

อิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า  
ส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร  
Influencing knowledge Factors Ethical Characteristics Factors  
Professionalism Procedure Relating to Customer  
Affecting to Performance Success of Tax Auditors

ธิดารัตน์ นาคบุญตัน  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thidarat Nakboontan  
E-mail: thidarat.na45@gmail.com  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า ส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือผู้สอบบัญชีภาษีอากร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้การบัญชี ( $\bar{X} = 4.12$ ) ด้านคุณลักษณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.52$ ) ความเป็นมืออาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ( $\bar{X} = 4.15$ ) กระบวนการด้านลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน ( $\bar{X} = 4.43$ ) และผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.43$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ด้านความรู้ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้การบัญชี ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ความรู้การสอบบัญชี ความรู้และความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ด้านคุณลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง และด้านลักษณะ เชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ความเป็นมืออาชีพซึ่งประกอบด้วย ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (5) กระบวนการด้านลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน และด้านการบริการให้บริการลูกค้า มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ผู้สอบบัญชีภาษีอากร, ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

## Abstract

The purpose of this study is to examine the influencing knowledge factors ethical characteristics factors professionalism procedure relating to customer affecting to the performance success of tax auditors, factors include Demographic factors, knowledge factors, ethical characteristics factors, professionalism and procedure relating to customer. The 400 sample were drawn from population of Tax Auditors. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most Tax Auditors of the respondents were female during 31-40 years of age, received Bachelor's Degree and had worked more than 10 years. Knowledge factors were at high level ( $\bar{X} = 4.08$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were the knowledge of accounting ( $\bar{X} = 4.12$ ). Ethical characteristics factors were at highest level ( $\bar{X} = 4.50$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was ethics to service receivers ( $\bar{X} = 4.52$ ). Professionalism at high level ( $\bar{X} = 4.13$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was professionalism in smart learning ( $\bar{X} = 4.15$ ). Procedure relating to customer at highest level ( $\bar{X} = 4.37$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was responsibility of the performance ( $\bar{X} = 4.43$ ). The overall the performance success of tax auditors was rated at a highest level ( $\bar{X} = 4.35$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was quality ( $\bar{X} = 4.43$ ).

The results of hypothesis test show that (1) Tax auditors with different gender, and education different overall the performance success of tax auditors at statistical significance of 0.05 levels. (2) Knowledge factors, knowledge of accounting, knowledge of civil and commercial law, knowledge of auditing, and Revenue Code, had effect the performance success of tax auditors at statistical

significance of 0.05 levels. (3) Ethical characteristics factors, ethics to service receivers and ethics to profession had effect the performance success of tax auditors at statistical significance of 0.05 levels. (4) Professionalism, Professionalism in smart learning, techniques and performance had effect the performance success of tax auditors at statistical significance of 0.05 levels. And (5) Procedure relating to customer, care customer asset, responsibility of the performance and customer service had effect the performance success of tax auditors at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Tax Auditors, Performance Success

