

ผลกระทบของต้นทุนคุณภาพ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

The Effects of Quality Cost on Work Efficiency of Accounting Firms in Bangkok

ธนวรรณ จงประเสริฐพร และสุชาดา เจียมสกุล
Thanawan Chongprasertphon and Suchada Jiamsagul

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Faculty of Business Administration, Kasetsart University
E-mail: thanawan.cho@ku.th

Received: October 20, 2024; Revised November 16, 2024; Accepted: November 16, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 114 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิควิธีอาศัยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานของสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยมีค่าเฉลี่ยด้านเวลาสูงสุดเท่ากับ 4.32 และ ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.98. ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับต้นทุนคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยมีค่าเฉลี่ยของด้านการตรวจสอบและแก้ไขสูงสุดเท่ากับ 4.29 และด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.33 และจากสถิติเชิงอ้างอิงโดยใช้สมการความถดถอยเชิงพหุคูณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการศึกษาพบว่า ต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีทุกมุมมองและโดยภาพรวม และ พบว่า ต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายภายนอกมีอิทธิพลเชิงลบกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพ ซึ่งอธิบายได้ว่าการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขเพิ่มขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีเพิ่มขึ้น แต่หากมีความเสียหายเกิดขึ้นกับลูกค้าหรือบุคคลภายนอกมากขึ้นย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานลดลง

คำสำคัญ: ต้นทุนคุณภาพ ประสิทธิภาพงาน สำนักงานบัญชี

Abstract

The main objective of this research was to study the influence of quality costs on the performance of accounting offices in Bangkok. Data was collected by 114 questionnaires. By using convenience sampling technique. The statistics used for data analysis were descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics such as multiple regression analysis with a confidence level of 95% or statistical significance at 0.05.

The results showed the level of opinion regarding the efficiency of the accounting office's work has a mean value of 4.19, with the highest mean of time aspect equals to 4.32 and the lowest mean value of work quality aspect equals to 3.98 As for the quality cost level, the average value is 3.91, with the highest average value for inspection and correction aspect equals to 4.29 and the lowest value for internal failure aspect equals to 3.33. Moreover, by using inferential statistics with several multiple regressions at a 95% confidence level, the researchers found that the appraisal costs have positive influence with the work efficiency of the accounting offices in all aspects. It was also found that the external failure has a negative influence with the work efficiency of the accounting offices in the aspect of quality. This could explain that increasing investment in appraisal costs can improve the work efficiency of accounting offices. In opposite, if there is more damage to customers or outsiders, it will decrease the work efficiency of the accounting office.

Keywords: Cost of Quality, Work Efficiency, Accounting office

บทนำ

จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งผลกระทบให้นักบัญชีและสำนักงานบัญชีขยายบทบาทจากเดิมไปสู่บทบาทที่ช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรมากขึ้น นักบัญชีและสำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพของนักบัญชีของไทยให้มีศักยภาพสูงสามารถแข่งขันได้กับนักบัญชีต่างประเทศทั้งในกลุ่มภูมิภาคและในระดับสากล (วรารณ ชัยกุล, 2560) และเพื่อการควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านวิชาชีพบัญชี การจัดทำบัญชี นำส่งภาษี การตรวจสอบ การสอบทาน จัดทำงบการเงิน ซึ่งเป็นงานที่ต้องมีความเชื่อมั่นสูง สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องมีเครื่องมือหรือแนวทางที่สามารถควบคุมต้นทุนและลดปัญหาความผิดพลาด

อีกทั้งในปัจจุบันสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจต่าง ๆ ประสบปัญหาการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรงประกอบกับตลาดการค้าโดยทั่วไปได้ขยายกว้างออกไปสู่ระดับโลกอันเป็นผลเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของโลกปัจจุบันที่มีการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นยุคที่ผู้บริโภคเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจสูง และมีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น ธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญกับวิธีการหรือกระบวนการบริหารองค์กร เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง (ฐิฎิกานต์ สุริยะสาร, 2560) ซึ่งการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่สามารถช่วยให้การบริหารต้นทุนของกิจกรรมต่าง ๆ เกิดคุณภาพการผลิตเพื่อลดต้นทุนความผิดพลาดในการผลิต และเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งองค์กรสามารถนำข้อมูลจากการบริหารต้นทุนคุณภาพไปปรับปรุงคุณภาพการผลิตให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Laphan, 2019)

การบริหารตามหลักการต้นทุนคุณภาพจะช่วยสนับสนุนให้ผู้บริหารสำนักงานบัญชีสามารถจัดการต้นทุนและปรับปรุงกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารงานต้นทุนคุณภาพประกอบด้วย ต้นทุนการป้องกัน (Prevention Costs) เป็นค่าใช้จ่ายที่มาจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผิดพลาดเกิดขึ้นกับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การอบรมพัฒนาความรู้ให้พนักงาน จัดทำคู่มือ นโยบายการทำงานและจัดงบลงทุนพัฒนาระบบงาน ต้นทุนการตรวจสอบและแก้ไข (Appraisal Costs) เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนการตรวจสอบทางด้านการบันทึกบัญชี การจัดทำงบการเงิน การนำส่ง

งบการเงินและภาษีฯ รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน ต้นทุนความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน (Internal Failure Costs) และต้นทุนความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก (External Failure Costs) จะเกิดขึ้นเมื่อการดำเนินการในบางกระบวนการในสำนักงานมีความผิดพลาด ไม่เป็นไปตามระบบงานคุณภาพ หรือนโยบายการทำงานของสำนักงาน โดยต้นทุนความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในเกิดขึ้นก่อนที่จะส่งมอบงานให้กับลูกค้า แต่ต้นทุนความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอกเกิดเมื่อการบริการได้ส่งมอบถึงลูกค้าแล้วจึงตรวจพบความผิดพลาด เช่นความผิดพลาดในการจัดทำงบการเงิน การนำส่งรายงานภาษีประจำเดือนหรือประจำปี ส่งผลให้เกิดเบี้ยปรับ เงินเพิ่มที่ต้องชำระ การเกิดข้อร้องเรียน หรือการสูญเสียลูกค้า (Blocher et al, 2022)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Efficiency of accounting practice) จะทำให้ผลงานทางบัญชีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย การทำงานต้องเชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีจะมีได้นั้น ควรเริ่มจากนักวิชาชีพบัญชี จะต้องมีความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ทำบัญชี ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี โดยสามารถทำความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีได้ เพื่อสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับจิตติมา ขำดำ และคณะ (2562) ระบุว่าประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ประกอบด้วย ความทันต่อเวลา ความถูกต้อง นอกจากนี้ Peterson and Plowman (1989) ได้ระบุถึงประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย ปริมาณงานคุณภาพงาน และเวลา จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้มีคำถามงานวิจัยว่า ปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพงานของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานครหรือไม่ โดยจะวัดต้นทุนคุณภาพในสี่ด้าน ได้แก่ ต้นทุนป้องกันความผิดพลาด ต้นทุนตรวจสอบความผิดพลาด ต้นทุนความผิดพลาดภายในสำนักงาน และต้นทุนความผิดพลาดภายนอกสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับต้นทุนคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของต้นทุนคุณภาพกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยอาศัยการตรวจสอบเอกสาร งานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการหาข้อมูลจากเอกสารและสิ่งอ้างอิงต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาและเป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) ทั้งนี้แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานบัญชี 2 ท่าน ทำให้แต่ละคำถามสามารถวัดเนื้อหาที่ตรงมิติของต้นทุนคุณภาพจริง ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร (ที่มีทีมงานและนักบัญชีในบริษัท) มีจำนวน 1,260 สำนักงาน จึงคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรหาจำนวนประชากรของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 304 สำนักงาน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) เก็บตัวอย่าง จากสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลภายในในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน 2567 ระยะเวลา 2 เดือน สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล กลับมาได้จำนวน 114 ชุด และนำมาใช้ในการวิจัยโดยคำนวณอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 37.50 ซึ่งสอดคล้องกับ Malhotra and Grover

(1998) ที่กล่าวไว้ว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในทุก ๆ รูปแบบวิธีการส่งไม่ควรมีค่าเฉลี่ยของอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ต่ำกว่าร้อยละ 20 เนื่องจากเป็นค่าที่ไม่สามารถยอมรับได้ในทางสถิติ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการป้องกันปัญหา 2) ด้านการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา 3) ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน 4) ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 1) ด้านเวลา 2) ด้านคุณภาพของงาน 3) ด้านปริมาณงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เลือกใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง เดือน กันยายน 2567 โดยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Tryout) ก่อนเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของคำถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ที่ระดับ .70 (Nunnally and Bernstein, 1994) โดยคำถามปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันปัญหา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .807 ด้านการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .928 ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .957 ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .967 และคำถามประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .837 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .781 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีด้านปริมาณงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .810 ได้แบ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ผู้ตอบจะต้องเลือกตอบเพียงหนึ่งคำตอบเท่านั้นที่ตรงกับคุณลักษณะของตนเองมีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ วุฒิการศึกษา คุณสมบัติทางวิชาชีพ อายุ ประสบการณ์การทำงาน (อายุงาน)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะองค์กร จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า (ราย) รายได้สำนักงาน/ปี และจำนวนนักบัญชีในสำนักงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านการป้องกัน ด้านการตรวจสอบและแก้ไข ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน และด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก มีจำนวนคำถาม 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน มีจำนวนคำถาม 10 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 3-4 เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ และประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ด้วยค่าสูงสุด(max) ค่าต่ำสุด (min) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายอิทธิพลของตัวแปรตามสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย

H1: ปัจจัยต้นทุนคุณภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

H1a.ระดับต้นทุนด้านการป้องกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

H1b.ระดับต้นทุนด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

H1c. ระดับต้นทุนด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

H1d. ระดับต้นทุนด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.35 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี-บัญชี คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.42 มีคุณสมบัติทางวิชาชีพเป็นผู้ทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 71.05

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบสำนักงานบัญชีเป็นบริษัท คิดเป็นร้อยละ 82.46 มีจำนวนลูกค้าน้อยกว่า 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.11 มีรายได้สำนักงาน/ปี น้อยกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 57.89 มีจำนวนนักบัญชีในสำนักงาน น้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ต่ำสุด และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ

ปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ	n	Min	Max	Mean	S
ด้านการป้องกัน	114	1	5	3.90	.847
ด้านการตรวจสอบและแก้ไข	114	2	5	4.29	.620
ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน	114	1	5	3.33	1.436
ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก	114	1	5	4.13	1.287
รวม	114	2	5	3.91	.659

ตารางที่ 1 อธิบายได้ว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ย = 3.91 (S.D. = 0.659) โดยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.29 (S.D. = 0.659) รองลงมาคือด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก มีค่าเฉลี่ย = 4.13 (S.D. = 1.287) ด้านการป้องกัน มีค่าเฉลี่ย = 3.90 (S.D. = 0.847) และด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.33 (S.D. = 1.436) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ต่ำสุด และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี

ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี	n	Min	Max	Mean	S
ด้านเวลา	114	2	5	4.32	.705
ด้านคุณภาพของงาน	114	2	5	3.98	.555
ด้านปริมาณงาน	114	2	5	4.27	.674
รวม	114	2	5	4.19	.552

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย = 4.19 (S.D. = .552) โดยประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.32 (S.D. = .705) รองลงมา คือด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.27 (S.D. = .674) และด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.98 (S.D. = .555) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยต้นทุนคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ		ด้านการ ป้องกัน	ด้านการ ตรวจสอบ และแก้ไข	ด้านความ เสียหายที่ เกิดขึ้น ภายใน	ด้านความ เสียหายที่ เกิดขึ้นภายนอก	ต้นทุนคุณภาพ โดยรวม	ประสิทธิภาพ การทำงาน โดยรวม
ด้านการ ป้องกัน	Pearson Correlation	1	.709**	-.177	-.203*	.293**	.524**
	Sig. (2-tailed)		.000	.060	.030	.002	.000
ด้านการ ตรวจสอบ และแก้ไข	Pearson Correlation	.709**	1	-.045	.054	.465**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000		.632	.569	.000	.000
ด้านความ เสียหายที่ เกิดขึ้น ภายใน	Pearson Correlation	-.177	-.045	1	.609**	.775**	-.041
	Sig. (2-tailed)	.060	.632		.000	.000	.665
ด้านความ เสียหายที่ เกิดขึ้น ภายนอก	Pearson Correlation	-.203*	.054	.609**	1	.768**	-.090
	Sig. (2-tailed)	.030	.569	.000		.000	.340
ต้นทุน คุณภาพ โดยรวม	Pearson Correlation	.293**	.465**	.775**	.768**	1	.242**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.010
	N	114	114	114	114	114	114

