

อิทธิพลความเป็นมืออาชีพและความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีและกระบวนการด้านลูกค้า ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร

Influencing Professionalism Audit Expertise and Procedure Relating to Customer Affecting to Performance Success of Local firm audit auditors in Bangkok

ฐิติยา อมะมุล

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thitiya Amamun

E-mail: 6414993051@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีและกระบวนการด้านลูกค้า ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี กระบวนการด้านลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 372 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี รับอนุญาตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ($\bar{X} = 4.53$) ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชี ($\bar{X} = 4.55$) กระบวนการด้านลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.55$) และผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คุณภาพการตรวจสอบบัญชี ($\bar{X} = 4.53$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน (2) ความเป็นมืออาชีพ ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร ด้านการเรียนรู้ อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านเจตคติ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ รวมถึง กระบวนการด้านลูกค้า ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to examine the influencing, professionalism audit expertise and procedure relating to customer affecting to performance success of local firm audit auditors in Bangkok, factors include demographic factors, professionalism, audit expertise and procedure relating to customer. The 372 sample were drawn from local firm audit auditors in Bangkok. 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 local firm audit auditors in Bangkok of the respondents were female, aged lower 30 years, received Bachelor's Degree and had worked more than 10 years. Professionalism were at highest level ($\bar{X} = 4.50$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was smart learning ($\bar{X} = 4.53$). Audit expertise were at highest level ($\bar{X} = 4.51$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest \bar{X} mean was professional ethics of auditing ($\bar{X} = 4.52$). Procedure relating to customer at highest level ($\bar{X} = 4.54$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was customer service ($\bar{X} = 4.55$). The performance success of local firm audit auditors in Bangkok was rated at a highest level ($\bar{X} = 4.53$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was quality ($\bar{X} = 4.53$).

The results of hypothesis test show that (1) local firm audit auditors in Bangkok with different sex different overall the performance success of auditors. (2) Professionalism; relationship and communication, professionalism in smart learning, techniques and performance, in addition, audit expertise; professional knowledge, attitude, professional ethics in auditing, professional skills, including, procedure relating to customer, customer service, responsibility of the performance had effect the performance success of local firm audit auditors in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Performance Success

บทนำ

ในปัจจุบันวิชาชีพบัญชีมีความต้องการที่สูงขึ้น จากเศรษฐกิจและธุรกิจที่กำลังเติบโตมีความเจริญก้าวหน้า สภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ธุรกิจมีการเครื่องจักรและเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้ในกิจการ มีการลงทุนเพิ่ม มีการผลิตที่เพิ่มขึ้น การแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น การขยายตัวของธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น จากธุรกิจขนาดเล็กเพิ่มขนาดธุรกิจเป็นขนาดกลางและจากธุรกิจขนาดกลางเพิ่มมาเป็นขนาดใหญ่ และมีการเพิ่มเงินลงทุนจากนักลงทุนจำนวนมาก การจัดทำบัญชีต่างๆของธุรกิจจึงเปลี่ยนแปลงไปตามขนาดและตามรูปแบบของธุรกิจ และจำเป็นต้องมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานในกิจการต่างๆ ภายในบริษัทหรือการทำธุรกิจต้องมีการตรวจสอบบัญชีเพื่อสามารถตรวจสอบงบประมาณต่างๆ เพื่อยืนยันประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการสอบบัญชียังมีประโยชน์ต่อธุรกิจอีกคือ ช่วยลดข้อผิดพลาดเพราะการตรวจสอบบัญชีคือการประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญอันจะส่งผลให้งบการเงินเกิดข้อผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งถ้าหากกระหว่างการตรวจสอบบัญชีแล้วพบความเสี่ยงและข้อผิดพลาดดังกล่าว ก็จะทำให้ผู้บริหารทราบจุดอ่อนหาวิธีรับมือแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ช่วยให้มั่นใจได้ว่า งบการเงินที่ถูกเผยแพร่ออกมานั้นได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี และรวมถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน เพื่อให้บริษัทนำงบการเงินเหล่านั้นไปใช้ในกิจกรรมต่างๆได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสม ทั้งยังสามารถนำผลการตรวจสอบบัญชีมาปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจได้ เพราะการตรวจสอบบัญชี เป็นหลักประกันของบริษัทในแง่ของการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจและประสิทธิผลของการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆในบริษัท ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเงินหรือทางด้านการบริหาร ทำให้สามารถนำผลที่ได้รับไปปรับปรุงการดำเนินงานในกิจการอย่างเหมาะสม (อภิชา เปียทอง, 2562)

การสอบบัญชีควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ที่เรียกว่า ผู้สอบบัญชี และวัตถุประสงค์ของการสอบบัญชีคือเพื่อให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแสดงความคิดเห็นในหน้ารายงานงบการเงินอย่างมั่นใจว่า งบการเงินนั้นได้จัดทำในส่วนที่มีสาระสำคัญเป็นไปตามกรอบแนวคิดสำหรับการจัดทำรายงานทางการเงิน ในการตรวจสอบบัญชีต้องใช้เครื่องมือหลายอย่างในการตรวจสอบ เพื่อค้นหาข้อผิดพลาดและข้อเท็จจริงอันมีสาระสำคัญต่อการเงิน สิ่งสำคัญที่จะช่วยผู้สอบบัญชีได้ คือผู้สอบบัญชีต้องมีความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชี ต้องมีความรู้ความสามารถด้านการสอบบัญชีที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำให้สอดคล้องกับหลักการบัญชีและมาตรฐานการบัญชีที่เกยราวข้อง มีเทคนิคในการปฏิบัติงาน ความเชี่ยวชาญ ความมุ่งมั่นในการให้บริการสอบบัญชี การติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปะพร ศรีจันทร์เพชร (2557) นอกเหนือจากคุณภาพในการสอบบัญชีแล้ว ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี และการมุ่งมั่นถึงกระบวนการด้านลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพนั้นจะส่งผลดีต่อคุณภาพในการจัดทำบัญชีของธุรกิจลูกค้าที่ให้ข้อมูลทางการบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนรวมถึงผู้ลงทุน (สำนักงานบัญชีคุณภาพ, 2558) เกิดความพึงพอใจต่อทุกฝ่าย เนื่องจากการที่งบการเงินปราศจากข้อผิดพลาด ส่งผลต่อการทำงานบกพร่อง ไม่ใช่ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญอย่างเต็มที่ อย่างมืออาชีพ หรือละเลยต่อข้อผิดพลาดที่ตรวจพบจะส่งผลให้งบการเงินที่ตรวจสอบมีข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ถึงคุณภาพในการสอบบัญชี ที่ต้องมีองค์ประกอบของ ความถูกต้อง ความเที่ยงธรรม ความชัดเจน ความกะทัดรัด ความสร้างสรรค์ ความสมบูรณ์ ความทันกาล อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ความซับซ้อนของภาคธุรกิจ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีซึ่งต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับความซับซ้อนของภาคธุรกิจ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชียุคใหม่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ลำดับที่ 5 ของ Maslow คือ ความต้องการความสมหวังของชีวิตที่สูงขึ้น

