

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 ราย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,000 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.2 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบของเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

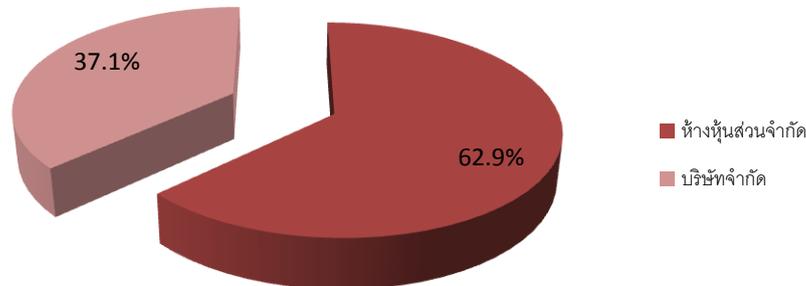
4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

อธิบายผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี จากค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อธิบายผลจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของสำนักงานบัญชี ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้อธิบายลักษณะคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีในรูปแบบอัตราส่วนหรือร้อยละดังต่อไปนี้

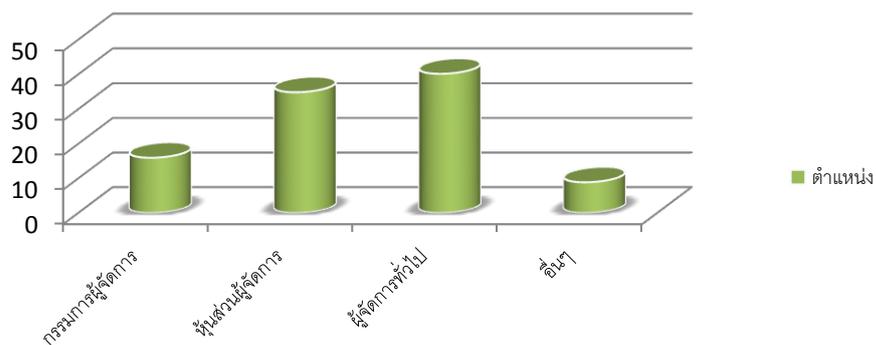
ประเภทนิติบุคคล



ภาพที่ 4.1 ประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

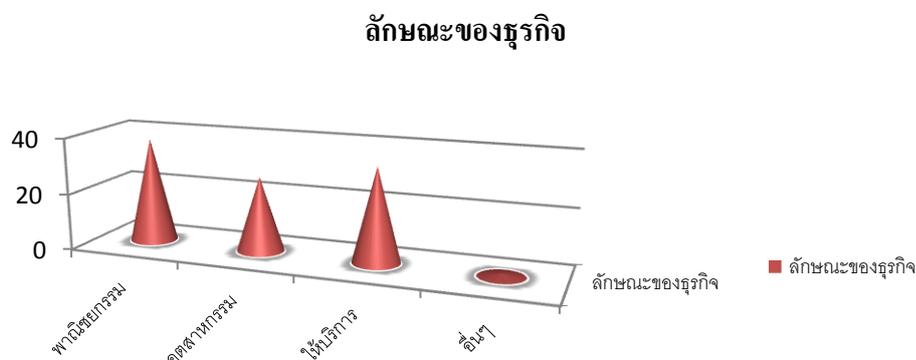
จากภาพที่ 4.1 การศึกษาประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี พบว่าประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 253ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 62.9มากที่สุดและประเภทนิติบุคคลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในรูปแบบบริษัทจำกัด มีจำนวน 149ราย หรือร้อยละ 36.9

