

# ผลกระทบของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง

## Effects of Accounting Practice Control on the Organizational Image of Accounting Firms in the Central part of Thailand

พัชรารวรรณ ออาจหาญ<sup>1</sup>, ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบุญ<sup>2</sup>, วิษณุ สุमितสุวรรณ<sup>3</sup>

Patcharawan Ardham<sup>1</sup>, Seerungrat Sodsomboon<sup>2</sup>, Vissanu Zumitzavan<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง จำนวน 84 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชี

ผลการวิจัยพบว่า 1) การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านมาตรการการป้องกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความเชื่อถือและการยอมรับ 2) การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมและรายด้าน ด้านความเชื่อถือและการยอมรับ ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา และด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้ดียิ่งขึ้น และเมื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี จะส่งผลต่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและอยู่รอดได้ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในอนาคตต่อไป

**คำสำคัญ :** การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี, ภาพลักษณ์องค์กร, ผู้บริหารสำนักงานบัญชี

<sup>1</sup> นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Master's Student of Management Program, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University.

<sup>2</sup> Lecturer, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University.

## Abstract

The purpose of this research was to study the effects of accounting practice control on the corporate image of accounting firms in the central part of Thailand. Data were collected from 84 executives of accounting firms in the central region by questionnaire. Statistical analysis using data analysis included multiple correlation and multiple regression analysis.

The study revealed: 1) The accounting practice control in the aspect of protective measure had positive relationships with corporate image of reliability and acceptance ; 2) The accounting practice control had positive relationships with corporate image, and in the aspect of reliability and acceptance, trustworthiness and faith and administration dexterity. Therefore, executives of accounting firms could lead the way toward improving the operational efficiency and better accounting practices.

**Keywords :** Accounting Practice Control, Corporate Image Executive of Accounting firms

## บทนำ

ในการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นองค์กรประเภทหรือขนาดใดก็ตาม ผู้ประกอบการย่อมมุ่งหวังที่จะให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในขณะเดียวกัน ความเสี่ยงภัยหรือโอกาสที่องค์กรจะประสบกับปัญหา อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนี้ ผู้บริหารหรือเจ้าขององค์กรจึงต้องพยายามที่จะหลีกเลี่ยงหรือลดระดับความเสี่ยงลงให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ องค์กรขนาดเล็กที่มีกระบวนการดำเนินงานไม่ซับซ้อน เจ้าของหรือผู้บริหารอาจดำเนินองค์กรนั้นด้วยตนเองเพียงคนเดียวก็สามารถควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึง และสามารถบริหารงานทุกอย่างไปได้ตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้ แต่เมื่อเศรษฐกิจขยายตัวออกไป ขนาดขององค์กรก็ขยายตามไปด้วยภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจนั้นก็ยิ่งมากขึ้นเป็นเงาตามตัวจนถึงจุดหนึ่งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงผู้เดียวไม่สามารถที่จะควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างระบบขึ้นมาช่วยในการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบผล

สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (จันทนา สาขาร และคณะ. 2548 : 2)

การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Practice Control) เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการติดตาม ตรวจสอบ แก้ไขกระบวนการทำงานทางการบัญชีเพื่อให้องค์กรแน่ใจว่าได้นำเสนอข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินอย่างแท้จริง การควบคุมการปฏิบัติงานนั้นจะช่วยทำให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจว่ากิจกรรมต่างๆนั้นเป็นไปตามแผน และผู้ควบคุมสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้องตามที่ต้องการและสอดคล้องกับข้อกำหนดของแต่ละสถานการณ์ได้ ก่อนที่จะกลายเป็นปัญหาที่ซับซ้อนและยากต่อการแก้ไข (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันทเพชร. 2552 : 4) ดังนั้น การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีจึงเป็นหน้าที่สำคัญทางการจัดการซึ่งมีไว้เพื่อทั้งป้องกันและแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงาน การควบคุมการปฏิบัติงานไม่เป็นเพียงหน้าที่ที่สำคัญในกระบวนการจัดการเท่านั้น แต่การควบคุมจะทำให้กระบวนการจัดการจัดการมีความสมบูรณ์ตามที่ผู้บริหารต้องการ แต่อย่างไรก็ตาม

การควบคุมก็มักจะถูกละเลยหรือนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง จึงทำให้การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ และหลายครั้งที่เกิดปัญหาร้ายแรงต่อองค์กรโดยเฉพาะในปัจจุบันผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจกับการควบคุมการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพราะการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็จะเป็น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ. 2547 : 256)

ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) เป็นการรับรู้และเกิดภาพขึ้นในจิตใจของประชาชน ลูกค้ำที่มีต่อบริษัทหรือองค์กรแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์องค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์กรใดมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และมีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ ด้านที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นองค์กรนั้นๆ นับตั้งแต่เจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน สถานที่ทำงาน การบริการทรัพย์สิน และทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาและเกี่ยวข้องกับความเป็นองค์กร ภาพลักษณ์องค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ แม้ว่าองค์กรจะมีการบริหารจัดการบุคลากรที่ดีหากแต่ไม่สามารถรักษาภาพลักษณ์องค์กรที่ดีเอาไว้ได้ก็ไม่ถือว่าองค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เพราะภาพลักษณ์ขององค์กรคือ ภาพแห่งความประทับใจ ความทรงจำและประสบการณ์ที่ลูกค้ำมีต่อองค์กร ซึ่งองค์กรจะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้นั้นต้องอาศัยการกระทำดีและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เห็นเป็นที่ประจักษ์แก่สังคม ทั้งนี้หากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับของสังคม องค์กร ก็จะได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากลูกค้ำ เป็นอย่างดี (วิรัชลภีรัตนกุล. 2553 : 79)

สำนักงานบัญชี (Accounting Firms) เป็นธุรกิจที่ให้บริการรับทำบัญชี บริการให้คำปรึกษาและบริการในด้านอื่น ๆ ทางด้านการบัญชี สำนักงานบัญชีถือเป็นกิจการที่จำหน่ายสินค้าในรูปแบบของการบริการให้แก่ผู้บริโภค ดังนั้นการบริการของสำนักงานบัญชีต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่มีทักษะและความฉลาดในการให้บริการ ธุรกิจต้องแข่งขันทางด้านฝีมือหรือบุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถที่ต้องนำมาพัฒนาบริการธุรกิจของตน เพื่อต่อสู้กับคู่แข่ง (วิภาพร วีรฤทธิชัย. 2549 : 2)

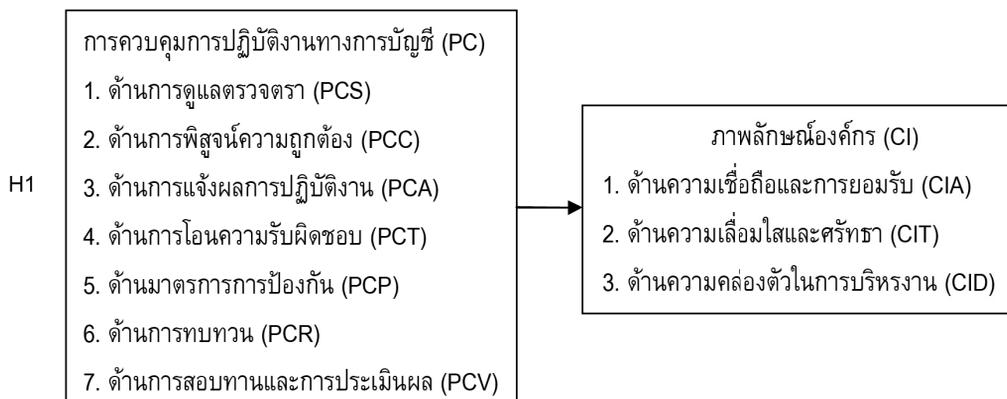
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรของงานบัญชี หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ตลอดจนใช้เป็นแนวทางที่ผู้บริหารจะนำไปใช้การควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีต่อไป

## เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรจากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

## รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี และภาพลักษณ์องค์กร



จากกรอบแนวความคิดข้างต้น การวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอแนวความคิดของ เมฆากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร (2552 : 4) ซึ่งได้กล่าวถึง การบัญชีเพื่อการวางแผนและการควบคุม จึงสรุปแนวความคิดของการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี

การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Practice Control) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าทุกสิ่งทุกอย่างดำเนินสอดคล้องไปตามแผนหรือมาตรฐาน คำสั่ง หลักการ ที่จัดทำไว้หรือไม่ วัตถุประสงค์ของการควบคุมการปฏิบัติงานก็เพื่อการค้นหาจุดอ่อนและข้อบกพร่อง เพื่อทำการแก้ไขและป้องกันมิให้ผลงานคลาดเคลื่อนจากวัตถุประสงค์ หน้าที่ด้านการควบคุมการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับทุก ๆ สิ่งไม่ว่าจะเป็นสิ่งของคนหรือการกระทำ ประกอบด้วยการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี 7 ด้าน ดังนี้

