



**ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานบัญชี :
กรณีเปรียบเทียบสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ
ในภาคใต้ของประเทศไทย**

Factors Influencing Service Quality: A Comparison of Certified and Non-Certified
Accounting Firms in Southern Thailand

บุณฑริกา ไจกระจาง¹ รุสมีน สาอิ² ไซนบ หะยียาการิยา² และอารีสา สิบู²

Buntarika Jaikrajang, Rusmeen Sa-ei, Sainab Hayeeyakariya, and Arrisa Sibū

e-mail: buntarika.j@psu.ac.th

(Received: 2025-08-29 ; Revised: 2025-11-15 ; Accepted: 2025-11-28)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคใต้ของประเทศไทย สำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างและสำหรับสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม 105 แห่ง (ร้อยละ 55.9) เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรอง 12 และ 93 แห่ง ตามลำดับ กิจกรรมมีประเภทและอายุกิจการแตกต่างกันอย่างมีสาระสำคัญ สำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองมีสัดส่วนกิจการเจ้าของเดี่ยวมากที่สุด (ร้อยละ 54.8) มีอายุกิจการน้อยกว่า 10 ปี ในขณะที่สำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพทั้งหมดเป็นนิติบุคคลและอายุกิจการมากกว่า 10 ปี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้ Independent Sample t-test พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีทั้ง 2 ประเภทมีความแตกต่างกันอย่างมีสาระสำคัญ โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้านการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองมองว่าการได้รับการรับรองคุณภาพจะส่งผลต่อคุณภาพบริการมากกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.97 ตามลำดับ) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นการตระหนักถึงความสำคัญของการได้รับการรับรองคุณภาพที่จะยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีซึ่งจะเป็นประโยชน์ในเชิงนโยบายในการกำหนดมาตรการสนับสนุนการเข้าประเมินเพื่อรับรองคุณภาพของสถานประกอบการต่อไป

¹ อาจารย์ หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

² นักศึกษา หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

¹ Lecturer, Accounting Program, Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus

² Student, Accounting Program, Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ สำนักงานบัญชีคุณภาพ ภาคใต้ของประเทศไทย

ABSTRACT

This study aimed to examine the general characteristics of accounting firms and compare the factors influencing service quality between certified and non-certified firms in southern Thailand. The sample included all certified accounting firms, while non-certified firms were selected using multistage sampling. Data were collected through an online questionnaire, yielding 105 responses with a response rate of 55.90 percent, consisting of 12 certified and 93 non-certified firms. The results indicated significant differences in business type and operational age. Most non-certified firms were sole proprietorships operating for less than 10 years, whereas certified firms were predominantly juristic entities with more than 10 years of operation. The perceived factors influencing service quality were rated at high to very high levels. An independent-samples t-test revealed a statistically significant difference only in the dimension of compliance with standard operating procedures (SOPs). Specifically, non-certified firms perceived that adopting quality-enhancement practices could improve their service quality ($\bar{x} = 3.52$ and 3.97 , respectively). These findings suggest an increasing awareness of the importance of obtaining quality certification as a means to enhance service quality among accounting firms. This insight is valuable at the policy level, as it supports the development of measures to encourage firms to participate in quality-certification assessments in the future.

Keywords: service quality, quality accounting firm, southern Thailand

บทนำ

การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องทำให้กิจการสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้ในขณะที่ยังคงปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปและกฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามจากปัญหาหรือกรณีที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการทำบัญชียังคงเป็นประเด็นที่มีอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จากสถิติของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (2568) พบว่าจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทยเป็น SMEs ประมาณร้อยละ 99.5 หรือประมาณ 2,000,000 ราย ซึ่งมีความสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมากด้วยศักยภาพการจ้างงานแก่คนในประเทศโดยธุรกิจ SMEs รองรับการทำงานประมาณร้อยละ 70 ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการที่ผลิตขายในประเทศร้อยละ 70 และส่งออกร้อยละ 30 ภาครัฐเล็งเห็นความสำคัญด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีธุรกิจและพยายามกระตุ้นด้วยมาตรการต่าง ๆ เพื่อนำธุรกิจ SMEs เข้าสู่ระบบภาษี ในเบื้องต้นได้มีการส่งเสริมด้านการจัดทำบัญชีให้มีความถูกต้อง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2567) ด้วยเล็งเห็นว่าเจ้าของกิจการอาจไม่มีความรู้ทางบัญชี หรือ



มีเจตนาทำบัญชีไม่ถูกต้องรวมถึงมีการใช้บริการสำนักงานบัญชีในขณะที่มีการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนมีการทำบัญชีสองเล่มมาโดยตลอด รวมถึงการขาดประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลและการจัดทำข้อมูลบัญชียากต่อการนำมาใช้ในการปฏิบัติทางการเงินเพื่อประเมินความเสี่ยงของธุรกิจ ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ไม่ดีซึ่งนำไปสู่โอกาสที่จะเกิดการเลิกกิจการสูง (พัฒน์ดี บุญญานุพงศ์ และคนอื่น ๆ, 2564)

