

ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*

The impact of accounting quality performance standards that affect the
services quality of the quality accounting office in Thailand.

มนัสวีร์ วิญญาภาพ (Manasawee Winyaphap)**

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (Jaturaphat Wongsirisataporn)***

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 129 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม (ETH) ด้านการจัดการทรัพยากร (RSM) และด้านการตรวจสอบ (INV) มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

คำสำคัญ: มาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ คุณภาพการบริการ และ สำนักงานบัญชีคุณภาพ

* บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

(This article aims to find out about accounting quality performance standards that affect the services quality of the quality accounting office in Thailand.)

** นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 0863862338 , E-mail: manasawee.ms@gmail.com

(Student's Master, Lampang Rajabat University)

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

(Assistant Professor Dr. Faculty of Management Science, Lampang Rajabat University)

Abstract

This research aims to find out about accounting quality performance standards that affect the services quality of the quality accounting office in Thailand. using questionnaires method. The study collected data from 129 executives, managers and authorized persons from accounting profession offices in Thailand. The statistical analysis techniques used in this study included mean, standard deviation, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Results of this research find that Ethical Requirement , Resource Management and Investigate have positive relations with performance standards of quality accounting office in Thailand.

Keyword: Accounting quality performance standards , Quality service , Certified Accounting Practicein

บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันทางการตลาดมีเพิ่มมากขึ้นทุกวัน เนื่องจากมนุษย์โดยทั่วไปต้องการสิ่งที่ดีที่สุด และ คำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะต้องเสียไป เพราะฉะนั้นมนุษย์โดยทั่วไปจึงจะแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดมาตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง จึงทำให้ผู้ประกอบการทั้งหลายทั้งที่เป็นผู้ผลิตสินค้ารวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นผู้ให้บริการจะต้องปรับปรุง พัฒนา และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการดูแล เอาใจใส่ และเกิดความรู้สึกพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ทั้งนี้รวมถึงสำนักงานบัญชีก็ถือเป็นผู้ให้บริการอีกรูปแบบหนึ่ง ก็เป็นกิจการรูปแบบหนึ่งที่ต้องเร่งปรับปรุง และพัฒนาสำนักงานให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สำนักงานบัญชีของตนเอง เป็นที่ยอมรับ และเป็นที่รู้จักต่อผู้ที่เลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี และเป็นสำนักงานบัญชีที่ครอบคลุมส่วนแบ่งในตลาดให้ได้มากที่สุด

สำนักงานบัญชีจัดตั้งขึ้นมาเพื่อ รับทำบัญชี จัดทำงบการเงิน และนำส่งภาษีต่างๆของผู้ประกอบการให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการบัญชี พ.ศ.2543 ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร บุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนที่ไม่จดทะเบียน เป็นต้น ซึ่งโดยปกติห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนและบริษัททั้งที่จดทะเบียน นิติบุคคลรวมถึงร้านค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา และ ห้างหุ้นส่วนที่ไม่จดทะเบียน ส่วนใหญ่จะใช้บริการของสำนักงานบัญชีให้เป็นผู้จัดทำบัญชีให้กับกิจการที่กำลังดำเนิน สำนักงานบัญชีจึงมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบัญชีให้ครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงาน และฐานะทางการเงินของกิจการนั้นๆรวมถึงต้องจัดทำงบการเงินตามหลักการที่รับรองโดยทั่วไป งบการเงิน ประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงของผู้ถือหุ้น และหมายเหตุ

เหตุประกอบงบการเงิน นอกจากนี้สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้านบัญชีอากรในการยื่นแบบแสดงรายการต่างๆของกรมสรรพากร และ ควรเป็นผู้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการบันทึกบัญชีโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและโปรแกรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านบัญชี