ไป ความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Maslow, 1970) การจะได้มาซึ่งความสำเร็จนั้นต้องเกิดจากการพัฒนาตนเองให้หลุดพ้นจากปัจจัยผลกระทบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค เช่นเดียวกันผู้สอบบัญชีจะประสบความสำเร็จได้ต้องใช้ทักษะทางวิชาชีพด้านสอบบัญชีอีกทั้งต้องให้ความสำคัญต่อการเข้าอบรมพัฒนาความรู้ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในการดำเนินธุรกิจซึ่งเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เพื่อนำมาวางแผนการตรวจสอบในการปฏิบัติงานให้กับนิติบุคคล รวมทั้งการให้คำแนะนำแก่นิติบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นความยากลำบากอย่างยิ่งทั้งผู้ประกอบการของธุรกิจและผู้สอบบัญชีในช่วงวิกฤติที่เกิดโรคระบาด COVID 19 ซึ่งต่างก็ต้องการได้รับผลสำเร็จทั้งสิ้น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะทำการศึกษาถึงอิทธิพลความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี และกระบวนการด้านลูกค้า ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางแก่สำนักงานบัญชีในการเตรียมความพร้อมที่จะรองรับรองคุณภาพงานสอบบัญชี ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานสอบบัญชีคุณภาพ สร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษาความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษากระบวนการด้านลูกค้า ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี และกระบวนการด้านลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี และกระบวนการด้านลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี และกระบวนการด้านลูกค้า ตัวแปรตาม คือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความเป็นมืออาชีพมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 กระบวนการด้านลูกค้า มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี และกระบวนการด้านลูกค้า
3. นำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้สอบบัญชี ไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผลสำเร็จทางการสอบบัญชี คือผลลัพธ์ที่ทำให้แน่ใจถึงหลักฐานทางการสอบบัญชีที่เพียงพอ เพื่อใช้สำหรับการแสดงความคิดเห็นในรายงานการสอบบัญชี และการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานสอบบัญชี จะทำให้ได้ผลงานได้รับการยอมรับเป็นไปตามมาตรฐานตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป รวมถึงได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชี นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณภาพการรายงานการสอบบัญชี โดยทำให้สามารถปรับผลงานการสอบบัญชีให้ดีขึ้น ทำให้เกิดผลสำเร็จทางการสอบบัญชี (ดารณี เอื้อชนะจิต, 2556) นอกจากนี้มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 เรื่องการควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบ และการสอบทานงบการเงิน มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ด้าน ดังนี้ (1) ความรับผิดชอบของผู้รับผิดชอบต่อคุณภาพภายในสำนักงาน คือ สำนักงานต้องจัดให้มีวิธีปฏิบัติ (2) ข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณคือ กำหนดให้สำนักงาน กับบุคลากรของสำนักงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (3) การตอบรับงานสอบบัญชีคือ สำนักงานต้องมีกระบวนการ และวิธีปฏิบัติการตอบรับงานสอบบัญชี (4) ทรัพยากรบุคคล คือ สำนักงานต้องออกแบบวิธีปฏิบัติ เพื่อให้สำนักงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณที่เพียงพอ (5) การปฏิบัติงาน คือ กำหนดวิธีทำงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (6) ติดตามผล คือ ติดตามเรื่องนโยบายและเรื่องวิธีปฏิบัติสำหรับการควบคุมคุณภาพนั้นเกี่ยวข้องกับเพียงพอ และการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ (สภาวิชาชีพบัญชี, 2557) องค์ประกอบความสำเร็จได้ ต้องคำนึงและพิจารณาความบกพร่องหรือความด้อยในตัวเองซึ่ง โดยอาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา เพราะปัญหาคือสิ่งที่เกิดขึ้นและรอการแก้ไข ความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดปัญหาอาจและทำให้ผลที่ได้ต่ำกว่าเป้าหมาย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success) ประกอบด้วย (1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) (2) กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) (3) การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) และ(4) ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่สะท้อนความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561) ความสำเร็จจากความสามารถในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ต้องมีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วน เชื่อถือได้ และตอบสนองคุณภาพการปฏิบัติงานทางการสอบบัญชีได้ตรงประเด็น ประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน หมายถึง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับ

มอบหมายสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลา ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานวิชาชีพและหลักการที่รับรองโดยทั่วไป และทันเวลา (2) ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ โดยความผูกพัน พากเพียร ละเอียดรอบคอบ ตรงต่อเวลา (3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (4) ด้านความพึงพอใจและความไว้วางใจหรือเชื่อถือได้ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างครบถ้วน นำมาซึ่งความพึงพอใจและความเชื่อมั่น (รัชนี ปินยาเซ็น และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินี, 2561)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพ

ทักษะที่ช่วยผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีให้ใช้ความรู้ พัฒนาทักษะไปได้อย่างประสบความสำเร็จ คู่ไปกับการทำงานและการเรียนรู้ เนื่องจากผู้ว่าจ้างหรือลูกค้า มีความคาดหวังที่มากขึ้น จึงให้ความสำคัญต่อการเพิ่มทักษะวิชาชีพบัญชี โดยประยุกต์แนวคิดจากมาตรฐานการศึกษาระหว่าง ประเทศ ฉบับที่ 3 ทักษะของผู้ประกอบการวิชาชีพเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถที่ต้องมีแสดงถึงสมรรถนะขีดความสามารถ ก่อให้เกิดความเป็นมืออาชีพ โดยตามมาตรฐานการศึกษา ระหว่าง ประเทศ ฉบับที่ 3 ประกอบด้วย การเรียนรู้อย่างชาญฉลาด เทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ (สภาวิชาชีพบัญชี, 2548) ความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชี คือ การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ความเป็นอิสระ ความชำนาญ ไม่เกิดความผิดพลาดในการทำงานที่มีเป็นสาระสำคัญ โดยยึดถือในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในวิชาชีพบัญชี โดยการนำความรู้ ความสามารถ ด้านต่าง ๆ บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และวิชาการที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ รอบคอบ ความระมัดระวัง เพื่อจะปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ โดยการนำความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะเฉพาะด้านและทักษะในการทำงานทักษะ ทักษะเฉพาะบุคคล ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ทักษะความรู้ต่าง ๆ และทักษะในการพิจารณาแย้งผู้ประกอบการ วิชาชีพ (ณัฐธิดา จินมอญ, 2559; ธนิตา วงศ์มังกร, 2559) นอกเหนือจากนั้น ความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร อาจแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในงานสอบบัญชี ซึ่งให้หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลหลายฝ่าย ทีมงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชีและการสื่อสารระหว่างองค์กรการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานสอบบัญชีเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องนั้นๆ และส่งผลให้การทำงานดำเนินไปในทิศทางเดียวกันจนบรรลุเป้าหมายการทำงานที่ตั้งไว้ โดยที่ การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการถ่ายทอดข่าวสารเรื่องราวต่างๆ ความรู้สึก ความคิด จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยใช้ ภาษา สัญลักษณ์ การแสดงปฏิกริยาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยมีจุดประสงค์เพื่อ ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และตอบสนองต่อกันได้ต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่ายซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารองค์กร (นงนภัส ภิญโญ, 2562)

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะและความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี

ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีซึ่งเป็นผู้ให้บริการงานให้ความเชื่อมั่นต้องมีความเป็นอิสระจากลูกค้า ซึ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี สามารถแสดงข้อสรุป รวมทั้งสามารถแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่า ตนได้ข้อสรุปโดยปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความลำเอียง หรืออิทธิพลที่เกิดขึ้นอันเกินควรของบุคคลอื่นโดยต้องคำนึงถึงความเป็นอิสระที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามหลักการพื้นฐานด้วย ความเป็นอิสระและงานให้ความเชื่อมั่นนั้น (สภาวิชาชีพบัญชี, 2561) โดยที่ผู้สอบบัญชีต้องมีสมรรถนะการสอบบัญชีซึ่งเป็นความสามารถ ความชำนาญและเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (อาภากร นาหนองขาม, 2564) นอกจากนั้น ผู้สอบบัญชีต้องมีความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี โดยสามารถวัดได้จาก (1) ความรู้ในวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ด้านบัญชีการเงินความรู้ด้านบัญชีบริหารความรู้ด้าน

การสอบบัญชี (2) ทักษะทางวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติต่อวิชาชีพ และ (3) ด้านเจตคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้สะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม ความรู้สึก และจะแสดงออกมา 2 ลักษณะ คือ ทางลบและทางบวก ประกอบด้วยความรู้สึกและด้านความคิดเห็น (สุวรรณณี รุ่งจตุรงค์, 2561)

