4.47	0.626	มากที่สุด	5
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมุ่งเน้น ความถูกต้อง ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน	4.53	0.614	มากที่สุด	1
รวม	4.49	0.622	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมุ่งเน้นความถูกต้อง ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.614 และรองลงมา

ได้แก่ 2) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการได้ตระหนักถึงความเชื่อตรงต่อวิชาชีพ มีความจริงใจในการประกอบวิชาชีพและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.634

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน		ลำดับ
		แปลผล	ค่า	
ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน STD				
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบันทึกบัญชีเป็นอย่างดี	4.43	0.611	มากที่สุด	4
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากรที่ใช้ทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ	4.43	0.631	มากที่สุด	3
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ เน้นการปฏิบัติงานด้านบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปโดยบุคลากรนำความรู้ด้านวิชาชีพบัญชีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง	4.45	0.588	มากที่สุด	1
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากรที่สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ทุกรณีอย่างทันท่วงที	4.42	0.660	มากที่สุด	5
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการวางแผนงานตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.44	0.628	มากที่สุด	2
รวม	4.43	0.623	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ งานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ เน้นการปฏิบัติงานด้านบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปโดยบุคคลากรนำความรู้ด้านวิชาชีพบัญชีมาประยุกต์ใช้ได้ อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.588 รองลงมาได้แก่ 2) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการวางแผนงานตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.628

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านการ รักษาความลับ

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน		ลำดับ
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	
ด้านการรักษาความลับ				
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการ รักษาข้อมูลความลับขององค์กรเป็นอย่างดี	4.50	0.615	มากที่สุด	5
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ไม่เคยนำ ข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอก หรือบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง	4.52	0.618	มากที่สุด	3
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ไม่นำ ข้อมูลของท่าน ไปใช้เพื่อหาประโยชน์ ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลที่สามโดยมิชอบ	4.54	0.626	มากที่สุด	2
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มุ่งเน้น การรักษาความลับโดยตระหนักถึงการไม่ ควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลของลูกค้าที่ ได้มาจากการปฏิบัติงานในหน้าที่	4.51	0.615	มากที่สุด	4

ตารางที่ 18 (ต่อ)

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน		ลำดับ
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	
5.สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับ	4.55	0.613	มากที่สุด	1
รวม	4.52	0.617	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ งานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.613 และรองลงมาได้แก่ 2) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ไม่นำข้อมูลของท่าน ไปใช้เพื่อหาประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลที่สามโดยมิชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.626

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใส

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน		ลำดับ
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	
ด้านความโปร่งใส				
1 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นวิธีการทำงานที่สามารถพิสูจน์และตรวจสอบได้อย่างชัดเจน	4.47	0.590	มากที่สุด	5
2 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรของท่านโดยไม่ปิดบัง	4.48	0.582	มากที่สุด	4

ตารางที่ 19 (ต่อ)

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน		ลำดับ
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	
ด้านความโปร่งใส				
3 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการปฏิบัติงานที่สามารถติดตามและตรวจสอบได้	4.52	0.623	มากที่สุด	1
4 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการปฏิบัติงานโดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริงทางบัญชีอันเป็นสาระสำคัญ	4.50	0.607	มากที่สุด	3
5 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ยึดมั่นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด	4.52	0.578	มากที่สุด	2
รวม	4.49	0.596	มากที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการปฏิบัติงานที่สามารถติดตามและตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.623 รองลงมาได้แก่ 2) สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ยึดมั่นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน		ลำดับ
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	
1. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บริการอย่างจริงจัง	4.50	0.569	มากที่สุด	4
2. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เต็มประสิทธิภาพ	4.50	0.615	มากที่สุด	2
3. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีผลการปฏิบัติงานถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	4.43	0.642	มากที่สุด	5
4. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าไว้วางใจได้	4.53	0.602	มากที่สุด	1
5. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ	4.50	0.611	มากที่สุด	3
รวม	4.49	0.607	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.602 รองลงมาได้แก่ 2) ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เต็มประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.615

4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน		ลำดับ
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล	
1. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชี เนื่องจากมีความพึงพอใจการบริการ ที่ได้รับ	4.44	0.596	มากที่สุด	4
2. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชี เนื่องจากได้รับบริการตรงตาม วัตถุประสงค์ของท่าน	4.49	0.611	มากที่สุด	1
3. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชี โดยมีความคิดเห็นว่ามีอัตรา ค่าบริการที่เหมาะสมและคุ้มค่า	4.41	0.593	มากที่สุด	5
4. ท่านคิดว่าจะใช้บริการสำนักงานบัญชี เดิมอีกในปีต่อไป	4.48	0.631	มากที่สุด	2
5. ท่านคิดว่าจะแนะนำสำนักงานบัญชีที่ ท่านใช้บริการให้แก่ผู้ประกอบการรายอื่น	4.45	0.636	มากที่สุด	3
รวม	4.45	0.613	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความคิดเห็นต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ 1) ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากได้รับบริการตรงตาม วัตถุประสงค์ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.611 รองลงมาได้แก่ 2) ท่านคิดว่าจะใช้บริการสำนักงานบัญชีเดิมอีกในปีต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และมีส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.631

5. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation Analysis)

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูง อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตารางที่ 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร การบริการและจรรยาบรรณวิชาชีพ

		Correlations					
		QUA	PROC	FALTH	STD	CONFI	TRN
QUA	คุณภาพการบริการ	1					
PROC	กระบวนการให้บริการ	.842**	1				
FALTH	ความซื่อสัตย์สุจริต	.766**	.693**	1			
STD	ความเอาใจใส่และ การรักษามาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	.802**	.788**	.805**	1		
CONFI	การรักษาความลับ	.762**	.686**	.818**	.819**	1	
TRN	ความโปร่งใส	.769**	.672**	.856**	.817**	.845**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 22 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 แสดงให้เห็นค่าความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูงในขณะเดียวกัน ค่าดังกล่าวมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงให้เห็นค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยแสดงแทนค่าตัวแปรแต่ละตัว

6. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน (Autocorrelation)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อนโดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson statistic จากตารางที่ 23,24 พบว่าค่า Durbin-Watson statistic ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.053 และ 2.049 มีค่าใกล้ 2 หรือค่าที่ได้อยู่ในช่วง 1.5 ถึง 2.5 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระระหว่างกันอยู่ในเกณฑ์ที่ดีหรือข้อมูลของตัวแปร ณ ระดับใด ๆ ของตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระจากกันตามเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

4.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

อธิบายผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ตารางที่ 23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างการบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ด้านความความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี					
	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.371	0.177		3.174	0.002	
การบริการที่ดี:						
คุณภาพการบริการ (SERVICE QUALITY)	0.084	0.053	0.086	1.597	0.111	4.896
กระบวนการให้บริการ (SERVICE PROCESS):						
จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี:						
1) ความซื่อสัตย์สุจริต	0.188	0.050	0.199	3.782	0.000 ^{***}	4.640
2) ความเอาใจใส่และการรักษา มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.280	0.054	0.286	5.221	0.000 ^{***}	5.034
3) การรักษาความลับ	0.087	0.049	0.092	1.770	0.078 [*]	4.541
4) ความโปร่งใส	0.200	0.057	0.199	3.519	0.000 ^{***}	5.355
R = 0.872 R ² = 0.761 SEE = 0.250 F = 213.194 Sig. = 0.000 Durbin = 2.053						

* p < 0.10 , ** p < 0.05, *** p < 0.01

จากตารางที่ 22 ได้ทำการทดสอบก่อนการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณโดยพิจารณาจากค่า VIF อยู่ระหว่าง 4.013-5.355 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวแปรไม่มีปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multi-co linearity) จึงทำการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานตาม การบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีซึ่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ได้ประมาณ ร้อยละ 76.1 ($R^2 = 0.761$) ที่เหลืออีกร้อยละ 23.9 เป็นผลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

สมมติฐานที่ 1 การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของ สำนักงานบัญชี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.084 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.086 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.597 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.111 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.111 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีใน ด้านคุณภาพการให้บริการไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน งานวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของ สำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.083 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.092 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.882 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.061 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 (Sig. = 0.061 < 0.10) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีในด้าน กระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุน สมมติฐานงานวิจัยที่ 2

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.092 หมายความว่า การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลเชิงบวก ถ้าการให้บริการที่ดีในด้าน กระบวนการให้บริการมีผลมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.092

สมมติฐานที่ 3 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของ สำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.188 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.199 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.782 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่ง น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 3

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.199 หมายความว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลเชิงบวก ถ้าจรรยาบรรณวิชาชีพ

บัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตมีผลมากขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อส่งผลความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.199

สมมติฐานที่ 4 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.280 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.286 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.221 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 4

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.286 หมายความว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวก ถ้าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานมีผลมากขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.286

สมมติฐานที่ 5 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.087 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.092 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.770 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.078 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 (Sig. = 0.078 < 0.10) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 5

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.092 หมายความว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับ ส่งผลเชิงบวก ถ้าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับมีผลมากขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.092

สมมติฐานที่ 6 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.200 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.199 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.519 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณ

วิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมุติฐานงานวิจัยที่ 6

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.199 หมายความว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับ ส่งผลเชิงบวก ถ้าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับมีผลมากขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.199

ตารางที่ 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างการบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี					
	B	Std.	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.158	0.119		1.332	0.184	
การบริการที่ดี:						
คุณภาพการบริการ	0.117	0.052	0.118	2.256	0.025	4.747
กระบวนการให้บริการ	0.123	0.044	0.133	2.820	0.005***	3.859
จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี:						
1) ความซื่อสัตย์สุจริต	-0.060	0.052	-0.064	-1.169	0.243	5.155
2) ความเอาใจใส่และการรักษา มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	0.168	0.054	0.168	3.092	0.002***	5.155
3) การรักษาความลับ	0.155	0.053	0.156	2.902	0.004***	5.057
4) ความโปร่งใส	0.046	0.060	0.045	0.769	0.443	6.082
ความน่าเชื่อถือของสำนักงาน	0.413	0.049	0.405	8.347	0.000***	4.094
R = 0.878 R ² = 0.770 SEE = 0.246 F= 191.45 Sig. = 0.000 Durbin = 2.049						

