

กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด
ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาंटติ้ง จำกัด

Accounting Firms Selection Processes of Company Limited
in S.P.P. Concept Accounting. co., Ltd

สุพรรณษา สิงห์โต

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

1st SUPANSA SINGTO

E-mail : supansa_giff@hotmail.co.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอคเคาंटติ้ง จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาंटติ้ง จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ คือ ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการให้กับสำนักงานบัญชี และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาंटติ้ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 บริษัท ที่เป็นบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาंटติ้ง จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และ และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 บริษัท ที่เป็นบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาंटติ้ง จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และ และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า บริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัด ที่มี ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจต่างกัน คือ ตำแหน่ง ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียม บริการ และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียม ต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์แอคเคาต์ติ้ง จำกัด ต่างกัน พบว่ามี 3 ด้าน ได้แก่ ตำแหน่ง การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการ และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมที่ต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพโดยภาพรวมต่างกันอย่างเป็นนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; สำนักงานบัญชี

ABSTRACT

The purpose of this research (1) to study the decision making process, use the company's quality accounting office limited in S.P.P. Concept Accounting. co., ltd. (2) to compare the decision-making process, use the company's quality accounting office limited in S.P.P. Concept Accounting. co., ltd, classified by general information. (3) to study the quality of service factors that affect the process of choosing to use the company's quality accounting office limited in S.P.P. Concept Accounting. co., ltd. by Behavior factors.

The sample consisted of 164 company. Using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation by testing the hypothesis by using t-test statistics, one-way variance statistics (One-way ANOVA), If differences are found, they will be compared in pairs by using LSD method and Multiple Regression Analysis.

Test results of the hypothesis showed that the company limited in S.P.P. Concept Accounting. co., ltd. with general information of different businesses is the position of business characteristics. time of business payment of service fees and criteria for different fees. Causing the decision to use the company's quality accounting office limited in S.P.P. Concept Accounting. co., ltd, found that there are 3 sides. Including the position of payment of service fees and criteria for different fees causing the decision-making process to use the quality account office with significantly different statistical at the level of 0.05.

Keywords: Quality of service; accounting Office

บทนำ

ในปัจจุบันข้อมูลทางการบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจ ในการประกอบธุรกิจทุกรูปแบบกิจการ จะต้องมีการจัดทำบัญชีเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกิจการ และจัดทำบันทึกรายการที่เกิดขึ้น เพื่อจะทำให้ทราบผลดำเนินงานและฐานะการเงิน ของกิจการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต เพื่อกิจการจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับข้อมูลสารสนเทศต่างๆ รวมทั้งข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการประกอบการและลดต้นทุนต่างๆ รวมทั้งสามารถ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับยุคโลกาภิวัตน์ ที่การสื่อสารข้อมูลทั่ว อันจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวของการดำเนินธุรกิจ

สำนักงานบัญชี เป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ การให้บริการด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน โดยลักษณะธุรกิจ ประกอบไปด้วยส่วนของการให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้ คำปรึกษาด้านบัญชี การวางแผนภาษีและการจัดทำภาษี ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและตามประมวลรัษฎากร จึงมีความสำคัญต่อธุรกิจในทุกภาคเศรษฐกิจและมีศักยภาพในการสร้างรายได้ ซึ่งจะเป็นกลไกที่จะช่วยผลักดันและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการในทุกธุรกิจให้มีการบริหารจัดการที่ดี ดังนั้นคุณภาพของสำนักงานบัญชีจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจต่างๆ ซึ่งสำนักงานบัญชีคุณภาพจะต้องจัดทำข้อมูลทางการบัญชีให้โปร่งใส ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมและสาธารณชน โดยธุรกิจสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะดำเนินงานเกี่ยวกับการรับทำบัญชี การจัดหาผู้สอบบัญชีเพื่อทำการตรวจสอบงบการเงินที่จัดทำขึ้น ติดต่oprะสานงานกับกรมสรรพากรรวมถึงให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบัญชีและภาษีอากรเป็นต้น และการได้รับการรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจะเป็นการส่งเสริมและพัฒนาสำนักงานบัญชีให้มีการจัดทำบัญชีให้แก่ผู้ประกอบการมีคุณภาพยิ่งขึ้นอันเป็นการยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีไทยสู่มาตรฐานสากล ขณะเดียวกันเป็นการสร้างทางเลือกให้ลูกค้าที่ไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านบัญชี ได้มีโอกาสใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อลดปัญหาหรือข้อผิดพลาดอันส่งผลต่อ ข้อมูลทางการเงิน และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำข้อมูลทางบัญชีและ ข้อมูลทางการเงินทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้กับงบการเงินและสื่อสารสนเทศทางการเงิน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัดเพราะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติเพื่อพัฒนาศักยภาพของสำนักงานบัญชีและยกระดับมาตรฐานสากล ได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ คือ ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ

ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการให้กับสำนักงานบัญชี และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

