

ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

IMAGE OF ACCOUNTING OFFICE TO AFFECTING THE SELECTION SERVICE OF ACCOUNTING OFFICE IN CHONBURI PROVINCE

รุ่งนียา วงศ์ศรี*

Rungniya Wongsri

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการองค์การสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

rungniya@rungniyaacc.com*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Study) เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้สูตรของ W.G.cochran ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้า – ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 47.8 จดทะเบียนบริษัทจำกัด ร้อยละ 70.0 มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีระยะเวลาประกอบกิจการ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 โดยผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ และ 3) ด้านความเชี่ยวชาญ มีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) บริการจัดทำบัญชี 2) บริการตรวจสอบบัญชี 3) บริการด้านภาษี 4) บริการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท/ห้างหุ้นส่วน และ 5) บริการวางระบบบัญชี และนอกจากนี้ยังมีความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรีโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ การบริการ

ABSTRACT

This research is a survey research and quantitative study on the accounting office's image that affect the selection service of accounting office in Chonburi. Samples used are legal entities in Chonburi. Because of unknown population, the researchers used the formula of W.G.cochran at the significance level. at 0.05, representing 400 samples. The researchers also used questionnaires to collect data and analyzed the data by using statistical methods. From all samples, 47.8 percent are importers and exporters, 70 percent are legal entities in form of company limited, 51 percent are companies with registered capital between Baht 50 million and Baht 100 million, and 44 percent are legal entities with 11-20 years in operation.

The research found that factors affecting the image of the accounting office were found to be at a high level when considering each factor ranked as the followings. 1) reliability, 2) experience, and 3) expertise.

The selection of accounting office services in Chonburi Province was found to be at the highest level.

1) accounting services, 2) auditing, 3) tax services, 4) corporate and partnership Registration services, and 5) accounting system setup services. In conclusion, the image of accounting office affects the selection service of accounting office in Chonburi is statistically significant at the .05 level.

Keywords: Image, Services

บทนำ

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 8 ระบุว่า ให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร เป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี และต้องจัดให้มีการทำบัญชีสำหรับการประกอบธุรกิจของตนโดยมีรายละเอียด หลักเกณฑ์ และวิธีการตามกฎหมาย และมาตรา 12 ที่ระบุว่า ในการจัดทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน ที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี (พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543, 2543) ด้วยเหตุนี้ไม่ว่าจะเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการบริษัท เจ้าของกิจการหรือผู้จัดการ จึงต้องมีการจัดให้มีผู้ทำบัญชี เพื่อจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

สำนักงานบัญชี เป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำเนิกรกิจการในรูปแบบของการบริการ โดยมีบริการในด้านการจัดทำบัญชี การจัดทำงบการเงิน การจัดทำภาษียื่นสรรพากร และการนำส่งประกันสังคม ปัจจุบันประเทศไทยมีสำนักงานบัญชีทั้งสิ้น 3,317 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ออนไลน์) ซึ่งจะเห็นได้ว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้ระบบการเงินในด้านการตัดสินใจการลงทุน

ความสำคัญประการหนึ่งในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการคือ “ความรู้ความสามารถด้านบัญชี” ที่เป็นตัวแปรในด้านของ “เอกลักษณ์ (Signature)” การศึกษาของ ปริญญาโท ก้าวเจริญ (2555) ที่ได้ศึกษามุมมองในการเลือกใช้สำนักงานของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองการเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจ คือ “คุณสมบัติของผู้ทำบัญชี” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเป็นนักบัญชีมืออาชีพต้องมีทักษะทางวิชาชีพ

ด้วยเหตุนี้ การได้มาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานบัญชี จะต้องอาศัยเวลาอันยาวนาน และมีปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือเป็นตัวกำหนด อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่นๆ ร่วมด้วย ดังการศึกษาของ ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ และคณะ (2560) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมธุรกิจ ภาพลักษณ์องค์กร และความสำเร็จขององค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง และพบว่า จริยธรรมธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเคารพในสิทธิของบุคคลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร

ในปัจจุบันการสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี มิได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวในข้างต้น แต่กลับเน้นย้ำในมุมของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย การบริการ และปริมาณของเอกสาร ซึ่งขัดกับคุณสมบัติของงานด้านบัญชี