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการด้านลูกค้ำ

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ำของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการหลักเกณฑ์คิดค่าธรรมเนียม (2) สำนักงานบัญชีต้องมีสัญญาชัดเจน (3) สำนักงานบัญชีต้องมีกำหนดช่วงเวลาที่จะจัดเก็บค่าบริการ (4) สำนักงานบัญชีออกไปเสิร์ฟรับเงินทุกครั้ง และ (5) การรับมอบหมายทำการแทน ต้องดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย และ (6) การดูแลสินทรัพย์ ต้องมีเอกสารการรับและส่งมอบสินทรัพย์ รวมถึงรักษาสินทรัพย์ และต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ำ มาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การไม่ส่งคืนบัญชีและเอกสารของลูกค้ำ (โสภาค พรหม ไชยพัฒน์, 2558)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

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

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความเป็นมืออาชีพที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน มีจำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 กระบวนการด้านลูกค้าที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน มีจำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 2 ด้าน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรกระบวนการตัดสินใจซื้อ
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

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

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดออนไลน์ภาพรวม 0.959 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ความเป็นมืออาชีพโดยภาพรวม 0.911 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด 0.778 ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ 0.738 ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร 0.778 ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีโดยภาพรวม 0.961 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านความรู้ในวิชาชีพ 0.878 ด้านทักษะทางวิชาชีพ 0.892 ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชี 0.898 ด้านเจตคติ 0.873 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยภาพรวม 0.886 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการลูกค้า 0.808 ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน 0.838 และผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit 0.904 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ คุณภาพการตรวจสอบบัญชี 0.846 ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย 0.884

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี กระบวนการด้านลูกค้า

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี และกระบวนการด้านลูกค้า ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานครจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องอิทธิพลความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี และกระบวนการด้านลูกค้า ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านความสัมพันธ์ และด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านจรรยาบรรณ ด้านเจตคติด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านทักษะทางวิชาชีพ

ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คุณภาพการตรวจสอบบัญชี และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ผลการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี โดยภาพรวมต่างกันและผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่มีระดับการศึกษา อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความเป็นมืออาชีพประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิค และการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ประกอบด้วย คุณภาพการตรวจสอบบัญชี ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความเป็นมืออาชีพ ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีประกอบด้วย ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชี ด้านเจตคติ ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์กระบวนการด้านลูกค้า ประกอบด้วย ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน

บทสรุปและอภิปรายผล

1. *ผลการวิเคราะห์ระดับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร* โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างครบถ้วน นำมาซึ่งความพึงพอใจและความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจต่อผลของคุณภาพการปฏิบัติงานทางการสอบบัญชีที่ตรงตามมาตรฐานการปฏิบัติอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านคุณภาพการตรวจสอบบัญชี คือด้านคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนาพร เร็วการ (2562) ได้ศึกษาผลกระทบปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีอาชีพกรณศึกษาผู้สอบบัญชีอาชีพในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีอาชีพกรณ มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการตรวจสอบบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีอาชีพกรณ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับด้านการให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานที่แท้จริง เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณการเสียภาษีอากรแก่กรมสรรพากรอย่างน่าเชื่อถือ มากที่สุด

2. *ผลการศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร* จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี โดยภาพรวม ต่างกัน แสดงว่าเพศมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี ดังนั้น เพศชายหรือเพศหญิง มีผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ธิธาร์ตน์ นาค

บุญตัน (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยพบว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มี เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ตามลำดับ

2.2 ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ผลการศึกษามาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีผลต่อผลการศึกษามาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี ทำให้ผลการศึกษามาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี โดยมีอายุต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าผลการศึกษามาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ และ สุขจิตต์ ณ นคร (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อายุ ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในยุคไทยแลนด์ 4.0 และสอดคล้องกับวิจัยของ อิศารัตน์ นาคบุญตัน (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยพบว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มี อายุ ต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2.3 ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนพบว่าระดับการศึกษา ไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

