

คุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อ
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**The Accounting Service Quality and Efficiency in Accounting
For Decision to Use the Accounting Office in
the Northeastern Region**

วรางคณา ลายประจักษ์ และ พรทิwa แสงเขียว

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Warangkana Laiprajuk and Porntiwa Saengkhiw

Sripatum University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : Warangkana_bumbim@hotmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีประสบปัญหาลูกค้าขอเปลี่ยนสำนักงานบัญชีหรือไม่ต่อสัญญา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญและนอกจากนี้ยังสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการจัดทำบัญชีอีกด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานบัญชีที่สามารถใช้ในการพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการบัญชีและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรบัญชีภายในสำนักงานบัญชี เป็นผลให้ลูกค้ามีความภักดีต่อสำนักงานบัญชีอย่างต่อเนื่อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) คุณภาพการให้บริการทางบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ (2) ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 346 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการทางบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณภาพการให้บริการทางบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ และพบว่าด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

* วันที่รับบทความ : 23 มิถุนายน 2567; วันแก้ไขบทความ 28 มิถุนายน 2567; วันตอบรับบทความ : 29 มิถุนายน 2567

Received: June 23 2027; Revised: June 28 2024; Accepted: June 29 2024

สำนักงานบัญชี ด้านราคาและด้านการเข้าถึงบริการ และพบว่าด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านการเข้าถึงบริการ และส่งผลเชิงลบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการ ในขณะที่ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการ และ (2) ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการและด้านกระบวนการ และพบว่าด้านความทันเวลา ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านการเข้าถึงบริการและด้านกระบวนการ ในขณะที่ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านราคา และด้านความเชื่อถือได้ ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

สรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการการบริการที่สามารถรับรู้ถึงกระบวนการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน จึงเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำรายงานทางการเงินตามกฎหมายที่กำหนด โดยผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ ผู้ประกอบการ ที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากกระบวนการจัดทำบัญชี การกำหนดราคาตามปริมาณงานอย่างมีความเหมาะสมกับคุณภาพของงาน และการเข้าถึงบริการที่สะดวก เพื่อให้การติดต่อสอบถามของผู้ใช้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน จึงจะเกิดความน่าเชื่อถือให้กิจการนั้นใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการทางบัญชี; ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี; การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี; บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด

Abstract

Currently, the accounting office is facing issues with customers requesting to change their accounting office or not renew their contracts, indicating that the accounting office is unable to meet the needs of the customers. Therefore, the quality of service should be a priority, reflecting the efficiency of accounting practices. Researchers are interested in studying the quality of accounting services and the efficiency of accounting practices that impact the decision to choose accounting office services. The results of this study will be beneficial for accounting offices to use in developing policies and strategies to improve the quality of accounting services and enhance the efficiency of accounting staff within the office, leading to continuous customer satisfaction.

The objectives of this research were to (1) the quality of accounting services that affect the decision to choose to use accounting office services in the Northeastern region, and (2) the efficiency of accounting preparation that affects the decision to choose to use accounting office services in the Northeastern region. The sample group consists of limited companies and limited partnerships registered with the Department of Business Development in the Northeastern region, totaling 346 samples. Data will be collected through questionnaires. The statistical methods used will be mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research findings show that (1) the quality of accounting service has an impact on the decision to choose to use accounting office services in the Northeastern region. It was found that the quality of accounting service, particularly in terms of reliability, has a positive impact on the decision to choose to use accounting office services. Price, accessibility, and process also have a positive impact on the decision. On the other hand, responsibility towards customers has a positive impact on the decision in terms of price and accessibility, but a negative impact on the decision in terms of process. Meanwhile, customer trust and customer care have a positive impact on the decision in terms of process. (2) The efficiency of accounting preparation has an impact on the decision to choose to use accounting office services in the Northeastern region. It was found that the efficiency of accounting preparation, particularly in terms of understanding, has a positive impact on the decision to choose to use accounting office services. Price, accessibility, and process also have a positive impact on the decision. Timeliness has a positive impact on the decision in terms of accessibility and process. In terms of decision-making, price and trustworthiness have a positive impact on the decision. Process has a significant statistical impact at the 0.05 and 0.01 levels.

The research findings indicate that service users desire accurate and comprehensive accounting services. Therefore, they choose to utilize accounting offices to prepare financial reports in accordance with the law. The decision to use accounting office services is made by business owners who have the authority to make such decisions. They select accounting office services based on the appropriate pricing for the amount of work and the quality of the services provided. Additionally, convenient access to services is important to ensure that service users can easily and clearly communicate their inquiries. This will establish trust and encourage continuous use of accounting office services for the business.