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของ

สำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี" เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับสำนักงานบัญชี และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการนำไปใช้ในการบริหารองค์การด้านภาพลักษณ์ให้ตรงกับเอกลักษณ์ขององค์การ เพื่อแสดงจุดยืนด้านความเชี่ยวชาญ และความน่าเชื่อถือในการจัดทำบัญชีอย่างมืออาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

1.2 ศึกษาปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

1.3 ศึกษาปัจจัยภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานในจังหวัดชลบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้สูตรของ W.G.cochran ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น95%) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย

- ประเภทของผู้ประกอบการ
- ประเภทนิติบุคคล
- ทุนจดทะเบียน
- ระยะเวลาประกอบกิจการ

3.1.2 ปัจจัยภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย

- ด้านความเชี่ยวชาญ
- ด้านความน่าเชื่อถือ

- ด้านประสิทธิภาพ ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ

3.2 ตัวแปรตาม คือ การเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ได้แก่

- บริการตรวจสอบบัญชี
- บริการด้านภาษี
- บริการจัดทำบัญชี
- บริการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท/

ห้างหุ้นส่วน

- บริการวางระบบบัญชี

วัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้สูตรของ W.G.cochran ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น95%) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชี ส่วนที่ 2 คือ ปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ส่วนที่ 3 คือ การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี

ขั้นที่ 2 ศึกษาการหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน

บัญชีในจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ โดยค่า IOC (item-objective congruence index) จากการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือต้องได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเกิน 0.5

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (try-out) กับประชากรที่มีไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach ต้องได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ซึ่งจากการทดสอบแล้วพบว่ามีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.80 (ภาคผนวก ค)

ขั้นที่ 6 นำข้อบกพร่องจากการทดลองมาปรับปรุงครั้งสุดท้าย เพื่อนำไปพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

โดยแบบสอบถามต้องค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเรียบเรียงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการลงรหัส แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ วิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้วยความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ด้วย

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งแบ่งการทดสอบตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับกรอบการวิจัย โดยสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ ค่าที (t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance: ANOVA) สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานในจังหวัดชลบุรี ใช้สถิติ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้า – ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ ผู้จัดการจำหน่าย ร้อยละ 45.2 เป็นผู้ให้บริการ ร้อยละ 3.8 และเป็นผู้ผลิต ร้อยละ 3.2 ส่วนใหญ่จดทะเบียนบริษัทจำกัด ร้อยละ 70.0 รองลงมาได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 18.8 และจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 11.2 มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 50 ล้าน แต่ไม่เกิน 100 ล้าน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 5 ล้าน แต่ไม่เกิน 50 ล้าน ร้อยละ 44.8 มากกว่า 100 ล้านบาท ร้อยละ 3.5 และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท ร้อยละ 0.8 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบกิจการ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาประกอบกิจการน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 31.5 และระยะเวลาประกอบกิจการ 5-10 ปี ร้อยละ 24.5

2. ปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) อันดับที่ 2 ด้านประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และ

อันดับที่ 3 ด้านความเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

2.1 ด้านความเชี่ยวชาญ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ความสามารถในการกำหนดรูปแบบของสมุดบัญชีต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมายการบัญชี ($\bar{X} = 4.20$) อันดับที่ 2 ความสามารถในการจัดทำผังบัญชีและรหัสบัญชี ($\bar{X} = 4.16$) อันดับที่ 3 ความสามารถในการออกแบบใบสำคัญรับ-จ่ายเงิน เพื่อช่วยในการบันทึกบัญชีให้ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.15$) อันดับที่ 4 ความสามารถในการจัดทำรายงาน การออกแบบรายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องนำไปใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.14$) และ อันดับที่ 5 ความสามารถในการพิจารณาจัดทำเอกสารรายงานภาษีซื้อ-ขายและรายงานสินค้าและวัตถุดิบ ($\bar{X} = 4.11$)

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ความสามารถในการใช้ความรู้วิชาชีพด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี เช่น การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.37$) อันดับที่ 2 ความสามารถในการจัดทำภาษีและเป็นตัวแทนยื่นชำระเงินแก่กรมสรรพากรและนำส่งเงินประกันสังคม ($\bar{X} = 4.26$) อันดับที่ 3 ความสามารถในการนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.26$) และ อันดับที่ 4 ความสามารถในการกำหนดรูปแบบและวิธีการเรียกเก็บค่าบริการ ($\bar{X} = 4.18$)