* p < 0.10 , ** p < 0.05, *** p < 0.01

จากตารางที่ 24 ได้ทำการทดสอบก่อนการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณโดยพิจารณาจากค่า VIF อยู่ระหว่าง 3.859 - 6.082 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวแปรไม่มีปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multi-co linearity)) จึงทำการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า ความแปรปรวนของการปฏิบัติงานตามการบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ได้ประมาณร้อยละ 77.0 ($R^2 = 0.770$) ที่เหลืออีกร้อยละ 23.0 เป็นผลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

สมมติฐานที่ 7 การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.117 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.118 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.256 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.025 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.025 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 7

สมมติฐานที่ 8 การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.123 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.133 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.820 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.005 < 0.01) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 8

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.133 หมายความว่า การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลเชิงบวก ถ้าการให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการมีผลมากขึ้น 1 หน่วย จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.133

สมมติฐานที่ 9 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ -0.060 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ -0.064 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ -1.169 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.243 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.243 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 9

สมมติฐานที่ 10 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ

(B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.168 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.168 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.092 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\text{Sig.} = 0.002 < 0.01$) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 4

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.168 หมายความว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวก ถ้าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานมีผลมากขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.168

สมมติฐานที่ 11 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.155 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.156 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.902 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\text{Sig.} = 0.004 < 0.01$) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 11

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.156 หมายความว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับ ส่งผลเชิงบวก ถ้าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับมีผลมากขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.156

สมมติฐานที่ 12 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.046 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.045 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 0.769 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.443 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.} = 0.443 > 0.05$) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 12

สมมติฐานที่ 13 ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ

0.413 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta ของ standardized coefficients) เท่ากับ 0.405 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 8.347 โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 13

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.405 หมายความว่า ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ส่งผลเชิงบวก ถ้าความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีผลมากขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่เพิ่มขึ้น 0.405

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

โดยมีวัตถุประสงค์ การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงผลของการให้บริการที่ดีซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีพบว่า สมมติฐาน H2: การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1 จึงยอมรับสมมติฐาน H2

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาถึงจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานการรักษาความลับและความโปร่งใสที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีพบว่าสมมติฐาน H3: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H3 สมมติฐาน H4: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H4 สมมติฐาน H5: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1 จึงยอมรับสมมติฐาน H5 สมมติฐาน H6: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H6

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3. เพื่อศึกษาถึงผลของการให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ และ กระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีพบว่าสมมติฐาน H8: การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H8

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4. เพื่อศึกษาถึงจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานการรักษาความลับและความ โปร่งใสที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีพบว่าสมมติฐาน H10: จรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H10 สมมติฐาน H11: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H11

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 5. เพื่อศึกษาถึงความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการของสำนักงานบัญชีพบว่าสมมติฐาน H13: ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H13 นำมา สรุปเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2	การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และ การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7	การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8	การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 9	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 10	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 11	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 12	จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 13	ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	สนับสนุนสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบธุรกิจขององค์กร ประเภทของการประกอบธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียนขององค์กรระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ประเภทของการให้บริการที่ดีจำแนกตามคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับ ด้านความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้างต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการหรือกิจการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.60 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30-4 ปี จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.70 จบการศึกษาส่วนใหญ่ ปริญญาตรี จำนวน 266 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชีจำนวน 208 รายคิดเป็นร้อยละ 50.84และมีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 3-10 ปี จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.75

2. จากการวิเคราะห์ข้างต้นของข้อมูลที่เกี่ยวข้องลักษณะของธุรกิจกลุ่มที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ บริษัทจำกัด โดยมีจำนวน 269 รายคิดเป็นร้อยละ 65.80 ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ มีจำนวน 196ราย คิดเป็นอัตราร้อยละ 47.90 มีทุนจดทะเบียน 1-5 ล้านบาทมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 215 รายคิดเป็นร้อยละ 52.50 มีระยะเวลาในการดำเนินงานอยู่ในช่วง 5-10 ปีมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 176 รายคิดเป็นร้อยละ 43.02

3. จากการวิเคราะห์ข้างต้นของข้อมูลค่าเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการและทางด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการบัญชีในด้าน

ความซื่อสัตย์สุจริต ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า

3.1 ความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดได้แก่การปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ทุกรายการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

3.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่มีกระบวนการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

3.3 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ งานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่มีการมุ่งเน้นความถูกต้อง ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

3.4 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ งานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่มีการ เน้นการปฏิบัติงานด้านบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปโดยบุคคลากรนำความรู้ด้านวิชาชีพบัญชีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

3.5 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ งานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่การ ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

3.6 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ งานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่มีการปฏิบัติงานที่สามารถติดตามและตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

3.7 ความคิดเห็นต่อ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

3.8 ความคิดเห็นต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่การตัดสินใจเลือกใช้บริการจากการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

- 4.1 การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
- 4.2 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
- 4.3 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
- 4.4 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
- 4.5 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
- 4.6 การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
- 4.7 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
- 4.8 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
- 4.9 ความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