ตำแหน่ง



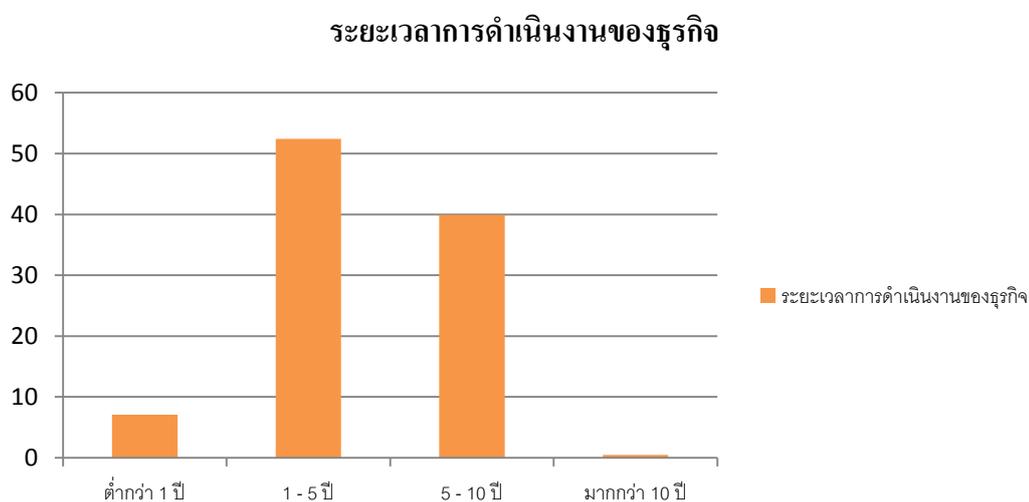
ภาพที่ 4.2 ตำแหน่งที่ใช้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.2 การศึกษาดำรงตำแหน่งที่ใช้บริการจัดทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปมีจำนวน 163 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.5 มากที่สุด รองลงมา หุ้นส่วนผู้จัดการมีจำนวน 141 หรือคิดเป็นร้อยละ 35.1 กรรมการผู้จัดการมีจำนวน 63 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.7 และอื่นๆมีจำนวน 35 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.3 ลักษณะของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

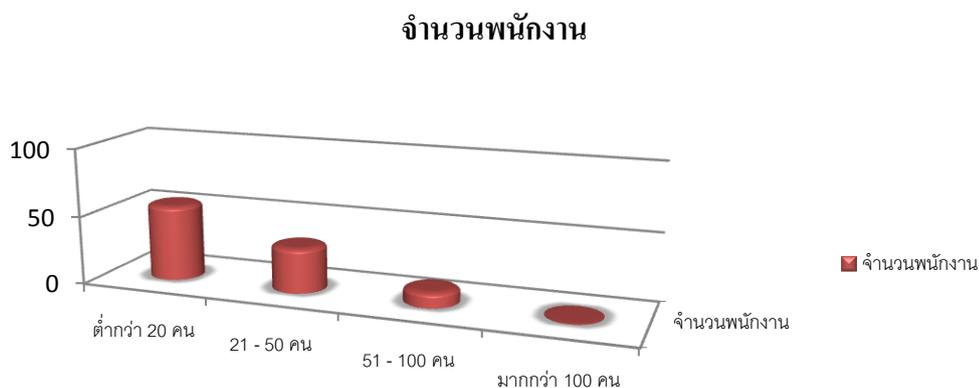
จากภาพที่ 4.3 การศึกษาของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าลักษณะธุรกิจพาณิชยกรรมมีจำนวน 152 ราย หรือคิดร้อยละ 37.8 มากที่สุด รองลงมา ธุรกิจการให้บริการมีจำนวน 135 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 33.6 ธุรกิจอุตสาหกรรมมีจำนวน 109 หรือคิดเป็นร้อยละ 27.1 และ อื่นๆ มีจำนวน 6 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.4 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.4 การศึกษาระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ 1 – 5 ปี จำนวน 210 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 52.2 มากที่สุด รองลงมา ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ 5 – 10 ปี จำนวน 160

ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 30 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 7.5 และระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ มากกว่า 10 ปี มีจำนวน 2 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.5 จำนวนพนักงานของผู้ประกอบการ SME ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