2.4 ผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อิศารัตน์ นาคบุญตัน (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยพบว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. . ผลการศึกษาความเป็นมืออาชีพที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความเป็นมืออาชีพ ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชี ให้ความสำคัญต่อความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า ในการทำงานมีการซักถาม การคิดอย่างมีเหตุผลเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ รวมถึงการใช้เหตุผลและการวิเคราะห์อย่างละเอียดรอบคอบรวมถึงการมีความสามารถที่จัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา จินมอญ (2559) ทำการศึกษา ความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยพบว่า ความเป็นมืออาชีพ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของผู้สอบบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศารัตน์ นาคบุญตัน (2564) ได้ศึกษา อิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร โดยพบว่า ความเป็นมืออาชีพ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

3.2 ความเป็นมืออาชีพ ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้ความสำคัญต่อความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่างานที่ทำมีการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างบุคคล ทีมงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชีและการสื่อสารระหว่างองค์กรการทำงานจะบรรลุเป้าหมายต้องอาศัยความร่วมมือการประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชฐิตดา จินมอญ (2559) ทำการศึกษาความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยพบว่า ความเป็นมืออาชีพ ความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของผู้สอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ให้ความสำคัญต่อความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ด้านความรู้ในวิชาชีพ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่ามี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสอบบัญชีพื้นฐานและมาตรฐานทางการบัญชีอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของกิจการเป็นอย่างดีและสามารถวางแผน จัดทำงบประมาณ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้อย่างเป็นระบบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา บุญขวัญ (2560) ทำการศึกษาความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีผลลัพธ์ในการสอบบัญชี โดยพบว่า ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของผู้สอบบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนาพร เร็วการ (2562) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาคีอากร กรมศีกษา ผู้สอบบัญชีภาคีอากรในประเทศไทย โดยพบว่า ปัจจัยจากความรู้ ได้แก่ ปัจจัยความรู้การสอบบัญชี และปัจจัยความรู้กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาคีอากร มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาคีอากรในประเทศไทย

4.2 ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ให้ความสำคัญต่อความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าคุณสอบบัญชีมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อวิชาชีพบัญชี การใช้เทคนิคการสอบบัญชี ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับคุณลักษณะของกิจการที่รับการตรวจรวมถึง การวางแผนการปฏิบัติงานสอบบัญชีอย่างเคร่งครัดความสามารถในการระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาที่มีลักษณะแตกต่างกัน โดยนำความเชี่ยวชาญการแก้ไขปัญหาปรับใช้การนำเสนอการอภิปราย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา บุญขวัญ (2560) ทำการศึกษาความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีผลลัพธ์ในการสอบบัญชี โดยพบว่าความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลลัพธ์ในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของของ สลักจิต นิลผาย (2561) ได้ทำการศึกษาทักษะทางด้านบัญชีของผู้สอบบัญชี ความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชี และผลสำเร็จในการสอบบัญชี หลักฐานการผู้สอบบัญชีภาคีอากรและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย โดยพบว่า ด้านทักษะทางวิชาชีพ(Professional Skills) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นมืออาชีพนอกจากนั้นความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลสำเร็จของงานสอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชี มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ให้ความสำคัญต่อความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการสอบบัญชี ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าผู้สอบบัญชีมีตระหนักถึงการปฏิบัติงานภายใต้ความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่ปราศจากความลำเอียงและให้ความสำคัญกับการรักษาความลับที่พึงกระทำจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรักษาประโยชน์ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา บุญขวัญ (2560) ทำการศึกษาความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี ภาชีอากร ทัศนศึกษา ผู้สอบบัญชีภาชีอากรในประเทศไทยโดยพบว่าคุณลักษณะเชิงจรรยาบรรณวิชาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาชีอากรในประเทศไทยและสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ นาคบุญตัน (2564) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาชีอากร โดยพบว่า ด้านลักษณะเชิงจรรยาบรรณต่อผู้เกี่ยวข้อง และด้านลักษณะ เชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาชีอากร

4.4 ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านเจตคติ มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ให้ความสำคัญต่อความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านเจตคติ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าผู้สอบบัญชีมีความคิด ความเข้าใจและความรู้สึกเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งต่างๆที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้และการรับรู้ถึงคุณค่าแห่งวิชาชีพบัญชีและพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา บุญขวัญ (2560) ทำการศึกษาความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอบบัญชี โดยพบว่า ความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชี ด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 มีความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ด้านลูกค้าที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 กระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับ ด้านลูกค้า ด้านการให้บริการลูกค้า ของผู้สอบบัญชี มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ให้ความสำคัญต่อกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการให้บริการลูกค้า ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีมีเจตนาบริการแก่ลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีการคิดค่าบริการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอย่างเป็นธรรม มีการจัดทำหนังสือสัญญาจ้างอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับจากลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561, น.90) ทำการศึกษา ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการให้บริการลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ นาคบุญตัน (2564) ได้ศึกษา อิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาชีอากรโดยพบว่ากระบวนการด้านลูกค้า ด้านการบริการให้บริการลูกค้า มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาชีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

5.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ด้านลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี Local firm audit ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ให้ความสำคัญ

ปัจจัยกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า การปฏิบัติงานได้สำเร็จครบถ้วน ตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งมอบงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดและมีความรับผิดชอบต่อผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ทำการศึกษา ทำการศึกษา ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศารัตน์ นาคบุญตัน (2564) ได้ศึกษา อิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรโดยพบว่า กระบวนการด้านลูกค้า ด้านความรับผิดชอบต่อผลงานมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาผลสำเร็จของผู้สอบบัญชี ครั้งนี้เป็นการศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็น

2. การศึกษาค้างครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้สอบบัญชีรับอนุญาต Audit Local Firm ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ผู้สอบบัญชีทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงระดับผลสำเร็จของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ และสุขจิตต์ ณ นคร. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0. วารสารมหาจุฬาริชาการ, 6(1), 159-173.

จินตนาพร เร็วการ. (2562). ผลกระทบปัจจัยที่มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร กรณีศึกษา ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐธิดา จินมอญ. (2559). ความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ดารณี เอื้อชนะจิต. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อิสารัตน์ นาคบุญตัน. (2564). อิทธิพลด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ ความเป็นมืออาชีพและกระบวนการด้านลูกค้าส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษีอากร, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นงนภัส ภิญโญ (2562). ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปะพร ศรีจันทร์เพชร. (2557). การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : หจก. ทีพีเอ็นเพรส.

- รณิดา วงศ์มังกร. (2559). ผลกระทบของการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี (TSQC 1) ที่มีต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชณี ปินยาเซ็นและกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 5(1), 210-217.
- ศรัณญา บุญขวัญ. (2560). ผลกระทบของความพยายามในการสอบบัญชีและความเชี่ยวชาญในการสอบบัญชีที่มีผลต่อการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศรินาถ นิรมิตวรรณะ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2548). มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 เรื่องทักษะทางวิชาชีพ. ค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.tfac.or.th/upload/9414/1s721TNQoM.pdf>
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2557). มาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1. ค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.tfac.or.th/upload/9414/sNS4kGTNFe.pdf>
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561. เล่ม 135 (ตอนพิเศษ 301 ง).
- สลักจิต นิลผาย. (2561). ทักษะทางด้านบัญชีของผู้สอบบัญชี ความเป็นมืออาชีพในการสอบบัญชี และผลสำเร็จในการสอบบัญชี: หลักฐานจากผู้สอบบัญชีภาคีอากรและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 12(1), 141-149.
- สำนักงานบัญชีคุณภาพ. (2558). หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558. ค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2566 จาก https://www.dbd.go.th/download/PDF_law/account_2558.pdf
- สุวรรณณี รุ่งจตุรงค์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ผลงานวิจัย คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อภิชา เปียทอง. (2562). การตัดสินใจในการทดสอบความรู้ข้อขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต(CPA)ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาภากร นาหนองขาม. (2564). ผลกระทบของการรับรู้สมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อการรับรู้คุณภาพรายงานการสอบบัญชีของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, (9)2
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.