## บทนำ

ปัจจุบันโครงสร้างทางเศรษฐกิจและระบบการค้าของประเทศไทยอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวภายหลังจากที่ต้องเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนมากที่ต้องปิดกิจการลง รัฐบาลเริ่มตระหนักว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม รัฐบาลจึงได้หันมาให้ความสนใจสนับสนุนและช่วยเหลือธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กมากขึ้น ซึ่งเป็นที่ประจักษ์แล้วว่าภาคธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้แรงงาน วัตถุดิบ ท้องถิ่นและภูมิปัญญาไทย สามารถช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชนมากขึ้น อันจะเป็นฐานสำคัญซึ่งจะนำประเทศให้อยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งในปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญสนับสนุนโครงการสินค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ทำให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ ซึ่งยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระบบบัญชีอันประกอบด้วยการจัดทำบัญชี และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารธุรกิจ เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารธุรกิจตามนโยบายของรัฐ ในการส่งเสริมสนับสนุนภาคธุรกิจให้มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามกฎหมาย และสามารถนำข้อมูลด้านบัญชีไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการที่ดี โดยการจัดทำบัญชีของภาคธุรกิจเป็นไปตามมาตรฐานสากล อันเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจการค้าของประเทศโดยส่วนรวม และเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลจากงบการเงิน เนื่องจากมีบทบัญญัติที่กำหนดให้ภาคธุรกิจต้องจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และต้องจัดให้ผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติตามที่อธิบดีได้มีกำหนด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์, 2554) รวมถึงการจัดทำงบการเงินต้องผ่านการได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตก่อน ยกเว้น งบการเงินส่วนที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ของห้างหุ้นส่วนต้องจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งได้กำหนดให้ทุนหรือสินทรัพย์ หรือรายได้ ต้องไม่เกินกำหนดโดยกฎกระทรวง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์, 2543) ซึ่งหมายถึง ทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในประเทศไทย โดยเฉพาะห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กที่มีทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมและรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาทนั้น ถึงแม้จะถูกยกเว้นไม่ต้องมีการรับรองงบการเงินโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 แล้วก็ตาม แต่ในมิติการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำเงินมาพัฒนาประเทศไม่ว่าบริษัทใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) รวมห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็ก ยังคงต้องมีการรับรองงบการเงิน ตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร มาตรา 3 สัตต “ เพื่อประโยชน์แห่งการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร การตรวจสอบและรับรองบัญชีจะกระทำได้อีกโดยบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตจากอธิบดี” (กรมสรรพากร, 2481) บุคคลตามที่กฎหมายกำหนดนั้นคือ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งในปัจจุบันนี้มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่จำนวนของผู้ประกอบการธุรกิจห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กมีอยู่น้อยมากเนื่องจากผู้ประกอบการจำนวนมากหันไปเปิดจดทะเบียนนิติบุคคลเป็นบริษัทมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กขยายตัวเพิ่มขึ้นน้อยกว่าจำนวนผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่เพิ่มขึ้น

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในงานด้านการสอบบัญชีนั้นเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ลำดับที่ 5 ของ Maslow คือ ความต้องการความสมหวังของชีวิตที่สูงขึ้นไป ความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Maslow, 1970) การจะได้มาซึ่งความสำเร็จนั้นต้องเกิดจากการพัฒนาตนเองให้หลุดพ้นจากปัจจัยผลกระทบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค เช่นเดียวกันผู้สอบบัญชีภาษีอากรจะประสบความสำเร็จได้ต้องใช้ทักษะทางวิชาชีพด้านสอบบัญชีอากร อีกทั้งต้องให้ความสำคัญต่อ การเข้าอบรมพัฒนาความรู้ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในการดำเนินธุรกิจซึ่งเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เพื่อนำมาวางแผนการตรวจสอบในการปฏิบัติงานให้กับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็ก รวมทั้งการให้คำแนะนำแก่ห้างและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นความยากลำบากอย่างยิ่งทั้งผู้ประกอบการของธุรกิจและผู้สอบบัญชีภาษีอากรในช่วงวิกฤติที่เกิดโรคระบาด COVID 19 ซึ่งต่างก็ต้องการได้รับผลสำเร็จทั้งสิ้น

จากสาเหตุและความสำคัญที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้สอบบัญชีภาษีอากร จึงให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า ส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร เนื่องจากปัจจุบันมีการขยายตัวของภาคธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ลักษณะธุรกิจมีความซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ต้องพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านความรู้การบัญชี การสอบบัญชี ประมวลรัษฎากร และความรู้กฎหมายแพ่งและพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่พึงมี รวมถึงการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่ปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรให้กับธุรกิจ ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ที่มีคุณภาพ ความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร
2. เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษาด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร

### ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า ส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ขึ้นทะเบียนกับกรมสรรพากร ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีสิทธิ์ลงลายมือชื่อ จำนวนทั้งสิ้น 4,054 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรจริงในจำนวนที่แน่นอน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า ส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึง

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า ตัวแปรตาม คือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ และความพึงพอใจของทุกฝ่าย

### สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรต่างกัน  
 สมมติฐานที่ 2 ด้านความรู้มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร  
 สมมติฐานที่ 3 ด้านคุณลักษณะมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร  
 สมมติฐานที่ 4 ความเป็นมืออาชีพมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร  
 สมมติฐานที่ 5 กระบวนการด้านลูกค้ามีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร
2. ทำให้ทราบถึงผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ และกระบวนการด้านลูกค้า
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ รวมถึงกระบวนการด้านลูกค้า การปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ให้ดีและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ตลอดจนการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ

### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรของบุคคล รวมไปถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ตอบสนองความต้องการด้านจิตใจและสังคมที่จะทำให้อัตนเอง มีความมั่นคง และก้าวหน้าในหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ ประกอบด้วย 2 ด้าน (1) คุณภาพ หมายถึง คุณภาพในการตรวจสอบบัญชี ด้วยความเที่ยงตรง ถูกต้อง ครบถ้วน แสดงผลการดำเนินงานที่แท้จริง เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณเสียภาษีให้แก่กรมสรรพากร และให้ความสำคัญต่อการนำผลลัพธ์ที่ได้เสนอแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจในการสร้างความสำเร็จต่อเป้าหมาย และ (2) ความพึงพอใจของทุกฝ่าย หมายถึง การให้คำปรึกษา การติดตามลูกค้า ภายหลังจากตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ กำกับดูแลในการส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ หากมีข้อสงสัยหรือซักถามต่อการปฏิบัติงาน ในฐานะผู้สอบบัญชีภาษีอากร ด้วยความเป็นกลางและความเที่ยงธรรม อีกทั้งมีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี

จินตนาพร เรือการ (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ประกอบด้วย คุณภาพการตรวจสอบบัญชี การรายงานงบการเงิน หมายเหตุประกอบงบการเงินที่แท้จริงของกิจการ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนของการให้คำปรึกษา การติดตามลูกค้าในการปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับจากผู้สอบบัญชี รวมถึงการได้ข้อเสนอแนะหลังจากที่มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ การดูแลในการนำส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ หากมีประเด็นข้อสงสัย ซักถามในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี อย่างความเที่ยงธรรม และเป็นกลาง

และมีจำนวนฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นจากปีก่อน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ทำให้สร้างระบบกระบวนการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้น

## 2.แนวคิดเกี่ยวกับด้านความรู้

สลักจิต นิลผาย (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้สอบบัญชีต้องพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่จำเป็นต่อเนื่อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะต้องพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและดำรงไว้ซึ่งความรู้ความสามารถเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ รวมถึงให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาทุกรูปแบบ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเข้าร่วมเพื่อวัตถุประสงค์เพิ่มพูนความรู้ ค่านิยม ทักษะ จริยธรรมและทัศนคติจากมุมมองส่วนบุคคล สังคม พลเมือง และที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน ไว้ซึ่งความมั่นใจและความเชื่อมั่นของสาธารณชน

## 3.แนวคิดเกี่ยวกับด้านคุณลักษณะ

นาถพล ลอยลิบ (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จรรยาบรรณและความรับผิดชอบในวิชาชีพสอบบัญชี เป็นสิ่งที่กำหนดความประพฤติ หรือวิธีปฏิบัติงานที่ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีทุกคนยึดถือ และเพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการความเชื่อถือได้ในผลงาน คุณภาพของงานบริการ ความเป็นมืออาชีพ และเสริมสร้างเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพสอบบัญชีเพื่อให้เป็นที่ยอมรับแก่สาธารณะที่จะเชื่อถือและไว้วางใจในผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพ

## 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพ

วิไลวรรณ โพนศิริ (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเป็นมืออาชีพ หมายถึงการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน นอกจากความเป็นมืออาชีพต้องเกิดจากการสะสมประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่คุณภาพการสอบบัญชีในการแสดงความเห็นต่องบการเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลงานของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งบการเงิน อีกทั้งช่วยให้ง่ายในการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และ (2) ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่

## 5.แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการด้านลูกค้า

ธรรานทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการด้านลูกค้า หมายถึง มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดอัตราค่าบริการ ต้องมีการจัดทำสัญญาที่แน่ชัด และได้รับการยอมรับจากลูกค้า รวมถึงการกำหนดระยะเวลาชัดเจนในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม และต้องออกไปเสร็จรับเงินทุกครั้ง ในกรณีที่ได้รับการมอบหมายให้การแทน เช่น การนำส่งเงินสบทบกองทุนประกันสังคม หรือการนำส่งภาษีของลูกค้า เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำเสนอและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า และต้องไม่นำทรัพย์สินลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การไม่ส่งคืนเอกสารของลูกค้า

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ตอบบัญชีรายชื่ออากรที่ขึ้นทะเบียนกับกรมสรรพากร ซึ่งเป็นผู้ตอบบัญชีรายชื่ออากรที่มีสิทธิ์ลงลายมือชื่อ จำนวนทั้งสิ้น 4,054 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ที่ปฏิบัติงานสอบบัญชีอากรจริงในจำนวนที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling)

### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างสรรค์แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความรู้ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้การบัญชี ความรู้การสอบบัญชี ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านคุณลักษณะ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณลักษณะ ได้แก่ ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ และด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ อย่างชาญฉลาด และด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ มีคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการด้านลูกค้า เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านลูกค้า ได้แก่ ด้านการบริการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 6 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีอากรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีอากร 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพและความพึงพอใจของทุกฝ่ายมีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีอากร
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ด้านความรู้ โดยภาพรวมเท่ากับ 0.918 รายด้านประกอบด้วย ความรู้การบัญชีเท่ากับ 0.716 ความรู้การสอบบัญชีเท่ากับ 0.874 ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรเท่ากับ 0.881 และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เท่ากับ 0.873 ด้านคุณลักษณะโดยภาพรวมเท่ากับ 0.910 รายด้านประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพเท่ากับ 0.883 และด้านคุณลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้องเท่ากับ 0.895 ความเป็นมืออาชีพ โดยภาพรวมเท่ากับ 0.933 รายด้านประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดเท่ากับ 0.878 และด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่เท่ากับ 0.938 กระบวนการด้านลูกค้าโดยภาพรวมเท่ากับ 0.950 รายด้านประกอบด้วย ด้านการบริการให้บริการลูกค้าเท่ากับ 0.902 ด้านความรับผิดชอบต่อผลงานเท่ากับ 0.916 และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าเท่ากับ 0.950 และค่าความเชื่อมั่นของผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร โดยภาพรวมเท่ากับ 0.925 รายด้านได้แก่ ด้านคุณภาพเท่ากับ 0.942 และความพึงพอใจของทุกฝ่ายเท่ากับ 0.902

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มที่ผู้สอบบัญชีภาษีอากร โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก (Convenient Sampling) ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS



## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ กระบวนการด้านลูกค้า และผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร

### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรจำแนกตาม เพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพ กระบวนการด้านลูกค้า ส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีภาษีอากร พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ด้านความรู้ ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้การบัญชี ความรู้การสอบบัญชี ความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์ด้านคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง และด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณ

ผลการวิเคราะห์ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีภาษีอากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่