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในกับต้นทุนคุณภาพโดยรวมสูงสุด เท่ากับ .775 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ หรือตัวแปรอิสระคู่ใดเกิน .80 แสดงว่าไม่พบปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 4 ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีโดยรวม

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	ค่าคงที่ (Constant)	2.024	.317		6.392	.000		
	1.ด้านการป้องกัน	.106	.074	.162	1.434	.154	.438	2.281
	2.ด้านการตรวจสอบและแก้ไข	.439	.099	.492	4.422	.000*	.454	2.205
	3.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน	.037	.037	.097	1.022	.309	.623	1.606
	4.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก	-.061	.042	-.143	-1.443	.152	.573	1.744

$R^2 = 0.387$, Adjusted $R^2 = 0.365$, Std. Error of the Estimate = 0.440, $F = 17.212$, Sig. = 0.000

จากตารางที่ 4 ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีโดยรวม พบว่าปัจจัยต้นทุนคุณภาพอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีโดยรวม ได้ร้อยละ 36.50 และพบว่าปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีโดยรวมสูงขึ้นด้วย

ตารางที่ 5 ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
2	ค่าคงที่ (Constant)	1.833	.438		4.181	.000		
	1. ด้านการป้องกัน	.041	.102	.049	.397	.692	.438	2.281
	2. ด้านการตรวจสอบและแก้ไข	.563	.137	.495	4.098	.000*	.454	2.205

ตารางที่ 5 ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา (ต่อ)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	3.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน	.043	.051	.088	.850	.397	.623	1.606
	4.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก	-.056	.059	-.102	-.947	.346	.573	1.744

$R^2 = 0.280$, Adjusted $R^2 = 0.253$, Std. Error of the Estimate = 0.609, $F = 10.577$, Sig. = 0.000

จากตารางที่ 5 ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลา แสดงให้เห็นว่าปัจจัยต้นทุนคุณภาพสามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลา ได้ร้อยละ 25.30 นอกจากนี้พบว่าปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อธิบายได้ว่าเมื่อต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลาสูงขึ้นด้วย

ตารางที่ 6 ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
3	ค่าคงที่ (Constant)	2.018	.320		6.313	.000		
	1.ด้านการป้องกัน	.088	.075	.135	1.185	.239	.438	2.281
	2.ด้านการตรวจสอบและแก้ไข	.442	.100	.494	4.419	.000*	.454	2.205
	3.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน	.044	.037	.113	1.184	.239	.623	1.606
	4.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก	-.102	.043	-.237	-2.388	.019*	.573	1.744

$R^2 = 0.383$, Adjusted $R^2 = 0.360$, Std. Error of the Estimate = 0.444, $F = 16.894$, Sig. = 0.000

ตารางที่ 6 แสดงผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงาน พบว่า ปัจจัยต้นทุนคุณภาพสามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพงาน ได้ร้อยละ 36.00 โดยปัจจัยด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอกมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานของ

ของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข เพิ่มขึ้นจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงานสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามเมื่อต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอกเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงานลดลง

ตารางที่ 7 ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
4	ค่าคงที่ (Constant)	2.222	.432		5.141	.000		
	1.ด้านการป้องกัน	.189	.101	.237	1.873	.064	.438	2.281
	2.ด้านการตรวจสอบและแก้ไข	.311	.135	.286	2.296	.024*	.454	2.205
	3.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน	.025	.050	.054	.508	.612	.623	1.606
	4.ด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก	-.026	.058	-.049	-.445	.657	.573	1.744

$R^2 = 0.234$, Adjusted $R^2 = 0.205$, Std. Error of the Estimate = 0.601, $F = 8.306$, Sig. = 0.000

ตารางที่ 7 แสดงผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านปริมาณงาน พบว่า ปัจจัยต้นทุนคุณภาพสามารถอธิบายการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านปริมาณงานได้ร้อยละ 20.5 และพบว่าปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านปริมาณงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หมายความว่า เมื่อต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข เพิ่มขึ้นจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านปริมาณงาน สูงขึ้นด้วย

