



วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น  
UMT POLY JOURNAL

ISSN : 2673-0618

ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2563  
Vol. 17 January – June 2020

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองคุณภาพบทความวิจัยและบทความวิชาการ  
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (Peer Review)

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง

รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

รองศาสตราจารย์ อัญญาศุภานุกบุตร

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรัญรักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธี พิกุลทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ชานาญรบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตชิน จิตดีสุขพงษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี วีระวงค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ รัตนนิกรกุล

ศาสตราจารย์ ดร.ตินปรัชญพฤทธิ

รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี

รองศาสตราจารย์ ดร. ประวิต เอราวรรณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนา ดุสิตากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส บุญเกียรติทอง

อาจารย์ ดร.ดิเรก พรสีมา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัชัย บุตรแก้ว

อาจารย์ ดร.อธิป เกตุสิริ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ระดับนานาชาติ(International Peer Review)

Professor AndrisStelbovics, Ph.D. (Curtin University)

Professor Kevin Fynn, Ph.D. (Curtin University)

Prof. Jim Mienczakowski, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

Prof. Jim Mienczakowski, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

Prof. Jim Mienczakowski, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

Prof.BeenaGiridharan, Ph.D.(Curtin University, Malaysia)

Prof.ClemKuek, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน(Peer Review)

ศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ช่างเรียน

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ ไชยศรีสุข

รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ภิรมย์รัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมานจิต ภิรมย์รัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาณุมาศ จินรัตน์

อาจารย์ ดร.ธรรมนิตย์ วราภรณ์

ดร.ชุกาศิรี อภินันท์เดชา

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์จินรัตน์

รองศาสตราจารย์ ดร.นवलละอ อสุภาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกุลรัตน์ กมูทมาศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ยงสกุลโรจน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร แสนทวีสุข

อาจารย์ ดร.พรสวรรค์ สุตะคาน

ดร.นิพนธ์ มานะสถิตพงศ์

บทความวิจัย (ม.ค. – มิ.ย. 2563)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม10900

Email :Taxacc\_nong@hotmail.com

ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 357 ชุดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 - 55 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 25 ปี และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และด้านการจัดการทรัพยากรอยู่ในระดับมากที่สุดผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และด้านการจัดการทรัพยากร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, สำนักงานบัญชีคุณภาพ

Received: August 6 2019, Revised August 20 2019, Accepted August 27 2019

## Factors Affecting the Success of the Quality Accounting Firm in THAILAND

Tarin Chaieurponsukh, Master of Accounting Program students,

School of Accounting, Sripatum University

Dr.Kanoksak Sukwattanasinitt, Master of Accountancy Program,

School of Accounting, Sripatum University

### Abstract

The purpose of this research to study the factors that affect the success of the Quality Accounting Office in Thailand This research is quantitative research. Questionnaires were used to collect 357 sets of data. Data were analyzed from the questionnaires. The researcher analyzed the data by finding the percentage, average, standard deviation. And test the hypothesis by using multiple regression analysis The research found that Chief of Accounting Office in Thailand Most of them are female aged 46 - 55 years, have a master's degree, have more than 25 years of work experience, and have incomes below 5,000,000 baht per year. There are opinions about factors that affect work success, including Responsibilities of the Office Chief in terms of ethics Process related to customers and resource management is at the highest level The hypothesis test found that responsibility factors of the head of the office in terms of ethics process related to customers and resource management have a positive influence on the success of the work of the Quality Accounting Office in Thailand with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Supervision Model, Internal Supervision Model, Professional Learning Community