ผลการวิเคราะห์กระบวนการด้านลูกค้าของผู้สอบบัญชีภาษีอากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า และด้านการบริการให้บริการลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด และพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพ และความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ผลการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรของผู้สอบบัญชีภาษีอากร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมต่างกัน และผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มีอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ด้านความรู้มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร สามารถสรุปการวิจัย ด้านความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้การบัญชี ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ความรู้การสอบบัญชี และความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ด้านคุณลักษณะมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร สามารถสรุปการวิจัย ด้านคุณลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง และด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความเป็นมืออาชีพมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรพบว่าด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่และด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์กระบวนการด้านลูกค้า มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร พบว่า ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน และด้านการบริการให้บริการลูกค้า มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวม

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

1. ผลการวิเคราะห์ระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความพึงพอใจของทุกฝ่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในช่วงวิกฤติที่เกิดโรคระบาด COVID 19 ผู้สอบบัญชีภาษีอากรต้องมีการปรับตัว ในการให้คำปรึกษา การติดตามลูกค้า ภายหลังจากตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ กำกับดูแลในการส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ หรือการตอบข้อสงสัยหรือซักถามต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีจำนวนงานที่ปฏิบัติหน้าอาจคงเดิม เนื่องจากผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นน้อยกว่าจำนวนผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่เพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรเพื่อปรับตัวเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของทุกฝ่าย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนาพร เร็วการ (2562) ได้ศึกษาผลกระทบปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร กรณีศึกษาผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศ ผลการศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากร มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการตรวจสอบบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรของผู้สอบบัญชีภาษีอากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศ และระดับการศึกษา มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2558) ที่ได้ศึกษาความสามารถของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ

เกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ขึ้นอยู่กับเพศแตกต่างกันทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ โดยภาพรวม แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ และสุขจิตต์ ณ นคร (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในยุคไทยแลนด์ 4.0 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

2.2 ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มีอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษี ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ และสุขจิตต์ ณ นคร (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีอายุที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในยุค ไทยแลนด์ 4.0 ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยพบว่าอายุแตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีผลต่อให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร เนื่องจากผู้สอบบัญชีภาษีอากร ส่วนใหญ่ต้องมีประสบการณ์หรือมีระยะเวลาปฏิบัติมากเพียงพอซึ่งเกินกว่า 10 ปีขึ้นไป จะประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ดี และความสามารถพิจารณาตัดสินใจหรือแสดงความเห็นได้อย่างถูกต้องและได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า

### 3. ผลการศึกษาด้านความรู้มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้การบัญชี ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ความรู้การสอบบัญชี และความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ให้ความสำคัญต่อด้านความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้การบัญชี ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ความรู้การสอบบัญชี และความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากร ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ตามที่สภาวิชาชีพกำหนด รวมถึงแม่บทการบัญชี ความรู้ การสอบบัญชีมาตรฐานการสอบบัญชีตามที่สภาวิชาชีพกำหนด หรือตามมาตรา 3 สัตตแห่งประมวลรัษฎากร การปฏิบัติหน้าที่การสอบบัญชีตามประมวลรัษฎากร ความรู้ในเรื่องพระราชบัญญัติการบัญชี รวมถึงประกาศคำสั่งของกรมพัฒนาธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนาพร เรืองการ (2562) ทำการศึกษาผลกระทบปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร โดยพบว่า ปัจจัยความรู้ ด้านปัจจัยความรู้การสอบบัญชี และด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเดช เล็กแจ้ง และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2561) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ทางวิชาชีพด้านภาษีอากร ส่งผลทางบวกต่อทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

### 4. ผลการศึกษาด้านคุณลักษณะมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านคุณลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ และด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ให้ความสำคัญต่อด้านคุณลักษณะ ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ และด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง

ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าสุจริต ความเที่ยงธรรม ในการตรวจสอบ และความอิสระในการปฏิบัติงาน ยึดถือเกียรติยศแห่งวิชาชีพ รวมถึงจรรยาบรรณต่อการลงลายมือชื่อในการรายงาน ไม่เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วน การรับงานตรวจสอบบัญชีไม่เกินกว่าจำนวนการตรวจสอบและรับรองบัญชี ที่กำหนดไว้ เคารพในเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ และด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบของลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และยังสอดคล้องกับ จินตนาพร เร็วการ (2562) ได้โดยทำการศึกษา ผลกระทบปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร กรณีศึกษา ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพมีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ตามลำดับ