1.1 การดูแลตรวจตรา (Supervision) หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อดูแลทรัพย์สินของกิจการ เช่น มาตรการในการตรวจนับสินค้าคงเหลือ

1.2 การพิสูจน์ความถูกต้อง (Clerical Proof) หมายถึง วิธีการที่กำหนดให้สามารถพิสูจน์

ความถูกต้องของข้อมูลที่เป็นจำนวนตัวเลข วิธีการพิสูจน์ความถูกต้องเป็นการวางระบบให้การทำงานในหน้าที่ต่างๆสามารถทำโดยเป็นอิสระต่อกัน แต่นำผลงานที่ได้มาสอบยืนยันกันได้ เช่น การใช้บัญชีคุมยอดและบัญชีย่อย

1.3 การแจ้งผลการปฏิบัติงาน (Acknowledging Performance) หมายถึง หน้าที่รายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่อื่นต่อไปได้ เช่น ระบบการจัดทำรายงานหรือแบบประเมิน เพื่อประโยชน์ทางด้านวางแผนและควบคุม การจัดทำรายงานการรับสินค้า

1.4 การโอนความรับผิดชอบ (Transferring Responsibility) หมายถึง หน้าที่ซึ่งกำหนดความรับผิดชอบของพนักงาน เมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานในส่วนของตนเสร็จสิ้นแล้วก็จะมีการโอนหรือส่งมอบงานให้พนักงานอื่นเพื่อปฏิบัติงานต่อไป การส่งมอบงานควรทำเป็นกิจจะลักษณะเพื่อแบ่งแยกความรับผิดชอบ

1.5 มาตรการการป้องกัน (Protective Measure) หมายถึง หน้าที่หรือมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของ

1.6 การทบทวน (Review) หมายถึง หน้าที่ซึ่งกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีการทบทวนก่อน (Pre-review) เป็นการช่วยป้องกัน หรือยุติการกระทำที่ผิดพลาดซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ

1.7 การสอบทานและการประเมินผล (Verification and Evaluation) หมายถึง หน้าที่ซึ่งจะช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการควบคุมที่มีอยู่นั้นเพียงพอและมีประสิทธิภาพ การสอบทานและการประเมินผลควรทำอย่างอิสระ โดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดให้มีระบบการควบคุมนั้น

## 2. ภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) หมายถึง ภาพลักษณ์ทุกด้านที่ประกอบขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งจากประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อมเกี่ยวกับการดำเนินการของส่วนต่างๆ ของธุรกิจ และสามารถส่งผลต่อความเคลื่อนไหวของภาวะทางการตลาดของธุรกิจทั้งในทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วยภาพลักษณ์ 3 ด้าน ดังนี้ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2553 : 79)

2.1 ความเชื่อถือและการยอมรับ (Reliability and Acceptance) หมายถึง การให้ความไว้วางใจต่อองค์กร และสินค้าหรือบริการในปัจจุบันและกำลังจะผลิตต่อในอนาคต องค์กรธุรกิจนอกจากจะมีหน้าที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.2 ความเลื่อมใสและศรัทธา (Trustworthiness and Faith) หมายถึง ความชื่นชอบในองค์กรที่เกิดจากความคิด ความรู้สึกภายในที่อยากจะเข้าร่วมเป็นสมาชิก หรือเข้าร่วมทำงาน

2.3 ความคล่องตัวในการบริหารงาน (Administration Dexterity) หมายถึง การสร้างความคิดและการปฏิบัติให้เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพได้จริง โดยการเพิ่มศักยภาพในการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีได้นั้น จะต้องอาศัยกระบวนการการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ดี เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชี ดังนั้น ในการวิจัยจึงตั้งสมมุติฐานดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย : การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

### 1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง จำนวน 364 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554: เว็บไซต์) ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 364 คน ปรากฏว่าเมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามกลับมา 84 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 84 ชุด คิดเป็นร้อยละ 23.40 ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker และคณะ, 2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือยอมรับได้