- 1) การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีสอดคล้องกับนักสถิติ เบื้องการ, (2562) พบว่าผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีเพื่อให้การให้บริการนั้นมีความถูกต้องครบถ้วน ผู้ให้บริการควรจะมี ความชำนาญเพื่อกิจการจะได้รับการบริการอย่างแม่นยำ นอกจากนั้นสำนักงานบัญชีจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ
- 2) จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชีในด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีสอดคล้องกับณัฐวัชร อุดตมะปรากรม (2561) พบว่าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้าน

ความซื่อสัตย์สุจริตทำให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบวิชาชีพต้องปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และประโยชน์ต่อบุคคลต่างๆ ภายใต้กรอบวิชาชีพซึ่งได้จากผลการบริการทางวิชาชีพบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณ ผู้ประกอบวิชาชีพต้องประพฤติปฏิบัติตนในทางที่ถูกต้องคำนึงถึงหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ

3) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีแสดงให้เห็นว่าความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลให้สำนักงานเกิดความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับ นาดพล ลอยลิบ (2561) พบว่าจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบด้านความน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าจรรยาบรรณด้านความมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพงานสอบด้านความน่าเชื่อถือ

4) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านการรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีแสดงให้เห็นว่าการรักษาความลับส่งผลให้สำนักงานบัญชีเกิดความน่าเชื่อถือสอดคล้องกับ ประดิษฐ์ ประดับศิลป์และ ลักษณะ เกตุเตียน (2557) การปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับ เป็นมาตรฐานและแนวปฏิบัติของวิชาชีพบัญชีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

5) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความโปร่งใสส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีแสดงให้เห็นว่าความโปร่งใสส่งผลให้สำนักงานบัญชีเกิดความน่าเชื่อถือสอดคล้องกับ นาดพล ลอยลิบ, (2561) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบด้านความน่าเชื่อถือ

6) การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีที่มีการกระบวนการให้บริการที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอดคล้องกับ นภัสสินี เปรื่องการ (2562) พบว่าผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการส่งผลการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีและยังสอดคล้องกับพินิตา เพชรรัตน์. (2556) คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ ผู้เสียภาษีอากรด้านบริการได้อย่างรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการให้บริการ ที่ถูกต้องเหมาะสม

7) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีแสดงให้เห็นว่าความเอาใจใส่และ

การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลให้สำนักงานบัญชีได้รับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากลูกค้าสอดคล้องกับ วราภรณ์ ชัชกุล (2560) พบว่าจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความรับผิดชอบต่อนำที่ การปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมามีผลกระทบทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีและ ผู้ทำบัญชีให้ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีในด้านทักษะวิชาชีพและ คุณค่าแห่งวิชาชีพอยู่เป็นประจำเพื่อสร้างคุณภาพการ ปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีและผู้ทำบัญชีที่มี ประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจและเชื่อถือได้สามารถแข่งขันได้ในระยะยาวและผลวิจัยยังพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านการรักษาความลับส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีแสดงให้เห็นว่าการรักษาความลับส่งผลให้สำนักงานบัญชีได้รับตัดสินใจเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับ วราภรณ์ ชัชกุล (2560) จรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านการรักษาความลับมีผลกระทบ ทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

8) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีแสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือจะทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของสำนักงานบัญชีนั่น

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่เน้นเฉพาะเพียง 4 ตัวแปรได้แก่ ความ ซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐาน การรักษาความลับ ความ โปร่งใส ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่น่าสนใจในด้านอื่นอีกได้แก่ความเที่ยงธรรม ความรับผิดชอบต่อ ผู้รับบริการและผู้ถือหุ้น

2. งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะการบริการที่ดีส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชี

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) บริการที่ดีในด้านกระบวนการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการที่ดีที่สุด

2) จรรยาบรรณในด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและในด้าน การรักษาความลับส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี สำนักงาน บัญชีควรยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีจะช่วยรักษาระดับลูกค้าให้คงที่และมีปริมาณเพิ่มขึ้น

3) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จึงควรสนับสนุนให้ใส่ใจในด้านคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สำนักงานบัญชี ในด้านความน่าเชื่อถือควรมีการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่จะมาใช้บริการของสำนักงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่สำนักงานบัญชีนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการจากลูกค้า

4) ในด้านกระบวนการควรมุ่งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานระบบบัญชีให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้สะดวกและรวดเร็วทำให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ในด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีควรเพิ่มความเอาใจใส่ในการรักษามาตรฐานให้มากขึ้น เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่คำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพและในด้านการรักษาความลับควรจัดการให้เป็นระบบเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจและควรเพิ่มด้านความเที่ยงตรงและความเป็นอิสระไปด้วยเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่บัญชี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านอื่นเช่นจรรยาบรรณในด้านความเที่ยงธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและผู้ถือหุ้นปฏิบัติตามข้อกำหนดของวิชาชีพ

2) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นเช่น ความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ที่จะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3) ควรศึกษาการบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านอื่นโดยระบุทิศทางเพิ่มลงในสมมติฐาน เพื่อให้งานวิจัยได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2543). พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543. พระราชกิจจานุเบกษา. (2558). พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543. เข้าถึงเมื่อ 25 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/rkj/announce/search_rusult.
- พระราชกิจจานุเบกษา. (2558). พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2547. เข้าถึงเมื่อ 25 ธันวาคม. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการกรมทะเบียนการค้า.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร:บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- เกียรติสุตา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- กมลมาศ เรือนทอง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร. (2522). หลักการจัดการแนวคิดสถานการณ์ธุรกิจปัจจุบัน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิตตินันท์ เดชคุปต์. (2544). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส.
- ชุตินา ดวงจันทร์. (2557). การศึกษากระบวนการให้บริการ คุณภาพการบริการ และส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ไทย ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว เขตจตุจักร.
- ณัฐวัชร อุตตะมะปรากรม. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและพฤติกรรมการตกแต่งกำไรกรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- ณัชชา ไชยวงศ์. ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในจังหวัดตาก. (วิทยาลัษนอร์ทเทิร์น)
- ดารณี เอื้อชนะจิต. (2557). ความนับถือคุณค่าตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์และพุทธิพิสัยส่งผลกระทบต่อจิตพิสัยและเจตคติของผู้เรียน. ตีพิมพ์ แมก, 11
- ทรายทอง เลิศเปียง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง. (วิทยาลัษอินเตอร์เทคลำปาง)
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: แมเนจเม้น เซ็นเตอร์บางกอก

- ธงชัย จิรศิริโรจน์. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี)
- นภัสสินี เปรื่องการ. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตภาคกลาง.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- นาถพล ลอยลิบ. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพงานสอบบัญชีตามเกณฑ์สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)
- นุชจรรย์ ดีจิต. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของนักบัญชีในเขตภาคเหนือ.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- นิธิตา สกุกจิตจินดา. (2551). **วารสารวิชาชีพบัญชี.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญยัง สหเทวสุคนธ์. (2552). **การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** (มหาวิทยาลัยเกริก)
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.**
- เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ. (2545). **ปัญหาการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง.**
- ประดินันท์ ประดับศิลป์, ลักษณะมา เกตุเตียน. (2557). **จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินที่อยู่นอกตลาด.** (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)
- ปภาวี สุขมณี, ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2511). **ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพทำงานของนักบัญชีธุรกิจ.**
- ปฎิญา แก้วเจริญ. (2555). **มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสารนิพนธ์.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)
- ปลายฝัน สุขารมย์. (2536). **การบริการ. สร้างบริการให้เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: ซียูเอ็ดเคชั่น
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการ.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)
- พรชิตา นุชสาย. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี กรณีศึกษา จังหวัดนนทบุรีมหาบัณฑิต.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)

- พูนกฤตย์ สีนะนิกุล. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีกรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา2.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.)
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.**
วารสารสุทธิปริทัศน์.
- มาลี สุขสำราญ. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม.**
- มนตรี สมานวงศ์สถิต. (2546). **ปัจจัยในการเลือกผู้สอบบัญชีของธุรกิจขนาดย่อม.**
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณมา สรชาย. (2558). **องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่มีผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร.**
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพมหานคร.ป.ท.
- วิชุดา นาคเถื่อน. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการ.** (มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ)
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัสนนันท์ สุดประเสริฐ. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิลจำกัด (สาขาบางนา).**
- วิไล ทองแม่. (2542). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย.** ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาด ธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วราภรณ์ ชัชกุล. (2560). **ผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก.**
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547). **ลักษณะผู้ตามที่มีประสิทธิผลกับแนวทางการพัฒนาผู้ตามในยุคปฏิรูประบบราชการ.** วารสารพัฒนาชุมชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร

- ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2547). **หนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย**. กรุงเทพมหานคร: เออาร์. บิสิเนสเพรส
- สมพงษ์ พรอุปถัมภ์. (2545). **การสอบบัญชี**. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ เพรส.
- สมิต สัจฉกร. (2547). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2533). **การเพิ่มคุณภาพ และผลิตภาพ**. กรุงเทพมหานคร: ภูมิบัณฑิต.
- สุกัญญา จันทรประภาพ. (2542). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**.
- สุชิน นะตะปา. (2541). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโฮมออดิท**. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร)
- อนิวัช แก้วจางค์. (2556). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. (พิมพ์ครั้งที่2). สงขลา: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อาวุธ ประวาศวิน. (2556). **การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของทนายความในมุมมองของลูกความในศาลจังหวัดตราด**. (มหาวิทยาลัยบูรพา)
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The motivation to work**. New York: John Wiley & Sons.
- Johansson & Elisabeth. (2013). **Managing Quality in a Service context**. Search on 2020, January 4. Available: <http://search.ndltd.org/show>.
- Lewis, Mark and Parooj Bloom. (1983). **Organization Behavior**. New York: Mc Graw Hill
- Nunnally, C. (1978). **Psychometric theory**. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1990). ERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.
- Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. (2003). **Services Marketing: Integrating customer Focus across the firm**.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง “ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี”

คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของการให้บริการที่ดีและ
จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีและการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสำนักงานบัญชี ขอให้ท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

2. แบบสอบถามฯ นี้มี 7ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี จำนวน 10ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ขอความกรุณาจากท่านในการตอบ
แบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความเป็นจริงที่สุด ซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บ
เป็นความลับโดยไม่มี การนำไปเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่านและกิจการของท่านโดยการ
นำเสนอผลการศึกษานำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

บุญวีร์ ธีรโชตินวนันท์

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงานในองค์กร

- เจ้าของธุรกิจ หัวหน้าฝ่ายบัญชี
 พนักงานบัญชี ตำแหน่งอื่น(โปรดระบุ.....)

