

## จรรยาบรรณของนักบัญชีที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย

## Accountant's Ethics Affecting the Quality of Services of Agencies in Royal Thai Army Forces

ผู้วิจัย นันทน์ภัส มนตรี

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การบัญชี)

ผศ.ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์ ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผศ.ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจรรยาบรรณของนักบัญชีที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีสถานภาพการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 16 ปีขึ้นไป จรรยาบรรณของนักบัญชีโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ บททั่วไป ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบ ต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด และความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) อยู่ในระดับมาก

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชีโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ บททั่วไป ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ตนสังกัดและความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

คำสำคัญ: จรรยาบรรณของนักบัญชี/คุณภาพการให้บริการนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย

**Abstract**

This research work aims to investigate the accountant's ethics relating to the quality of services in Royal Thai Army Forces. The sample group included 400 government personnels. The research tool used for data collection was the questionnaires, and the statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and One-Way ANOVA. In addition, the relationship was tested by using the Pearson Correlation Coefficient. The results showed that most of the questionnaire respondents were male aged between 31 - 40 years old with monthly income of 10,001 - 15,000 Baht. Most of them were government officials with Bachelor's degree. The respondent's marital status was married, and the respondents had worked in the organization for more than 16 years. The accountant's ethics were classified as general roles, transparency, independence, justice and honesty, capability and performance standard, confidentiality, responsibility towards the service recipients, responsibility towards the affiliated organization and towards the colleagues, and general ethics, which ranked the highest. In terms of quality of the services provided by the accountants in Royal Thai Army Forces, it was found that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were in the high level.

According to the results of hypothesis testing, it was found that the accountant's ethics in overall and in each aspect: general roles, transparency, independence, justice and honesty, capability and performance standard, confidentiality, responsibility towards the service recipients, responsibility towards the affiliated organization and towards the colleagues, and general ethics related to the quality of services provided by the accountants of Royal Thai Army Forces with 0.01 statistical significance, which was considered high.

**Keyword(s): accountant's ethics, quality of services of agencies in Royal Thai Army Forces**

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเงิน การธนาคาร และการร่วมมือทางการค้าระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก แม้กระทั่งส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนต่างก็ปรับตัวเองให้ก้าวทันต่อสังคมโลกปัจจุบัน ดังนั้นทุกองค์กรจะต้องยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมที่สุด จึงจะทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน โดยมีการติดตามข่าวสารไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านการบริหารข้อมูลทางการบัญชีเพื่อการจัดทำรายงานแก่ผู้บริหาร แต่ก็ต้องยึดหลักมาตรฐานการบัญชี นักบัญชียุคใหม่จึงต้องศึกษาหาความรู้และมีความเข้าใจสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานบัญชีได้อย่างถูกต้อง (สภาวิชาชีพบัญชี. 2547:15) “คน” ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญได้กลายมาเป็นกุญแจที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่สำคัญที่องค์กรยุคใหม่ได้มุ่งเน้นการบริหารพัฒนาคนซึ่งเป็นเรื่องเชิงกลยุทธ์ โดยองค์กรแห่งอนาคตก็ต้องมีกลยุทธ์ในการพัฒนาคนที่มีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การเก็บคนเก่งไว้ขององค์กร (Talent Management) เป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจและสุดท้ายการมุ่งเน้นพัฒนาคนให้มีความสามารถ มีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพและผูกพันอยู่ทุ่มเทให้กับองค์กร (Engagement) (รัฐ ดำรงศรี. 2553:1), (จินตนา บุญบงการ. 2555:20) “จรรยาบรรณ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้คำจำกัดความว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลผลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะอาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้จรรยาบรรณจึงเป็นหลักความประพฤติเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรม และจริยธรรมของบุคคลในแต่ละกลุ่มวิชาชีพ ซึ่งเรียกว่า จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ (Professional Code of Ethics) (บุญยัง สหเทวสุคนธ์. 2552:1), (สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. 2553:233)

จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี ตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ได้กำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมความประพฤติและการดำเนินงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชี (สภาวิชาชีพ. 2553) ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและองค์กรกำกับดูแลผู้ประกอบวิชาชีพ เพื่อสร้างความเป็นปึกแผ่นและดำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์แห่งการประกอบวิชาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพย่อมมีหน้าที่ที่ต้องดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณได้ในระดับใดย่อมต้องขึ้นอยู่กับจิตสำนึกของผู้ประกอบวิชาชีพเองเป็นสิ่งสำคัญ (ชนิดภา ดิสุข, นงลักษณ์ ศิริพิศ และชลกนก โหมยิตคณิน, 2553:3) หลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี คือ แนวคิดหรือหลักการสำคัญของจรรยาบรรณ สำหรับวิชาชีพบัญชีของประเทศไทย หลักการพื้นฐานดังกล่าวแบ่งออกเป็นหัวข้อต่างๆ แสดงภายใต้หมวดที่ 2 ถึงหมวดที่ 7 ในข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 19 พ.ศ. 2553 ดังนี้ (1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต (2) ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (3) การรักษาความลับ (4) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (5) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ และ (6) ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไป

หน่วยงานกองทัพไทย (Royal Thai Armed Forces) เป็นกองทัพของราชอาณาจักรไทย แบ่งเป็น 5 เหล่าทัพ ได้แก่ กองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศและส่วนราชการอื่นตามที่กำหนดใน พ.ร.ฎ. ใน พ.ศ. 2557 เว็บไซต์โกลบอลไฟเพอร์พาวเวอร์ (GlobalFirepower) จัดอันดับความแข็งแกร่งของกองทัพไทยอยู่อันดับที่ 24 ของโลก (จาก 106 ประเทศ) ยอดประชากร 550,860 คน แบ่งเป็น กองบัญชาการกองทัพไทย 244,860 คน กองทัพบก 190,000 คน กองทัพเรือ 71,000 คน กองทัพอากาศ 45,000 คน มีรายจ่ายด้านงบประมาณ 166,397,804,900 ล้านบาท (2558) ร้อยละต่อจีดีพี 1.8 (ประเมิน 2548)(<https://th.wikipedia.org/wiki/กองทัพไทย>) หน่วยงานกองทัพไทยภายใต้นโยบายปฏิรูประบอบราชการ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ โดยปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นผลงาน และผลลัพธ์แทนการควบคุมปัจจัยนำเข้าและกระจายความรับผิดชอบในการบริหารการเงินให้หน่วยงานมีอิสระและคล่องตัวในการจัดสรรทรัพยากร เพื่อผลิตผลงาน

ตามพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลทางบัญชีที่สมบูรณ์เพียงพอต่อการวิเคราะห์ฐานะการเงินประเมินผลการดำเนินงานทางการเงินมีข้อมูลต้นทุนในการผลิตผลผลิต และบริการเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการขอจัดสรรงบประมาณ และมีข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวางแผนทางการเงิน การบริหารจัดการทรัพยากรสินทรัพย์การตรวจสอบกำกับดูแลหน่วยงานของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรมบัญชีกลาง, 2554: ออนไลน์)

โดยเหตุดังกล่าวกลุ่มผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงจรรยาบรรณของนักบัญชีกับคุณภาพในการให้บริการ จึงมีความประสงค์ที่จะทำการวิจัยเรื่องจรรยาบรรณของนักบัญชีที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย การศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอกในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นในหน่วยงานกองทัพไทย ทั้งนี้เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของนักบัญชีกับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารได้พิจารณาเป็นแนวทางสร้างจรรยาบรรณของนักบัญชีและคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย อันเป็นแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากร ให้คงอยู่และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
2. เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการวางนโยบายการบริหารงานเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย
3. เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ผู้ที่เกี่ยวข้องนักวิชาการและผู้สนใจในการนำผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในเชิงวิชาการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ

ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่มาใช้บริการของกองการเงินและบัญชี ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานกองทัพไทย จำนวน 550,860 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual Population) จึงใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยต้องการให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากการคำนวณพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน และได้สำรองแบบสอบถามที่อาจจะเกิดความคลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ 10% เท่ากับ 40 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรตามขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

#### 2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่มาใช้บริการของกองการเงินและบัญชี ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานกองทัพไทย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลหน่วยงานและทางอินเทอร์เน็ต เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัย เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try-out) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของบุคลากรในหน่วยงานในกองทัพไทย จำนวน 40 ตัวอย่าง แล้วตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows ด้วยวิธีการวิเคราะห์โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
5. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดประสิทธิภาพ
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้นำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

### ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย เรื่องจรรยาบรรณของนักบัญชีที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

##### 1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีสถานภาพการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16 ปีขึ้นไป

##### 2. ข้อมูลจรรยาบรรณของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย

จากผลการวิจัยจรรยาบรรณของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย จรรยาบรรณของนักบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

**บททั่วไป** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไม่กระทำการใดๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ในส่วนที่เกี่ยวกับกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น และไม่โฆษณาหรือยินยอมให้ผู้อื่น โฆษณาด้วยประการใดๆ ซึ่งการประกอบวิชาชีพอันแสดงให้เห็นว่าจะช่วยเหลือให้เสียยาน้อยกว่าความเป็นจริง

**ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และประพฤติอย่างตรงไปตรงมา จริงใจ ซื่อตรงต่อวิชาชีพ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง

**ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน** บุคลากรของในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติวิชาชีพบัญชี ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ และการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียร

**การรักษาความลับ** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี การรักษาความลับโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของหน่วยงานที่สังกัดไปเผยแพร่ต่อสาธารณชนโดยไม่ได้รับอนุญาต และการไม่นำการปฏิบัติงานบัญชีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น

**ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ส่วนราชการหรือหน่วยงานภาครัฐ และบุคคลอื่นที่ใช้ผลงานประกอบของนักบัญชีด้วยความสุจริตและจำเป็น และการปฏิบัติตามหลักการมาตรฐานและแนวปฏิบัติของนักบัญชี เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

**ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจของหน่วยงานที่ตนสังกัด และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อุทิศตน พยายามแลทรัพย์สินของหน่วยงานที่ตนสังกัด

**ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การประพฤติปฏิบัติตนในทางที่ถูกที่ควร สำนึกในหน้าที่และไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งกรอบวิชาชีพบัญชีและที่มีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การไม่ให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลอื่นแนะนำหรือจัดหางานบัญชีมาให้ตน

### 3. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย คุณภาพการให้บริการของนักบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

**ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานมีระบบสารสนเทศแบบเต็มรูปแบบทันสมัย และบุคลากรมีความสุภาพ เรียบร้อย

**ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากร มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาหน่วยงานแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหาหนี้ และหน่วยงานได้ให้บริการตามเวลาที่นัดไว้

**การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

บุคลากรมีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับการบริการเมื่อใด และบุคลากรเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

**การให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance)** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีคุณภาพ การให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยการให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance) โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย อยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการ ได้รับการ และผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการบุคลากร

**ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล และหน่วยงานเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ บุคลากรให้ข้อเสนอแนะข้อมูลที่ทำให้แสดงความคิดเห็นนั้นสิ่งที่ตอบกลับไป คือ สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นจริงและเป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง บุคลากรดี งานก็ดี บุคลากรในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นหน้าตาของหน่วยงาน ผู้บริหารที่ดีมีน้ำใจ เอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงานร่วมงานดี งานก็ออกมาดี สิทธิประโยชน์ชี้แจงให้ชัดเจน เข้าใจ หน่วยงานควรจัดอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ และสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการผู้ที่มารับบริการ และอยากให้ผู้ใช้บริการสนใจกับผู้รับบริการมากขึ้นอีกสักนิด

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

**สมมติฐานข้อที่ 1** บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย ที่มีคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ การปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยแตกต่างกัน จากผลการวิจัยสามารถสรุป ได้ดังนี้

1. เพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. รายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. สถานภาพการปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ตนสังกัดมากขึ้น จะทำให้มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยเพิ่มขึ้น

7. จรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไปกับคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไปมากขึ้น จะทำให้มีคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทยเพิ่มขึ้น

### อภิปรายผล

จากผลที่ได้มาการศึกษาวิจัย เรื่อง จรรยาบรรณของนักบัญชีที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทยตามคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย ที่มีเพศ อายุ รายได้ สถานภาพการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ เพชรสุวรรณ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการทำงานและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมธนารักษ์ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจจะเป็นเพราะหน่วยงานในกองทัพไทย มีการวางแผนทางการบริหารและหน้าที่หลักในคุณภาพการให้บริการและการประสานงานในการทำงาน ซึ่งมีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทย ไม่แตกต่างกัน