ในปี 2555 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้กำหนดมาตรฐานของสำนักงานบัญชีคุณภาพขึ้น ประกอบด้วย ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม กระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการจัดเอกสารการปฏิบัติตามเกณฑ์สำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และสามารถทำให้ผู้ให้บริการได้รับประทับใจสูงสุดในการบริการที่เกิดขึ้นได้ และเพื่อนำเสนองบการเงินอย่างถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป อีกทั้งสามารถยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีตามหลักของกรมสรรพากรได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงส่งผลให้สำนักงานบัญชีเกิดคุณภาพการบริการที่ดี ทำให้ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลทางการบัญชีในงบการเงินเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ ซึ่งทำให้ สำนักงานบัญชีเกิดความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นในการบริการและทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รู้สึกประทับใจ และ ยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปด้วย ซึ่ง (Parasuraman, Zeithaml , Berry ,1998 อ้างถึงใน พัฒนพร กุลวงศ์,2553) เป็นผู้กำหนดโมเดลคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยความน่าเชื่อถือของธุรกิจ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ธุรกิจ การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาปัญหาต่างๆ ในการจัดทำบัญชีที่ผ่านมา พบถึงปัญหาในด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ปัญหาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำบัญชี และปัญหาจากการถูกตรวจสอบจากกรมสรรพากร (มาริษา ทิพย์อักษร , 2554) ซึ่งในการจัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชีต้องบันทึกบัญชีให้เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป และปฏิบัติงานตามระบบ ข้อบังคับของแต่ละองค์กรที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อลดปัญหาการเกิดข้อผิดพลาดจากความไม่จริง และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชีเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี (สุภาพร แหม่มซ้อย ,2556) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภัทรวดี วิบูลสมบัติ,2555) พบว่า สำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์หาสาเหตุ พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก นอกจากนั้นยังให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีการออกไปเสิร์ฟรับเงินทุกครั้ง และ ค่าบริการต่างๆเป็นไปตามข้อตกลงในการรับงาน จึงทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการและสำนักงานบัญชีได้รับความไว้วางใจเกิดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 129 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ 2559 : เว็บไซต์)

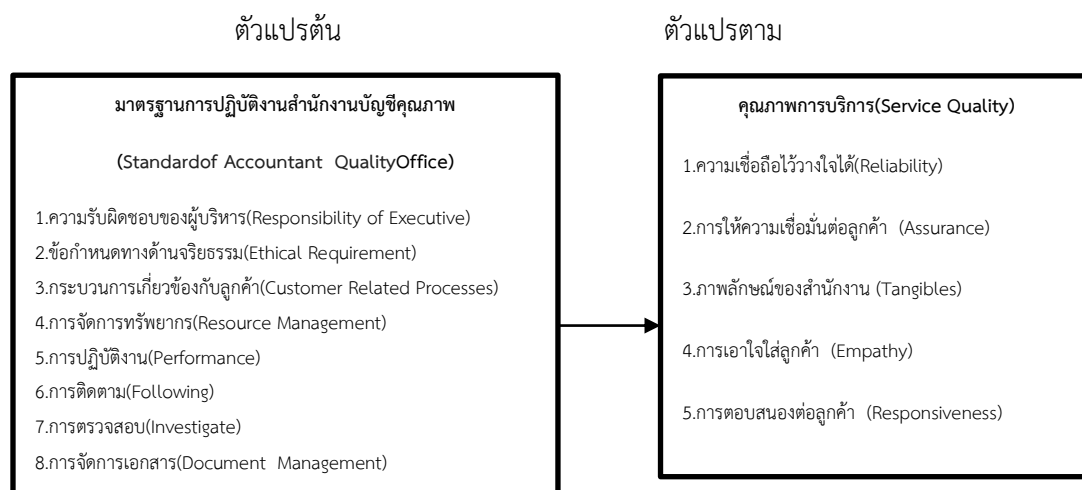
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้มาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม กระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการจัดการเอกสาร กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ มีผลต่อคุณภาพการบริการกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



มาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ

มาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแบบแผนตามที่หน่วยตรวจประเมินคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นผู้กำหนด เช่น การจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและปฏิบัติตามหลักการของมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป เพื่อให้การจัดทำบัญชีเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี หมายถึง การดูแลรับผิดชอบต่อภาพรวมขององค์กร พนักงานขององค์กร และลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบ และกำหนดนโยบายคุณภาพสำนักงานอย่างต่อเนื่อง และ มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า จากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ได้ดังนี้

