

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชี ในเขตภาคตะวันออก

Performance on Criteria of Quality Assurance for Accounting Firm in the Eastern Region

¹ณัฐชนันท์ คมด้วยศิริและ ²สุกumarณ์ ชำนิจ

¹Natchunan Komduaysiri and ²Sukumarn Shumnij

^{1,2}มหาวิทยาลัยบูรพา

^{1,2}Burapha University

¹Corresponding Author. E-mail: natchunan_little@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของนักบัญชีกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพ และ 3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชี คุณสมบัติของหัวหน้ากับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้า และนักบัญชีในสำนักงานบัญชี 7 จังหวัดในภาคตะวันออก จำนวน 283 ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) สถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Multiple Correlations) ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45) รายการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ($\bar{X}$ = 4.58) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.54) การจัดการเอกสาร ($\bar{X}$ = 4.51) ส่วนด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุด คือ การจัดการทรัพยากร ($\bar{X}$ = 4.35) 2. ทักษะของนักบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพ ($p < .01$) 3. ลักษณะของสำนักงานบัญชีต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพต่างกัน ได้แก่ 1. สำนักงานบัญชีที่มีลูกค้ามากจะมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสูง 2. สำนักงานบัญชีที่มีผู้ช่วยนักบัญชีจะมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์สูงกว่าไม่มีผู้ช่วยนักบัญชี และ 3. สำนักงานบัญชีที่มีผู้ช่วยนักบัญชีที่ระดับการศึกษาสูงจะมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสูง 4. หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงและประสบการณ์สูง มีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสูง

คำสำคัญ: เกณฑ์การรับรอง; คุณภาพสำนักงานบัญชี; ทักษะของนักบัญชี

Abstract

The objective of this study are 1) to examine level of performance on criteria of quality assurance 2) to examine of relationship between the professional skill of accountant and performance on criteria of quality assurance and 3) to compare difference between general features of accounting firm and performance on criteria of quality assurance. The sample of study is the 283 leader and accountant in 7 province in the eastern region. The research instruments is the questionnaire with 5 likert's scale. The statistics used for data analysis by the descriptive

frequencies, percentages, means, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Multiple Correlation. This study find out that 1. The level of performance on criteria of quality assurance is in the greatest scale ($\bar{X}$ = 4.45) and the highest three scales are the restriction of ethical principle ($\bar{X}$ =4.58), the process that relate to the clients ($\bar{X}$ = 4.54) and the documentary arrangement ($\bar{X}$ =4.51). However, the lowest scale is the resource management ($\bar{X}$ =4.35). 2. The professional skills of accountant is positively related to performance criteria of quality ($p < 0.01$) 3. The features in different accounting firm are affected to the difference of performance on criteria of quality assurance which are 1) the accounting firm that have greater number of clients will have greater scale of performance on criteria of quality assurance. 2) the accounting firms that have the accounting assistants will have greater scale of performance on criteria of quality assurance than the ones of do not have accounting assistants. And 3) the accounting firm that have high educational level of accounting assistants will have scale of performance in standard of advance accounting quality assurance. 4. High educational level of leaders and high experienced in accounting firm will have standardise performance of advance accounting quality assurance.

Keywords: Quality Assurance; for Accounting Firm; The Professional Skills of Accountants.

บทนำ

ภาคตะวันออกเป็นพื้นที่ชายฝั่งทะเลมีความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ มีภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนิคมอุตสาหกรรมแต่ละแห่งต่างก็มีผู้ประกอบการจำนวนมาก และกิจการต้องจัดหางบการเงินเพื่อแสดงผลการดำเนินงานและแสดงฐานะการเงิน ซึ่งต้องใช้นักบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญและผู้ประกอบการส่วนมากยังขาดความรู้ทางบัญชี หรือขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของพนักงานบัญชี จึงต้องอาศัยบริการจากสำนักงานบัญชีภายนอก (ปาริชาติ มณีมัย และคณะ, 2559) สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญต่อการจัดหางบการเงินให้ถูกต้อง สำนักงานบัญชี เป็นสำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี โดยผู้ประกอบการธุรกิจสำนักงานบัญชีต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) และสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงได้ตราพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ให้นิติบุคคลตามกฎหมายไทย นิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบกิจการในประเทศไทย และกิจการร่วมค้าเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และกำหนดเงื่อนไขของผู้ทำบัญชี รวมถึงต้องอบรมความรู้อย่างต่อเนื่อง (สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา, 2560)