นอกจากนี้ด้วยขนาดกิจการของ SMEs ที่อาจไม่มีความคุ้มค่าเชิงต้นทุนหากต้องจ้างพนักงานบัญชีประจำ SMEs ในประเทศไทยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทำบัญชีและยื่นเสียภาษีจากสำนักงานบัญชี สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญของสำนักงานบัญชีในการให้คำแนะนำให้กิจการซึ่งหมายรวมถึง SMEs ต่าง ๆ จัดทำบัญชีเล่มเดียวทั้งใช้ในการบริหารงานและเพื่อเป็นหลักฐานในการเสียภาษีอากร ทั้งนี้ตั้งแต่ต้นปี 2560 เป็นต้นมารัฐบาลได้ประกาศโครงการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ SMEs จัดแจ้งบัญชีเดียวกับกรมสรรพากรเพื่อใช้ในการบริหารและยื่นแสดงรายได้ต่อกรมสรรพากร (ธนากรกรงไทย จำกัด (มหาชน), 2561) เพื่อสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ได้ตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญของสำนักงานบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติทางการบัญชีของ SMEs ของประเทศจึงได้มีแนวคิดการประเมินสำนักงานบัญชีคุณภาพขึ้นมาในปี เพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบัญชีให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่สอดคล้องกับมาตรฐานการ 2557บัญชีที่ต้องปฏิบัติตาม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568ก) อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลล่าสุดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปี 2564 พบว่าทั่วประเทศมีสำนักงานบัญชีคุณภาพเพียง 153 แห่ง แม้ว่าระบบการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพจะมีการประกาศใช้มากกว่า 10 ปีแล้วก็ตาม และในจำนวนนี้มีสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคใต้เพียง 18 แห่ง หรือร้อยละ 4.93 ของสำนักงานบัญชีทั้งหมด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568ข) สถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีได้รับการรับรอง ทั้งด้านการบริหารจัดการธุรกิจและการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า งานวิจัยนี้เลือกใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นสำนักงานบัญชีในภาคใต้ เนื่องจากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2568 ระบุว่าภาคใต้มีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 478,097 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.75 ของ SMEs ทั้งประเทศ ซึ่ง SMEs ถือเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของสำนักงานบัญชี ในขณะเดียวกันข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าระบุว่าภาคใต้มีสำนักงานบัญชีเพียง 365 แห่ง ส่งผลให้เกิดสัดส่วนความต้องการใช้บริการของ SMEs ต่อจำนวนสำนักงานบัญชีในระดับภูมิภาคที่ค่อนข้างสูง

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบเชิงประจักษ์ด้านคุณภาพการให้บริการระหว่างสำนักงานที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพในระดับภูมิภาคโดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ที่มีความหลากหลายทางเศรษฐกิจ ในขณะที่การเข้ารับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพยังมีความจำกัด การศึกษานี้จึงมีความจำเป็นในการเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเข้ารับการรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพและเสนอแนวทางเชิงนโยบายในการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพบัญชีให้เป็นไปอย่างทั่วถึงต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม

มาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2568ค) ได้ให้คำนิยามสำนักงานบัญชีคุณภาพว่าสำนักงานบัญชีที่มีความสามารถในการให้บริการที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางบัญชีที่ถูกต้องและมีคุณภาพ พร้อมกับการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน เป็นระบบที่มีการกำหนดนโยบาย และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ซึ่งการรับรองคุณภาพ ได้ประยุกต์มาจากการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล (ISQC1) มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001:2008) เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพการบริการและการทำบัญชี เพื่อให้สามารถติดตามและพัฒนาระบบงานของสำนักงานบัญชีเพื่อสร้างความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและมาตรฐานการบัญชี เพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากสำนักงานบัญชีคุณภาพคือ ช่วยทำให้มั่นใจในคุณภาพของบริการบัญชีว่าได้จัดทำตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย จากประสิทธิภาพของงานบริการ ได้รับการคุ้มครองในด้านคุณภาพ ความปลอดภัยในบริการบัญชี ซึ่งผู้ให้การรับรอง (สำนักมาตรฐานคุณภาพ) จะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ โดยสำนักงานบัญชีฯ จะมีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านบัญชีแก่ธุรกิจ โดยภาระงานหลักของสำนักงานบัญชีสามารถแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ 4 ด้านการจัดทำบัญชี คือ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร การตรวจสอบบัญชีและการควบคุมภายใน การให้คำปรึกษาทางการเงินและการบริหารธุรกิจ และการให้บริการด้านบัญชีเงินเดือนและสวัสดิการพนักงาน

ด้านกระบวนการคัดเลือกเพื่อได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2568ค) ต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดการประเมินมาตรฐานการให้บริการและคุณลักษณะผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2564 สรุปเบื้องต้นได้ 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Ethical and Responsibility) ครอบคลุมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพและปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพโดยเริ่มต้นตั้งแต่การจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินเพื่อนำไปวางแผนในการจัดสรรทรัพยากร การตรวจสอบติดตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (Management Efficiency) เป็นมุมมองการปฏิบัติงานในระดับองค์กรด้านการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งในด้านบุคลากร การใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การจัดสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม การอบรมและพัฒนาบุคลากร รวมถึงการตรวจสอบ/ตรวจทานผลงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้า



- ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism in Service) เป็นมุมมองการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพตามทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการปฏิบัติงานตามที่ระบุในสัญญา กำหนดค่าธรรมเนียมด้วยความเป็นธรรม เป็นต้น
- ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (Effective Monitoring and Tracking) เน้นด้านกระบวนการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อระบุผล/ประสิทธิภาพรวมถึงข้อจำกัดหรือปัญหาเพื่อนำไปสู่การแก้ไขอย่างเป็นระบบ

แนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) หมายถึง การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้ลูกค้ารับรู้ว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ SERVQUAL Model ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือความรวดเร็ว กระตือรือร้น ติดตามความคืบหน้าของงานได้ทันเวลา ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การให้บริการจากพนักงานที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ สามารถตอบปัญหาหรือขอจัดปัญหาได้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) คือการดูแลและการให้บริการด้วยความเอาใจใส่เป็นกันเอง แจกแจงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) คือคุณภาพที่จับต้องได้สะท้อนได้จากสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชีที่มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม เดินทางสะดวก มีสำนักงานบัญชีเป็นแหล่งหลักแหล่ง สะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability) คือการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพและมีมาตรฐานการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นจากการให้บริการที่ถูกต้องไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้จริง เก็บความลับของลูกค้าและสามารถนำข้อมูลทางด้านบัญชีมาใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ดังนั้นเมื่อนำแนวคิดคุณภาพบริการตาม SERVQUAL model มาบูรณาการเกณฑ์การวัดเพื่อรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2568ค) และสะท้อนสมรรถนะนักบัญชีในยุคดิจิทัล สามารถจัดกลุ่มและแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีออกเป็น 4 ด้าน คือ

1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดคุณภาพบริการด้านภาพลักษณ์ (Tangible) และการวัดคุณภาพด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในมุมมองเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานฯ มีการใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีตลอดจนมีการจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การทำงานรวดเร็วในการปฏิบัติงานเกิดความน่าเชื่อถือ (Reliability)

2) ด้านบุคลากร ด้วยนักบัญชีต้องมีฝึกอบรมเก็บชั่วโมง CPD ตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมจะก่อให้เกิดความรู้ที่ทันสมัยทำให้ลูกค้าผู้เข้ารับบริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) ตาม SERVQUAL model และการวัดคุณภาพด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในมุมมองด้านบุคลากร

3) ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน สะท้อนได้จากการนำความรู้ด้านการบัญชีมาใช้ตามมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณวิชาชีพ การรับการประเมินคุณภาพสำนักงานบัญชีทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นได้เช่นกัน สำหรับด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานนี้สอดคล้องกับเกณฑ์การวัดคุณภาพสำนักงาน

บัญชีด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Ethical and Responsibility) และด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism in Service)

4) ด้านการบริการลูกค้า สะท้อนในด้านการให้ความใส่ใจบริการแก่ลูกค้า ตอบคำถามแก้ไขปัญหาด้านการบัญชีและบริหารธุรกิจอย่างทันที่แสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ (Empathy) และตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ตาม SERVQUAL model และการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Ethical and Responsibility) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism in Service) และด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (Effective Monitoring and Tracking) ตามเกณฑ์การวัดคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีที่สอดคล้องกับ SERVQUAL model แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (การใช้ซอฟต์แวร์บัญชีและระบบการจัดการข้อมูล) ด้านบุคลากร (การอบรมและพัฒนา) ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการบริการลูกค้า

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) การใช้ซอฟต์แวร์บัญชี

งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ คือการบริหารจัดการ การบริหารการเงิน และการจัดการอุปกรณ์ และเทคโนโลยี (วิชุดา นาคเถื่อน และคนอื่น ๆ, 2566) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพสร ทานะชั้น และดารณี เอื้อชนะจิต (2564) ที่พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ด้านทัศนคติ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของระบบซอฟต์แวร์บัญชีในด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของระบบซอฟต์แวร์และความง่ายของการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์บัญชี และการเลือกใช้โปรแกรมดังกล่าวจะส่งผลต่อทักษะด้านการใช้สารสนเทศของผู้ทำบัญชี ทั้งนี้ผลการศึกษาของ หัตยา จำรูญธนสิทธิ์ และคนอื่น ๆ (2567) พบว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และด้านการจัดการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ตามลำดับ และให้ความเห็นว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ทำให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานใหม่ได้ ใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อเข้าถึงสารสนเทศทางการบัญชีที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีทำให้มีความรู้ในการทำบัญชี รวมถึงสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานทางการบัญชี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลพร เดชาศุภโกศล (2566) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมข้างต้นเนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านลักษณะการทำงาน ด้านขีดความสามารถ ด้านผู้ผลิตและผู้จำหน่าย และด้านบริการหลังการขาย ตามลำดับ จากผลการศึกษาชี้ไปในทางเดียวกันถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นเป็นไปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ



ด้านการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพจะมีความแตกต่างกัน จากงานวิจัยข้างต้นจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H1.1: คุณภาพการบริการด้านการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรอง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความแตกต่างกัน