5. ประสบการณ์การทำงาน

- ต่ำกว่า 3 ปี 3 – 10 ปี
 11 – 20 ปี มากกว่า 20 ปี

6. รูปแบบธุรกิจขององค์กร

- ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 บริษัทจำกัด อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

7. ประเภทของการประกอบธุรกิจขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่

- ธุรกิจบริการ ธุรกิจพาณิชย์กรรม
 ธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตสินค้า ธุรกิจอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

8. เงินทุนจดทะเบียนขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่

- ต่ำกว่า 1 ล้านบาท 1 – 5 ล้านบาท
 เกิน 5 – 10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป

9. ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจที่ท่านทำงานอยู่

- ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
 11 – 19 ปี 20 ปีขึ้นไป

10. จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจที่ท่านทำงานอยู่ EMP

- น้อยกว่า 15 คน 15 – 30 คน
 31 - 50 คน มากกว่า 50 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

การให้บริการที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.1. คุณภาพการให้บริการ					
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกรายการ					
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์					
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระยะเวลาที่กำหนด					
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบคอบและเหมาะสม					
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการติดตามงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ					
2.2. กระบวนการให้บริการ					
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีจำนวนพนักงานเพียงพอและมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน					
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีกระบวนการสื่อสารที่ดี มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี					
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีกระบวนการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี					
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการให้บริการอยู่เป็นประจำ					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.1. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต					
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง					
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงาน ตรงตามเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริงทางการบัญชี					
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการได้ตระหนักถึงความซื่อตรงต่อวิชาชีพ มีความจริงใจในการประกอบวิชาชีพและเชื่อถือได้					
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงานตรงต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อคติ ไม่มีความลำเอียง					
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมุ่งเน้นความถูกต้องปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน					
3.2. ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน					
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบันทึกบัญชีเป็นอย่างดี					
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากรที่ใช้ทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ					
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ เน้นการปฏิบัติงานด้านบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปโดยบุคลากรนำความรู้ด้านวิชาชีพบัญชีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง					
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากรที่สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ทุกกรณีอย่างทันท่วงที					
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการวางแผนงานตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ					

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3. ด้านการรักษาความลับ					
1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการรักษาข้อมูลความลับขององค์กรเป็นอย่างดี					
2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ไม่เคยนำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอกหรือบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง					
3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ไม่นำข้อมูลของท่าน ไปใช้เพื่อหาประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลที่สามโดยมิชอบ					
4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มุ่งเน้นการรักษาความลับโดยตระหนักถึงการไม่ควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาจากการปฏิบัติงานในหน้าที่					
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับ					
3.4. ด้านความโปร่งใส					
1 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นวิธีการทำงานที่สามารถพิสูจน์และตรวจสอบได้อย่างชัดเจน					
2 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรของท่านโดยไม่ปิดบัง					
3 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการปฏิบัติงานที่สามารถติดตามและตรวจสอบได้					
4 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการปฏิบัติงานโดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริงทางบัญชีอันเป็นสาระสำคัญ					
5 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ยึดมั่นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บริการอย่างจริงจัง					
2. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เต็มประสิทธิภาพ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีผลการปฏิบัติงานถูกต้อง ไม่ผิดพลาด					
4. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าไว้วางใจได้					
5. ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากมีความพึงพอใจการบริการที่ได้รับ					
2. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของท่าน					
3. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยมีความคิดเห็นว่ามีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและคุ้มค่า					
4. ท่านคิดว่าจะใช้บริการสำนักงานบัญชีเดิมอีกในปีต่อไป					
5. ท่านคิดว่าจะแนะนำสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการให้แก่ผู้ประกอบการรายอื่น					

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ(IOC)