จากภาพที่ 4.5 การศึกษาจำนวนพนักงานของผู้ประกอบการ SME ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน จำนวน 221 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 55.5 มากที่สุด รองลงมา จำนวนพนักงาน 21 – 50 คน จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.1 จำนวนพนักงาน 51 – 100 คน จำนวน 46 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.4 และ จำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน มีจำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{x})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ	4.71	.628	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบาย คุณภาพ	4.97	.177	มากที่สุด
ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการ ดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี จรรยาบรรณ ความ ต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.94	.294	มากที่สุด
ควรมีการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการ ดำเนินงาน ภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตาม แนวทางนโยบายที่กำหนด	4.96	.214	มากที่สุด
ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอ	4.94	.325	มากที่สุด
ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของ ลูกค้า	4.92	.304	มากที่สุด
ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุง ประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.94	.257	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็น ลายลักษณ์อักษร	4.93	.315	มากที่สุด
ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ	4.94	.248	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน	4.93	.274	มากที่สุด
ควรมีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า	4.92	.275	มากที่สุด

จากตาราง 4.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาด้านการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด ($\bar{X} = 4.96$) ด้านความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอ ด้านการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และด้านการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร และด้านการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน ($\bar{X} = 4.93$) ด้านการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าและด้านการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.92$) และการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ ($\bar{X} = 4.91$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{x})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ	4.90	.383	มากที่สุด
ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง	4.94	.257	มากที่สุด
ควรมีการประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและชื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	4.94	.262	มากที่สุด
ควรมีการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี	4.97	1.440	มากที่สุด
ควรมีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวม ข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.89	.356	มากที่สุด
ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาที่ ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	4.94	.262	มากที่สุด
ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	4.90	.324	มากที่สุด
ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำ ข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย	4.89	.353	มากที่สุด
ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้	4.87	.369	มากที่สุด
ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ	4.93	.251	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาด้านการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง ด้านการประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี และด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.93$) ด้านการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบันสะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ และด้านความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ($\bar{X} = 4.90$) ด้านการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน และด้านการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย ($\bar{X} = 4.89$) และความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ ($\bar{X} = 4.87$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม	4.85	.455	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน	4.88	.413	มากที่สุด
ควรมีการกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม	4.94	.297	มากที่สุด
ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน	4.93	.345	มากที่สุด
ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า	4.94	.272	มากที่สุด
ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า	4.99	.099	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า ($\bar{X} = 4.99$) รองลงมาด้านการกำหนด

ระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม และด้านการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการออกหลักฐานการรับเงิน ($\bar{X} = 4.93$) ด้านการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.88$) และด้านการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม ($\bar{X} = 4.85$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดสำคัญ
ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.98	.193	มากที่สุด
ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน	4.97	.281	มากที่สุด
ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี	4.97	.215	มากที่สุด
ควรมีการควบคุมดูแลบุคคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน	4.97	.216	มากที่สุด
ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.97	.178	มากที่สุด
ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.98	.156	มากที่สุด
ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการให้บริการ	4.92	.368	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ย ทางด้านการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมาทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชีด้านการควบคุมดูแลบุคคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงานและการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตาม

ข้อกำหนดของกฎหมาย ($\bar{X} = 4.97$) และด้านการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการให้บริการ ($\bar{X} = 4.92$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
ควรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.97	.197	มากที่สุด
ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ	4.97	.170	มากที่สุด
ควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น	4.95	.269	มากที่สุด
ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง	4.96	.246	มากที่สุด
ควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า	4.95	.283	มากที่สุด
ควรมีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีรวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน	4.95	.283	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาทางด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ($\bar{X} = 4.96$) ด้านการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น ด้านการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้าและด้านการทำบัญชีเป็นไปตาม