2) ระบบการจัดการข้อมูล

ผลจากการวิจัยของ ธารินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2563) พบว่าการจัดการเอกสารของสำนักงานเป็นปัจจัยระบบคุณภาพสูงสุดที่หัวหน้าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญร่วมกับด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย นอกจากนี้จากผลการศึกษาของ จินดา จอกแก้ว (2564) ยังเป็นไปในทางเดียวกันโดยพบว่าการจัดการด้านเอกสารของสำนักงานบัญชีเป็นหนึ่งในแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งจะนำไปสู่การเลือก/ไม่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เนื่องจากการรักษาความลับของลูกค้าและของตนเองเป็นไปตามกฎหมายและการติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายต่าง ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล (2564) ที่พบว่าคุณภาพการปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความต้องการในระดับมากที่สุด จากงานวิจัยข้างต้นจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H1.2: คุณภาพการบริการด้านระบบการจัดการข้อมูลของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรอง เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความแตกต่างกัน

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาบทวิจัยของ รัฐพงศ์ กาพย์เกิด และคนอื่น ๆ (2563) พบว่าผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีควรมีความรู้ด้านภาษีอากรที่ครอบคลุม ทั้งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีหัก ณ ที่จ่าย รวมถึงความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Tax และการใช้ Tax Mapping เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งความรู้เหล่านี้จะเกิดมาจากการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสม เน้นการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะที่แท้จริง ผลการประเมินพบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรในระดับสูง สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาหลักสูตรที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายภาษีอากรและความต้องการของนักบัญชีในปัจจุบัน ในขณะที่ อมรรัตน์ บุรณะพล และปวีณา คำพุกกะ (2561) พบว่าการฝึกอบรมของนักบัญชีส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพรายงานการเงินของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ช่วยเพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ ที่ส่งเสริมความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของรายงานการเงิน ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

ดังนั้นจากงานวิจัยข้างต้นจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H2: คุณภาพการบริการด้านฝึกอบรมและพัฒนาของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความแตกต่างกัน

ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

สรศักดิ์ ธนนไชย (2551) ได้ศึกษาการวัดทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าพนักงานบัญชีควรมีการส่งเสริมทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก เพราะทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่การงาน สามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริง ทั้งนี้ในวิชาชีพบัญชีนั้นทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่การงาน (Technical and Functional Skills) ประกอบด้วย ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี โปรแกรม Microsoft Office การสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ความชำนาญทางตัวเลข (ด้านคณิตศาสตร์และสถิติ) ส่งผลต่อความสามารถจัดทำและนำเสนอรายงานทางการเงิน การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานยังหมายถึงความสามารถจัดทำรายงานและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง และความรู้และความเข้าใจในเรื่อง มาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี กฎหมายภาษีอากร กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล (2564) ต้องการในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะในด้านความโปร่งใส อิสระเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ด้านการให้บริการและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบต่อผลงาน การดูแลทรัพย์สินลูกค้าและจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงาน รวมถึงด้านการติดตามและตรวจสอบ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามมาตรฐานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณของนักบัญชี ดังนั้นจากงานวิจัยข้างต้นจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H3: คุณภาพการบริการด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความแตกต่างกัน

ด้านการบริการลูกค้า

ผลจากการวิจัยของ พลฤชา แก้วสาร และนภดล พันธุ์พาณิชย์ (2563) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ (2566) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งได้แก่ ความพร้อมของผู้ให้บริการ ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงานจะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันทีที่ความกระตือรือร้น เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ดังนั้นผู้ที่ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใฝ่ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน และตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนาสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับจากคำ นิยามของ



คุณภาพการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี และสอดคล้องกับ วรางคณา ลายประจักษ์ และพรทิพา แสงเขียว (2567) คุณภาพการให้บริการทางบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในมุมมองคุณภาพการให้บริการทางบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ รวมถึงด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ดังนั้นจากงานวิจัยข้างต้นจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า

H4: คุณภาพการบริการด้านการให้บริการลูกค้าของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคใต้ของประเทศไทยจากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2568) ในปี 2568 จำนวนทั้งสิ้น 365 แห่ง กำหนดกรอบประชากรเป็นสำนักงานบัญชีในภาคใต้โดยใช้เกณฑ์สัดส่วนจำนวนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับประชากรเป้าหมายจึงใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งเป็นสูตรที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีประชากรมาก จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 188 แห่ง และจากจำนวนสำนักงานบัญชีในภาคใต้จำนวน 365 แห่ง แบ่งออกเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ 18 แห่งและที่เหลือเป็นสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ 347 แห่ง ดังนั้นเพื่อให้มีขนาดตัวอย่าง 188 แห่ง งานวิจัยใช้จำนวนสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพในภาคใต้ทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง (18 แห่ง) และกลุ่มตัวอย่างที่เหลือ 170 แห่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multistage Sampling) ขั้นที่ 1 หาสัดส่วนจำนวนสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองของแต่ละจังหวัดต่อจำนวนสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพทั้งหมด ขั้นที่ 2 นำสัดส่วนที่คำนวณได้คูณด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บเพิ่ม 170 แห่ง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นที่รวบรวมข้อมูล 188 แห่ง โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเข้า/คัดออก คือ ขนาดของสำนักงานบัญชีต้องเป็นสำนักงานบัญชีที่มีพนักงานประจำมากกว่า 5 คนและดำเนินงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์พัฒนาและดัดแปลงจากงานวิจัยในอดีต (ชลิดา ลั่นจี และคนอื่น ๆ, 2566; ธารรินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์, 2563; วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล, 2564) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลและสำนักงานบัญชี ส่วนที่ 2 ระดับความ