ในปี 2558 มีธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี การบัญชีและการตรวจสอบบัญชี และการให้คำปรึกษาด้านภาษี รวมทั้งสิ้น 5,039 ราย ทั่วประเทศ แต่ในปี 2557 มีสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพียง 114 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) ซึ่งถือว่าน้อยมาก เมื่อเทียบกับสำนักงานบัญชีทั้งหมด ซึ่งถือว่าน่าเป็นห่วง เพื่อเป็นการพัฒนาสำนักงานบัญชีและยกระดับให้มีมาตรฐานเดียวกัน ผู้วิจัยจึงสนใจระบบคุณภาพ

สำนักงานบัญชีตามประกาศหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 และแนวคิดข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการกำกับและพัฒนา สำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และการพัฒนาทักษะ ของนักบัญชีก็มีส่วนสำคัญในการพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระบบ คุณภาพสำนักงานบัญชีทักษะของนักบัญชีตามประเภทธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ ในการพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพตามโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของสำนักงาน บัญชีในเขตภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของนักบัญชีกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรอง คุณภาพสำนักงานบัญชี
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชี คุณสมบัติของหัวหน้า สำนักงานบัญชีกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ทักษะของนักบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี
2. ลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรอง คุณภาพ สำนักงานบัญชีต่างกัน
3. คุณสมบัติของหัวหน้าสำนักงานบัญชีต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรอง คุณภาพสำนักงานบัญชีต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา คือ ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี และทักษะของนักบัญชี ซึ่งคุณภาพของ สำนักงานบัญชี มีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 2) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี 5) การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี 6) การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และ 7) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนทักษะของนักบัญชี มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะทางปัญญา 2) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร 3) ทักษะการจัดการตนเอง และ 4) ทักษะการจัดการองค์กร

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก 7 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ปราจีนบุรี สระแก้ว และตราด จำนวน 283 ราย

ด้านระยะเวลา การวิจัยนี้มีระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนตุลาคม 2561- มีนาคม 2562

การทบทวนวรรณกรรม

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

ระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย

1.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนา และการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดยการสื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชี ในการจัดทำบัญชีและจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี กำหนดนโยบาย จัดทำแผนธุรกิจ ติดตามตรวจสอบ และจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

1.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้า และต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

1.3 นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ 1) เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี 2) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ และปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ 4) ได้มีการสื่อสารและเป็นที่เข้าใจภายในสำนักงานบัญชี 5) ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

1.4 การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร

1.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี 2) การสื่อสารภายในผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี 3) การทบทวนการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

1.6 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

หัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย 1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 3) การรักษาความลับ 4) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 5) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ 6) ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป รวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี โดย 1) สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม 2) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า 3) สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน 4) สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง 5) ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย 6) การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐาน การส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรอง เพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ได้แก่ 1) เครื่องมืออุปกรณ์ 2) ทรัพยากรบุคคล

5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดย 1) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด 2) สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น 3) สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ 4) สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น 5) สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

6. การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี โดย 1) สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ 2) หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ

และกำหนดแนวทางแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดซ้ำ 3) สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า 4) สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 1-3 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี โดย 1) สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน 2) สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ และกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3) ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ

จุดมุ่งหมายของมาตรฐาน คือ การทำให้มั่นใจได้ว่าบุคคลที่มีความพร้อมจะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นสมาชิกขององค์กรสมาชิกสหพันธ์นักบัญชีนานาชาติต้องมีส่วนผสมของทักษะต่าง ๆ อย่างเหมาะสมในการทำหน้าที่ในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถประกอบอาชีพของตนได้ในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความสามารถซึ่งปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนได้ แบ่งออกเป็น 4 ทักษะ คือ 1) ทักษะทางปัญญา 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร 3) การจัดการตนเอง และ 4) การจัดการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 296 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) ได้รับคืน 283 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.61 ส่วนมากกลุ่มตัวอย่างเป็นสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.38 ตามด้วยจังหวัดระยอง 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.32 ส่วนจังหวัดที่น้อยที่สุดคือ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.69

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Close-Ended Question) ประเภทการให้คะแนนตามลำดับ (Rating Scale) แบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ทักษะของนักบัญชี มี 4 ทักษะ