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ(IOC)
 สำหรับแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง“ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อ
 ความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	เพศ () ชาย () หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	อายุ () ต่ำกว่า 35 ปี () 35 – 45 ปี () 46 – 55 ปี () มากกว่า 55 ปี	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ตำแหน่งงานในองค์กร () เจ้าของบริษัท () หัวหน้าฝ่ายบัญชี () พนักงานบัญชี () ตำแหน่งอื่น (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ประสบการณ์การทำงาน () ต่ำกว่า 3 ปี	+0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
	<input type="checkbox"/> 3 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 - 20 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี						
6	รูปแบบธุรกิจ <input type="checkbox"/> กิจการเจ้าของคนเดียว <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญ <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด <input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	ประเภทของการประกอบธุรกิจ <input type="checkbox"/> ธุรกิจบริการ <input type="checkbox"/> ธุรกิจพาณิชย์กรรม <input type="checkbox"/> ธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตสินค้า <input type="checkbox"/> ธุรกิจอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	เงินทุนจดทะเบียน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ล้านบาท <input type="checkbox"/> 1 - 5 ล้านบาท <input type="checkbox"/> 6 - 10 ล้านบาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	ระยะเวลาในการดำเนินงานของ ธุรกิจ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 - 19 ปี <input type="checkbox"/> 20 ปีขึ้นไป	+1	+1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
10	จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจที่ท่านทำงานอยู่ EMP () น้อยกว่า 15 คน () 15 – 30 คน () 31 - 50 คน () มากกว่า 50 คน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปรผล
		ท่าน	ท่านที่	ท่านที่			
		ที่1	2	3			
2.1. คุณภาพการให้บริการ							
	1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกรายการ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระยะเวลาที่กำหนด	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบคอบและเหมาะสม	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการติดตามงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
2.2. กระบวนการให้บริการ							
	1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีจำนวนพนักงานเพียงพอและมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีกระบวนการสื่อสารที่ดี มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีกระบวนการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี	0	0	+1	1	0.33	ปรับแก้ไข
	4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการให้บริการอยู่เป็นประจำ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3.1. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต							
	1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงาน ตรงตามเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริง ทางการบัญชี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการได้ ตระหนักถึง ความซื่อตรงต่อวิชาชีพ มีความ จริงจังในการประกอบวิชาชีพและเชื่อถือได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการปฏิบัติงาน ตรงต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อคติ ไม่มีความ ลำเอียง	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมุ่งเน้น ความถูกต้อง ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.2. ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน							
	1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากร ที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ บันทึกบัญชีเป็นอย่างดี	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากร ที่ใช้ทักษะทางวิชาชีพบัญชีในการทำงาน ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
	3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ เน้นการปฏิบัติงานด้านบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปโดยบุคคลากรนำความรู้ด้านวิชาชีพบัญชีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีบุคลากรที่สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ทุกกรณีอย่างทันท่วงที	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการวางแผนงานตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.3. ด้านการรักษาความลับ							
	1. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการรักษาข้อมูลความลับขององค์กรเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ไม่เคยนำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอกหรือบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ไม่นำข้อมูลของท่าน ไปใช้เพื่อหาประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลที่สามโดยมิชอบ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
	4. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มุ่งเน้นการรักษาความลับโดยตระหนักถึงการไม่ควร	0	+1	0	1	0.33	ปรับแก้ไข

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
	ใช้ประโยชน์จากข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาจากการปฏิบัติงานในหน้าที่						
	5.สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.4. ด้านความโปร่งใส							
	1 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นวิธีการทำงานที่สามารถพิสูจน์และตรวจสอบได้อย่างชัดเจน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	2 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรของท่านโดยไม่ปิดบัง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการปฏิบัติงานที่สามารถติดตามและตรวจสอบได้	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	4 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ มีการปฏิบัติงานโดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริงทางบัญชีอันเป็นสาระสำคัญ	0	+1	0	1	0.33	ปรับแก้ไข
	5 สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ ยึดมั่นการปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบและมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปร ผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่3			
1	ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้ บริการมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ให้บริการอย่างจริงจัง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้ บริการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เต็ม ประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้ บริการ มีผลการปฏิบัติงานถูกต้อง ไม่ ผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้ บริการผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่า ไว้วางใจได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ท่านเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้ บริการมีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากมีความพึงพอใจการบริการที่ได้รับ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
2	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของท่าน	0	0	+1	1	0.33	ปรับแก้ไข
3	ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยมีความคิดเห็นว่ามีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและคุ้มค่า	0	0	+1	1	0.33	ปรับแก้ไข
4	ท่านคิดว่าจะใช้บริการสำนักงานบัญชีเดิมอีกในปีต่อไป	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	ท่านคิดว่าจะแนะนำสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการให้แก่ผู้ประกอบการรายอื่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

SPUSRIPATUM
UNIVERSITY

ที่ คบช.0105/016

BANGKHEN2410/2
PHAHOLYOTHIN RD.,
JATUJAK, BANGKOK
10900
TEL. 0 2579 1111
FAX. 0 2561 1721
www.spu.ac.th**CHONBURI CAMPUS**79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRUJ, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3690-9
FAX. 0 3874 3700
www.east.spu.ac.th**KHON KAEN**182/12 MOO 4,
SRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th

5 มีนาคม 2564

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเริง

ด้วยนักศึกษา นางปณยวีร์ อีร์โชตินวนันท์ รหัสนักศึกษา 63501968 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง “ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเริง รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุติภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกขะเวส (อาจารย์ประจำหลักสูตร)