คิดเห็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากรและด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน และส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการลูกค้า

ลักษณะการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถามที่ให้เลือกตอบประกอบด้วยคำตอบในการแบ่งระดับคะแนนแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 6 ระดับความสำคัญ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ไม่เห็นด้วย (0) มีค่าเฉลี่ยระหว่างอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.83

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจ IOC โดยมีคะแนนรวมจากผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 69 คะแนน ทหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนั้นได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 ซึ่งมีความมากกว่า 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามมีความถูกต้องเที่ยงธรรม นอกจากนี้ผู้วิจัยมีการทดสอบการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.782-0.851 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et al. (2006) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือมีค่า 0.70 ขึ้นไป เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพ สามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากวารสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Google form ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลและสำนักงานบัญชี และสถิติเชิงอนุมาน (ไคร้สแคว์ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Independent Sample t-test) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 105 คนหรือร้อยละ 55.9 แบ่งเป็นผู้ตอบจากสำนักงานบัญชีคุณภาพ 12 คนและไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ 93 คนหรือร้อยละ 66.7 และร้อยละ 54.7 ของกลุ่มตัวอย่างสำนักงานบัญชีแต่ละประเภท ตามลำดับ ส่วนใหญ่เพศหญิง 76 คน (ร้อยละ 72.4) มีอายุต่ำกว่า 40 ปี (78 คนหรือร้อยละ 74.2) เกือบทั้งหมดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (82 คนหรือร้อยละ 78.1) และด้วยข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดสำเร็จการศึกษาสูงสุดด้านการบัญชี เกือบ 2 ใน 3 ของผู้ตอบมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี (72 คนหรือร้อยละ 68.6) และมี 17 คนมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ประเภทกิจการของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีสาระสำคัญ ($\chi^2 = 28.288, p=0.000$) ธุรกิจเป็นสำนักงานบัญชีเจ้าของคนเดียวมากที่สุด (60 แห่งหรือร้อยละ 57.1) รองลงมาคือบริษัท (29 แห่งหรือร้อยละ 27.6) และห้างหุ้นส่วนจำกัด (16 แห่งหรือร้อยละ 15.2) ตามลำดับ ประมาณครึ่งหนึ่งของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมีสัดส่วนเงินทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 1,000,000 บาท (51 แห่งหรือร้อยละ 54.4) ส่งผลให้เมื่อเปรียบเทียบขนาดกิจการ



เมื่อวัดจากทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีทั้ง 2 กลุ่มจึงแตกต่างกัน ($\chi^2 = 41.551$, $p=0.000$) อายุกิจการของสำนักงานบัญชีทั้ง 2 ประเภทแตกต่างกัน ($\chi^2 = 10.616$, $p=0.014$) สัดส่วน 2 ใน 3 ของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพมีอายุกิจการน้อยกว่า 10 ปี (68 แห่งหรือร้อยละ 73.1) ประเภทธุรกิจของลูกค้าหลักของทั้งสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นบริษัท (58 แห่งหรือร้อยละ 55.2) รองลงมาเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว (36 แห่งหรือร้อยละ 34.3) และห้างหุ้นส่วนจำกัด (11 แห่งหรือร้อยละ 10.5) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย

	ได้รับการรับรอง (N=12)	ไม่ได้รับการรับรอง (N=93)	Chi-square
ประเภทกิจการ			28.288***
กิจการเจ้าของคนเดียว		60 (57.1)	
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1 (8.3)	15 (16.1)	
บริษัท	11 (91.7)	18 (19.4)	
ทุนจดทะเบียน (บาท)			41.551***
$\leq 1,000,000$	3 (25)	51 (54.8)	
1,000,001-2,000,000	2 (16.7)	30 (32.3)	
2,000,001-5,000,000	2 (16.7)	12 (12.9)	
$> 5,000,000$	5 (41.7)		
อายุกิจการ			10.616*
≤ 4 ปี		37 (39.8)	
5-10 ปี	4 (33.3)	31 (33.3)	
11-15 ปี	3 (25)	12 (12.9)	
> 15 ปี	5 (41.7)	13 (14.0)	
ประเภทกิจการของลูกค้า (เฉพาะอันดับ 1)			0.086
กิจการเจ้าของคนเดียว	4 (33.3)	32 (34.4)	
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1 (8.3)	10 (10.8)	
บริษัท	7 (58.3)	51 (54.8)	

