

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

2.1.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

2.1.3 ความสำเร็จในการบริการของสำนักงานบัญชี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

2.2.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

2.2.3 ความสำเร็จในการบริการของสำนักงานบัญชี

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ในการให้บริการจัดทำบัญชีและงบการเงินของสำนักงานบัญชีได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รองรับทั่วไป (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553) โดยรายงานทางการเงินที่สมบูรณ์ได้มาตรฐานจะต้องประกอบด้วย งบแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันสิ้นงวด งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับงวด งบแสดงเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นสำหรับงวด งบกระแสเงินสดสำหรับงวด หมายเหตุประกอบงบการเงิน จะแสดงนโยบายการบัญชีที่สำคัญข้อมูลที่ให้คำอธิบายอื่น และงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันต้นงวดของงวดที่นำมาเปรียบเทียบงวดแรก ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงิน ได้รับการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นของกิจการเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับประโยชน์สูงสุดในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้การคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยัง

รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกรายการ เก็บรวบรวม ประมวลผลได้อย่างแม่นยำ อีกด้วย โดยในการนำเสนอข้อมูลงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียง แสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง โดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ตลอดจนการนำเสนองบการเงิน สามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกันและสามารถเปรียบเทียบงบการเงินธุรกิจอื่นได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้สำนักงานบัญชีที่เป็นผู้ให้บริการจัดทำรายงานทางการเงินต้องตระหนักว่ารายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นควรให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ข้อมูลทางบัญชีที่ปรากฏในงบการเงิน ควรเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจ การประเมินสถานะทางการเงิน และให้ประโยชน์แก่บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปะพร ศรีจันเพชร, 2544) จะเห็นได้ว่าสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญกับคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้ และได้รับไว้วางใจจากผู้รับประกอบการ ดังนั้นทางสำนักงานบัญชีจึงได้มีการควบคุมมาตรฐานการจัดทำงบการเงิน ให้ตรงตามลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน 4 ประการ คือ สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555: ออนไลน์) แม่บทการบัญชี (ปรับปรุง 2552)

1. ความเข้าใจได้ ข้อมูลในงบการเงินต้องสามารถเข้าใจได้ในทันทีที่ผู้ใช้งบการเงินใช้ ข้อมูลดังกล่าวภายใต้ข้อสมมติที่ว่าผู้ใช้งบการเงินมีความรู้ตามควรเกี่ยวกับธุรกิจกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจและการบัญชี รวมทั้งมีความตั้งใจตามควรที่จะศึกษาข้อมูลดังกล่าว

2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ข้อมูลจะมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินได้นั้นต้องเป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคตรวมทั้งช่วยยืนยันหรือชี้ข้อผิดพลาดของผลการประเมินที่ผ่านมาของผู้ใช้งบการเงินได้อย่างไรก็ตามผู้ใช้งบการเงินควรคำนึงถึงความมีนัยสำคัญในการพัฒนาความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของข้อมูลนั้น ข้อมูลจะถือว่ามีนัยสำคัญเมื่อการละเว้นที่จะแสดงข้อมูลนั้นหรือการแสดงผลข้อมูลนั้นอย่างผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้งบการเงินตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจผิดพลาด หรือตัดสินใจแตกต่างไปจากที่ควรจะเป็นหากผู้ใช้งบการเงินได้ทราบข้อมูลนั้น

3. ความเชื่อถือได้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต้องเชื่อถือได้โดยเป็นข้อมูลที่ปราศจากความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญและความลำเอียงซึ่งประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 การเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม หมายถึง ข้อมูลควรแสดงตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วนั้นคือเป็นข้อมูลที่เข้าเกณฑ์การรับรู้รายการ ณ วันที่เสนอรายงาน

3.2 เนื้อหาสำคัญกว่ารูปแบบ หมายถึง ข้อมูลต้องบันทึกและแสดงตามเนื้อหาและความเป็นจริงเชิงเศรษฐกิจไม่ใช่ตามรูปแบบทางกฎหมายเพียงอย่างเดียว