Keywords: Accounting Service Quality; Accounting Efficiency; Deciding to use an Accounting Office; Limited Companies and Partnerships

บทนำ

สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านบัญชี ภาษี และการให้คำปรึกษาทางด้านบัญชี โดยการจัดทำบัญชีและการจัดทำงบการเงิน ต้องได้รับการตรวจสอบและรับรองการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชี ซึ่งการทำบัญชี การจัดทำงบการเงิน และการเก็บเอกสารทางบัญชี จะถูกจัดทำโดยผู้ชำนาญงานทางด้านบัญชี ซึ่งจะมีความถูกต้องและสามารถนำตัวเลขทางบัญชีไปจัดการวางแผนงานทางธุรกิจได้ ปัจจุบันภาครัฐมีการสนับสนุนการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องจัดหาผู้ทำบัญชีเพื่อเก็บรวบรวมเอกสาร จัดทำบัญชีและภาษีให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการ

จัดทำบัญชี พ.ศ. 2543 สำนักงานบัญชีต้องการพัฒนาเทคโนโลยีและการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยการสร้างกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มที่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการอย่างเต็มที่ในสำนักงานบัญชี จะช่วยเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและกลยุทธ์การบริหารจัดการที่เชื่อถือได้ สำนักงานบัญชีจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์, 2563)

คุณภาพการให้บริการทางบัญชีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง หากสำนักงานบัญชีมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีศักยภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ก็จะสามารถทำให้สำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จได้อย่างมั่นคง ลูกค้าใช้บริการอย่างยั่งยืน ไม่เปลี่ยนสำนักงานบัญชี และยังบอกต่อให้กับลูกค้ารายใหม่ ปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีไทย ด้วยการให้มีการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยสิทธิประโยชน์เป็นการรับรองคุณภาพว่ามีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า (ชลิดา ลิ่นจี, พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลย์, สมภพ อูยานุกุล และ อุเทน อยู่บุญ, 2566)

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีกำลังประสบปัญหาลูกค้าขอเปลี่ยนสำนักงานบัญชีภายในปี หรือไม่ต่อสัญญา ซึ่งแสดงว่าสำนักงานบัญชีไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และไม่สามารถตอบสนองสำนักงานบัญชีได้ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นประเด็นที่สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังซึ่งหมายความว่าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ แต่ถ้าคุณต้องการให้ลูกค้าภักดีต่อบริการ ผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการที่ตรงใจลูกค้าอย่างเต็มที่และเกินความคาดหมาย ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจและความภักดีต่อการบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการทางบัญชี ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (3) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (4) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (5) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม, 2552) นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบัญชีด้วย ผลการดำเนินงานทางบัญชีต้องเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อให้ได้ข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้องและครบถ้วน ผู้ใช้ข้อมูลจะต้องมีความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลและสามารถใช้ข้อมูลได้ ยังสามารถใช้เพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุรวดี เอ็มรัตน์, 2561)

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานบัญชีที่สามารถใช้ในการพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการบัญชีและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรบัญชีภายในสำนักงานบัญชี เป็นผลให้ลูกค้ามีความรักดีต่อสำนักงานบัญชีอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการทางบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการและด้านกระบวนการ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,551 ราย (จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูล ณ วันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2567) ดังนี้

ลำดับ ที่	จังหวัด	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	บริษัท จำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	รวมทั้งสิ้น
1	กาฬสินธุ์	82	11	8	3	11
2	ขอนแก่น	416	57	45	12	57
3	ชัยภูมิ	80	11	7	4	11
4	นครพนม	69	9	6	3	9
5	นครราชสีมา	449	61	41	20	61
6	บึงกาฬ	37	5	3	2	5
7	บุรีรัมย์	147	20	15	5	20

8	มหาสารคาม	102	14	10	4	14
9	มุกดาหาร	40	5	3	2	5
10	ยโสธร	39	5	3	2	5
11	ร้อยเอ็ด	125	17	9	8	17
12	เลย	66	9	6	3	9
13	ศรีสะเกษ	102	14	9	5	14
14	สกลนคร	111	15	10	5	15
15	สุรินทร์	107	15	9	6	15
16	หนองคาย	61	8	4	4	8
17	หนองบัวลำภู	54	7	5	2	7
18	อำนาจเจริญ	29	4	2	2	4
19	อุดรธานี	228	31	25	6	31
20	อุบลราชธานี	207	28	20	8	28
รวม		2,551	346	240	106	346

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรของงานวิจัยได้จำนวน 346 ตัวอย่าง

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราวัดแบบช่วงสเกล (interval scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981) โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการทางบัญชี

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี

ตอนที่ 4 การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามส่งตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย(IOC) และนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เป้าหมายการวิจัย จำนวน 39 ราย และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค ซึ่งคำนวณความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ 0.98 สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้

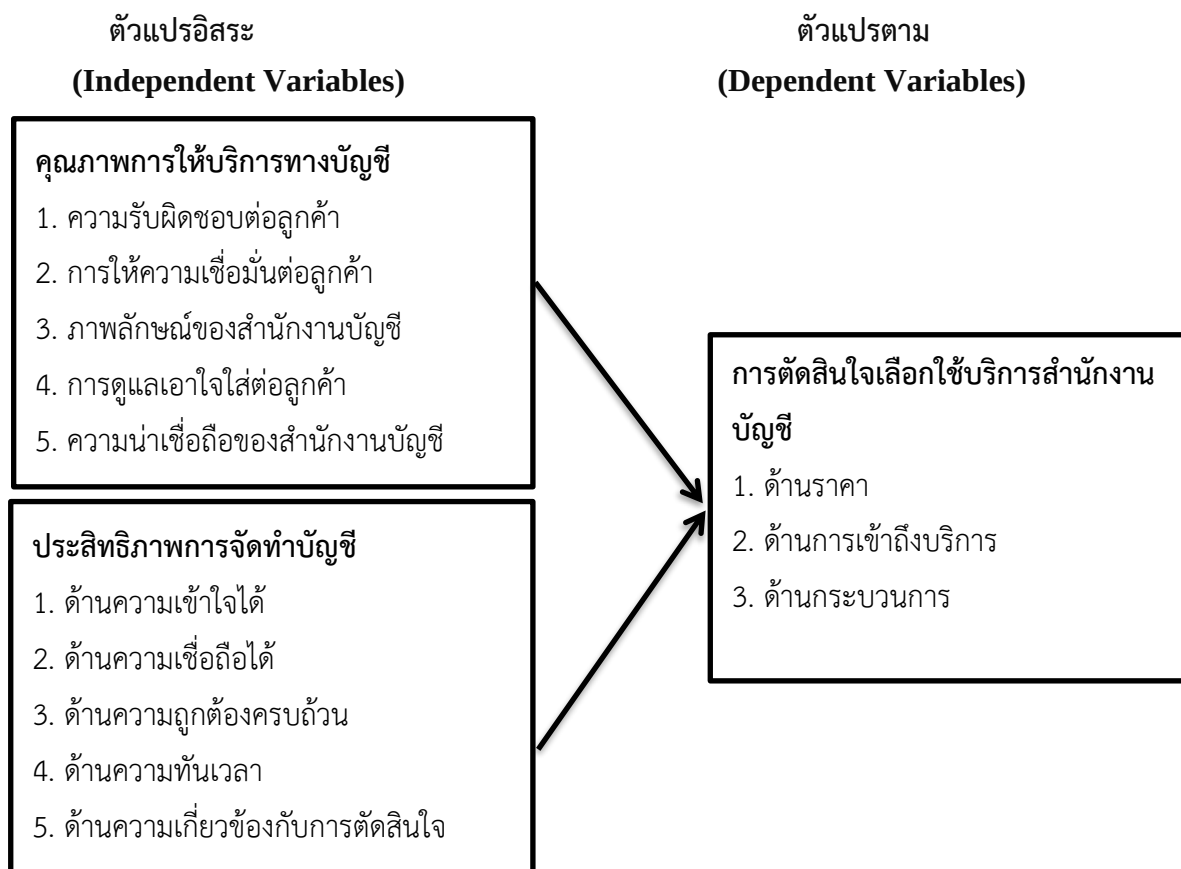
การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยหาข้อมูลรายละเอียดการติดต่อบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่จดทะเบียนนิติบุคคลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากนั้นติดต่อ ประสานงานและแจ้งรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย สร้างแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ด้วย Google Form และส่งผ่านอีเมลไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดและประสานไว้ จนได้ข้อมูลที่ครบถ้วน นำมาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการทางบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางบัญชีโดยมีตัวแปรตามเป็น การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.489	5.341	0.000**
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	-0.054	-0.630	0.529
3. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	-0.094	-1.772	0.077
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	0.019	0.193	0.847
5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	0.347	4.711	0.000**

หมายเหตุ: $n = 346$, $R = 0.684$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.461$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.505$, $F = 59.916$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการทางบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้าและด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพการให้บริการทางบัญชีด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีและด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางบัญชีโดยมีตัวแปรตามเป็น การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเข้าถึงบริการ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.298	3.237	0.001**
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	-0.113	-1.303	0.193
3. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	0.225	4.205	0.000**
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	-0.043	-0.434	0.665
5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	0.399	5.375	0.000***