หมายเหตุ: จำนวน (ร้อยละของแต่ละประเภทสำนักงาน)

* $p \leq 0.05$, *** $p \leq 0.000$

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการ พบว่าสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองฯ มีทิศทางความเห็นด้านคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมุมมองด้านการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.98 ตามลำดับ) ในขณะที่ด้านระบบการจัดการข้อมูลสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ในขณะที่สำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองมีค่าเฉลี่ยความเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ ทั้งนี้สำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการบัญชีมีระดับความเห็นในระดับมากที่สุดด้านอบรมและพัฒนาบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.24 ตามลำดับ) ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ แม้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 2.50 และ 3.35) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับและได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย

	ได้รับการรับรอง (N=12)			ไม่ได้รับการรับรอง (N=93)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
การใช้ซอฟต์แวร์บัญชี	3.92	0.895	มาก	3.98	0.666	มาก
ระบบการจัดการข้อมูล	4.13	0.814	มาก	4.19	0.632	มากที่สุด
ด้านการให้บริการด้านบุคลากร	4.23	0.559	มากที่สุด	4.24	0.695	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.08	0.894	มาก	4.25	0.753	มากที่สุด
ด้านการให้บริการลูกค้า	4.13	0.715	มาก	4.30	0.709	มากที่สุด

การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการลูกค้าของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ใช้วิเคราะห์ Independent Sample t-test พบว่าเฉพาะด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานเท่านั้นที่ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการแตกต่างกัน ($t=-2.226$, $p=0.028$) อย่างมีสาระสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.97 ตามลำดับ) แม้จะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการในระดับมาก แต่สำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพมีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าสำนักงานที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพอย่างมีสาระสำคัญ (ตารางที่ 3)



ตารางที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย

คุณภาพการให้บริการ	N1, N2	$\bar{x}$ (SD)	t-value
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
การใช้ซอฟต์แวร์บัญชี	12, 93	3.92 (0.76), 3.98 (0.54)	-0.295
ระบบการจัดการข้อมูล	12, 93	4.13 (0.74), 4.19 (0.55)	-0.358
ด้านบุคลากร			
การอบรมและพัฒนา	12, 93	4.23 (0.39), 4.24 (0.55)	-0.078
ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	12, 93	3.52 (0.63), 3.97 (0.66)	-2.226*
ด้านการให้บริการลูกค้า	12, 93	4.13 (0.60), 4.30 (0.59)	-0.982

N1=สำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพ N2 = สำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ *p<= 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการลูกค้า) ตาม SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1985) ของสำนักงานบัญชีที่ได้รับ (12 แห่ง) และไม่ได้รับการรับรอง (93 แห่ง) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพที่เขตพื้นที่ภาคใต้ใช้การวิเคราะห์ Independent Sample t-test

ผลการเปรียบเทียบพบว่าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสะท้อนคุณภาพบริการด้านภาพลักษณ์ (Tangible) ตาม SERVQUAL model ในมุมมองด้านการใช้ซอฟต์แวร์บัญชีและระบบการจัดการข้อมูลค่าเฉลี่ยที่ไม่มีความแตกต่างกันและมีความคิดเห็นในระดับมากและมากที่สุด ผลการศึกษาปฏิเสธสมมติฐาน H1.1 และ H1.2 ที่ว่าคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานบัญชีทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ เนื่องจากสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสมรรถนะพื้นฐานที่สำนักงานบัญชีในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องใช้เพื่อความอยู่รอดและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วิชุดา นาคเถื่อน และคนอื่น ๆ (2566) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ วิธีการบริหารจัดการ การบริหารทางการเงิน และการจัดการด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีตามลำดับ ซึ่งปัจจุบันพบว่าทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด (หัตยา จำรูญธนสิทธิ์ และคนอื่น ๆ, 2567) โดยเฉพาะด้านการใช้อินเทอร์เน็ต การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ทั้งนี้อาจเนื่องจากการความพร้อมด้านการเงินและการเข้าโปรแกรมบัญชี (อรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2559) รวมถึงในปัจจุบันสำนักงานบัญชีฯ ตระหนักถึงการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำเสนอบริการที่หลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้น ทำให้นักบัญชีเปลี่ยนจากผู้ถือข้อมูลมาเป็นที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (Tulvinschi, 2023)

เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในมุมมองด้านบุคลากรของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ พบว่าทั้ง 2 สำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณภาพบริการด้านการอบรมและพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกันทางสถิติ และมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์สมมติฐาน H2 ที่ว่าคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมีความแตกต่างกัน ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองเพื่อสร้างคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตาม SERVQUAL model และเป็นข้อกำหนดของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ที่กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องพัฒนาความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานในการประกอบวิชาชีพอย่างน้อย 12 ชั่วโมงต่อปี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลดาวัลย์ ยศธิวงศ์ (2561) ที่พบว่าบุคลากรมีความต้องการการอบรมและพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงิน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุวรรณ แซ่เต้า และคนอื่น ๆ (2564) ที่พบว่าทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล ด้านความรู้และความสามารถทางการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากการมีความรู้และความสามารถทางการบัญชีจะทำให้เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและส่งผลให้การปฏิบัติงานถูกต้องตาม ข้อกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงนิย สวรรณโพธิ์ (2561) ที่พบว่าองค์ประกอบด้านบุคลากรที่น่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีโดยเน้นไปในเชิงความรู้และความเชี่ยวชาญในการทำงานบัญชีและการให้คำปรึกษา

ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน จากความคิดเห็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีสาระสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในตัวแปรย่อยการได้รับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชีคุณภาพจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2558 ระดับความเห็นของสำนักงานฯ ทั้ง 2 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และ 3.35 ตามลำดับ ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์สมมติฐาน H3 คุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมีความแตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงมุมมองที่แตกต่างของสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพอาจมองว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องดำเนินการอยู่แล้ว จึงส่งผลต่อคุณภาพการบริการน้อย ขณะที่สำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพอาจมองว่า การปฏิบัติตามมาตรฐานเป็นเครื่องมือที่จะช่วยยกระดับคุณภาพบริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากกว่า ผลการศึกษามีความแตกต่างจากที่ พงนิย สวรรณโพธิ์ (2561) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ที่พบว่าการมีบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานด้านการบัญชีเป็นอย่างดีจะเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในระดับมาก และผลการศึกษาของ ชลิดา ลิ่นจี และคนอื่น ๆ (2566) พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL model) ที่วัดจากการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ต่อลูกค้าและด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของธุรกิจ อย่างไรก็ตามเป็นไปได้ว่าสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมองว่าหากได้รับการรับรองฯ จะส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีตของ วิชุดา นาคเถื่อน และคนอื่น ๆ (2566) ที่พบว่าเมื่อได้รับ



การรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพส่งผลให้กิจการมีความสามารถในการทำกำไร สภาพคล่องและประสิทธิภาพการดำเนินงานดีขึ้นกว่าค่าเฉลี่ยธุรกิจ นอกจากนี้ จากผลการศึกษางานวิจัยเชิงพื้นที่ของ นวรัตน์ ผิวฉนวน (2556) พบว่าในพื้นที่ภาคใต้มีสำนักงานบัญชีคุณภาพร้อยละ 8.05 ของจำนวนสำนักงานบัญชีทั้งหมดในพื้นที่ภาคใต้ และจากหาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในภาคใต้ พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีสาระสำคัญ

ในด้านการให้บริการลูกค้าผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกัน และมีระดับความคิดเห็นของสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพในระดับมากและมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13 และ 4.30 ตามลำดับ) ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์สมมติฐาน H4 ที่ว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการลูกค้าของสำนักงานบัญชีที่ได้รับและไม่ได้รับการรับรองคุณภาพมีความแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อลูกค้าที่แสดงให้เห็นถึงการคำนึงของคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ของ SERVQUAL model สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงนิย สุวรรณโพธิ์ (2561) ที่พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพสำนักงานบัญชีอย่างมีสาระสำคัญ ได้แก่ การจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ มาตรฐานการให้บริการ (ลูกค้า) ของสำนักงานบัญชี และประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nguyen et al. (2023) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีสาระสำคัญกับความจงรักภักดีของลูกค้าของสำนักงานสอบบัญชีในประเทศเวียดนามครอบคลุมทุกตัวแปรใน SERVQUAL model นั่นคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) และด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นการให้ความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการเข้ารับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและขยายฐานลูกค้าของสำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ เนื่องจากสำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพส่วนใหญ่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียวและมีขนาดเล็กในขณะที่มีลูกค้าหลักเป็นบริษัท ดังนั้นเป็นไปได้ว่าในอนาคตกลุ่มสำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพจะขอเข้ารับการรับรองคุณภาพ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพด้วย SERVQUAL model พบว่าสำนักงานบัญชีทั้ง 2 ประเภทได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในทุกมุมมอง เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้ความเชื่อมั่น ประกอบวิชาชีพโดยใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจในขณะที่มีสภานิติวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์กำกับดูแลด้านคุณสมบัติการศึกษาของผู้ทำบัญชีและการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นตัวอย่างในการบริหารจัดการแก่สำนักงานบัญชี และใช้ในการวางแผนการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีเข้ารับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาได้สะท้อนการวัดคุณภาพบริการจากมุมมองสำนักงานบัญชี อย่างไรก็ตามหลักแนวคิดคุณภาพบริการ (SERVQUAL model) จะสมบูรณ์เมื่อมีการเปรียบเทียบการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตนอกเหนือจากการขยายขอบเขตพื้นที่วิจัย ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในมุมมองสำนักงานบัญชีและมุมมองลูกค้าต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถพัฒนาเป็นงานวิจัยเพื่อสร้างโมเดลเชิงสาเหตุ (Causal Model) ที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรด้านต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และมาตรฐานวิชาชีพกับคุณภาพบริการอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มมิติทางทฤษฎี