ตอนที่ 3 การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี 7 ด้าน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้นำส่งแบบสอบถามออนไลน์ พร้อมหนังสือขออนุญาตเข้าศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับสำนักงานบัญชีที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออก 2) เก็บข้อมูลด้วยการจัดส่งไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามฉบับพิมพ์ พร้อมหนังสือขออนุญาตเข้าศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย บริการไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ได้รับจากการสืบค้นในระบบส่วนส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพบัญชี กองกำกับบัญชีธุรกิจ กรมธุรกิจการค้า ระหว่างวันที่ 21 - 25 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 100 ฉบับ 3) การลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง (Fieldwork) ตามสำนักงานบัญชีในเขตจังหวัดชลบุรี ระหว่างวันที่ 11 - 30 มีนาคม 2562

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี	4.38	0.67	มากที่สุด	6
ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	4.58	0.57	มากที่สุด	1
กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	4.54	0.66	มากที่สุด	2
การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	4.35	0.65	มากที่สุด	7
การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.40	0.75	มากที่สุด	5
การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	4.46	0.63	มากที่สุด	4
การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.51	0.69	มากที่สุด	3
รวม	4.47	0.81	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.58 รองลงมา กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4.54 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ย 4.35

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะของนักบัญชีกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์
การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Standard	X1	X2	X3	X4	Skills
Skills	.440**	.872**	.846**	.895**	.928**	1.000
Y1	.846**	.505**	.358**	.493**	.480**	.519**
Y2	.865**	.263**	.366**	.402**	.354**	.386**
Y3	.865**	.244**	.172**	.323**	.220**	.267**
Y4	.883**	.300**	.319**	.345**	.295**	.352**
Y5	.905**	.389**	.277**	.397**	.355**	.400**
Y6	.838**	.380**	.312**	.368**	.376**	.405**
Y7	.776**	.241**	.153*	.286**	.240**	.258**
Standard	1.000	.395**	.336**	.443**	.393**	.440**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทักษะของนักบัญชีกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เมื่อทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า 0.440 (sig = 0.000) แสดงว่า ทักษะของนักบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และองค์ประกอบของตัวแปรทักษะของนักบัญชีกับองค์ประกอบของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงาน บัญชี	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
ลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชี				
รูปแบบการจัดตั้งของสำนักงานบัญชี				
นิติบุคคล	4.48	0.55	1.29	0.198
บุคคลธรรมดา/ คณะบุคคล	4.39	0.60		
ระยะเวลาในการให้บริการจัดทำบัญชี				
1-5 ปี	4.37	0.73	2.06	0.129
6-10 ปี	4.54	0.51		
มากกว่า 10 ปี	4.45	0.38		

