

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชี ในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

จินดา จอกแก้ว*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) กลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีในสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่ EEC รวมทั้งสิ้น 394 คน โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีในสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านข้อกำหนดและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อคุณภาพภายในสำนักงาน ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมสำหรับในรายด้าน ได้แก่ ด้านข้อกำหนดและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พบว่า ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อคุณภาพภายในสำนักงานด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ สำนักงานบัญชี เขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเกริก

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 083-454-6992 E-mail: jindajokk@gmail.com



The Guidelines to Increase Accounting Service Efficiency in Eastern Economic Corridor (EEC)

Jinda Jokkaew*

Abstract

The purpose of this research is to study the guidelines to increase accounting service efficiency in Eastern Economic Corridor (EEC). Respondents are accounting staffs in the accounting office of the district EEC. Sample size: 394 persons. Research instrument used are questionnaires. SPSS Program is used to analyze the data. Result showed a very high level of comments from the accounting staffs in the accounting office of the district EEC about the guidelines to increase accounting service efficiency in ECC. Comparing the difference of average importance of the guidelines to increase accounting service efficiency in EEC, there was a significant difference at 0.05 level from experiences of key informant in term and ethics, resource management of accounting firms, monitoring and document management. On the other hand, there was no significant difference at 0.05 level in executive's responsibility on internal quality, customer and task accounting firms from positions of key informant.

Keywords: Increase Accounting Service, Accounting Office, Eastern Economic Corridor (EEC)

*Assistant Professor of Department of Faculty of Business Administration in Accounting, krirk University
Corresponding Author, Tel. 083-454-6992 E-mail: jindajokk@gmail.com

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งบการเงินเป็นแหล่งข้อมูลทางการเงินที่ผู้ประกอบการให้ความสนใจ ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ปรับปรุง พ.ศ. 2560 งบการเงินจัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงินของกิจการซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินหลายกลุ่มในการนำไปใช้ตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ โดยคุณภาพหลักของงบการเงิน ได้แก่ ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ ความเชื่อถือได้ และการเปรียบเทียบกันได้ [1] ปัจจุบันวิชาชีพบัญชีมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจทำให้เกิดความต้องการทางด้านบุคลากรทางด้านบัญชีเพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านบัญชี (Accounting) ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก รวบรวม และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านบัญชีเพื่อจัดทำรายงานทางการเงิน โดยผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ที่น่าจะโน้มน้าวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคล้อยตามข้อมูลในรายงานการทางการเงิน [2]

ในการประกอบธุรกิจนั้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กำหนดให้ผู้ประกอบการมีหน้าที่จัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทกิจการ โดยมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตามหลักเกณฑ์พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ซึ่งมีสาระสำคัญของกฎหมายที่ว่าด้วยการกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีส่วนรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ โดยแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้จัดทำบัญชีให้ชัดเจน คือ การกำหนดความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและมีหน้าที่ต้องจัดส่งเอกสารประกอบการ

ลงบัญชีให้ผู้ทำบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามความเป็นจริง ตามมาตรฐานการบัญชีและยื่นงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบ ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเลือกนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อทำงานด้านบัญชี [3]

จากสถิติของ [4] มีการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัดใหม่ในเขตภาคตะวันออก โดยมีสถิติการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่ในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดระยอง ในช่วง 10 เดือนคือ มกราคม-ตุลาคม ปี พ.ศ. 2561 มีจำนวน 6,095 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.22 รวม 1.64 หมื่นล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.84 และคาดว่าทั้งปี พ.ศ. 2561 ยอดการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่ในเขต (EEC) จะเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ซึ่งบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งมานาน และจดทะเบียนจัดตั้งใหม่ต้องจัดทำงบการเงินจำเป็นต้องใช้บริการแสดงความเห็นต่องบการเงินจากสำนักงานบัญชี ส่งผลให้สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนมากเช่นกันต่างต้องทำการแข่งขันกันเพื่อให้บริษัทดังกล่าวมาใช้บริการของสำนักงานบัญชี จึงทำให้บริษัทดังกล่าวมีสิทธิเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่หลากหลายได้มากขึ้น สำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อจะได้ออกสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็นเพื่อปรับคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ยังมีบริษัทหลายแห่งที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตามหลักเกณฑ์พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่กำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีส่วนรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ [3]