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร เตชะสุโกศล (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Express ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568ก). *ข่าวกรม กรมพัฒนาธุรกิจฯ ท้าริ่ความคืบหน้าโปรเจกต์ความร่วมมือกับกรมบัญชีกลาง เสริมแกร่ง SME ไทย ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยความร่วมมือภาครัฐ*. กรม.
<https://www.dbd.go.th/en/news/16116062568>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568ข). *รายชื่อสำนักงานบัญชีแต่ละจังหวัด*. กรม.
<https://www.dbd.go.th/manual/1367>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568ค). *ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. ๒๕๖๔*. กรม. <https://www.dbd.go.th/data-storage/attachment/1d74254875aaf47a10ed33e4a.pdf>
- จารุวรรณ แซ่เต๋อ, ณัฐภูมิ ตันติเศรษฐ และวราพร เปรมพาณิชย์กุล. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 3(5), 21-35.
<https://so08.tci-thaijo.org/index.php/MSJournal/article/view/3045>
- จินดา จอกแก้ว (2564). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC). *วารสารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 3(2), 82-92.
- ชลิดา ลั่นจี, พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลย์, สมภพ อูยานกุล และอุเทน อยู่บุญ. (2566). คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 7(1), 66-78. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/saujournalssh/article/view/264431/178182>



ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2561). *บัญชีเดียวคืออะไร*. ธนาคาร.

<https://sme.krungthai.com/sme/productListAction.action?command=getDetail&cateMenu=KNOWLEDGE&catelId=9&itemId=201>

ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 17(1), 89-101.

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/view/242852>

นวรรตน์ ผิวนวล. (2556). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพพื้นที่ภาคใต้. ใน *งานประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 13 วันที่ 13 พฤษภาคม 2556* (น.3151-3168).

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

นิติพล ภูตะโชติ. (2566). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพสร ทานะชน และดารณี เอื้อชนะจิต (2564). การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์บัญชีของสำนักงานบัญชีไทย. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 8(11), 222-231.

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม. (2568). *สถิติ SMEs ในประเทศไทย*. บริษัท.

https://www.tcg.or.th/news_inside.php?news_id=37

พจนีย์ สุวรรณโพธิ์. (2561). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. [สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พัฒน์ดี บุญญาบุณย์, นายอิม มหามะ และสวัสดิ์ ไหลภากรณ์. (2564). ปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 24(1), 38-61.

พฤษภา แก้วสาร และนภดล พันธุ์พานิช (2563). แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 8(ฉบับเพิ่มเติม), 239-250. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/240503>

รัฐพงศ์ กาพย์เกิด, นวลละออ แสงสุข, อรไท ชั่วเจริญ และวันชัย ปานจันทร์. (2563). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการบัญชีอากรสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี. *วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรี รัชใช้สังคม*, 6(2), 82-99. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/DRURDI/article/view/252193>

ลดาวลย์ ยศธิวงศ์. (2561). *ความต้องการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดลำปาง*. [สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2561/acc91161adwyg_full.pdf

วชิรวิทย์ จุลพงษ์สกุล. (2564). *การศึกษาองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*. [สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. <https://search.app/638UcecRxvUTnPMR8>

- วรารงค์ ลายประจักษ์ และพรทิวา แสงเขียว. (2567). คุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการ
จัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสาร
Roi Kaensarn Academi*, 9(7), 657-671.
- วิชุดา นาคเถื่อน, พิศมัย จารุจิตติพันธ์ และเกียรติชัย วีระญาณนนท์. (2566). การศึกษาผลการดำเนินงานของ
สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารศิลปการจัดการ*, 7(4), 1644-1662.
- สรศักดิ์ ธนนไชย. (2551). *การวัดทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน.
[วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต]*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
<https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:110436>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2567). *แผนสนับสนุน SMEs ปี 2564-2565*. สำนักงาน.
<https://www.sme.go.th/uploads/file/download-20210820091040.pdf>
- หัตยา จำรูญธนสิทธิ์, พัศิยา เห็นกลาง, ศรีสุตา อินทมาศ, และปัทมา พยุงวงศ์. (2567). ทักษะด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีคุณภาพ. *วารสารวิชาการ
และวิจัย มทร.พระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(1), 1-16. [https://so05.tci-
thaijo.org/index.php/rmutphuso/article/view/268965/182833](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/rmutphuso/article/view/268965/182833)
- อรัญญา จินาชาญ และประเวศ เพ็ญภูมิกุล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs). *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
วไลยอลงกรณ์*, 11(2), 385-397.
- อมรรัตน์ บุรณะพล และปวีณา คำพุกกะ (2561). อิทธิพลของจริยธรรมและการฝึกอบรมของนักบัญชีที่มีต่อความ
คิดเห็นต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของโรงพยาบาลสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
วารสารสมาคมนักวิจัย, 23(2), 103-113.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th
ed.). Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research
activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Nguyen, H., Hoang, D. H., Do, D. T., Tran, T. N., Dao, T. T., & Vu, H. P. (2023). A study on customer
loyalty to service quality in independent auditing firms. *Journal of Governance &
Regulation*, 12(3), 243-254.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its
implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-51.
- Tulvinschi, M. (2023). The quality of services promoted by the accountancy profession in the
age of digitalization and organizational performance. *European Journal of Accounting,
Finance and Business*, 11(1), 72-78.