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ย = 3.91 (S.D. = 0.659) โดยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.29 (S.D. = 0.659) รองลงมาคือด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก มีค่าเฉลี่ย = 4.13 (S.D. = 1.287) ด้านการป้องกัน มีค่าเฉลี่ย = 3.90 (S.D. = 0.847) และด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.33 (S.D. = 1.436) ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย = 4.19 (S.D. = .552) โดยประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.32 (S.D. = .705) รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.27 (S.D. = .674) และด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด = 3.98 (S.D. = .555) ตามลำดับ

3. ผลกระทบของปัจจัยต้นทุนคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีโดยรวม พบว่า ปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีโดยรวม ได้ร้อยละ 36.50 โดยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หมายความว่า เมื่อต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข เพิ่มขึ้นจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี สูงขึ้นตามด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพ อภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1

พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต้นทุนคุณภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ย = 3.91 (S.D. = .659) โดยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอก ด้านการป้องกัน และด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายใน ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยต้นทุนคุณภาพไม่มากนัก โดยเฉพาะด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายในและด้านการป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดทั้งนี้อาจเกิดจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญเรื่องผลกำไรหรือผลประโยชน์สูงสุดเท่านั้น เน้นการประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด ผลการศึกษาพบว่าต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับจากงานวิจัยของกษมาพร ลาผ่าน (2562) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการตรวจสอบและแก้ไข มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า แตกต่างจากงานวิจัยของ ชลดา มนัสทรง (2565) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อผลการดำเนินงานของเกษตรกรรุ่นใหม่ในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพของเกษตรกรรุ่นใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของเกษตรกรรุ่นใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ

2. จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานของสำนักงานบัญชี อภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2

พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานของสำนักงานบัญชีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย = 4.19 (S.D. = 0.552) โดยประสิทธิภาพของการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีควรต้องมีการปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพของงานเป็นอันดับแรกเมื่อเทียบกับปริมาณงานและเวลาในการทำงาน การฝึกอบรมพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในเรื่องมาตรฐานการบัญชี ภาษีอากรที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเป็นระยะ รวมถึงการพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความผิดพลาดของข้อมูลสำคัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์สุดา ทาสีดำ (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษา พบว่านักบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ Peterson and Plowman (1989) ได้ระบุถึงประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน และเวลา

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของต้นทุนคุณภาพกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี อภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3

พบว่า ปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไขมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ทั้งโดยรวมและแต่ละมุมมอง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข เพิ่มขึ้นจะส่งผล

ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีดีขึ้นตามด้วย โดยต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกัน และด้านความเสียหายที่เกิดขึ้น ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี แตกต่างกับงานวิจัยของ Laphan (2019) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ความปลอดภัยด้านอาหารและต้นทุนด้านคุณภาพ: การศึกษานำร่องเชิงประจักษ์ในอุตสาหกรรมอาหาร ผลการวิจัย พบว่า ต้นทุนด้านคุณภาพยังไม่ใช่แนวทางปฏิบัติมาตรฐานในอุตสาหกรรมอาหาร โดยบริษัท 3 ใน 5 แห่งไม่สามารถระบุต้นทุนคุณภาพทั้งหมดได้ การให้ความสำคัญของต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข เช่นมีการวางระบบขั้นตอนการตรวจสอบการบันทึกบัญชีผิดพลาด ไม่ครบถ้วน ระบบการตรวจสอบงานการจัดทำบัญชี และระบบตรวจสอบการนำส่งภาษีผิดพลาด มีงบการพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อหาความผิดพลาด ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาดีขึ้นสามารถทำให้การปฏิบัติงานได้ทันเวลาหรือตามเวลาที่กำหนดและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานดีขึ้น ด้านปริมาณงานดีขึ้นในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายภายนอก ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ด้านของคุณภาพของงาน อธิบายได้ว่าหากสำนักงานบัญชีมีต้นทุนคุณภาพความเสียหายภายนอกเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีลดลง เช่นสำนักงานบัญชีมีการจัดทำงบการเงินส่ง แต่ได้รับแจ้งจากสรรพากรว่า งบการเงินไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดต้นทุนความเสียหายภายนอก มีผลทำให้สำนักงานบัญชีขาดความน่าเชื่อถือ หรือลูกค้ามีการยกเลิกการใช้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีลดลง หรือไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของต้นทุนคุณภาพกับประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ปัจจัยต้นทุนคุณภาพด้านการตรวจสอบและแก้ไข ดังนั้นผู้บริหารหรือเจ้าของสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อต้นทุนคุณภาพ ด้านการตรวจสอบและแก้ไข ซึ่งได้แก่ การวางระบบขั้นตอนการตรวจสอบ ค้นหาข้อผิดพลาดในการคำนวณภาษีก่อนนำส่งภาษีให้กรมสรรพากร รวมถึงมีนโยบายกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบ ค้นหาข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชีและจัดทำงบการเงิน ก่อนงบการเงินได้รับการตรวจสอบและรับรองโดยผู้สอบบัญชี และนำส่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งมีความสำคัญอย่างสูงสุดต่อวิชาชีพผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นลูกค้า และทุกหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานทั้งในด้านเวลา คือทำงานได้ทันต่อเวลาที่กฎหมาย หรือกฎข้อบังคับด้านวิชาชีพบัญชีกำหนด ในด้านของคุณภาพของงานต้องมี ความถูกต้องครบถ้วน มีความเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านบัญชีและภาษีที่เกี่ยวข้อง และด้านปริมาณงานได้มีระบบรองรับตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดไม่เกิดความเสียหาย เช่น เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงานให้สูงขึ้น สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการเพิ่มหรือลงทุนต้นทุนคุณภาพในด้านการตรวจสอบและแก้ไข เพื่อที่สำนักงานบัญชีสามารถที่ปรับลดต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายที่เกิดขึ้นภายนอกให้ลดลงในเรื่อง ลดอัตราการสูญเสียลูกค้าจากการทำงานผิดพลาดของพนักงาน ลดจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดจากการทำงานผิดพลาดของพนักงาน เป็นต้น ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของงาน สูงขึ้น และได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า รวมถึงผู้ใช้งบการเงินของลูกค้าที่สำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เน้นที่การศึกษาเชิงปริมาณและทำการเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษา ในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นที่ถูกต้อง และมีลักษณะข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น และมีความครอบคลุมถึงประเด็นปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นของต้นทุนคุณภาพ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ที่ต้องการศึกษาจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลเฉพาะสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะศึกษาสำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่น ๆ หรือแบ่งตามภูมิภาคของประเทศไทย จะทำให้เห็นมุมมองของต้นทุนคุณภาพ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ในภาพที่กว้างขึ้น อาจจะได้รับผลกระทบของต้นทุนคุณภาพด้านอื่น ที่ไม่ใช่ด้านการตรวจสอบและแก้ไข เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี รวมถึงองค์กรหรือหน่วยงานที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดหรือภูมิภาคนั้น ๆ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณโครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์มีคุณค่าทางวิชาการ

เอกสารอ้างอิง

- กษมาพร ลาผ่าน. ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาวิทยลัยมหาสารคาม, 2562.
- จิตติมา ขำดำ และคณะ. “ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด,” *วารสารนักบริหาร*. 39, 1 (2562): 52-65
- ชลดา มั่นสตรง. “อิทธิพลของการบริหารต้นทุนคุณภาพต่อผลการดำเนินงานของเกษตรกรรุ่นใหม่ในประเทศไทย,” *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*. 19, 2 (2565).
- ฐิติกันต์ สุริยะสาร. “ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย,” *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*. 10, (2560): 138-151.
- ทิพย์สุดา ทาสีดำ. “ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,” *วารสารสหวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 2563.
- วรภรณ์ ชัชกุล. ผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออก. การค้นคว้าอิสระบัณฑิต มหาวิทยลัยศรีศรีปทุม, 2560
- Blocher, J.E. et al. *Cost Management A Strategic Emphasis*. 9th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2022.
- Groves, R. M. *Survey errors and survey costs*. New York: Wiley, 1989.
- Laphan, K. *Effects of Quality Cost Management on Competitive Advantage of Electrical and Electronics Businesses in Thailand*. Master of Accountancy Thesis (Accounting). Mahasarakham University, 2019.
- Nunnally, J. C. and I. H. Bernstein. *Psychometric Theory*. 3rd ed. New York, NY: McGraw-Hill, 1994.
- Peterson, E. and E.G. Plowman. *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, 1989.