##### 5. ผลการศึกษาความเป็นมืออาชีพมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร สามารถสรุปได้ดังนี้

ความเป็นมืออาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และทางด้านเทคนิครวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรบริหาร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรให้ความสำคัญต่อความเป็นมืออาชีพ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และทางด้านเทคนิครวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ ในระดับมาก มีความเห็นว่าผู้มีความรู้ ความสามารถเต็มใจในการใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ รวมถึงวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดระบบงาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงในการทำงานเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความเห็นว่าวิธีการทำงานใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นการทำงานร่วมกัน การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ ๆ รวมทั้งการนำเครื่องมือ รวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสมเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐธิดา จินมอญ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยความเป็นมืออาชีพ ของคุณภาพในการสอบบัญชีโดยผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยยังพบว่า ความเป็นมืออาชีพ ทางด้านความรู้ที่มีอย่างชาญฉลาด และด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ มีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพในการสอบบัญชีของผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีรับอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

##### 6. ผลการศึกษากระบวนการด้านลูกค้ามีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร สามารถสรุปได้ดังนี้

กระบวนการด้านลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ให้ความสำคัญต่อกระบวนการด้านลูกค้า ด้านการบริการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน และด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่ากำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม การจัดทำสัญญาที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า และต้องออกหลักฐานในการรับเงินให้ทุกครั้ง ส่งมอบงานให้ทันเวลา ตามที่ลูกค้ามอบหมาย รวมถึงร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน การจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน การดูแลรักษาการจัดเก็บ และไม่นำทรัพย์สินลูกค้ามาแสวงหาประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ทำการศึกษา ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2558) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการ

บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการตรวจสอบและรับรองการเงินมีผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรที่ดีขึ้นดังต่อไปนี้

#### **ด้านความรู้**

ด้านความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้การบัญชี ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ความรู้การสอบบัญชี และความรู้เกี่ยวกับประมวล มีผลต่อระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ดังนั้นผู้สอบบัญชีภาษีอากรควรให้ความสำคัญกับความรู้ เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ตามที่สภาวิชาชีพกำหนด รวมถึงแม่บทการบัญชี การบันทึกรายบัญชี และการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงความรู้ด้านบัญชี ตามที่สภาวิชาชีพกำหนด มาตรฐานการสอบบัญชี ตามที่สภาวิชาชีพกำหนด และการสอบบัญชี และมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร รวมถึงวิธีการตรวจสอบเรื่องหลักฐานการสอบบัญชี รวบรวมเอกสาร รวมถึงการประเมินผลความเสี่ยง และการควบคุมภายใน และการเลือกเทคนิคใช้ในการตรวจสอบแนวทางการตรวจสอบ การจัดทำกระดาษทำการ การสอบทานบัญชี การสอบทานงานบัญชีของห้างหุ้นส่วน การสอบบัญชีโดยเฉพาะการคำนวณกำไรสุทธิ เพื่อเสียภาษีอากรของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษี หัก ณ ที่จ่าย อากรแสตมป์ การจัดทำรายงานตามประมวลรัษฎากร ประกาศเกี่ยวกับการสอบบัญชีตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร รวมถึงการตรวจสอบตรวจสอบบัญชีและความสามารถในการชี้แจงประเด็น รวมถึงเรื่องพระราชบัญญัติการบัญชี รวมถึงประกาศคำสั่งของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในส่วนของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน

#### **ด้านคุณลักษณะ**

ด้านคุณลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง และด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ มีผลต่อระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ดังนั้นผู้สอบบัญชีภาษีอากรควรให้ความสำคัญกับ ความสุจริต ความเที่ยงธรรม รวมถึงความอิสระในการปฏิบัติงาน โดยยึดถือเกียรติยศแห่งวิชาชีพ นอกจากนี้รวมถึง จรรยาบรรณต่อการลงลายมือชื่อในการรายงาน และไม่เปิดเผยข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับห้างหุ้นส่วน รวมถึงการรับงาน ตรวจสอบบัญชีไม่เกินกว่าจำนวนการตรวจสอบและรับรองบัญชีที่มีการกำหนดไว้ และเคารพเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานที่แท้จริง

#### **ความเป็นมืออาชีพ**

ความเป็นมืออาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด มีผลต่อระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ดังนั้นผู้สอบบัญชีภาษีอากรควรให้ความสำคัญการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเต็มใจใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ รวมถึงการใช้วิธีการใหม่ๆ ในการจัดระบบงาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงวิธีการทำงานใหม่ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี เพื่อจะได้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ๆ รวมทั้งการนำเครื่องมือ รวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสมเข้ามาใช้ด้วย

### กระบวนการด้านลูกค้า

กระบวนการด้านลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ด้านการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน และด้านการบริการให้บริการลูกค้า มีผลต่อระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร ดังนั้น ผู้สอบบัญชีภาษีอากรควรให้ความสำคัญกับการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม การจัดทำสัญญาที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า และต้องออกหลักฐานในการรับเงินให้ทุกครั้ง การปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ ครบถ้วน ส่งมอบงานให้ทันเวลา ตามที่ลูกค้ามอบหมาย รวมถึงร่วมรับผิดชอบต่อผลงาน รวมถึงการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน การดูแลรักษาการจัดเก็บ และไม่นำทรัพย์สินลูกค้ามาแสวงหาประโยชน์

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร อาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร เช่น ทักษะด้านอารมณ์และสังคม หรือด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคตที่ช่วยในการปฏิบัติงานสอบบัญชี เป็นต้น เพื่อรองรับความซับซ้อนของภาคธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ที่จะส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้สอบบัญชีภาษีอากรเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้ทำบัญชี เพื่อให้ทราบถึงระดับผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

### เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินทิพย์ และสุจิตต์ ณ นคร. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคนิวไทยแลนด์ 4.0. *วารสารมหาจุฬาริชาการ*, 6(1), 159-173.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2543). *กฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี “พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543*. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2565 จาก [https://www.dbd.go.th/news\\_view.php?nid=1078](https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=1078)
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2554). *ข้อมูลโครงสร้างทางเศรษฐกิจและระบบการค้าของประเทศไทย ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวภายหลังจากที่ต้องเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจ ปี 2540*. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2565 จาก <https://www.dbd.go.th>
- กรมสรรพากร. (2481). *ประมวลรัษฎากร*. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2565 จาก [https://www.rd.go.th/5951.html#mata3\\_7](https://www.rd.go.th/5951.html#mata3_7)
- จินตนาพร เร็วการ. (2562). *ผลกระทบปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร กรณีศึกษา ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐธิดา จินมอญ. (2559). *ความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นาถพล ลอยลิบ. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพสอบบัญชีตามเกณฑ์สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. ( 2552). *คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการบัญชีที่องค์กรและผู้รับผิดชอบต่องานด้านบัญชีพึงประสงค์*.

รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วิไลวรรณ โพนศิริ. (2562). ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 125-136.

สลักจิต นิลผาย. (2561). ทักษะทางด้านบัญชีของผู้สอบบัญชี ความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชี และผลสำเร็จใน  
การสอบบัญชี: หลักฐานจากผู้สอบบัญชีภาษีอากรและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตประเทศไทย. *วารสาร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1), 141-149.

สุรเดช เล็กแจ่ม และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และ  
ผู้สอบบัญชีภาษีอากร. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 4(1), 52-68.

โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์. ( 2558). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต*.

รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจรีย์ แซ่จิว (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม  
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา, *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี* 5(1), 95-121.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.