### 2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การควบคุมการปฏิบัติงานทางบัญชี เป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการดูแลตรวจตรา ประกอบด้วยคำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการตรวจทานรายการบัญชีทุกรายการให้ครบถ้วน การมุ่งเน้นให้มีการดูแลตรวจตราเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และการปรับปรุงวิธีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง 2) ด้านการพิสูจน์ความถูกต้อง คำถามครอบคลุม การให้ความสำคัญกับหลักฐานและองค์ประกอบของรายการค้า เน้น

ให้มีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง เพื่อเป็นการตรวจสอบระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และการปฏิบัตินั้นเป็นไปตามหลักความถูกต้อง สามารถตรวจสอบและพิสูจน์ได้ 3) ด้านการแจ้งผลการปฏิบัติงาน คำถามครอบคลุม การให้ความสำคัญสำคัญกับการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานและสมาชิกในองค์กรรับรู้อย่างสม่ำเสมอในเรื่องของการรายงานผลการปฏิบัติงาน การเปิดเผยข้อมูลขององค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น 4) ด้านการโอนความรับผิดชอบ คำถามครอบคลุม การโอนหรือส่งมอบงานระหว่างพนักงานอย่างเป็นระบบ และสามารถตรวจสอบได้ การสร้างกระบวนการทำงานที่เป็นระบบและปลูกฝังให้พนักงานทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และการปฏิบัติงานนั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนด 5) ด้านมาตรการการป้องกัน คำถามครอบคลุม การเก็บข้อมูลที่สำคัญของลูกค้าไว้ในที่ที่ปลอดภัยและไม่ทำการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง การรักษาข้อมูลและความลับของลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้เพื่อไม่ให้เกิดการทุจริต 6) ด้านการทบทวน คำถามครอบคลุม การตรวจทานข้อมูลของการทำงานอย่างละเอียด เพื่อให้เกิดความถูกต้อง และยุติการกระทำที่ผิดพลาดของพนักงานทุกคนในองค์กรโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม 7) ด้านการสอบทานและการประเมินผล คำถามครอบคลุม การให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน และการรายงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างทันเวลา และการประเมินการควบคุมด้วยตนเองหรือการประเมินการควบคุมอย่างอิสระ

ภาพลักษณ์องค์กรเป็นตัวแปรตามซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเชื่อถือและการยอมรับ คำถามครอบคลุม การได้รับการยอมรับจากลูกค้าและสังคมว่าเป็นหน่วยงาน

ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าการติดต่อสื่อสารที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การบริการที่โดดเด่น สามารถสร้างความทรงจำที่ดีและสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านความเอื้อมือและศรัทธา คำถามครอบคลุม การได้รับความร่วมมือ การยอมรับ และการสนับสนุนจากลูกค้าหรือสังคม ในการมีชื่อเสียงที่ดีและเป็นธุรกิจชั้นนำในธุรกิจประเภทเดียวกัน 3) ด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน คำถามครอบคลุม สัมพันธภาพอันดีภายในหน่วยงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้การดำเนินงานราบรื่น การได้รับความร่วมมือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและผู้รับบริการ โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมในการรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต

### 3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้าน ตามวิธีของครอนบาค Cronbach ซึ่งการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.518 – 0.920 และภาพลักษณ์องค์กรได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.451 – 0.809 การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) ของแต่ละด้านโดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.850 – 0.930 และภาพลักษณ์องค์กร ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.822 – 0.851 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบผลกระทบของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{สมการ Accounting Governance} \\ & = \beta_0 + \beta_1 \text{PCS} + \beta_2 \text{PCC} + \beta_3 \text{PCA} + \beta_4 \text{PCT} \\ & + \beta_5 \text{PCP} + \beta_6 \text{PCR} + \beta_7 \text{PCV} + \varepsilon \end{aligned}$$

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

**ตาราง 1** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีและภาพลักษณ์องค์กร

ตัวแปร	$\bar{X}$	S	ระดับความคิดเห็น
การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี			
1. ด้านการดูแลตรวจตรา	4.14	0.56	มาก
2. ด้านการพิสูจน์ความถูกต้อง	4.06	0.63	มาก
3. ด้านการแจ้งผลการปฏิบัติงาน	3.93	0.62	มาก
4. ด้านการโอนความรับผิดชอบ	4.05	0.49	มาก
5. ด้านมาตรการการป้องกัน	4.23	0.52	มาก
6. ด้านการทบทวน	4.06	0.53	มาก
7. ด้านการสอบทานและการประเมินผล	3.94	0.59	มาก
โดยรวม	4.06	0.49	มาก
ภาพลักษณ์องค์กร			
1. ด้านความเชื่อถือและการยอมรับ	4.04	0.53	มาก
2. ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา	3.72	0.57	มาก
3. ด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน	3.49	0.69	ปานกลาง
โดยรวม	3.75	0.55	มาก