ภาพที่ 1 จำนวนการดำเนินคดีฝ่าฝืนคำสั่งฯ ในการตรวจสอบบัญชีธุรกิจปี พ.ศ. 2555-2560 [3]

จากข้อมูลทางสถิติข้างต้นจะเห็นปัญหาของการทุจริตจากการประพฤติผิดทางธุรกิจของไทย และยังคงดำเนินคดีฝ่าฝืนคำสั่งฯ มีเปอร์เซ็นต์ที่มากที่สุดอ้างอิงผลการตรวจสอบบัญชีประจำปี พ.ศ. 2555-2560 ซึ่งเห็นได้ว่ายังมีนิติบุคคลบางกลุ่มไม่ให้ความสำคัญในการจัดทำบัญชีและงบการเงินเท่าที่ควร การตรวจสอบบัญชีธุรกิจตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้นิติบุคคลเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี และต้องจัดให้มีการทำบัญชีสำหรับการประกอบธุรกิจของตน ซึ่งส่งผลถึงภาพลักษณ์ธุรกิจไทย ความน่าเชื่อถือของการบริหารองค์กร และเป็นการปิดช่องทางการเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลให้ไร้ความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งส่งผลกระทบต่อความสนใจของนักลงทุนที่จะเข้ามาร่วมลงทุนในเขตการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อนำไปเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ สามารถวางแผนการเติบโตธุรกิจ เป็นประโยชน์ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ในการเก็บข้อมูลและเป็นการส่งเสริมการสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจที่ทางส่วนงานกำลังเร่งปรับปรุง และเป็นประโยชน์ต่อสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ปรับปรุง พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนามาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีให้มีความทัดเทียมระดบนานาชาติ โดยมุ่งเน้นเรื่องความถูกต้องของการ

ปฏิบัติตามข้อระเบียบของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของนักลงทุนและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศให้มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งคาดว่าจะได้ประโยชน์ 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านผู้ประกอบการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

3.2 ด้านสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับมาตรฐานและกฎระเบียบของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ปรับปรุงปี พ.ศ. 2560

3.3 ด้านกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถนำข้อมูลมาประเมินผลเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการส่งเสริมการสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ

3.4 ด้านสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ปรับปรุงปี พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนา

มาตรฐานทางวิชาชีพบัญชีให้มีความทัดเทียมระดับนานาชาติ โดยมุ่งเน้นเรื่องความถูกต้องของการปฏิบัติตามระเบียบของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์

4. แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการและเหตุผล การจัดทำบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงินของกิจการ รวมถึงการมีธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ ซึ่งธุรกิจในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้กิจการจัดทำบัญชีและงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี รวมถึงส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในภาคธุรกิจ ผู้ใช้งบการเงิน และสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน [5] ดังนั้น สำนักงานบัญชีคุณภาพเป็นระบบที่มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี ซึ่งการรับรองคุณภาพได้ ประยุกต์ จากการควบคุมคุณภาพมาตรฐานสากล (International Standard on Quality Control (ISQC) และมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001: 2008) วัตถุประสงค์ในการจัดทำสำนักงานบัญชีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพการบริการและการทำบัญชี ทำให้สามารถติดตามและพัฒนากระบวนการของสำนักงานบัญชีเพื่อสร้างความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานการบัญชีเพื่อพัฒนา และยกระดับสำนักงานบัญชีให้เป็นที่ยอมรับ ประโยชน์ที่ผู้เป็นลูกค้าได้รับจากสำนักงานบัญชีคุณภาพจะเสริมความมั่นใจในคุณภาพของบริการบัญชีว่าได้จัดทำตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายจากประสิทธิภาพของงานบริการ การ

ได้รับการคุ้มครองในด้านคุณภาพ ความปลอดภัยในด้านบริการบัญชี โดยได้รับการรับรองจากสำนักงานมาตรฐานคุณภาพที่จะถูกติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