มาตรฐานการบัญชี รวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน ($\bar{X} = 4.95$) มีผลกระทบมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี	4.95	.299	มากที่สุด
ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตามตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข	4.94	.281	มากที่สุด
ควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	4.95	.273	มากที่สุด
ควรมีการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา	4.95	.278	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ย ด้านกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า และการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาทางด้านการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข ($\bar{X} = 4.94$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน	4.93	.350	มากที่สุด
ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า	4.96	.256	มากที่สุด
ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.97	.184	มากที่สุด
ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543	4.94	.355	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยด้านการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาทางด้านการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า ($\bar{X} = 4.96$) ด้านการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ($\bar{X} = 4.94$) ด้านการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.93$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ	4.94	.315	มากที่สุด
ควรมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	4.95	.278	มากที่สุด
ควรมีความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.94	.317	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาทางด้านการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการและความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.94$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 การให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ

การให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
สำนักงานบัญชีควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง	4.89	.444	มากที่สุด
สำนักงานบัญชีควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย	4.92	.329	มากที่สุด
สำนักงานบัญชีควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ	4.95	.291	มากที่สุด
สำนักงานบัญชีควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	4.91	.347	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความของสำนักงานบัญชีพบว่าค่าเฉลี่ยด้านจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาด้านจัดทำเอกสารทางกฎหมาย ($\bar{X} = 4.92$) ด้านให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ($\bar{X} = 4.91$) และด้านให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง ($\bar{X} = 4.89$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี	Mean (\bar{X})	Std. Deviation (σ)	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี	4.93	.299	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)	4.95	.282	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่ เกี่ยวข้อง	4.88	.478	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ	4.96	.271	มากที่สุด
ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.91	.382	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีของสำนักงานบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ย ด้านความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจมี ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาด้านความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย) ($\bar{X} = 4.95$) ด้านความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ($\bar{X} = 4.93$) ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.91$) และความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ($\bar{X} = 4.88$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ตารางที่ 4.11 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.870	60

จากตารางที่ 4.11 การวัดความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบทั้งหมดในแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ .824 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง (เกียรติ สุดา ศรีสุข, 2552: 144)

1. องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี

1. ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ

2. ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

3. ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชีจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ควรมีการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด

5. ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุนจัดสรรอย่างเพียงพอ

6. ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า

7. ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชีจรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

8. ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

9. ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ

10. ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน

11. ควรมีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ตารางที่ 4.12 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	1.809	16.448	16.448	1.809	16.448	16.448	1.650	15.000	15.000	
2	1.399	12.717	29.165	1.399	12.717	29.165	1.376	12.513	27.513	
3	1.236	11.233	40.399	1.236	11.233	40.399	1.243	11.302	38.815	
4	1.081	9.830	50.229	1.081	9.830	50.229	1.222	11.112	49.927	
5	1.012	9.200	59.429	1.012	9.200	59.429	1.045	9.502	59.429	
6	.976	8.870	68.299							
7	.851	7.734	76.033							
8	.807	7.337	83.370							
9	.752	6.839	90.209							
10	.612	5.560	95.769							
11	.465	4.231	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 5 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายของค์ประกอบได้ 59.42%

ตารางที่ 4.13 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component				
	1	2	3	4	5
1.5 ควรมีการวางแผนด้านทรัพยากรและให้การสนับสนุนจัดสรรอย่างเพียงพอ	.776				
1.8 ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร	.734				
1.6 ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า		.719			
1.10 ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน		.704			
1.4 ควรมีการแสดงหลักฐานการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน ภายในสำนักงานบัญชีว่าเป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด		.375			
1.9 ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ			.781		
1.3 ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง			.633		
1.2 ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ				.815	
1.7 ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง				.617	
1.11 ควรมีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า					.879

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ตัวแปร	Component				
	1	2	3	4	5
1.1 ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ	.342	.361	.240	-.219	-.374

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 5 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การวางแผน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้