หมายเหตุ: $n = 346$, $R = 0.680$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.454$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.523$, $F = 58.424$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการทางบัญชี ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีและด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเข้าถึงบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพการให้บริการทางบัญชีด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางบัญชีโดยมีตัวแปรตามเป็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	0.028	0.376	0.707
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.300	4.232	0.000**
3. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	-0.133	-3.029	0.003**
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	0.331	4.066	0.000**
5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	0.287	4.724	0.000***

หมายเหตุ: n = 346, R = 0.799, Adjusted R² = 0.633, SE_{est} = 0.356, F = 119.950

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการทางบัญชี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าและด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพการให้บริการทางบัญชีด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการ

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีดังนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีโดยมีตัวแปรตามเป็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความเข้าใจได้	0.359	4.671	0.000**
2. ความเชื่อถือได้	0.112	0.866	0.387
3. ความถูกต้องครบถ้วน	-0.157	-1.635	0.103
4. ความทันเวลา	0.112	1.287	0.199
5. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	0.325	2.089	0.037*

หมายเหตุ: $n = 346$, $R = 0.726$, Adjusted $R^2 = 0.520$, $SE_{est} = 0.476$, $F = 75.662$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความถูกต้องครบถ้วน และด้านความทันเวลา ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านราคา

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีโดยมีตัวแปรตามเป็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเข้าถึงบริการ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความเข้าใจได้	0.411	5.095	0.000**
2. ความเชื่อถือได้	-0.012	-0.091	0.927
3. ความถูกต้องครบถ้วน	-0.052	-0.519	0.604
4. ความทันเวลา	0.191	2.090	0.037*
5. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	0.190	1.161	0.247

หมายเหตุ: $n = 346$, $R = 0.692$, Adjusted $R^2 = 0.472$, $SE_{est} = 0.515$, $F = 62.612$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 5 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเข้าถึงบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ด้านความทันเวลา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเข้าถึงบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความถูกต้องครบถ้วน และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีโดยมีตัวแปรตามเป็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ความเข้าใจได้	0.166	2.877	0.004**
2. ความเชื่อถือได้	0.276	2.835	0.005**
3. ความถูกต้องครบถ้วน	0.028	0.384	0.701
4. ความทันเวลา	0.296	4.527	0.000**
5. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	0.137	1.171	0.242

หมายเหตุ: $n = 346$, $R = 0.856$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.729$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.306$, $F = 186.169$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 6 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความเข้าใจได้ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความทันเวลา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี ด้านความถูกต้องครบถ้วน และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการทางบัญชีและประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและมากที่สุด เรียงลำดับจากการสรุปค่ามากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในเรื่องของการจัดทำบัญชีในด้านต่างๆ ผู้ใช้บริการจึงต้องการการบริการในส่วนนี้มากที่สุด ส่วนในด้านราคามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการจะให้ความสำคัญกับการกำหนดราคาให้เหมาะสมกับปริมาณงานมาเป็นอันดับแรก การกำหนดราคาให้ชัดเจนจึงมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาจากด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญมาอธิบายแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย เนื่องจากเหตุผลหลักของการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่จดทะเบียนนิติบุคคลนั้นมาจากการไม่เข้าใจในด้านการจัดทำบัญชี เช่น การจดทะเบียนบริษัท การบันทึกรายรับ - รายจ่าย การคิดคำนวณภาษี และการจัดทำงบการเงิน อาจส่งผลให้การส่งงานล่าช้า ด้านกระบวนการจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก หากการมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยให้การทำบัญชีเป็นไปตามข้อตกลงได้แม่นยำและทันเวลามากยิ่งขึ้น

ด้านราคา มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริการให้ความสำคัญกับการกำหนดราคาอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการแต่ละคนมีความต้องการและงานที่แตกต่างกัน การกำหนดราคาอย่างชัดเจนจึงเป็นเรื่องสำคัญ และเรื่องที่สำคัญต่อมาคือผู้บริการสามารถกำหนดเงื่อนไขการจัดทำบัญชีได้ เช่น ทำบัญชีเป็นรายเดือนหรือรายปี และการสามารถต่อรองราคาจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอีกด้วย กล่าวคือราคาที่ถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานบัญชีอื่น หากมีการกำหนดราคาอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพงานที่ดี ผู้บริการจะยินดีชำระค่าบริการตามที่ตกลงกันได้