คำขอขอบคุณ: งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## บทนำ

คุณภาพของสำนักงานบัญชี เกิดจากการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้ เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดทำข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ ในการกำกับ และพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการและของตนเองเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี รวมทั้งเพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ได้แก่ 1. ความรับผิดชอบของ หัวหน้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 1.1 ความมุ่งมั่นของหัวหน้า หัวหน้าระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดย 1.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า หัวหน้าระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดย มุ่งหวังใน อันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการ บัญชี และจรรยาบรรณ 1.3 นโยบายคุณภาพ หัวหน้าระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ 1.4 การ วางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจ และแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร 1.5 ความ รับผิดชอบ อำนวยหน้าที่ และการสื่อสาร 1.6 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการ กำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงาน บัญชี หัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติ ตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย 2.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต 2.2 ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน 2.3 การรักษาความลับ 2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ 2.5 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคล หรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ 2.6 ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป 3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 3.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิด ค่าธรรมเนียม 3.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า 3.3 สำนักงานบัญชีต้อง กำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน 3.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง 3.5 ใน กรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่ง เงินสมทบ กองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย 3.6 การดูแล ทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึง การดูแลรักษา การ จัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงาน บัญชี เช่น การยึดบัญชี และเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 4.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบ เรียบร้อย อันจะ นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น 4.2 ทรัพยากรบุคคล แต่ปัจจุบันสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรอง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีอยู่เพียง 153 แห่ง จาก 3,317 แห่งทั่วประเทศ(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) การปฏิบัติตาม ข้อกำหนดดังกล่าว จะทำให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งความสำเร็จ มี 4 ด้าน ได้แก่ 1. การ บรรลุเป้าหมายความสำเร็จ หมายถึง การพิจารณาผลผลิตของการทำงานว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด 2. การจัดหาและ การใช้ทรัพยากร หมายถึง การพิจารณาว่าจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้นจะต้องจัดหาทรัพยากรอย่างไรเป็นการ พิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรว่ามีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใดและไม่เกิดการสูญเปล่าในการใช้ทรัพยากรใน การปฏิบัติงาน 3. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การพิจารณาว่าจะต้องปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ

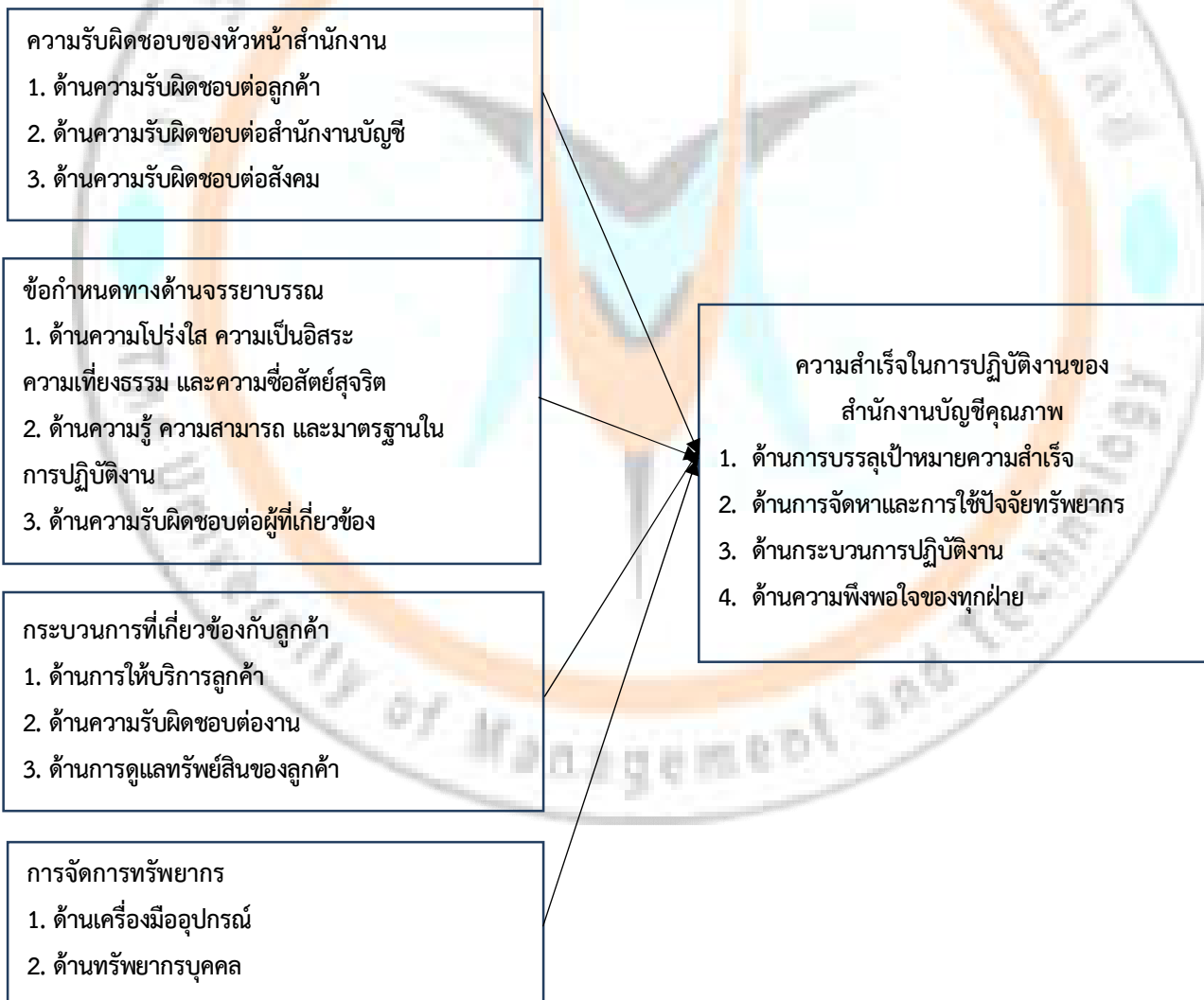
หน้าที่ตามบทบาทวิชาชีพ การมีประสิทธิภาพ ของการทำงานที่ได้งานครบถ้วนใช้เวลาน้อย มีการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการช่วยปฏิบัติงาน4. ความพอใจของทุกฝ่าย หมายถึง เป็นการพิจารณาว่า ผลงานมีความสำเร็จด้านต่าง ๆ ในกระบวนการทำงานของตนเองที่ใช้ต้องนำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตามไปด้วย (สมใจ ลักษณะ, 2543)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์แก่สำนักงานบัญชีในการเตรียมความพร้อมที่จะรองรับรองคุณภาพ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากร คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ของหน่วยงานราชการ ในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 3,317 คน โดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ได้กลุ่มตัวอย่าง 357 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการเทียบบัญชีนิติไตรยางค์