3.3 ความเป็นกลาง หมายถึง ข้อมูลที่แสดงต้องมีความเป็นกลางหรือปราศจากความลำเอียงโดยไม่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้นำผู้ใช้บริการเงิน

3.4 ความระมัดระวัง หมายถึง การใช้ดุลยพินิจที่จำเป็นในการประมาณการภายใต้ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บริการเงินมีความน่าเชื่อถือ

3.5 ความครบถ้วน หมายถึง ข้อมูลในงบการเงินต้องมีความครบถ้วนโดยพิจารณาความมีนัยสำคัญและต้นทุนในการจัดทำ เพื่อมิให้มีความผิดพลาด หรือทำให้ผู้ใช้บริการเงินเข้าใจผิด

4. การเปรียบเทียบกันได้ ผู้ใช้บริการเงินต้องสามารถเปรียบเทียบงบการเงินในรอบระยะเวลาต่างกันของกิจการเดียวกันและงบการเงินในรอบระยะเวลาเดียวกันของกิจการแต่ละกิจการได้ แต่มิได้หมายความว่าข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบเดียวกันตลอดไป และไม่สามารถยกเป็นข้ออ้างที่จะไม่นำมาตรฐานการบัญชีที่เหมาะสมกว่ามาถือปฏิบัติ เพื่อให้ข้อมูลสามารถเปรียบเทียบกันได้ การเปรียบเทียบกันได้ของข้อมูลช่วยให้ผู้ใช้บริการเงินสามารถคาดคะเนถึงแนวโน้มของฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของกิจการนั้น รวมทั้งเปรียบเทียบแนวโน้มกับกิจการอื่นก่อนที่จะตัดสินใจลงทุน

ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีนั้นตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยในการคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต และในการนำเสนอข้อมูลงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียง แสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงโดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม โดยการจัดทำบัญชีและงบการเงินของสำนักงานบัญชีได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รองรับทั่วไป ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่จำเป็นของกิจการรวมทั้งสามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกันและสามารถเปรียบเทียบงบการเงินธุรกิจอื่นได้อย่างถูกต้อง

2.1.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ในด้านการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ได้ให้นิยามว่า การให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นเสมือนการให้บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อหรือใช้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อบริการ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากงานบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่น พยายามจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่

1. สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

2. บุคคล (people) พนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

3. เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและทำให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (communication material) คือ โฆษณา และเอกสารโฆษณาต่าง ๆ ที่จะสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการและลักษณะของงานลูกค้า

การเตรียมความพร้อมของสำนักงานบัญชี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้น ในด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้โดยสะดวก รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่ภายใต้สำนักงานบัญชีที่มีกรอบและนโยบายอย่างมีแบบแผน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักงานบัญชี โดยเบื้องหลังความสำเร็จของการให้บริการ มีแนวปฏิบัติ 3 หัวข้อ ดังนี้

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2555) ประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีระบอบคู่ประกอบและการปฏิบัติงานของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีประกอบด้วย

1. นโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

1.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

1.4 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

1.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

1.6 การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี

1.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี นโยบายคุณภาพและกระบวนการต้อง

จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชี และสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชี อย่างทั่วถึง

2. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

2.1 สำนักงานบัญชี ต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมาย

กำหนด

2.2 สำนักงานบัญชี ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

2.3 สำนักงานบัญชี ต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม ตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

2.4 สำนักงานบัญชี ต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดที่เกื้อขึ้นกับงานนั้น

2.5 สำนักงานบัญชี ต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงาน รวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

3. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

3.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชี ต้องจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการจัดระเบียบใน สถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบ เรียบร้อย อันจะนำไปสู่การ เพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5 ส เป็นต้น