นางสาววันทนา โฆษกกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

BANGKHEN
 2410/2
 PHAHOLYOTHIN RD.,
 JATUJAK, BANGKOK
 10900
 TEL. 0 2579 1111
 FAX. 0 2561 1721
 www.spu.ac.th
CHONBURI CAMPUS
 79 BANGNA-TRAD RD.,
 KLONGTAMRU, MUANG,
 CHONBURI 20000
 TEL. 0 3874 3690-9
 FAX. 0 3874 3700
 www.east.spu.ac.th
KHON KAEN
 182/12 MOO 4,
 SRICHAN RD.,
 NAIMUANG DISTRICT,
 AMPHUR MUANG,
 KHONKAEN 40000
 TEL. 0 4322 4111
 FAX. 0 4322 4119
 www.khonkaen.spu.ac.th

5 มีนาคม 2564

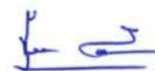
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.สรารุช เจษฎาคำ

ด้วยนักศึกษา นางปณณวีร์ อีร์โซตินวนันท์ รหัสนักศึกษา 63501968 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคั่นคว้ออิสระเรื่อง “ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.สรารุช เจษฎาคำ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและหุ้นส่วนผู้จัดการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเจษฎาศีพีโอ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (อาจารย์ประจำหลักสูตร)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

BANGKHEN
 2410/2
 PHAHOLYOTHIN RD.,
 JATUJAK, BANGKOK
 10900
 TEL. 0 2579 1111
 FAX. 0 2561 1721
 www.spu.ac.th
CHONBURI CAMPUS
 79 BANGNA-TRAD RD.,
 KLONGTAMRU, MUANG,
 CHONBURI 20000
 TEL. 0 3874 3690-9
 FAX. 0 3874 3700
 www.east.spu.ac.th
KHON KAEN
 182/12 MOO 4,
 SRICHAN RD.,
 NAIMUANG DISTRICT,
 AMPHUR MUANG,
 KHONKAEN 40000
 TEL. 0 4322 4111
 FAX. 0 4322 4119
 www.khonkaen.spu.ac.th

5 มีนาคม 2564

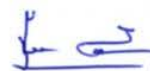
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณนฤมล สติदानนท์

ด้วยนักศึกษา นางปณยวีร์ อีร์โชตินวนันท์ รหัสนักศึกษา 63501968 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคั่นคว้าอิสระเรื่อง “ผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก คุณนฤมล สติदानนท์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ณาชา การบัญชีภาษีอากรและที่ปรึกษา จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (อาจารย์ประจำหลักสูตร)

นางสาววันทนา โฆษกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ภาคผนวก ง

หนังสือผลการพิจารณาบทความวิจัยวิชาการระดับชาติ



ที่ อว 8722.3/741

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

2 กรกฎาคม 2564

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาบทความวิจัยวิชาการระดับชาติเครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 14

เรียน นางปุลยวีร์ ชีโรดิมนันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดผลการพิจารณาบทความ

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ร่วมกับเครือข่ายวิจัยเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 14 ในระหว่างวันที่ 5-6 สิงหาคม 2564 เพื่อเป็นเวทีให้นักวิจัย คณาจารย์ นิสิต/นักศึกษา ได้เผยแพร่ผลงานวิจัย โดยแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ นวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทางวิชาการของประเทศ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ เครือข่ายวิจัยเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน ได้พิจารณาคัดเลือกบทความเพื่อนำเสนอในการประชุมดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยบทความของท่านตามรหัสบทความ 066 **ผ่านการพิจารณา** ให้นำเสนอในรูปแบบ **ออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Zoom ด้วย PowerPoint** โดยมีข้อเสนอแนะตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ซึ่งท่านจะต้องดำเนินการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะอย่างเคร่งครัด **ทั้งนี้ ขอให้ท่านปรับแก้บทความจากไฟล์ต้นฉบับที่มหาวิทยาลัยส่งแนบให้ทางอีเมลเท่านั้น โดยส่งบทความฉบับแก้ไขทาง E-mail : swuresearch2021@gmail.com ภายในวันจันทร์ที่ 12 กรกฎาคม 2564 หากไม่ส่งบทความฉบับแก้ไขมาตามวันที่กำหนดจะถือว่าท่านสละสิทธิ์ในการนำเสนองาน** สำหรับไฟล์ฉบับแก้ไขขอให้ส่งเป็นไฟล์ Microsoft word พร้อมตั้งชื่อไฟล์แก้ไขเป็น RANC14-รหัสบทความedit ตัวอย่างเช่น RANC14-001edit สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย โทรศัพท์ 02-649-5000 ต่อ 11017, 11082 - 11083 และ 11096 หรือทาง E-mail : swuresearch2021@gmail.com

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมทัศน์ จิระเดชะ)

ประธานคณะกรรมการบริหารเครือข่ายวิจัยเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน

ผู้อำนวยการสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย

ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย

โทร. 0-2649-5000 ต่อ 11017, 11082, 11083 และ 11096

โทรสาร 0-2259-1822

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางปุณยวีร์ ธีรโชตินวนันท์
วัน เดือน ปีเกิด	15 กรกฎาคม 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท ปรวิศา การบัญชี จำกัด บริษัท เมืองนนท์ ตรวจสอบบัญชี จำกัด ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor)
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	888/12 หมู่บ้านอิงทาวน์ ถนนติวานนท์-แจ้งวัฒนะ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000