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม

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

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาตำรา สิ่งพิมพ์ บทความ เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. นำแบบสอบถามปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และมีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถามตาม

ข้อสังเกตของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของ เนื้อหาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งได้รับกลับคืนมาครบตามจำนวน 376 ชุด มาทำการวิเคราะห์โดยหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและใช้วิธีการทางสถิติแบบ พหุคูณ ในการแปลผลและนำเสนอ และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis)

### ผลการวิจัย

1. หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 - 55 ปี มี ระดับการศึกษาปริญญาโท มี ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 25 ปีและมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี

2. หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับมากที่สุด

3. เมื่อพิจารณาเรียงลำดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อที่ 3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.70) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 1 ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.48)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	การแปลผล
1. ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน	4.48	0.478	มาก
2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ	4.62	0.411	มากที่สุด
3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	4.70	0.343	มากที่สุด
4. การจัดการทรัพยากร	4.59	0.419	มากที่สุด
รวม	4.60	0.413	มากที่สุด

4. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

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

หมายเหตุ:  $n = 357$ ,  $R = 0.861$ ,  $Adjusted R^2 = 0.740$ ,  $SE_{est} = 0.251$ ,  $F = 338.605$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 3 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.74 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 74 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้



ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

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

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 4 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.67 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 67 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

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

สมมติฐานที่ 3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

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

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 5 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.54 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 54 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 การจัดการทรัพยากร ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากร โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

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

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบจากตาราง 6 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.70 แสดงว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 70 สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### อภิปรายผล

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยผลที่ได้จากการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

##### 1. ด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อหัวหน้าสำนักงาน อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อสำนักงานบัญชี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ

ของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีความเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา ศุขปริติ (2549) ได้ศึกษาเรื่องการควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ซึ่งได้นิยามว่า หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานให้เสร็จ โดยที่หัวหน้างานจะรู้ว่าตนจะต้องรับผิดชอบงานร่วมกับบุคคลหรือดูแลการทำงานร่วมกับผู้ใดและใครเป็นผู้บังคับบัญชาของตน สิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติเช่น การสั่งงานหรือการมอบหมาย การแก้ไขปัญหา เมื่อมีข้อผิดพลาด หรือการจัดการกับข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายและการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน งานเหล่านี้เป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในการปฏิบัติที่จะต้องเข้าใจให้ถูกต้องประสานกับผู้อื่นที่จะช่วยให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด บทบาทของหัวหน้างานในฐานะที่เป็นผู้จัดการทรัพยากรต่างๆในการบริหาร จึงอยู่กับความสามารถในการประสานใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะการประสานบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ในขณะที่เดียวกันต้องมีทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการหาวิธีการให้คนในความรับผิดชอบของตนและบุคคลที่เกี่ยวข้องทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cacioppe Ron, Forster Nick, Fox Michael (2008) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจการรับรู้ของผู้จัดการเกี่ยวกับจริยธรรมขององค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมและการกระทำที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของบริษัท เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยการสำรวจว่าผู้จัดการและมีอาชีพพิจารณาถึงชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท พบว่าผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญหลายคนมีมุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับชื่อเสียงด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อทัศนคติของพวกเขาที่มีต่อองค์กรเหล่านี้ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่พวกเขาตั้งใจไว้ การค้นพบเหล่านี้สนับสนุนมุมมองในการศึกษากาวิจัยอื่น ๆ ที่ผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่มีการศึกษาที่ดีมีความคำนึงถึงชื่อเสียงทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เมื่อตัดสินใจว่าจะทำงานให้พวกเขาใช้บริการหรือซื้อหุ้นในบริษัทของพวกเขา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ GLAUB MATTHIAS E, FRESE MICHAEL, FISCHER SEBASTIAN & HOPPE MARIA (2014) ได้ศึกษาการเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคลในผู้จัดการหรือเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กนำไปสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ: การแทรกแซงภาคสนามแบบอิงทฤษฎีที่ควบคุมได้สำหรับการจัดการตามหลักฐาน พบว่า เราพยายามที่จะมีส่วนร่วมในการสอนบนพื้นฐานของหลักฐานเพื่อการจัดการโดยการยกตัวอย่างของการแปลทฤษฎีเป็นการแทรกแซงตามหลักฐานโดยการพัฒนา ยิ่งไปกว่านั้นงานของเราที่นี้แสดงให้เห็นว่า การแทรกแซงหลักการปฏิบัติงานของผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของบริษัท โดยการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้จัดการ แนวคิดของหลักการกระทำเป็นหัวใจสำคัญของการแทรกแซงนี้และเราอธิบายแนวคิดนี้ด้วยความช่วยเหลือของทฤษฎีการควบคุมการกระทำ เราดำเนินการแทรกแซงภาคสนามแบบควบคุมด้วยโปรแกรม 3 วันตามทฤษฎีเพื่อเพิ่มความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและกลุ่มควบคุมแบบสุ่มที่รอคอย) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก 100 คนในแอฟริกา (กัมปาลายูกันดา) การแทรกแซงเพิ่มพฤติกรรมริเริ่มส่วนบุคคลและความสำเร็จของผู้ประกอบการในช่วง 12 เดือนหลังจากการแทรกแซง พฤติกรรมการริเริ่มส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นมีส่วนรับผิดชอบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

## 2. ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้วยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ อันได้แก่ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิกร จันทิมิ

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

### 3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัย ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า อันได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ อินเทียน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ทุกกลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์โดยภาพรวม กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง กลยุทธ์ปรับปรุงสินค้าและบริการ กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ กลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และกลยุทธ์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจผลิตด้านกระบวนการภายในไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบต่อผู้ บริหารก่อนนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน นอกจากนี้ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้นำเสนอในบทความวิจัยนี้ด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barbara & Roger (2007) ได้ศึกษา ผลกระทบการจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า การจัดการคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในตลาด ด้านการจัดการเกี่ยวกับวัสดุ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน ในการปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานต้องมีผู้เกี่ยวข้องอย่างมากในการประมวลผลและจัดการการไหลและการควบคุมซึ่งกล่าวได้ว่าผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับความได้เปรียบในการแข่งขันการควบคุมคุณภาพกิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองความต้องการด้านคุณภาพภายในธุรกิจโดยการตรวจสอบ การวัด และการทดสอบที่มุ่งจะควบคุมวัตถุประสงค์ กระบวนการ และการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งหมด การควบคุมคุณภาพเน้นการตรวจสอบ

และแยกแยะของดีและของเสียออกจากกัน โดยระบุเป็นร้อยละของของเสียที่พบจากถือการผลิตเพื่อควบคุมมิให้ของเสียมีมากเกินไปที่กำหนดและในปัจจุบันการควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นที่ของเสียการจัดการระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า