H1: ความรับผิดชอบของผู้บริหารมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หมายถึง ความโปร่งใสความเป็นอิสระความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานการรักษาความลับความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไปรวมทั้งต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดอื่น ตามกฎ และ ระเบียบของสำนักงานจากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ ได้ดังนี้

H2: ข้อกำหนดทางด้านจริยธรรมมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี หมายถึง การมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมควรมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้าแบบเป็นลายลักษณ์อักษรควรกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนควรออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง การดูแลทรัพย์สินของลูกค้าควรต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สินรวมถึงการดูแลรักษาการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชีเช่นการยืมบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน และในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้เป็นผู้กระทำการใดๆ แทนเช่นการนำส่งภาษีของลูกค้าการนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้นสำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย จากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่3 ได้ดังนี้

H3: กระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีประกอบด้วย การจัดการเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงาน และทรัพยากรด้านบุคลากร

1. การจัดการด้านเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงาน หมายถึง การดูแลบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบในสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย และมีระเบียบเรียบร้อย

2. การจัดการทรัพยากรด้านบุคลากร หมายถึง มีความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วยผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และ พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 และเป็นผู้แสวงหาความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา จากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่4 ได้ดังนี้

H4: การจัดการทรัพยากรมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีหมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานตามคู่มืออย่างเคร่งครัด มาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงานก็จะต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักการ และ หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ได้ดังนี้

H5: การปฏิบัติงานมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

6. การติดตามของสำนักงานบัญชี หมายถึง มีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทางบัญชีอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงติดตามการร้องเรียนปัญหาของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง แล้วนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และหาแนวทางป้องกันแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเดิมขึ้นซ้ำอีก และควรมีการบันทึกผลการดำเนินงานไว้อย่างต่อเนื่อง จากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ได้ดังนี้

H6: การติดตามมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

7. ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมายโดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้ และควรมีการบันทึกผลการดำเนินงานไว้อย่างต่อเนื่อง จากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 7 ได้ดังนี้

H7: การตรวจสอบมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

8. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหายสูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม จากที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 8 ได้ดังนี้

H8: การจัดการเอกสารมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างการบริการให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการบริการด้วยความเต็มอกเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และมีการรักษาระดับการบริการ หรือมาตรฐานการบริการที่คงที่เสมอต้นเสมอปลายอย่างต่อเนื่อง และหมั่นพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความเสมอต้นเสมอปลายของการให้บริการ การรักษามาตรฐานการบริการได้อย่างต่อเนื่อง

2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์กร โดยการแสดงความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เกี่ยวกับงานที่บริการอย่างเต็มความสามารถ และเป็นผู้หมั่นหาความรู้ที่เกี่ยวกับงานอย่างต่อเนื่อง

3. ภาพลักษณ์ของสำนักงาน หมายถึง ลักษณะขององค์กรที่บุคคลภายนอกรับรู้ เช่น สัญลักษณ์ การติดต่อสื่อสาร การบริการที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงความห่วงใย การดูแล ที่ถูกนำเสนอออกมาอย่างเป็นรูปธรรม และทำให้ลูกค้ารับรู้ได้อย่างชัดเจน

4. การเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละคนให้ได้มากที่สุด

5. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง การบริการด้วยความเต็มอกเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสามารถบริการได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ทันเวลา และมีสถานบริการที่สะอาดมีความ สะดวกสบาย รวมถึงความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ

วิธีการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือสำนักงานบัญชีคุณภาพ 77 จังหวัด ในประเทศไทย จำนวน 129 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2559: เว็บไซต์) ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานบัญชีคุณภาพทั้งสิ้น 77 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ข้างต้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตอนที่3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ตอนที่4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ และคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ครอบคลุมความมุ่งหมายและสมมุติฐานของการวิจัย

3. นำแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง
6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 - 6.1 เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้วจะนำแบบสอบถามไปหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อให้ประเด็นคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาของเรื่องที่ศึกษา
 - 6.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย 30 ชุดแรก เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ นำเชื่อถือ และทดสอบทางสถิติ
7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ขอลงหนังสือราชการจากคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พร้อมกันแบบสอบถามแล้วส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างตามชื่อ ที่อยู่ ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืนซึ่งมีความครบถ้วนสมบูรณ์ทุกฉบับ
5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและมีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการทดสอบทางสถิติดูจากค่า factor loading

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factor (VIFs)

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

4.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Correlation Analysis)

4.2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ตาราง 19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตัวแปร	SQ	ROE	ETH	CRP	RSM	PFM	FOL	INV	DOC	VIF
$\bar{X}$	4.61	4.61	4.76	4.73	4.53	4.61	4.49	4.52	4.73	
S.D.	0.40	0.42	0.36	0.32	0.50	0.46	0.53	0.54	0.45	
SQ	1	0.706	0.783	0.686	0.747	0.796	0.745	0.823	0.515	
ROE		1	0.679	0.709	0.661	0.752	0.631	0.581	0.390	3.113
ETH			1	0.580	0.615	0.708	0.708	0.665	0.465	2.717
CRP				1	0.656	0.771	0.683	0.604	0.604	3.264
RSM					1	0.747**	0.682**	0.695**	0.580**	2.899
PFM						1	0.733	0.767	0.565	4.867
FOL							1	0.684	0.563	2.993
INV								1	0.504	2.906
DOC									1	1.901

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตาราง 19 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอาจทำให้เกิดปัญหา MULTICOLLINEARITY ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีค่าตั้งแต่ 1.901 – 4.867 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจนเกิดปัญหา Multicollinearity (BLACK , 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยแต่ละด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคุณภาพการบริการสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.515 – 0.823 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความยั่งยืนขององค์กรโดยรวม (SQ) ได้ดังนี้

$$SQ = 1.044 + 0.076 ROE + 0.271 ETH + 0.082 CRP + 0.148 RSM + 0.052 PFM + 0.075 FOL + 0.373 INV - 0.037 DOC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (SQ) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ($F = 38.470$; $P = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง Adjusted R Square = 0.798 (ตาราง 20) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพแต่ละด้านกับตัวแปรตามคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย(SQ)ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

มาตรฐานการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพ	คุณภาพการบริการ		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.044	0.051	0.000	1.000
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	0.076	0.091	0.838	0.405
ด้านข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม	0.271	0.085	3.190	0.002***
ด้านกระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้า	0.082	0.093	0.885	0.379
ด้านการจัดการทรัพยากร	0.148	0.088	1.682	0.097*
ด้านการปฏิบัติงาน	0.052	0.114	0.459	0.647
ด้านการติดตาม	0.075	0.089	0.841	0.403
ด้านการตรวจสอบ	0.373	0.088	4.242	0.000***
ด้านการจัดการเอกสาร	-0.037	0.071	-0.515	0.608

$$F = 38.470 \quad P = 0.000 \quad \text{Adjusted R Square} = 0.798$$

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตาราง 20 พบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม และ ด้านการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (SQ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2, 4 และ 7 สำหรับ มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านกระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ด้านการจัดการเอกสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (SQ) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (SQ) ได้ดังนี้ $SQ = 1.044 + 0.271 ETH + 0.148 RSM + 0.373 INV$

การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยรวม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจริยธรรม ด้านกระบวนการเกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตาม ด้านการตรวจสอบ ด้านการจัดการเอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก สำนักงานบัญชีคุณภาพได้ตระหนักถึงการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง ครบถ้วน ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ตลอดจนมีมาตรฐานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งสำนักงาน ทำให้สำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพในการบริการที่ได้มาตรฐานตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปรวมถึงการปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลต่างๆ ซึ่งการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กล่าวมาในข้างต้น จะทำให้กิจการต่างๆที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานบัญชีจัดทำงบการเงินอย่างถูกต้องตามหลักมาตรฐานการบัญชี และถูกต้องตามกฎหมาย มีความครบถ้วน ตลอดจนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ใช้งบการเงินภายนอก ซึ่งมีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจในด้านการตัดสินใจในการที่จะลงทุน รวมถึงนักเรียน และ นักศึกษาที่นำงบการเงินไปใช้ในการเรียนก็จะใช้งบการเงินที่มีคุณภาพ มีข้อมูลที่ต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานที่เหมือนกันทั่วทั้งประเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล

2. สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สำนักงานบัญชีคุณภาพ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการของสำนักงานบัญชีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี พร้อมทั้งยังให้ความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ มีความรู้สึกว่าการสำนักงานบัญชีมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และทำให้ได้รับการบริการที่ดี อย่างสม่ำเสมอ หรือทุกครั้งที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชี และ มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก

3. มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านข้อกำหนดด้านจริยธรรม มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เนื่องจาก สำนักงานบัญชีคุณภาพมุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจที่จะเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

4. มาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการจัดการทรัพยากร มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เนื่องจาก สำนักงานบัญชีคุณภาพต้องดูแลอุปกรณ์สำนักงานให้พร้อมใช้งาน พร้อมทั้งมีการจัดระเบียบสถานที่ปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังต้องจัดการทรัพยากรทางด้านบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 สำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานในทุกๆด้านเพื่อให้ สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ และยังทำให้สำนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.2 สำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรให้ความสำคัญกับการติดตามปัญหาของลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการรับคำร้องเรียน และ วิเคราะห์หาสาเหตุของการเกิดปัญหา และแจ้งปัญหาพร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข ปัญหาของลูกค้าเพิ่มมากยิ่งขึ้น

1.3 สำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

2.1 ควรมีการศึกษางานวิจัยฉบับนี้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรอื่นๆ หรือตัวแปรอื่น ที่มีความสัมพันธ์ต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรมีการเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ตรงประเด็นถูกต้อง และตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2559). “พระราชบัญญัติวิชาชีพการบัญชี พ.ศ.2543.”

[Online] Available HTTP : <http://www.dbd.go.th>.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). “หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2558.” , [Online] Available HTTP : <http://www.dbd.go.th>.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). “หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเป็นหน่วยตรวจประเมินคุณภาพสำนักงานบัญชี ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า.” [Online] Available HTTP :

<http://www.dbd.go.th>.

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). “การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ.” [Online]
Available HTTP : <http://www.dbd.go.th>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). “สรุปเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ.”
[Online] Available HTTP : <http://www.dbd.go.th>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2559). “รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพ.” [Online]
Available HTTP : <http://www.dbd.go.th>.
- พัฒนพร ภูหลวงค์. (2553). “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์สมัครงาน WWW.JOBPUB.COM.”
บทที่ 2 : หน้า 8-11 Parasuraman et al., 1998. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิโรธ เดชกาแหง. (2559). “กลยุทธ์การจัดการคุณภาพในธุรกิจการจัดงานแสดงสินค้าในประเทศไทย”
วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 9 , ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2559 : 58-68
- ภัทรวิทย์ วิบูลสมบัติ. (2555). “คุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง.”
มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- มาริษา ทิพย์อักษร. (2544). “ปัญหาของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.”การประชุมวิชาการ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. นักศึกษาปริญญาโทวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วุฒิชัย ผาสุกานนท์. (2559). “ผู้นำกับการพัฒนาศักยภาพทีมขายพร้อมคุณภาพการให้บริการ.”
วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 9 , ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2559 : 108-121
- สุภาพร แซ่มซ้อย. (2556). “ปัจจัยที่มีผลต่อแนวปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีไทย.” มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมหมาย เปี้ยนอม. (2551). “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.” , มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนา
สถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาษาต่างประเทศ

- Black, K. (2006). “Business Statistics For Contemporary Decision Making.” USA: John Wiley
and Son.
- Ziethaml, V.A. ,Parasuraman, A , Berry, L.L.(1990) . “Delivering Quality : Balancing
Customer Perceptions and Expectations.” Free Press. USA.