3.2 ทรัพยากรบุคคล

3.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชี ต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่ งาน ทั้งนี้ รวมถึงบุคลากร จากภายนอกสำนักงานบัญชี ที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

3.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชีพ.ศ. 2543 และ พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547

3.2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรม การปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้นๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รวมทั้งสำนักงานบัญชี ต้องจัดให้มีการดูแล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบ ให้มีความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ

3.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชี ต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและ เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

3.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชี ต้องได้รับการสื่อสาร และเสริมสร้างจิตสำนึก ที่ดีจากสำนักงานบัญชี ใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้ากฎหมาย และกฎระเบียบที่ เกี่ยวข้อง

3.2.6 ในกรณีที่ผู้ใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชี ต้องมี มาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชื่อนั้น ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ บัญชีมาตรฐานการบัญชีและ จรรยาบรรณ

ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชานั้นให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างมีนโยบายและแบบแผนในด้านของสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้โดยสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ตลอดจนมีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

2.1.3 ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี เล็งเห็นว่าการบริการด้านบัญชีที่ได้รับมีประโยชน์คุ้มค่า ผลงานเชื่อถือได้ทำให้เกิดความไว้วางใจต่อผู้รับบริการแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพ สำนักงานบัญชีต้องตระหนักถึงการสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อพัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับการยอมรับจากลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้ายินดีเลือกใช้บริการด้านบัญชีอย่างต่อเนื่องทำให้สำนักงานบัญชีเกิดความอยู่รอดของการรับทำบัญชีซึ่งไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าในปัจจุบันแต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ปัญญารักษ์ กงประดิษฐ์ และ วรณิ เตโชโยธิน, 2553) นักบัญชีต้องคำนึงถึงความอยู่รอดเป็นอันดับแรกและสำคัญที่สุด เพราะการดำรงอยู่ของนักบัญชี คือ การมีงานของนักบัญชี ซึ่งนักบัญชีต้องปรับตัวให้รับกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (วาสนา ศรีมะเรือง, 2550) ตลอดจนพร้อมที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่นเมื่อมีโอกาส

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการศึกษายปัจจัยในด้านคุณภาพของการทำบัญชีและงบการเงิน ปัจจัยในด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีจะประสบความสำเร็จในการให้บริการได้นั้นต้องรักษาฐานผู้รับบริการรายเดิมไว้อย่างต่อเนื่องและผู้รับบริการพร้อมที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น รวมทั้งการบริการที่ได้รับจากสำนักงานบัญชีมีประโยชน์คุ้มค่า ผลการปฏิบัติงานเชื่อถือได้ทำให้เกิดความไว้วางใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

นภาลักษณ์ บุญทิม (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญอย่างมากกับปัจจัยด้านสินค้าและบริการ กล่าวคือ สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชี

และนำเสนองบการเงินของธุรกิจตามที่กฎหมายกำหนด โดยต้องผลิตข้อมูลทางบัญชีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกรายการ เก็บรวบรวม ประมวลผลได้อย่างแม่นยำ อีกด้วย

ปิยมาศ เหลือสั้น (2555) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยสรุปว่า คุณภาพของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้

2.2.2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

กัญจน์ชญา ไชยชมภู (2552) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำระบบสารสนเทศทางบัญชีมาใช้สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากสามารถส่งห้องพักรับระบบอินเทอร์เน็ตสร้างความสะดวกได้มาก

จันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ใช้พิจารณารับงานทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีจะได้รับการพิจารณารับทำงานบัญชี เนื่องจากหากสำนักงานตั้งอยู่ใกล้ที่ตั้งสำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

สามล เชียงฉิน (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การเก็บรักษาความลับ การให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ไม่สูงเกินไป

2.2.3 ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์และคณะ (2550) ได้ศึกษาทักษะความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น โดยสรุปว่า ทักษะด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องตระหนักถึงการสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อพัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