4.2 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสำนักงานบัญชี เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน [6] ประสิทธิภาพจะพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปว่าการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้ผลดีแค่ไหนนั้นจะอย่างไร อาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการผลิต มิติทางการบริหารพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ ประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร เป็นต้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสำนักงานบัญชีเป็นการนำองค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีเป็นตัวชี้วัด โดยอ้างอิงตามข้อกำหนดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีประกอบด้วย นโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัย ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี [3]

4.3 แนวคิดทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) เป็นแนวคิดทางเลือกของผู้บริหารในการกำหนดโครงสร้างและระบบการควบคุมองค์กร โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะของสภาพแวดล้อมภายนอกที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ต้องใช้การบริหารที่แตกต่างกัน ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์เป็นการประสานแนวคิดในการบริหารจัดการที่สำคัญประกอบด้วยแนวคิดแบบดั้งเดิม

แนวคิดเชิงพฤติกรรม แนวคิดเชิงปริมาณและแนวคิดเชิงระบบของ [7] ได้เสนอแนวความคิดการบริหารเชิงสถานการณ์ถือเป็นทฤษฎีการบริหารที่ขึ้นอยู่กับสภาพข้อเท็จจริงด้วยแนวคิดว่าการเลือกทางออกที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาทางการบริหารซึ่งไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุด แต่สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดว่าจะใช้การบริหารแบบใดในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ถือว่าการบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสม ผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมขององค์กรผู้นำควรพิจารณาความแตกต่างระหว่างบุคคลระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการ และการควบคุมงาน [8]

4.4 แนวคิดทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) โดย [9] เป็นทฤษฎีตัวแทนเป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายใต้สัญญาระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นตัวการ (Principal) ในการแสวงหาประโยชน์สูงสุดจากการลงทุน โดยการว่าจ้างตัวแทน (Agent) ให้ดำเนินการบริหารจัดการแทนตนเอง และในขณะเดียวกันก็พยายามควบคุมไม่ให้ตัวแทนดำเนินการที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นตัวการจึงต้องให้ผลตอบแทนที่สามารถจูงใจตัวแทนได้ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์เนื่องจากตัวแทนหรือฝ่ายบริหารจะพยายามหาหนทางในการสร้างมูลค่าสูงสุดให้ตัวการต่อเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าทางนั้นเอื้อประโยชน์ให้กับตัวเองหรือเกิดดุลภาพในผลตอบแทนที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับตามสัญญาโดยอาจเป็นไปได้ที่ตัวแทนจะปกปิด ซ่อนเร้นข้อมูล หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และการกระทำที่ผิดต่อศีลธรรม เช่น การตกแต่งกำไรโดยใช้ดุลยพินิจของตัวแทนเอง เป็นต้น [10]

4.5 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดทำบัญชีและการเงินในกรุงเทพมหานคร จำนวน 32,048 คน ผลการวิจัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ได้แก่ ทักษะคิด วิสัยทัศน์ ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพบัญชี คุณลักษณะของนักบัญชี ทักษะวิชาชีพบัญชี นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยดังกล่าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน ด้านความถูกต้องของงบการเงิน และด้านความมีจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี [11]

การศึกษาความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 610 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีการตระหนักถึงความสำคัญมากที่สุดในด้านความโปร่งใสและมีการตระหนักถึงความสำคัญน้อยกว่าในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเที่ยงธรรม และความเป็นอิสระ และด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานด้านบัญชีที่ต่างกัน มีการตระหนักถึงความซื่อสัตย์สุจริตและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ทำงานในธุรกิจประเภทที่ต่างกัน มีการตระหนักถึงการรักษาความลับและด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพแตกต่างกัน [12]

การศึกษาหลักสูตรการบัญชีที่มุ่งพัฒนาและกระตุ้นการคิดเชิงวิพากษ์ของนักเรียนเกี่ยวกับการบัญชีและบทบาทในชีวิตประจำวัน การสืบสวนอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นในปีการศึกษา ค.ศ. 2016 โดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และตรวจสอบการมอบหมายภาคเรียนสุดท้ายของนักเรียนส่วนใหญ่ 120 คน เพื่อให้ให้นักเรียนมีความคิดเชิงวิพากษ์ ผ่านการวิเคราะห์ และ

อภิปรายเกี่ยวกับบทบาทของการบัญชีและนักบัญชีในองค์กรและสังคม โดยใช้บทความวิจัยเป็นกรณีศึกษาเพื่อกระตุ้นการวิเคราะห์และการอภิปราย ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรสามารถทำให้นักเรียนมีความรู้สึกลึกซึ้งต่อจริยธรรมและความรับผิดชอบในวิชาชีพ หลักสูตรที่มีศูนย์กลางอยู่ที่วิธีการโต้ตอบ และการคิดเชิงวิพากษ์เกี่ยวกับบทบาทของการบัญชีและนักบัญชีในสังคมอาจส่งผลต่อการพัฒนาความอ่อนไหวทางจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในอนาคต [13]

การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือถือความเป็นจริงเสริมสำหรับการสอนจริยธรรมการบัญชีสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยใช้กรณีการรับรู้รายได้ System Usability Scale (SUS) ใช้วัดความสามารถในการใช้งานที่รับรู้ ทำการทดสอบก่อนและหลังใน SUS การทดสอบล่วงหน้าจะดำเนินการเมื่อมีการเปิดตัวแอปพลิเคชันครั้งแรก และการทดสอบหลังการทดสอบจะดำเนินการหลังจากที่แอปพลิเคชันได้รับการปรับปรุงโดยอิงจากคำติชมจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคะแนนก่อนสอบเท่ากับ 80.00 (ใช้ได้ดี) และคะแนนหลังสอบ 90.27 (ใช้ได้ดีมาก) นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้จะทดสอบความตั้งใจของผู้ใช้ในการใช้แอปพลิเคชัน การใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ที่มีศักยภาพมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันและความตั้งใจนั้นได้รับผลกระทบจากการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันและทัศนคติต่อแอปพลิเคชัน [14]

การศึกษาการประเมินประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการบัญชีโดยใช้เครือข่าย Multiactivity DEA บริษัทบัญชีมีความเชี่ยวชาญสูงและขึ้นอยู่กับการยอมรับของรัฐบาลผ่านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ดังนั้นในการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทบัญชี ระบบการวัดประสิทธิภาพควรจะเป็นแบบทั่วไปเพียงพอที่จะให้มุมมองปัจจัยที่สำคัญจากมุมมองที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การวัดผลการดำเนินงานแบบดั้งเดิมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหลายประการที่ให้มุมมองบางส่วนของระบบหรือมีการจำกัดเพียง

กิจกรรมเดียว โดยไม่สนใจการโต้ตอบของพวกเขา การศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอข้อมูลการวัดประสิทธิภาพเชิงเทคนิค โดยวิธี (Data Envelopment Analysis : DEA) และเทคนิคเครือข่ายในบริษัทบัญชี สร้างวิธีการที่เหมือนจริงเพื่อวัดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการบัญชีและเพื่อแนะนำการปรับปรุงที่เป็นไปได้สำหรับบริษัทบัญชีในการตรวจสอบประสิทธิภาพของรูปแบบที่ได้ประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทบัญชีได้หวั่น 298 แห่งในปี ค.ศ. 2010 ด้วยกิจกรรมที่เชื่อมโยงกันสามกิจกรรมและกระบวนการจัดการประสิทธิภาพการทำงานที่เชื่อมโยงกันสองชุด ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่าบริษัทบัญชีในประเทศได้หวั่นได้รับประโยชน์จากกระบวนการบริการและกิจกรรมด้านภาษีอากรอย่างมาก [15]

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีในสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งข้อมูลตัวเลขโดยรวมของผู้จัดทำบัญชีในภาคตะวันออกทั้งหมดมีจำนวน 34,193 ราย [4] จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ [16] ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 394 ราย

5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักบัญชีในสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จำนวน 394 ราย ซึ่งเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างมีระบบ (Systematic Sampling)