#### 4. ด้านการจัดการทรัพยากร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้วยการใช้วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากร อันได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่วนระดับความสำคัญของด้านประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่ามีคะแนนเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ สวัสดิ์ และบรรพต วิรุณราช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านผลผลิตของภาคตะวันออก พบว่า รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การด้านผลผลิตสูงสุดได้แก่ 1) ผู้ออกแบบและวิเคราะห์งานต้องเป็นหัวหน้า พนักงานในองค์การ 2) การวางแผนลดกำลังคนโดยการจำกัดการจ้างงาน 3) การสรรหาโดยการโยกย้ายและการเปิดสอบแข่งขันภายใน 4) การคัดเลือกด้วยการตรวจร่างกาย 5) การฝึกอบรมจากบุคคลภายในอย่างเป็นทางการ 6) การพัฒนาโดยการให้ทุนการศึกษาให้กับสถาบันภายนอกและการดูงานนอกสถานที่ 7) การบริหารค่าตอบแทนด้วยสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ตัวเงินโดยการยกย่องชมเชยพนักงาน 8) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการจัดลำดับเปรียบเทียบ 9) การดำรงรักษาด้วยการเสริมสร้างแรงจูงใจโดยการยกย่องชมเชย 10) ส่งเสริมสมรรถนะพื้นฐานด้วยการหาความรู้จากเพื่อนร่วมงาน 11) ดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมด้วยการทำกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 12) ระบบคุณธรรมสร้างความเป็นกลางทางการเมืองโดยการดูแลความเป็นอยู่อย่างเท่าเทียมและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชิต เทพวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อนวัตกรรมองค์การและความสามารถในการจัดการความรู้ พบว่า การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดนวัตกรรมองค์การและความสามารถในการจัดการความรู้ หากองค์การขาดการปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์แล้วนวัตกรรมองค์การและความสามารถในการจัดการความรู้ย่อมไม่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมองค์การและความสามารถในการจัดการความรู้เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Metz Daniel, Ilies Liviu & Hörmann Bernd Otto (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและการทำงานเป็นทีมซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจคือการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในตลาดโลกและความสำเร็จของกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยรวมของบริษัท ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับประสิทธิผลของกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการปฏิบัติและแนวโน้มบางอย่างในการผสาน

ทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน ซึ่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการความอ่อนไหวและความสามารถในระดับสูงในการปรับ และสื่อสารนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและเอาใจใส่

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 - 55 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 25 ปี และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และด้านการจัดการทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และด้านการจัดการทรัพยากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
2. ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชีภาษีอากร และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558, พ.ศ.2558.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย (รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สุวิทย์ อินเขียน. (2559). กลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจผลิต

ชิ้นส่วน เครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์:

<http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2812/RMUTT-151685.pdf?sequence=1>

รัชนิกร จันทิมิ และฐิติรัตน์ มีมาก. (2559). จรรยาบรรณของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 562, จากเว็บไซต์ :<https://gsbooks.gs.kku.ac.th/59/ingrc2016/pdf/HMP8.pdf>

ลัดดา ศุขปริดี. (2549). การคุมงานที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างาน. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2562, จากเว็บไซต์ :

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/edubuu/article/download/18693/16473/>

อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์.(2559). ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง, คณะบัญชี วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง.

Barbara, M. and R.M. Milley. (2007).“Effect of Job Quality Management on Advantage,” Journal of Interactive Marketing. 15(4) : 18-33 ; December

Cacioppe Ron, Forster Nick, Fox Michael. (2008).“A Survey of Managers’ Perceptions of Corporate Ethics and Social Responsibility and Actions that may Affect Companies’ Success,” สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จากเว็บไซต์: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=13c78127-2b46-4f54-8834-a99d761fad8b%40sessionmgr4006&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=34729176&db=bth>

GLAUB MATTHIAS E, FRESE MICHAEL, FISCHER SEBASTIAN & HOPPE MARIA. (2014) “Increasing Personal Initiative in Small Business Managers or Owners Leads to Entrepreneurial Success: A Theory-Based Controlled Randomized Field Intervention for Evidence-Based Management.” สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จากเว็บไซต์: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=4caf8faf-1b4e-46bd-a229-95f3d0dd2c24%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=98592783&db=bth>

Metz Daniel, Ilies Liviu & Hörmann Bernd Otto. (2018). “THE IMPACT OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT SYSTEM EFFECTIVENESS ON PERFORMANCE.” สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จากเว็บไซต์: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=6edb27f2-434a-43a9-9bb6>