ณัฐพร พันธุ์งาม (2549) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปากที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปาก ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจสำนักงานบัญชีให้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้อำนาจแข่งขันในทางธุรกิจ ตลอดจนความตระหนักถึงการสร้างตราสินค้า ให้เป็นที่น่าเชื่อถือแก่สาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลงานคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป

จากงานวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าพบว่างานวิจัยของนภลัย บุญทิพย์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญอย่างมากกับปัจจัยด้านสินค้าและบริการ กล่าวคือ สำนักงานบัญชีควรจัดทำบัญชี และนำเสนองบการเงินของธุรกิจตามที่กฎหมายกำหนด โดยต้องผลิตข้อมูลทางบัญชีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกรายการ เก็บรวบรวม ประมวลผลได้อย่างแม่นยำ อีกด้วย และงานวิจัยของปิยมาศ เหลือสั้น (2555) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยสรุปว่า คุณภาพของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ตรงกับแนวคิดของผู้วิจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินในแนวคิดที่ว่าตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงิน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยในการคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต และในการนำเสนอข้อมูลงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียง แสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงโดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม

ส่วนในด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี แนวคิดของผู้วิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญจน์ชญา ไชยชมภู (2552) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำระบบสารสนเทศทางบัญชีมาใช้สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากสามารถสั่งห้องพักรับระบบอินเทอร์เน็ตสร้างความสะดวกได้มาก และงานวิจัยของจันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ใช้พิจารณารับงานทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีจะได้รับการพิจารณารับทำงานบัญชี เนื่องจากหาก

สำนักงานตั้งอยู่ไกลที่ตั้งสำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และงานวิจัยของสามล เช็งชงฉิน (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การเก็บรักษาความลับ การให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่ไม่สูงเกินไปในหัวข้อที่ว่าสำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้โดยสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี

ด้านความสำเร็จของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ และคณะ (2550) ได้ศึกษาทักษะความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น โดยสรุปว่า ทักษะด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานบัญชี ดังนั้น สำนักงานบัญชีต้องตระหนักถึงการสร้างทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อพัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับการยอมรับจากลูกค้า งานวิจัยของฉัตรพร พันธุ์งาม (2549) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปากที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดแบบปากต่อปาก ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจสำนักงานบัญชีให้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้สามารถแข่งขันในทางธุรกิจ ตลอดจนความตระหนักถึงการสร้างตราสินค้า ให้เป็นที่น่าเชื่อถือแก่สาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลงานคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป ตรงกับแนวคิดของผู้วิจัยที่ว่าสำนักงานบัญชีจะประสบความสำเร็จในการให้บริการได้นั้นต้องรักษาฐานผู้รับบริการรายเดิมไว้อย่างต่อเนื่องและผู้รับบริการพร้อมที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น