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับร่างภายหลังการนำไปทดลองใช้ (try-out) โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จะคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คำนวณได้อยู่ระหว่าง 0.18-0.95 ในส่วน

ของแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ครั้งนี้ได้
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องไม่
น้อยกว่าร้อยละ 0.80 โดยค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณ

ได้อยู่ที่ระดับร้อยละ 0.96 และพิจารณาหาค่า
อำนาจจำแนกของข้อคำถามในแต่ละข้อตามวิธีหาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับ
คะแนนรวมพบว่าผลได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.40-0.84

6. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงาน
บัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชี เขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	\bar{X}	S.D.
โดยภาพรวม	4.35	0.42
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อคุณภาพภายในสำนักงาน	4.33	0.59
1. กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างมีคุณภาพและสามารถปฏิบัติงานได้จริง	4.32	0.65
2. มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและนโยบายของสำนักงานตามข้อกำหนดของ หน่วยงานที่กำกับดูแล	4.38	0.62
3. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี	4.530	0.67
4. จัดฝึกอบรม มาตรฐานการบัญชีเพื่อสามารถช่วยให้การจัดทำบัญชีถูกต้องและ น่าเชื่อถือ	4.22	0.76
5. วางแผนการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพในระยะยาวเป็นลายลักษณ์อักษร	4.21	0.77
ด้านข้อกำหนด และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง	4.50	0.52
6. สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง	4.41	0.60
7. สำนักงานบัญชีของท่านให้ความสำคัญในการรักษาความลับของลูกค้า	4.59	0.57
8. สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นอิสระ และซื่อสัตย์สุจริต	4.51	0.58
9. สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย	4.42	0.61
10. สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานเพื่อให้บริการเงินของลูกค้าถูกต้องตาม มาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.53	0.60
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	4.32	0.51
11. กำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและเป็นธรรมกับลูกค้า	4.22	0.71
12. จัดทำสัญญาการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริง	4.18	0.81
13. ให้ความสำคัญต่อการออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้ บริการ	4.42	0.69
14. จัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา ทรัพย์สินของลูกค้า	4.41	0.62
15. รับผิดชอบต่อการส่งมอบและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย	4.45	0.60

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชี เขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	\bar{X}	S.D.
ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี		
16. บุคลากรในสำนักงานบัญชีเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถการปฏิบัติงานด้านบัญชี	4.24	0.54
17. บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	0.61
18. ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.20	0.64
19. ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.22	0.67
19. บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอก ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี	4.35	0.24
20. บุคลากรในสำนักงานบัญชีได้รับคำชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานเมื่อเริ่มปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.75
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	4.29	0.52
21. แต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนข้อมูลทางบัญชีก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า	4.29	0.64
22. ชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน	4.19	0.65
23. กำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.19	0.65
24. จัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.31	0.65
24. จัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.47	0.64
25. มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มืออย่างเคร่งครัด	4.21	0.76
ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี	4.29	0.55
26. ติดตามตรวจสอบเมื่อพบปัญหาก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	4.30	0.64
27. รับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	4.27	0.65
28. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย	4.26	0.57
29. บันทึกผลการดำเนินการและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	4.32	0.64
ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	4.43	0.52
30. จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.43	0.57
31. ติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีในปัจจุบัน	4.42	0.62
32. สำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.41	0.59

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อคุณภาพภายในสำนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านข้อกำหนดและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ

ลูกค้าของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	t-Value	P-Value
โดยภาพรวม	2.50	0.01*
ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อคุณภาพภายในสำนักงาน	1.83	0.04
1. กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างมีคุณภาพและสามารถปฏิบัติงานได้จริง	3.30	0.00*
2. มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและนโยบายของสำนักงานตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่กำกับดูแล	1.58	0.12
3. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี	1.44	0.16
4. จัดฝึกอบรม มาตรฐานการบัญชีเพื่อ สามารถช่วยให้การจัดทำบัญชีถูกต้องและน่าเชื่อถือ	0.90	0.34
5. วางแผนการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพในระยะยาวเป็นลายลักษณ์อักษร	0.67	0.50
ด้านข้อกำหนด และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง	1.97	0.04*
6. สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและปฏิบัติงานบนมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง	3.16	0.00*
7. สำนักงานบัญชีของท่านให้ความสำคัญในการรักษาความลับของลูกค้า	1.85	0.06
8. สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นอิสระ และซื่อสัตย์สุจริต	1.43	0.13
9. สำนักงานบัญชีของท่านมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้เกี่ยวข้อง	1.50	0.15
10. สำนักงานบัญชีของท่านปฏิบัติงานเพื่อให้บริการเงินของลูกค้าถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	0.67	0.50
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี	1.60	0.12
11. กำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและเป็นธรรมกับลูกค้า	2.64	0.01*
12. จัดทำสัญญาการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติได้จริง	-0.17	0.85
13. ให้ความสำคัญต่อการออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ	1.86	0.04

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชี เขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	t-Value	P-Value
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี (ต่อ)		
14. จัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้า	1.61	0.12
15. รับผิดชอบต่อการส่งมอบและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย	0.33	0.71
ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี	2.35	0.02*
16. บุคลากรในสำนักงานบัญชีเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถการปฏิบัติงานด้านบัญชี	2.14	0.01*
17. บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.05	0.13
18. มีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	2.67	0.02*
19. บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอก ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี	1.73	0.05
20. บุคลากรในสำนักงานบัญชีมีการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานเมื่อเริ่มปฏิบัติหน้าที่	0.87	0.36
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	1.70	0.08
21. แต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนข้อมูลทางบัญชีก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า	1.88	0.09
22. ชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน	1.03	0.29
23. กำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	2.13	0.02*
24. จัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	2.25	0.03*
25. มีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มืออย่างเคร่งครัด	-0.05	0.97
ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี	2.96	0.00*
26. ติดตามตรวจสอบเมื่อพบปัญหาก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข	1.80	0.09
27. รับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า	2.39	0.02*
28. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย	3.47	0.00*
29. บันทึกผลการดำเนินการและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม	2.05	0.02*
ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี	2.27	0.03*
30. จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	2.63	0.01*
31. ติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีในปัจจุบัน	3.01	0.00*
32. สำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม สำหรับข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์	0.53	0.56

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน ในภาพรวมรายด้าน ได้แก่ ด้านข้อกำหนดและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พบว่า ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อคุณภาพภายในสำนักงานด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 12 รายการ ได้แก่ 1) กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างมีคุณภาพและสามารถปฏิบัติงานได้จริง 2) สำนักงานบัญชีของท่านมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานบนมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง 3) กำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและเป็นธรรมกับลูกค้า 4) บุคลากรในสำนักงานบัญชีเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถการปฏิบัติงานด้านบัญชี 5) ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย 6) มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และคอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 7) มีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด 8) รับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า 9) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย

10) มีการบันทึกผลการดำเนินการและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม 11) มีบันทึกผลการดำเนินการและเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม และ 12) ติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีในปัจจุบัน ตามลำดับ

7. อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้งได้ ดังนี้

7.1 จากการวิจัยพบว่า การให้ความสำคัญต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [11] ที่นำปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมาทำให้การปฏิบัติงานด้านบัญชีให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ [15] ที่ส่งเสริมสมรรถนะของนักบัญชีในด้านมีความรู้ความสามารถได้รับการอบรมการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการจรรยาบรรณให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและระเบียบ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการทำสัญญาการให้บริการที่เป็นธรรมต่อลูกค้า ติดตามความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ รับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันเวลามีผลทำให้สำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานสากลในมุมมองของลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับ [13] และ [14] ในการอบรมหลักจริยธรรมการบัญชีให้กับนักศึกษาในสถาบันการศึกษา เพื่อผลิตเป็นบัณฑิตที่สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพให้กับสถานประกอบการต่อไปในอนาคต

7.2 จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของนักบัญชีในเขตพื้นที่ EEC มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) โดยให้

ความสำคัญในการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยความโปร่งใสปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและมาตรฐานวิชาชีพบัญชี ความเที่ยงธรรมโดยใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความเป็นอิสระปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของผู้ใด และซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา ไม่หลอกลวงผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการรักษาความลับของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [12] ที่พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพโดยให้ความสำคัญในด้านความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความเป็นอิสระ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการตระหนักถึงการรักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด

8. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

8.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

8.1.1 จากการที่ได้ลงไปสำรวจพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่แล้วนักบัญชีในสำนักงานบัญชีจะมีจำนวนบุคลากรอยู่ที่ระหว่าง 1-15 คน แต่จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนถึง 100 ราย อาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานบัญชีลดลง สำนักงานบัญชีควรที่จะมีมาตรการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัย ดังนี้

8.2.1 ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถทราบข้อมูลในเชิงลึก เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่

การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

8.2.2 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานในสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่ การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับประชากรกลุ่มอื่น เช่น สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นต้น เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทที่แตกต่างกัน

8.2.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีว่า ปัญหาและอุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

9. รายการอ้างอิง

- [1] สลักจิตร นิลผาย. (2564). การตระหนักถึงจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและคุณภาพของรายงานทางการเงิน: หลักฐานจากรูทกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(1), 190-203.
- [2] AL-Mashhadi, A. S. J. (2021). Transformational Leadership Model & Marketing Supporting the Role of Auditor According to Job Ethics and International Accounting Standard. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(5), 1497-1511.
- [3] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). [ออนไลน์]. *การดำเนินคดี ผ่าฝืนคำสั่งในการตรวจสอบบัญชีธุรกิจ* [สืบค้นวันที่ 26 มิถุนายน 2564]. จาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/Special/2562Q2_EEC.pdf.



- [4] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). [ออนไลน์]. จำนวนสำนักงานรับทำบัญชีในภาคตะวันออก [สืบค้นวันที่ 3 กรกฎาคม 2564]. จาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=469403169&filename=index.
- [5] สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2564). [ออนไลน์]. มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง ปี 2560. [สืบค้นวันที่ 3 กรกฎาคม 2564]. จาก <http://www.tfac.or.th/Article/Detail/67220>.
- [6] พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. (2564). [ออนไลน์]. ความหมายของประสิทธิภาพ. [สืบค้นวันที่ 24 กันยายน 2564]. จาก <https://www.thailibrary/2014/12/11>.
- [7] Fiedler, F. E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- [8] ภิรศัชชากร ขตชัย ขวัญหทัย ใจเปี่ยม และ อาทิตย์ สุจเสน. (2564). ระบบการควบคุมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การสอบบัญชีในมุมมองของผู้ตรวจสอบบัญชีและรับรองบัญชีในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัย*, 11(1), 139-154.
- [9] Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the firms: Managerial behavior, Agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3, 305-360.
- [10] พจนารถ ฤทธิเดช. (2564). อิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 13(2), 61-75.
- [11] แคทเธีย วันวงศ์ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนัก บัญชีในกรุงเทพมหานคร. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 8(8), 120-134.
- [12] สมชาย เลิศภิรมย์สุข. (2564). การตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณ ของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 15(2), 55-66.
- [13] Berube, J., & Gendron, Y. (2021). Developing Ethical Sensitivity in Future Accounting Practitioners: The Case of a Dialogic Learning for Final-Year Undergraduates. *Journal of Business Ethics*, 1-19.
- [14] Hadi, S. H., Permanasari, A. E., Hartanto, R., Sakkinah, I. S., Sholihin, M., Sari, R. C., & Haniffa, R. (2021). Developing augmented reality-based learning media and users' intention to use it for teaching accounting ethics. *Education and Information Technologies*, 1-28.
- [15] Hsiao, B., Shu, L. & Yu Chou, F. (2017). [online]. *Assessing the efficiency of accounting industry using multiactivity network DEA*. [cited 12 Aug. 2019]. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/itor.12416>
- [16] Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York: Harper and Row.