จากตาราง 1 พบว่า 1) ผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านการดูแลตรวจตรา ด้านการพิสูจน์ความถูกต้อง ด้านการแจ้งผลการปฏิบัติงาน ด้านการโอนความรับผิดชอบ ด้านมาตรการการป้องกัน ด้านการทบทวน และด้านการสอบทานและการประเมินผล อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีเป็นการตรวจสอบดูว่าการปฏิบัติงานทุกสิ่งทุกอย่างได้ดำเนินสอดคล้องไปตามแผนหรือมาตรฐานคำสั่ง หลักการ ที่จัดทำไว้หรือไม่ตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมการปฏิบัติงานก็เพื่อการค้นหาจุดอ่อน จุดบกพร่อง เพื่อทำการแก้ไขและป้องกัน

มิให้ผลงานคลาดเคลื่อนจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชียังเป็นขั้นตอนและวิธีการเกี่ยวกับการป้องกันรักษาสินทรัพย์ การจัดบันทึกทางการบัญชี เพื่อให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เมธากุล เกียรติกระจาย และ ศิลปพร ศรีจันทเพชร (2552 : 4-5) กล่าวว่าไว้ว่า การควบคุมทางการบัญชี คือ ขั้นตอนและวิธีการเกี่ยวกับการป้องกันรักษาสินทรัพย์และการจัดบันทึกทางการบัญชี เพื่อให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือและเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน 2) ผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยว

กับ ภาพลักษณ์องค์กร โดยรวม ด้านความเชื่อถือ และการยอมรับ ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา อยู่ในระดับมากและด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ภาพลักษณ์องค์กรการเป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน สถาบัน และภาพในใจดังกล่าวนั้นอาจได้มาจากประสบการณ์ในทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมราพร ปวะบุตร (2550 : 104) พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรการเป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์หรือมีความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบันโดยการกระทำ หรือพฤติกรรมองค์การบริหาร การบริการ และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ ยอมรับ ความประทับใจ ความศรัทธา ชื่อเสียง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตมี สุขประเสริฐ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านการเชื่อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล ด้านความเป็นเลิศในการบริหาร ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านมีส่วนร่วมต่อสังคม และด้านการมุ่งมั่นเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลจากการให้บริการ ด้านความสะดวกจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการและด้านการประสานงานการให้บริการและผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา และด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน

**ตาราง 2** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชีโดยรวม ของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง

ตัวแปร	CI	PCS	PCC	PCA	PCT	PCP	PCR	PCV	VIF
$\bar{X}$	3.75	4.14	4.06	3.93	4.05	4.23	4.06	3.94	
S.D.	0.55	0.56	0.63	0.62	0.49	0.52	0.53	0.59	
CI		0.620*	0.655*	0.663*	0.707*	0.687*	0.696*	0.637*	
PCS			0.779*	0.712*	0.737*	0.681*	0.774*	0.692*	3.374
PCC				0.735*	0.765*	0.763*	0.778*	0.631*	4.011
PCA					0.713*	0.683*	0.715*	0.704*	2.881
PCT						0.799*	0.814*	0.794*	4.866
PCP							0.790*	0.659*	3.598
PCR								0.767*	4.688
PCV									3.440

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF

ของตัวแปรอิสระการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี มีค่าตั้งแต่ 2.881 – 4.866 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Black, 2006 : 585)

**ตาราง 3** การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง

การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี	ภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	0.052	0.355	1.555	0.124
ด้านการดูแลตรวจตรา	0.108	0.129	0.835	0.406
ด้านการพิสูจน์ความถูกต้อง	-0.229	0.124	-1.841	0.070
ด้านการแจ้งผลการปฏิบัติงาน	0.159	0.107	1.484	0.142
ด้านการโอนความรับผิดชอบ	0.066	0.177	0.374	0.709
ด้านมาตรการการป้องกัน	0.536	0.144	3.721	0.000
ด้านการทบทวน	0.056	0.159	0.351	0.727
ด้านการสอบทานและการประเมินผล	0.148	0.124	1.195	0.236
F = 15.459 p = 0.000 Adj R <sup>2</sup> = 0.549				