2. จากผลการวิเคราะห์ จรรยาบรรณของนักบัญชี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของนักบัญชี ในหน่วยงานกองทัพไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า จรรยาบรรณของนักบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตกา ดิสุข, นงลักษณ์ ศิริพิศ, ชลชนก โหมยคณิน(2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครต่อการประกาศใช้ ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 19 เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 พบว่า จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 จรรยาบรรณ ทั้ง 7 ด้าน ในระดับมาก ซึ่งการรับรู้ในจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ เป็นอย่างดีย่อมเกิดความเข้าใจถึงความจำเป็นในการต้องกำหนดในแต่ละข้อจะส่งผลต่อทัศนคติไปในทิศทางบวก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร ด่านพิไลพร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันวินาศภัยเขตภาคเหนือตอนบน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันวินาศภัยเขตภาคเหนือตอนบนในภาพรวมมีระดับมาก ทั้งหมดอาจจะเป็นเพราะ ในหน่วยงานกองทัพไทย มีการกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณนักบัญชีไว้อย่างเคร่งครัด และมีการบริหารงานอย่างเป็นธรรม ทำให้บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทยรู้สึกผูกพันและเต็มใจทุ่มเททำประโยชน์ต่อหน่วยงาน ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีการร่วมมือและช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงส่งผลให้มีจรรยาบรรณของ นักบัญชีเกิดคุณภาพในการให้บริการในหน่วยงานกองทัพไทยตามไปด้วย

## ข้อเสนอแนะ

## 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของนักบัญชีกับคุณภาพการให้บริการของนักบัญชีในหน่วยงานกองทัพไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ผู้บริหารในหน่วยงานกองทัพไทย ควรส่งเสริมจรรยาบรรณของบุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทยด้านต่างๆ ดังนี้

บททั่วไป บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไม่กระทำการใดๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปลูกฝัง มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้นักบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดผลสำเร็จในหน่วยงาน

ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตบุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานด้วยความ คำนึงถึงผู้อื่น ผู้บริหารควรให้นักบัญชีมีการจัดทำบัญชีโดยปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ และมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ มีอิสระ ในการปฏิบัติงานภายใต้กรอบวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นหลักความรอบคอบ ความถูกต้อง ความเที่ยงธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ก็จะมีผลทำให้การทำงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน บุคลากรของในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติวิชาชีพบัญชี ด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับนักบัญชีโดยการส่งเสริมให้นักบัญชีศึกษาหาความรู้ และความชำนาญทางวิชาชีพเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ ทันสมัยอยู่เสมอ ทำความเข้าใจในหลักการบัญชีที่ดีนำมาซึ่งความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

การรักษาความลับ บุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี การรักษาความลับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากร มีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของหน่วยงานที่สังกัด ไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน โดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับนักบัญชีในการระมัดระวังการใช้และป้องกันข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานในการนำไปใช้เพื่อหาประโยชน์ส่วนตนหรือนำไปใช้ในทางมิชอบด้วยกฎหมายหลีกเลี่ยงการกระทำที่สร้างความเสียหายต่อหน่วยงานและผู้อื่น และการรักษาความลับของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นในการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของนักบัญชีก็จะมีผลทำให้การทำงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการบุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากร มีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ส่วนราชการหรือหน่วยงานภาครัฐ และบุคคลอื่นที่ใช้ผลงานประกอบของนักบัญชีด้วยความสุจริตและจำเป็น ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับนักบัญชีในการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ โดยเชื่อว่าเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงานและการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเที่ยงธรรม ก็จะมีผลทำให้การทำงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ตนสังกัดบุคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากร มีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจของหน่วยงานที่ตนสังกัด ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นความสำคัญกับนักบัญชีในการรักษา