ตารางที่ 3 (ต่อ) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงาน บัญชี	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
จำนวนลูกค้า				
1-30 ราย	3.96	0.91	20.29**	0.000
31-50 ราย	4.10	0.51		
51-100 ราย	4.58	0.50		
มากกว่า 100 ราย	4.61	0.47		
จำนวนผู้ช่วยนักบัญชี	4.10	0.51		
4.58	0.50			0.000
4.61	0.47			
6-10 คน	4.56	0.53		
มากกว่า 10 คน	4.72	0.40		
ระดับการศึกษาของผู้ช่วยนักบัญชี				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.51	0.52	15.29**	0.000
ปริญญาตรี	4.36	0.57		
สูงกว่าปริญญาตรี	4.60	0.53		
คุณสมบัติของหัวหน้าสำนักงานบัญชี				
ระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงานบัญชี				
ปริญญาตรี	4.36	0.57	-3.48**	0.001
สูงกว่าปริญญาตรี	4.60	0.53		
ลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานบัญชี				
ปฏิบัติงานเต็มเวลา	4.48	0.53	1.86	0.071
ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา	4.24	0.74		
ประสบการณ์ด้านการบริหารงานบัญชีของหัวหน้า สำนักงานบัญชี				
ไม่เกิน 5 ปี	4.31	0.68	7.62**	0.001
6-10 ปี	4.58	0.49		
มากกว่า 10 ปี	4.33	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า สำนักงานบัญชีที่ต่างกันในเรื่อง จำนวนลูกค้า จำนวนผู้ช่วยนักบัญชี ระดับการศึกษาของผู้ช่วยนักบัญชี ระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงานบัญชี และประสบการณ์ด้านการบริหารงานบัญชีของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัญหาที่สำนักงานบัญชีไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี แบ่งเป็น 7 ประเด็น ได้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ขาดการกำหนดและวางแผนเป็น
ลายลักษณ์อักษรเคยจัดทำแผนธุรกิจ การกำหนดหน้าที่ ขอบเขตระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่ขาดการเซ็นสัญญา
รักษาความลับลูกค้ามีการตกลงกันด้วยวาจา
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ลูกค้าขาดความเข้าใจ
กระบวนการทำงานตามขั้นตอนให้ครบถ้วน จึงไม่ค่อยให้ความสำคัญ ไม่สนใจในระบบบัญชีมาตรฐาน
และ GAAP สร้างความยุ่งยากให้กับลูกค้า
หากสำนักงานบัญชีทำตามข้อกำหนดจะพบปัญหาเกี่ยวกับเอกสารของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าให้
เอกสารไม่ครบ ลูกค้าส่งเอกสารล่าช้า ขาดการเซ็นรับจากลูกค้า ขาดการออกใบเสร็จเป็นเพียงออกภาษี
หัก ณ ที่จ่าย บางส่วนประสบปัญหาการบริหารงานจากครอบครัวของเจ้าของกิจการในเรื่องของราคา
ทางลูกค้ามีการต่อรองราคาค่อนข้างเยอะ โดยไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพของงานลูกค้า
4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีขาดบุคลากรสายตรงที่มีความรู้ความสามารถ
ที่เพียงพอกับปริมาณงาน พนักงานไม่ชำนาญในการใช้โปรแกรมบัญชี ทำให้เกิดความล่าช้า บางแห่งขาดการ
จัดทำทะเบียนประวัติพนักงาน นอกจากนั้น เครื่องมืออุปกรณ์บางรายการมีมูลค่าสูง
5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นว่า ในการเข้าระบบ
สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง ส่วนใหญ่ส่งงานพนักงานด้วยวาจา เนื่องจาก
มีจำนวนพนักงานน้อย บางครั้งลูกค้ามีปัญหาในการเดินทางมาสำนักงานหรือเอกสารยังไม่เรียบร้อย
ทำให้เอกสารส่งมาถึงสำนักงานล่าช้า การลงในระบบจึงมีปัญหา
6. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี สถานที่จัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอเนื่องจากต้องเก็บ
เอกสารไว้อย่างน้อย 5 ปี นอกจากนั้น การจัดเอกสารยังไม่เป็นหมวดหมู่ เอกสารมีจำนวนมากทำให้ยากต่อ
การค้นหา

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชี
ในเขตภาคตะวันออก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสาร
ของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี
ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี และการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้
เป็นเพราะสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีระบบการทำงาน การกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ การที่สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานตามข้อกำหนด
ทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีสูงสุดนั้น แสดงให้เห็นว่า สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานด้วย

ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานของสำนักงานบัญชีได้ ส่วนการจัดการเอกสารของสำนักงานนั้น สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีการกำหนดแนวทางการจัดเก็บเอกสารทางบัญชีที่เป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและตรวจสอบอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ (2559) พบว่า ภาพรวมคุณลักษณะตามองค์ประกอบระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี เช่นเดียวกันกับปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2559) พบว่า สำนักงานบัญชีไทยมีผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ ด้านการจัดการเอกสาร ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเช่นกัน และยังสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) พบว่า สำนักงานบัญชีมีความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีมีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

2. ทักษะของนักบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว มีความสัมพันธ์ทางบวก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานบัญชีที่มึ้นักบัญชีที่มีทักษะสูงย่อมมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีได้เป็นอย่างดี และต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การจัดทำงบการเงินเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจต่อผู้ใช้งบการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของปริยากร ปรีโยทัย และสุภัทธร ทวีจันทร์ (2560) ที่ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี พบว่า ทักษะทางวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ สุภาพร แซ่ม้อย (2557) ได้เสนอมุมมองแนวทางปฏิบัติงานของนักบัญชี โดยสรุปความเห็นผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร ว่ามีความต้องการให้นักบัญชีมีทักษะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์และแก้ปัญหา และการสื่อสารกับบุคคลในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกับเฉลิมขวัญ ครุฑบุญยงค์ (2557) ได้กล่าวว่า นักบัญชีต้องมีความขยัน อดทน ความรอบรู้ด้านการบัญชีเป็นอย่างดี พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีจรรยาบรรณทางการบัญชี

3. ลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีต่างกัน ได้แก่ จำนวนลูกค้า จำนวนผู้ช่วยนักบัญชี และระดับการศึกษาของผู้ช่วยนักบัญชี โดยพบว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าจะมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีสูงกว่า โดยสำนักงานบัญชีที่มีผู้ช่วยนักบัญชี จะมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี สูงกว่าสำนักงานบัญชีที่ไม่มีผู้ช่วยนักบัญชี ทั้งนี้เป็นเพราะตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพนั้น จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชี ต้องมีจำนวน 30 รายขึ้นไป ซึ่งการที่สำนักงานบัญชีมีจำนวนลูกค้ามากขึ้น ยิ่งต้องรักษาการบริการให้มีคุณภาพ ซึ่งการปฏิบัติตาม