2.3 ด้านประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ระยะเวลาการจัดตั้งสำนักงานเป็นระยะเวลาสั้น ($\bar{X} = 4.38$) อันดับที่ 2 ความสามารถในการใช้ความรู้ทางด้านการทำงานบัญชี ($\bar{X} = 4.27$) อันดับที่ 3 การมีพนักงานที่เพียงพอ และมีการขยายสาขา

การให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) อันดับที่ 4 การที่ผู้ให้บริการได้รับใบอนุญาต ให้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ($\bar{X} = 4.11$) และอันดับที่ 5 การที่ผู้ให้บริการได้รับใบอนุญาต ให้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ($\bar{X} = 4.11$)

3. การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 บริการจัดทำบัญชี ($\bar{X} = 4.31$) อันดับที่ 2 บริการตรวจสอบบัญชี ($\bar{X} = 4.22$) อันดับที่ 3 บริการด้านภาษี ($\bar{X} = 4.22$) อันดับที่ 4 บริการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท/ห้างหุ้นส่วน ($\bar{X} = 4.22$) และอันดับที่ 5 บริการวางระบบบัญชี ($\bar{X} = 4.10$)

3.1 ด้านบริการตรวจสอบบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 พิจารณาจากอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 4.37$) อันดับที่ 2 พิจารณาจากการที่มีทีมงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.22$) และอันดับที่ 3 พิจารณาจากระยะเวลาที่ใช้ในการสอบบัญชี ($\bar{X} = 4.09$)

3.2 บริการด้านภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 พิจารณาจากการวางแผนด้านภาษีอากร การชำระภาษีถูกต้องโดยประหยัด ($\bar{X} = 4.30$) อันดับที่ 2 พิจารณาจากบริการการเป็นตัวแทนติดต่อกรมสรรพากรในกรณีที่เกิดการประสบปัญหาด้านภาษีอากร ($\bar{X} = 4.18$) และอันดับที่ 3 พิจารณาจากการจัดทำและยื่นแบบภาษีอากร ที่ถูกต้องและทันเวลา ($\bar{X} = 4.17$)

3.3 บริการด้านการจัดทำบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่

- 1 พิจารณาจากอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 4.31$) อันดับที่
- 2 พิจารณาจากความสามารถในการบันทึกบัญชีที่ถูกต้องรวดเร็ว และทันสมัย ($\bar{X} = 4.24$) และอันดับที่
- 3 พิจารณาจากการจัดทำบัญชีตรงตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.21$)

3.4 บริการด้านการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท/ห้างหุ้นส่วนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายชื่อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 พิจารณาจากครบถ้วนของการให้บริการจดทะเบียนเช่น การจัดตั้งบริษัท/ห้างหุ้นส่วน การขึ้นทะเบียนนายจ้าง และการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ($\bar{X} = 4.29$) อันดับที่ 2 พิจารณาจากความถูกต้องและรวดเร็วในการจดทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.19$) และอันดับที่ 3 พิจารณาจากอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 4.18$)

3.5 บริการด้านการวางระบบบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายชื่อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 พิจารณาจากความสามารถในการวางระบบบัญชีภายในกิจการ เช่น การจัดทำแฟ้มเอกสารสำคัญรับ – จ่าย ($\bar{X} = 4.19$) อันดับที่ 2 พิจารณาจากการเลือกใช้โปรแกรมทางบัญชีสำเร็จรูปสำหรับบันทึกรายการค้าของกิจการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$) และอันดับที่ 3 พิจารณาจากการกำกับติดตามผลการจัดทำเอกสารทางบัญชีให้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.97$)

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

4.1 ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านประเภทของนิติบุคคล จำนวนทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ปัจจัยภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้นำเอาประเด็นที่สำคัญมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านประเภทของนิติบุคคล จำนวนทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากความจำเป็นในด้านความต้องการใช้บริการ เป็นสภาพความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพฤติกรรมของบุคคลจะถูกควบคุมและกำหนดจากแรงจูงใจต่างๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันไป สอดคล้องกับการวิจัยของ พฤกษา แก้วสาร (2558) ที่ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยพบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ ผลผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ให้ช่องทางการให้บริการ ราคา และการส่งเสริมการตลาด เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่เป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดเล็กเป็นอันดับแรก โดยการมุ่งเน้นการพัฒนาให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามความต้องการของธุรกิจแต่ละประเภท ผู้ประกอบการจะตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น จึงนำเสนอกระบวนการทางการตลาด เพื่อให้ครอบคลุมงานด้านการบริการรับทำบัญชี และเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ให้มากขึ้น

2. ปัจจัยภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานในจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากลักษณะของงานบริการ มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัวสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่อธิบายว่า ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการ ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สนใจต่อปัญหาของผู้มารับบริการ รวมทั้งลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนสื่อต่างๆ ในการให้บริการว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัยและสวยงามการใช้รอยยิ้มเป็นสื่อในการแสดงอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ซึ่งความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหา จะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ ตามความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ อีกทั้งการมีความรู้ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิด

ความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกิจกรรมทางสุขภาพและเป็นมิตร ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเป็นการแสดงภาพลักษณ์ขององค์การสอดคล้องกับการวิจัยของทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ (2560) พบว่า 1) จริยธรรมธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเคารพในสิทธิของบุคคลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร 2) จริยธรรมธุรกิจ ด้านความยุติธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร และ 3) ภาพลักษณ์องค์กร ด้านความเอื้อมือและศรัทธา และด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ โดยการสร้างแนวปฏิบัติให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม รับผิดชอบต่อสังคม เคารพสิทธิของบุคคลเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน รวมถึงได้ทำการทดสอบ Pilot test จำนวน 30 คน จนเชื่อมั่นว่าแบบสอบถามนั้นสามารถใช้ได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจริง และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้า – ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 47.8 จดทะเบียนบริษัทจำกัด ร้อยละ 70.0 มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 50 ล้าน แต่ไม่เกิน 100 ล้าน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และมีระยะเวลาประกอบกิจการ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 โดยผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถ และ 3) ด้านความเชี่ยวชาญ มีความเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ

มากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน โดยเรียงลำดับ
ได้ดังนี้ 1) บริการจัดทำบัญชี 2) บริการตรวจสอบบัญชี
3) บริการด้านภาษี 4) บริการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท/
ห้างหุ้นส่วน และ 5) บริการวางระบบบัญชี และ
นอกจากนี้ยังมีความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ
สำนักงานบัญชีส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน
บัญชีในจังหวัดชลบุรีโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าฉบับนี้ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้
ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นตรวจสอบ
และแก้ไขมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ
ไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้
ประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่ง
ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ท้ายนี้ผู้วิจัย ขอโน้มรำลึกถึงอำนาจบารมี
ของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่อยู่
ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้วิจัยมีสติปัญญาในการจัด
ทำการค้นคว้าอิสระให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอให้
เป็นกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้วิจัย
ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่างๆ ที่ให้
ความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ
ได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากศึกษา

1. ควรมีการรายงานส่วนข้อผิดพลาด หรือ
จุดบกพร่องในการควบคุมภายในที่ตรวจพบแก่
ผู้บริหาร พร้อมเสนอแนะวิธีแก้ไขข้อบกพร่อง
2. ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง
และตรงต่อเวลา
3. ควรนำเสนอและทำข้อตกลงเกี่ยวกับการ
จัดทำบัญชีแบบพร้อมการยื่นเสียภาษีอากร
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึง
จุดเด่นในการบริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำการ
วางระบบบัญชี

5. ควรมีการนำเสนอหรือประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับบริการวางระบบบัญชีที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล
ต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี เพื่อนำ
ผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสำนักงาน
บัญชี

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการ
สร้างความน่าเชื่อถือ และปัญหาต่อการสร้าง
ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). สำนักงานบัญชี

คุณภาพ. แหล่งข้อมูล

<http://www.dbd.go.th/ewt>

_news.php?nid=5303

ทิพวรรณ ทรัพย์สุวรรณ และคณะ. (2560).

ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมธุรกิจ

ภาพลักษณ์องค์กร และความสำเร็จของ

องค์กรสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง.

วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปฎิญา แก้วเจริญ. (2555). มุมมองในการเลือกใช้

สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาด

กลาง และขนาดย่อมในเขต

กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. สาร

นิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

ธุรกิจบัณฑิต.

พฤชา แก้วสาร. (2558). การตัดสินใจเลือกใช้

บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด

ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.

(1988). **SERVQUAL: A Multiple Item**

Scale for Measuring Consumer

Perceptions of Service Quality.

Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1,

pp.14-40.