1.1 การจัดการทรัพยากรและให้การสนับสนุน จัดสรรอย่างเพียงพอ

1.2 การจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

2. การประเมินความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้

2.1 ควรมีการหาช่องทางเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า

2.2 ควรมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและการ

เก็บ หลักฐานบันทึกผลของการทบทวน

3. การกำหนดหน้าที่ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้

3.1 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารให้ทราบ

3.2 การทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และการเก็บหลักฐานบันทึกผลของการทบทวน

4. การประกอบแผนธุรกิจ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปรดังนี้

4.1 การจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

4.2 การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี

จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

5. การปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ

5.1 การให้ความร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐ

ในขณะที่เดียวกันมีค่าตัวแปรที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสำคัญ คือ การกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและ ประกาศนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นทางการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำค่าตัวแปรเหล่านี้มาพิจารณา

2. องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

1. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบันสะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ
2. ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง
3. ควรมีการประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี
4. ควรมีการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี
5. ควรมีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน
6. ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี
7. ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
8. ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย
9. ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้
10. ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ

ตารางที่ 4.14 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของ
สำนักงานบัญชี

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	1.936	19.362	19.362	1.936	19.362	19.362	1.844	18.435	18.435	
2	1.269	12.690	32.052	1.269	12.690	32.052	1.302	13.016	31.451	
3	1.129	11.288	43.340	1.129	11.288	43.340	1.133	11.330	42.781	
4	1.046	10.459	53.799	1.046	10.459	53.799	1.102	11.018	53.799	
5	.983	9.829	63.627							
6	.939	9.394	73.022							
7	.854	8.542	81.564							
8	.711	7.108	88.672							
9	.596	5.962	94.634							
10	.537	5.366	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 4 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 53.79%

ตารางที่ 4.15 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของ
สำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
2.1 ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ	.757			
2.3 ควรมีการประพฤติตรง จริ่งใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	.605			
2.6 ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชี	.584			
2.8 ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย	.503			
2.2 ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง		.807		
2.7 ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร		.574		
2.5 ควรมีการวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน		.510		
2.4 ควรมีการปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในการจัดทำบัญชี			.847	
2.10 ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ				.738
2.9 ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้	.308		.219	-.623

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 4 เรื่อง ประกอบด้วย

1. จรรยาบรรณผู้บริหาร ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบันสะท้อน ภาพที่แท้จริง ภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ- ประพฤติตรง ไม่คดโกง
 - 1.2 การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวงปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี
 - 1.3 ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า
2. ความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 การใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมัวคดและความลำเอียง
 - 2.2 ไม่ละทิ้งงาน
 - 2.3 ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
3. ความชำนาญ ทางวิชาชีพบัญชี ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ
 - 3.1 การปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี
4. การปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ
 - 4.1 มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ

ในขณะที่เดียวกันมีค่าตัวแปรที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสำคัญ คือ ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำค่าตัวแปรเหล่านี้มาพิจารณา
3. องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม
 2. ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน
 3. ควรมีการกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าบริการธรรมเนียม
 4. ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน
 5. ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า
 6. ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า

ตารางที่ 4.16 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของ
สำนักงานบัญชี

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
	1	1.396	23.265	23.265	1.396	23.265	23.265	1.379	22.980	22.980
2	1.195	19.919	43.183	1.195	19.919	43.183	1.193	19.880	42.860	
3	1.145	19.090	62.273	1.145	19.090	62.273	1.165	19.413	62.273	
4	.897	14.944	77.217							
5	.762	12.695	89.912							
6	.605	10.088	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 62.27%

ตารางที่ 4.17 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของ
สำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component		
	1	2	3
3.1 ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม	.835		
3.4 ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน	.818		
3.5 ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า		.790	
3.2 ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน		.740	
3.3 ควรมีการกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม			.776
3.6 ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า			.711

จากการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 3 เรื่อง ประกอบด้วย

1. ค่าบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม
 - 1.2 การออกหลักฐานการรับเงิน
2. ขอบเขตการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 การดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า
 - 2.2 การจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน
3. การส่งมอบ ซึ่งประกอบซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 การกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม
 - 3.2 การส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า
4. องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
 2. ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
 3. ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี
 4. ควรมีการควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน
 5. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย
 6. ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 7. ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ

ตารางที่ 4.18 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงาน
บัญชี

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Loadings			Loadings		
				Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.181	31.156	31.156	2.181	31.156	31.156	1.821	26.020	26.020
2	1.474	21.059	52.215	1.474	21.059	52.215	1.615	23.069	49.089
3	1.166	16.654	68.869	1.166	16.654	68.869	1.254	17.916	67.005
4	1.012	14.462	83.331	1.012	14.462	83.331	1.143	16.326	83.331
5	.649	9.271	92.602						
6	.302	4.307	96.910						
7	.216	3.090	100.000						

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 4 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 83.33%

ตารางที่ 4.19 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงาน
บัญชี

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
4.1 ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	.936			
4.4 ควรมีการควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุนใหม่หรือย้ายงาน	.926			
4.2 ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน		.909		
4.7 ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการให้บริการ		.820		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวแปร	Component			
	1	2	3	4
4.6 ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง				
4.5 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย			.690	
4.3 ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี				.955

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 4 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การเลือกทำเล และบุคลากรซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
 - 1.2 การควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน
2. บัณฑิตส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
 - 2.2 ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ
3. การส่งเสริมจิตสำนึก ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - 3.2 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย
4. คุณสมบัติ ซึ่งมี 1 ตัวแปรคือ
 - 4.1 ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี
5. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
 2. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ

3. ควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น
4. ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง
5. ควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า
6. ควรมีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี รวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน

ตารางที่ 4.20 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	1.697	28.279	28.279	1.697	28.279	28.279	1.556	25.933	25.933	
2	1.287	21.442	49.722	1.287	21.442	49.722	1.423	23.718	49.651	
3	1.031	17.182	66.904	1.031	17.182	66.904	1.035	17.253	66.904	
4	.942	15.703	82.606							
5	.670	11.166	93.772							
6	.374	6.228	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 66.90%

ตารางที่ 4.21 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component		
	1	2	3
5.3 ควรมีการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น	.894		
5.6 ควรมีการทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี รวบรวม จดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน	.859		
5.4 ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาด่าง		.777	
5.1 ควรมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด		.774	
5.5 ควรมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า			.761
5.2 ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ			.646

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 3 เรื่อง ประกอบด้วย

1. กฎเกณฑ์และการฝึกอบรมด้านบัญชี ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น
 - 1.2 การทำบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี รวบรวม จดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน
2. การกำกับและแก้ไขตามกฎหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 การกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาด่าง
 - 2.2 การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
3. ทบทวนและส่งมอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 3.1 การแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า

3.2 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ

6. องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

1. ควรมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี
2. ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข
3. ควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า
4. ควรมีการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา

ตารางที่ 4.22 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

Total Variance Explained										
Component		Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
		Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	1.475	36.886	36.886	1.475	36.886	36.886	1.471	36.768	36.768
	2	1.006	25.157	62.043	1.006	25.157	62.043	1.011	25.274	62.043
	3	.797	19.919	81.962						
	4	.722	18.038	100.000						

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 62.04%

ตารางที่ 4.23 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงาน
บัญชี

ตัวแปร	Component	
	1	2
6.1 ควรมีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงาน บัญชี	.738	
6.4 ควรมีการบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา	.705	
6.3 ควรมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การ ปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	.655	
6.2 ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนว ทางการแก้ไข		.980

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การติดตาม บันทึก ตรวจสอบ แก้ไข ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี
 - 1.2 การบันทึกผลการติดตาม ตรวจสอบและการเก็บรักษา
 - 1.3 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า
2. การวิเคราะห์ ซึ่งมี 1 ตัวแปร คือ
 - 2.1 การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข
7. องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี
 1. ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน
 2. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า
 3. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 4. ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

ตารางที่ 4.24 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงาน
บัญชี

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	1.507	37.670	37.670	1.507	37.670	37.670	1.506	37.647	37.647	
2	1.039	25.970	63.640	1.039	25.970	63.640	1.040	25.993	63.640	
3	.893	22.329	85.970							
4	.561	14.030	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 63.64%

ตารางที่ 4.25 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Component	
	1	2
7.4 ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543	.816	
7.1 ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน	.807	
7.2 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า		.772
7.3 ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า	.341	-.651

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การจัดการเอกสารซึ่งประกอบตัวแปรไปด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

1.1 การจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543

1.2 การติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน

2. การจัดเก็บ ซึ่งมี 1 ตัวแปร

2.1 การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า

ในขณะที่เดียวกันมีค่าตัวแปรที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสำคัญ คือ การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้าดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำค่าตัวแปรเหล่านี้มาพิจารณา

8. องค์ประกอบด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1. ควรมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ
2. ควรมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
3. ควรมีความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 4.26 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	1.067	35.552	35.552	1.067	35.552	35.552	1.060	35.338	35.338	
2	1.036	34.524	70.076	1.036	34.524	70.076	1.042	34.738	70.076	
3	.898	29.924	100.000							

จากการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 70.07%

ตารางที่ 4.27 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้า

ตัวแปร	Component	
	1	2
8.3 ควรมีความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.792	
8.1 ควรมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ	.652	
8.2 ควรมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ		.861

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การวางแผน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
 - 1.2 การควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ
2. ความต้องการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งมี 1 ตัวแปรคือ
 - 2.1 ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

9. องค์ประกอบด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ

1. สำนักงานบัญชีควรรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง
2. สำนักงานบัญชีควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย
3. สำนักงานบัญชีควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบัน

การเงิน ประกันภัย ฯลฯ

4. สำนักงานบัญชีควรรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร

ตารางที่ 4.28 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านการให้บริการด้านกฎหมายและ
 ทัศนคติ

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
	1	1.276	31.908	31.908	1.276	31.908	31.908	1.275	31.865	31.865
2	1.029	25.713	57.621	1.029	25.713	57.621	1.030	25.756	57.621	
3	.946	23.645	81.266							
4	.749	18.734	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 57.62%

ตารางที่ 4.29 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบองค์ประกอบด้านการให้บริการด้าน
 กฎหมาย และทัศนคติ

ตัวแปร	Component	
	1	2
9.3 สำนักงานบัญชีควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ	.747	
9.1 สำนักงานบัญชีควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง	.683	
9.4 สำนักงานบัญชีควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	.494	
9.2 สำนักงานบัญชีควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย		.950

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ดังนี้

1.1 ควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน
ประกันภัย ฯลฯ

1.2 ควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง

1.3 ควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร

2. การจัดทำเอกสาร ซึ่งมี 1 ตัวแปร

2.1 ควรจัดทำเอกสารทางกฎหมาย

10. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

1. ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี

2. ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)

3. ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ

5. ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.30 ค่า Total Variance Explained องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทาง
บัญชี

Total Variance Explained										
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings			
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
	1	1.452	29.035	29.035	1.452	29.035	29.035	1.423	28.464	28.464
2	1.097	21.934	50.969	1.097	21.934	50.969	1.125	22.505	50.969	
3	.934	18.677	69.646							
4	.863	17.260	86.906							
5	.655	13.094	100.000							

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 เรื่องใหญ่ ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบได้ 50.96%

ตารางที่ 4.31 Rotated Component Matrix^a องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

ตัวแปร	Component	
	1	2
10.4 ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ	.711	
10.2 ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)	.695	
10.3 ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง	.588	
10.1 ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี		.754
10.5 ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ		.717

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ มี 2 เรื่อง ประกอบด้วย

1. การหาความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ
 - 1.2 มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)
 - 1.3 มีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ความเข้าใจ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 2.1 มีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี
 - 2.2 มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