เกณฑ์การรับรองคุณภาพต้องสูงตามไปด้วย สำนักงานบัญชีจึงต้องมีผู้ช่วยนักบัญชี อย่างน้อย 1 คน มีความพร้อมด้านบุคลากร มีการแบ่งงานกัน ทำให้ง่ายในการตรวจสอบการทำงานระหว่างกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2559) จำนวนลูกค้าที่รับทำบัญชี ส่งผลในเชิงบวกต่อมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่นเดียวกับสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา (2560) ที่พบว่า อีกด้านของความสำเร็จของสำนักงานบัญชี คือ ลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการและความสำเร็จขององค์กร

4. คุณสมบัติของหัวหน้าสำนักงานบัญชีต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีต่างกัน โดยระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ระดับการศึกษาสูงกว่า และหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ประสบการณ์ด้านการบริหารงานมากกว่าจะมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีสูงกว่า ทั้งนี้เป็นเพราะตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพนั้น หัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบัญชี นอกจากหัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติให้ตรงตามข้อกำหนดแล้ว หัวหน้าสำนักงานที่มีความรู้รอบด้าน มีวุฒิการศึกษาที่สูงย่อมส่งผลดีต่อการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เป็นไปตามเกณฑ์การรับรองรับคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เกณฑ์การรับรองคุณภาพนั้น หัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องมีประสบการณ์ด้านบัญชีอย่างน้อย 5 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ มณีมัย และคณะ (2559) พบว่า ระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชีส่งผลในเชิงบวกต่อคุณภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญธิดา พงศ์ธานี (2552) สำนักงานบัญชีที่ผู้บริหารมีระดับการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับนโยบาย คุณภาพและกระบวนการควบคุมคุณภาพด้านต่าง ๆ ในขณะที่หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่อายุน้อยจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้าสำนักงานที่มีอายุมากกว่า นอกจากนี้ สุภาพร ดอกไม้ทอง และวรวิทย์ เพ็ชรรัตน์ (2560) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพของสำนักงานในภาพรวม ทำให้สรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่าส่งผลต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1) ระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ย่อมสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในงานบริการด้านบัญชีให้กับลูกค้า จากสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกได้

2) หัวหน้าสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมให้นักบัญชี ผู้ช่วยนักบัญชี ได้อบรมความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

3) เป็นข้อมูลสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี เกี่ยวกับจำนวนลูกค้า จำนวนผู้ช่วยนักบัญชี ระดับการศึกษาของผู้ช่วยนักบัญชี ระดับการศึกษาของหัวหน้าสำนักงานบัญชี และประสบการณ์ของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ล้วนส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

1) สำนักงานบัญชีมีระดับการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การรับรองคุณภาพในระดับสูง แต่การขอขึ้นทะเบียนเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพยังน้อย ดังนั้น ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้สำนักงานบัญชีไม่ขึ้นทะเบียนเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบ สัดส่วน แนวโน้ม สำนักงานบัญชีคุณภาพในอดีตและปัจจุบัน เพื่อพยากรณ์ จำนวนสำนักงานบัญชีคุณภาพในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). *ประกาศ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- เฉลิมขวัญ คุรุบุญวงศ์. (2557). คุณสมบัตินักบัญชีที่พึงประสงค์สำหรับอุตสาหกรรมญี่ปุ่นในประเทศไทย. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 6(1), 77-85.
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2559). ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 51-66.
- ปาริชาติ มณีมัย, ภัทรพงศ์ เจริญกิจจารุกร, ภัทรชนน ชูเศษ, อรัญญา แซ่ทั้ง, รติพร รักษาวงศ์, และฐานันท์ เปรมจิตร. (2559). คุณภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 117-128.
- ปรียากร ปรีโยทัย และสุภัทธร ทวีจันทร์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย. *วารสารราชธานีนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์*, 1(2), 8-20.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนนา. (2560). ปัจจัยของมาตรฐานการควบคุมคุณภาพที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 22(2), 52-64.
- สุภาพร แซ่มซ้อย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีไทย. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 10(3), 73-80.
- สุภาพร ดอกไม้ทอง และวรวิทย์ เพ็ชรรัตน์. (2560). ศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่างสำหรับการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน*, 10(1), 122-131.