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ผู้บริการให้ความสำคัญคือ การให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลา เพราะจะช่วยให้ผู้บริการมีความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการต่อไป นอกจากนี้ สำนักงานควรให้ความสะดวกสบายและไม่ซับซ้อนในการเข้าถึงบริการ สถานที่ที่สำนักงานตั้งอยู่ควรเป็นสถานที่ที่สะดวกต่อการเข้าถึง และสามารถติดตามความคืบหน้าของงานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ

จากการศึกษาในแต่ละด้านนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสสินี เปรื่องการ (2562) วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้คือเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยการศึกษาจะช่วยทำให้เราเข้าใจถึงปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคกลางอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น และช่วยให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการบัญชีของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นใจมากยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างมากสำหรับธุรกิจขนาดกลางที่ต้องการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากร คือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการระหว่าง 5-10 ปี ซึ่งมีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดและเป็นธุรกิจประเภทบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือด้านกระบวนการ ($xx=4.49$) ตามลำดับต่อมาคือด้านการเข้าถึงบริการ ($xx=4.44$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($xx=4.43$) และด้านราคา ($xx=4.19$) ตามลำดับ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม พบว่า ตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม เนื่องจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุดา นาคเลื่อน (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษา ปัจจัยด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ด้านบริการบัญชี รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนด้านที่เหลืออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการธุรกิจต้องการสำนักงานรับทำบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักการบัญชีและภาษีอากร สามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำด้านบัญชีและภาษีอากรได้อย่างดี มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชี สะดวกต่อการติดต่อ

สรุปผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการการบริการที่สามารถรับรู้ถึงกระบวนการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน จึงเลือกใช้สำนักงานบัญชีเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานทางการเงินตามกฎหมายที่กำหนด โดยผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ ผู้ประกอบการ ที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากกระบวนการจัดทำบัญชีตามขั้นตอน สำนักงานบัญชียังต้องคำนึงถึงเรื่องกำหนดราคาตามปริมาณงานอย่างมีความเหมาะสมกับคุณภาพของงาน และการเข้าถึงบริการที่สะดวก เพื่อให้การติดต่อสอบถามของผู้ใช้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจ ง่าย ไม่ซับซ้อน จึงจะเกิดความน่าเชื่อถือให้กิจการนั้นใช้บริการสำนักงานบัญชีในอนาคต ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา ลีนจี,สุภาพร บุญเยี่ยมและชัยสิน สุขวิบูลย์ (2564) วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการศึกษานี้จะช่วยให้ธุรกิจเข้าใจถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นตามความต้องการของตลาดในปัจจุบันและอนาคต ด้วยความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ ธุรกิจจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการของตนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแข่งขันในตลาดปัจจุบันและอนาคต พบว่า ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่สำคัญ และพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการและสถานที่ มีความสำคัญในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ใช้บริการทุกประเภทมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษานี้สำนักงานบัญชีจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาและบุคลากรในการเลือกใช้บริการของพวกเขาในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการวิจัยผล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องกระบวนการอยู่ใน ระดับมากที่สุด ส่งผลให้ทราบว่าผู้ใช้นั้นต้องการทราบถึงกระบวนการจัดทำบัญชีมากที่สุด จึงควรรับฟังปัญหาข้อจำกัดทางด้านการให้บริการ เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกันทั้งทางผู้ให้บริการกับสำนักงานบัญชีได้ และสามารถหาข้อตกลงร่วมกันในการรับ-ส่งข้อมูล แนวทางปฏิบัติในการจัดทำบัญชีได้

2. ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องราคาและการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงควรทบทวนการคิดอัตราค่าบริการจัดทำบัญชีให้เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ได้รับ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการดำเนินงานระบบบัญชีให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก แม่นยำ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัย พบว่า ควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ในด้านอื่น เช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านความยืดหยุ่น ด้านความสอดคล้อง ด้านความสามารถในการเข้าถึงได้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี

2. ผลการวิจัย พบว่า ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจที่มีผลในการเลือกใช้นักงานบัญชีในภูมิภาคอื่นเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2567. แหล่งที่มา: https://opendata.dbd.go.th/dataset/dataset_11_01
- ชลิดา ลีนจี้, พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลย์, สมภพ อูยานุกุล และอุเทน อยู่บุญ. (2566). คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*. 7 (1), 66-78.
- ชลิดา ลีนจี้, สุภาพร บุญเยี่ยม, และชัยสิน สุขวิบูลย์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*. 4 (3), 891-906.
- วิชุดา นาคเถื่อน. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรวดี เอ็มรัตน์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนการปฏิบัติงานทางการบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานบัญชีของวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. (การบัญชี). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสภาพรณ ไชยพัฒน์. (2563). คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 6 (1), 110-121.