ตารางที่ 2.1 ทบทวนวรรณกรรม

ชื่องานวิจัย/ผู้วิจัย (ปี)	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ วิธีวิจัย	ผลการวิจัย
ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ ธุรกิจ SMEs ใน จังหวัดเพชรบูรณ์ / นภาลัย บุญทิม (2554)	<u>ประชากร</u> ธุรกิจ SMEs ที่จด ทะเบียนใน จังหวัดเพชรบูรณ์ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ สะดวก	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1.การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุคูณ	ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ ความสำคัญอย่างมากกับปัจจัยด้าน สินค้าและบริการ คือ สำนักงาน บัญชีควรจัดทำบัญชี และนำเสนอ งบการเงินของธุรกิจตามที่ กฎหมายกำหนด โดยต้องผลิต ข้อมูลทางบัญชีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการ วางแผนและตัดสินใจงานธุรกิจได้ ทั้งนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยี มาช่วยในการบันทึกการขาย เก็บ รวบรวม ประมวลผลได้อย่าง แม่นยำ อีกด้วย
ผลกระทบของ คุณภาพรายงาน ทางการเงินที่มีต่อ ประสิทธิภาพการ ตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัด สุรินทร์/ ปิยะมาศ เหลือล้วน (2555)	<u>ประชากร</u> ผู้บริหารฝ่าย บัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัด สุรินทร์ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้น ภูมิ	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test ตาราง ANOVA 2. วิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุคูณ	คุณภาพของรายงานทางการเงิน มี ความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวก ต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริหาร สำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ ของรายงานทางการเงิน โดยทำให้ รายงานทางการเงินมีความ น่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ ผู้ใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย/ผู้วิจัย (ปี)	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ วิธีวิจัย	ผลการวิจัย
ความรู้ความสามารถ และความต้องการใช้ ระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีของผู้ บริหารธุรกิจโรงแรม จ.เชียงใหม่/ กัญจน์ชญา ไชยชมภู (2552)	<u>ประชากร</u> ผู้บริหารโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ สะดวก	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ	การนำระบบสารสนเทศทางบัญชี มาใช้สร้างความพึงพอใจให้แก่ ลูกค้า เนื่องจากสามารถสั่งห้องพัก ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสร้างความ สะดวกได้มาก
ปัจจัยที่ใช้พิจารณาปรับ งานทำบัญชีของ สำนักงานทำบัญชี ใน เขตกรุงเทพมหานคร/ จันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554)	<u>ประชากร</u> สำนักงานบัญชี ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนกับ กระทรวงพาณิชย์ <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ เจาะจง	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถามทาง อินเทอร์เน็ต <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ความถดถอยเชิงพหุคูณ	ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่ สำนักงานบัญชีจะได้รับการ พิจารณาปรับทำงานบัญชี เนื่องจาก หากสำนักงานตั้งอยู่ไกลที่ตั้ง สำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้อง เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้าน ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีในการ จัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กทม./ สามล เชียงฉิน (2552)	<u>ประชากร</u> ผู้ประกอบการที่ จดทะเบียนเป็น นิติบุคคล <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> ตามความสะดวก	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ	ให้ความสำคัญในเรื่อง ความ รับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การ เก็บรักษาความลับ การให้ คำแนะนำในการจัดทำบัญชี สถานที่ ที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย/ผู้นักวิจัย (ปี)	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ วิธีวิจัย	ผลการวิจัย
ความเป็นมืออาชีพ ของนักบัญชีที่มีต่อ ความสำเร็จในการ ทำงานของสำนักงาน บัญชี ในจังหวัด ขอนแก่น /ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์และคณะ (2550)	<u>ประชากร</u> นักบัญชีของ สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบง่าย	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ 2. การวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุคูณ	ทักษะด้านความเป็นมืออาชีพนี ความสัมพัทธ์เชิงบวกต่อ ความสำเร็จในการทำงานของ สำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงาน บัญชีต้องตระหนักถึงการสร้าง ทักษะความเป็นมืออาชีพ เพื่อ พัฒนาความสามารถของนักบัญชี มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี เกิด ความเชี่ยวชาญ ชำนาญและได้รับ การยอมรับ
ผลกระทบของกลยุทธ์ การตลาดแบบปากต่อ ปากที่มีต่อความสำเร็จ ของสำนักงานบัญชี ในกรุงเทพมหานคร/ ณัฐพร พันธุ์งาม (2549)	<u>ประชากร</u> ผู้ประกอบการ สำนักงานบัญชี ใน กรุงเทพมหานคร <u>กลุ่มตัวอย่าง</u> วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้น ภูมิ	<u>เครื่องมือ</u> แบบสอบถาม <u>วิธีวิจัย</u> 1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุคูณ	ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีมี ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกลยุทธ์ การตลาดแบบปากต่อปาก ส่งผล เชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจ สำนักงานบัญชีให้สามารถนำไป ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อให้ สามารถแข่งขันในทางธุรกิจ ตลอดจนความตระหนักถึงการ สร้างตราสินค้า ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ แก่สาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิด ผลงานคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป