

หัวข้อวิจัย	คุณภาพการบริการการจัดทำบัญชีและความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
ผู้วิจัย	อาจารย์สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนนา
หน่วยงานที่สังกัด	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ปีที่วิจัย	พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สำนักงานบัญชีในประเทศไทย จำนวน 409 แห่ง

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นจริงของคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน กระบวนการในการทำงานกับลูกค้า วิธีปฏิบัติงาน การจัดการด้านเอกสาร ความรับผิดชอบของผู้บริหาร การจัดการทรัพยากร และการติดตามและตรวจสอบ

ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นจริงของความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านการเงินและด้านลูกค้าเท่ากัน และด้านกระบวนการภายใน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีโดยรวม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร 2) คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการติดตามและการตรวจสอบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรด้านการเงิน 3) คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีด้านจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรด้านการเงิน แต่เป็นความสัมพันธ์เชิงลบ 4) คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และด้านการติดตามและการตรวจสอบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรด้านลูกค้า 5) คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามและการตรวจสอบ และด้านการจัดการเอกสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรด้านกระบวนการภายใน 6) คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชี ด้านกระบวนการในการทำงานกับลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรด้านกระบวนการภายใน แต่เป็นความสัมพันธ์เชิงลบ 7) คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีด้านการจัดการทรัพยากร ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านการจัดการเอกสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

โดยสรุป คุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร
ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชี จึงควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน การวางแผนบริหารและพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับระบบการ
ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและเป็นที่ยอมรับ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

Research Title	Service Quality and Successful of Accounting Firms in Thailand
Researcher	Lecturer Suthira Thipwiwatpotjana
Institute	Management Science Lampang Rajabhat University
Year	2015

ABSTRACT

The objective of this study was to customers in order to serve them satisfaction. The operational quality of accounting firms can affect to customer' reliability and trust. Besides this, the accounting firms with excellent service will be then run smoothly and effectively achieve the goal.

Thus the researcher was interested in conducting a study of the relationship Between operational quality and excellent service of accounting firms in northeastern.

A questionnaire was constructed to collect data from 132 accounting firms. The statistics used for analyzing the collected data were t-test , F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple regression analysis and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that the entrepreneurs accounting firms in northeastern agreed with having operational quality as a whole and in each of all these aspects at a high level : executive's responsibilities, customer-related processes, resource management, performance and tracking and monitoring ; and they agreed with having excellent service as a whole and in each of all these aspects at a high level : reliability and trust, assurance, responsiveness, empathy and images.

The entrepreneurs accounting office with accounting firms in the upper northeastern agreed with having excellent service in the aspect of responsiveness more than those in the lower northeastern. The entrepreneurs accounting office with different operational cost at the beginning time agreed different with having excellent service in

each aspect. The entrepreneurs accounting firms in northeastern with periods of time for

business operational were less than 5 years agreed with having excellent service as a whole more than those being over 5-10 years.

From analysis of the relationship and effects, the following were found : 1) operational quality of tracking and excellent had positive relationship with and effects

on the excellent service as a whole in these aspects of reliability and trust and responsiveness ; 2) operational quality of resource management had positive

relationship with and effects on the excellent service as a whole in these aspects of