ผลประโยชน์ที่พึงมีให้กับหน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย และปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจของหน่วยงานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไปบุคคลากรในหน่วยงานกองทัพไทย มีจรรยาบรรณของนักบัญชี ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีจรรยาบรรณของนักบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด คือการประพฤติปฏิบัติตนในทางที่ถูกที่ควร สำนึกในหน้าที่ ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดคุณภาพของงานเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายให้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ งานมีความถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำไปใช้ในการอ้างอิงหรือเปรียบเทียบได้และผลงานดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด โดยยึดหลักการบรรลุเป้าหมาย ภายใต้งบประมาณที่กำหนด นำเอาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจากกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ นอกจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยศึกษาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก เช่น นักบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีโดยตรงที่มารับบริการ เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ควรมีการศึกษาโดยการเพิ่มขอบเขตประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาพรวมระดับประเทศ เพื่อขยายผลการวิจัยให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

### 1. การอ้างอิงหนังสือทั่วไป

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

\_\_\_\_\_. (2545). การวิเคราะห์สถิติสถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

\_\_\_\_\_. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศรีวงศ์ รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุพาพรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพชร แอนด์ ดีไซน์.

Yamane, T. (1973). Statistic: an introductory anlysis (3 ed ed.). Tokyo: harpa international edition.

Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J. (1992). Services Quality: Customer Focus Across the Firm. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw - Hill.

### 2. การอ้างอิงหนังสือแปล

Good, C.V. (1973). Dictionary of education. New York: McGraw - Hill.

### 3. การอ้างอิงบทความในวารสารหรือนิตยสาร

- Bitner, M.J. (1992). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science* 23: 246 - 251.
- Crosby, P.B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw - Hill
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Re examination and Extension. *Journal of Marketing* 56(7), pp. 15.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of service Quality. *Journal of Retailing* 64 (1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing* 67: 420-450.

#### 4. การอ้างอิงวิทยานิพนธ์

- พัศสุวรรณ ศาลาผาย. (2551). คุณลักษณะทางวิชาชีพของนักบัญชีหน่วยงานราชการในจังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าแบบอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พนารัตน์ เพชรสุวรรณ. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมธนารักษ์ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ยุวดี ใจซื่อตรง. (2550). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงิน และบัญชีของข้าราชการบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วิลาลิณีย์ จำปาตะ. (2551). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิทธิกร คำพิไลพร. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันวินาศภัยเขตภาคเหนือตอนบน. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

#### 5. การอ้างอิงบทความในวารสารบนอินเทอร์เน็ต (an internet-only journal)

- กรมกำลังพลทหาร. (2558). หน่วยงานกองทัพไทย. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.seal2thai.org/mirit.htm> (พฤษภาคม 20, 2558).
- กรมบัญชีกลาง. (2554). หลักการและนโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ (ฉบับที่ 2), (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา <https://www.cgd.go.th/knowledge> (กรกฎาคม 13, 2554).
- ชนิดาภา ดีสุข, นงลักษณ์ ศิริพิศ และ ชลชนก ไชยมิตร. (2553). ทศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการประกาศใช้ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีฉบับที่ 19 เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบ วิชาชีพ พ.ศ. 2553 สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 6, 2557, จาก: <https://www.bkkthon.ac.th/userfiles/flie/จรรยาบรรณสรุปให้แก่ง.pdf>
- ธนากร เกียรติบันลือ. (2550). คุณภาพการบริการ. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา <https://www.library.kmitmb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html> (กุมภาพันธ์ 26, 2550).
- บุญยัง สหเทวสุคนธ์. (2552). การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตุลาคม 2, 2557, จาก: [https://www.mis.krirk.ac.th/Libray/Kr\\_resdetail.asp](https://www.mis.krirk.ac.th/Libray/Kr_resdetail.asp)
- รัฐ คำรงค์ศรี. (2553). ทิศทางการพัฒนาคนสำหรับองค์กรแห่งอนาคต สืบค้นเมื่อ กันยายน 28, 2557, จาก <https://www.sbdc.co.th/filedownload/trend%20development.pdf>
- Lovelock, C.H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall. Retrieved September 28, 2557, from [https://www.opdc.go.th/special.php? spc\\_id=1&content\\_id=160](https://www.opdc.go.th/special.php? spc_id=1&content_id=160)
- Zeithaml, and Others. (1990). Conceptual Model of Service Quality. 2006. Retrieved November 10, 2558, from [http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1564/3/Thanisorn\\_chan.pdf](http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1564/3/Thanisorn_chan.pdf)