จากตาราง 3 พบว่า การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านมาตรการการป้องกันมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม เนื่องจาก มาตรการการป้องกันเป็นหน้าที่หรือมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของกิจการ ได้แก่ การใช้ตู้รักษาเก็บทรัพย์สินที่มีค่า การติดสัญญาณป้องกันขโมย การใช้เครื่องรับเงินสด การจัดให้มีเวรยาม ดังนั้นมาตรการการป้องกันจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการกับองค์กรเกิดความเชื่อถือและการยอมรับ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

ลักษณะของการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะเป็นตัวที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ จะต้องมีความเข้าใจในงาน มีความรู้ ความสามารถมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ข้อมูล เพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจในตัวของข้าราชการซึ่งเป็นส่วนสำคัญใกล้ชิดกับความสำเร็จขององค์กร ของสังคม และตัวข้าราชการเองเนื่องจากหากสามารถใช้หลักจูงใจที่ถูกต้อง ก็จะเป็นแรงขับที่ดีในการ

ที่จะทำให้ข้าราชการมีความตั้งใจสูง และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ซึ่งเป็นหัวใจในการนำบริษัทไปสู่การบรรลุผลสำเร็จทั้งทางด้านบริการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้สูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภิญญ์ อัตตฤทธิ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีการร่วมมือ และประสานงานระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการศึกษา เปรียบเทียบ และใช้เป็นแนวทางในการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในอนาคต ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่จะเป็นสาเหตุให้ภาพลักษณ์องค์กรลดน้อยลง เพื่อให้องค์กรสามารถนำปัญหาไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่างตรงประเด็น และควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจสำนักงานบัญชี เช่น ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

### 2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบในการควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี เพื่อให้บริการเงินและการปฏิบัติงานนั้นมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจจะก่อผลเสียให้แก่องค์กรตลอดจนเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้การสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีแก่ลูกค้า พนักงานในองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเชื่อถือความไว้วางใจ และเป็นที่ยอมรับของทุก ๆ คนในสังคม

### สรุปผลการวิจัย

วิสัยทัศน์การควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านมาตรการการป้องกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมเนื่องจาก มาตรการการป้องกันเป็นหน้าที่หรือมาตรการที่กำหนดขึ้น ดังนี้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของกิจการ ได้แก่ การใช้ตู้นิรภัยเก็บทรัพย์สินที่มีค่าการติดตั้งสัญญาณป้องกันขโมย การใช้เครื่องรับเงินการจัดให้มีเวรยาม ดังนั้นมาตรการการป้องกันจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการกับองค์กรเกิดความเชื่อถือและการยอมรับ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. *ฐานข้อมูลธุรกิจ*. 2554. <<http://knowledgebase.bdb.go.th/>  
*การตรวจสอบภายใน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส, 2551. *ของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม.
- จันทนา สาขากร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. *การควบคุมภายในและ*  
*ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็น เพรส, 2552.  
ทีพีเอ็น เพรส, 2552.
- ธนาภิญญา อัดตฤทธิ. *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการให้บริการและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*  
*บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548. ประจำปีทำอากาศยานกรุงเทพฯ*  
*ของบริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน.*
- มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์. *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น*  
*มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.*  
*มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.*
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร. *การบัญชีเพื่อการวางแผนและควบคุม*. กรุงเทพฯ :  
เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร. *ทฤษฎีการบัญชี*. พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ :  
รัศมี สุขประเสริฐ. *ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร*  
*ของธุรกิจโรงแรม*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.  
วิทยานิพนธ์ บข.ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- วิภาพร วีรฤทธิชัย. *ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานความพึงพอใจ*  
*วิรัช ลภีรัตน์กุล. การประชาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- อมราพร ปวะบุตร. *ความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใสความรับผิดชอบต่อสังคมกับภาพลักษณ์องค์กรการ*  
*เอ็กซ์เปอร์เน็ทจำกัด, 2547.*
- Aaker, D.A., v. Kumar and G.S. Day. *Marketing research* (7<sup>th</sup> ed.). New York : John Wiley & Sons, 2001.
- Black, K. *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. (4<sup>th</sup> ed.). USA : John Wiley & Sons, 2006.
- Nunnally, J. C. *Psychometric theory* (2<sup>nd</sup> ed.). New York : McGraw-Hill Book Company, 1978. Wiley & Sons, 2001.