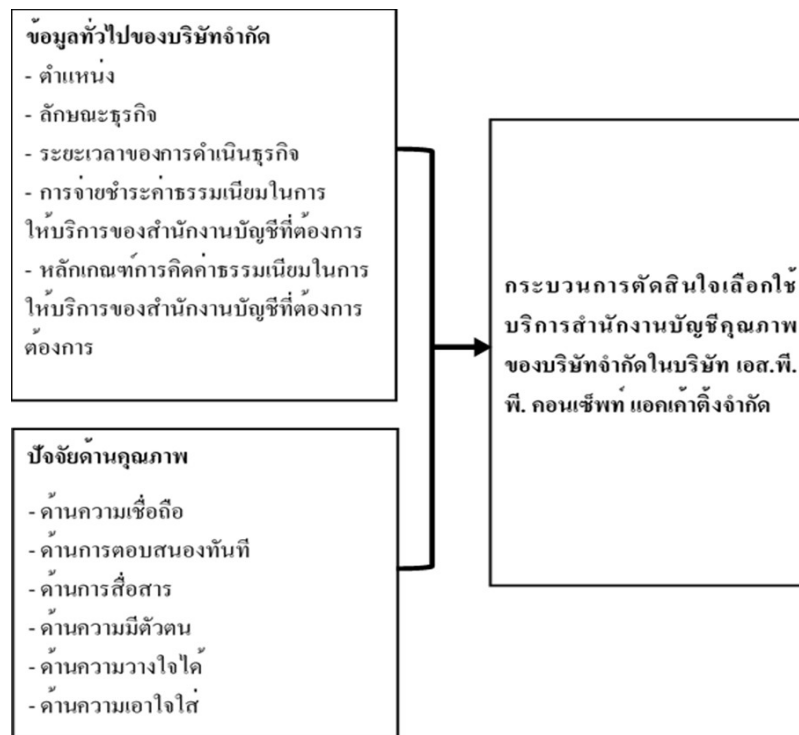
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเค์ติ้ง จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. บริษัทที่มี ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์แอคเค์ติ้ง จำกัด ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของสำนักงานบัญชีน่าจะมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์แอคเค์ติ้ง จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์ แอคเคาติ้ง จำกัด ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2561) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 285 คน (อ้างอิงจากข้อมูลบริษัทจำกัดในปี 2563) ขนาดตัวอย่างจึงได้ใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า

เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{285}{1+285(0.05)^2}$$

$$n = 164$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 164 บริษัท โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Specified Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย จัดทำร่างแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการให้กับสำนักงานบัญชี และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยประกอบไปด้วยปัจจัยด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองทันที ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์ แอคเคาติ้ง จำกัด ลักษณะการให้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่ประกอบไปด้วย ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการให้กับสำนักงานบัญชี และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองทันที ด้านการสื่อสาร ด้านความมีตัวตน ด้านความวางใจได้ ด้านความเอาใจใส่

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอคเคาติ้ง จำกัด จำแนกตามการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการ จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอคเคาติ้ง จำกัด จำแนกตามตำแหน่ง ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

และหลักเกณฑ์ที่คิดค่าธรรมเนียม จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองทันที ด้านการสื่อสาร ด้านความมีตัวตน ด้านความวางใจได้ ด้านความเอาใจใส่ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ คือ ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการให้กับสำนักงานบัญชี และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล บริษัทจำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นกรรมการผู้จัดการของบริษัท ลักษณะธุรกิจเป็นพาณิชย์กรรม มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจประมาณ 1-5 ปี ชำระค่าธรรมเนียมบริการให้กับสำนักงานบัญชีเป็นรายปี และมีหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมการให้บริการสำนักงานบัญชีที่ต้องการ คือ ปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด

2.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพของการให้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 และค่า S.D. เท่ากับ 0.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

2.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความเชื่อถือ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่า S.D. เท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีความรู้ความสามารถด้านการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องของเจ้าของสำนักงานบัญชี เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

2.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการตอบสนองทันที โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และค่า S.D. เท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

2.4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านการสื่อสาร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และค่า S.D. เท่ากับ 0.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การอธิบายขั้นตอนการทำบัญชีอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

2.5 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความมีตัวตน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่า S.D. เท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

2.6 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความวางใจได้ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และค่า S.D. เท่ากับ 0.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลา ถูกต้อง และสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

2.7 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และค่า S.D. เท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด มีระดับความสำคัญมาก

1.1 ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า บริษัทจำกัดในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด มีระดับความสำคัญ ด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยส่วนใหญ่บริษัทจำกัด มีความเห็นว่า สำนักบัญชี ต้องจัดทำบัญชีตามกฎหมายและมาตรฐานบัญชี โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เพราะรายงานทางการเงินหรือข้อมูลทางบัญชีมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการเพราะข้อมูลทางบัญชีสามารถนำไปบริหารงานและตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ และสอดคล้องกับแนวความคิด ของ ปริญญา แก้วเจริญ (2555) กล่าวไว้ว่า ในการเริ่มประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการของผู้ประกอบการในตอนแรกนั้นมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแล้วที่จะเลือกสำนักงานบัญชีจากการแนะนำของคนรู้จัก ซึ่งในช่วงแรกนั้น กิจการจะให้ความสำคัญกับการบริหารงานมากกว่าพิจารณาถึงความเหมาะสมของสำนักงานบัญชี แต่กิจการที่ประกอบธุรกิจตั้งแต่ 1-5 ปีขึ้นไป เลือกสำนักงานบัญชีที่เชื่อถือได้ให้แก่กิจการ เพราะเล็งเห็นถึงข้อดีข้อเสียของการปิดบัญชี และพุกษา แก้วสาร (2558) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการสืบเนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านบัญชีดังนั้นการใช้ บริการสำนักงานบัญชีผู้ประกอบการจะพิจารณาจากคุณภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นสำคัญ

1.2 ด้านการตอบสนองทันที พบว่า บริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เค้ดิง จำกัด มีระดับความสำคัญ ด้านการตอบสนองทันที โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บริษัทจำกัด มีความเห็นว่า สำนักงานบัญชี ต้องคอยให้คำแนะนำ วางแผน และแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ โดยอยู่ภายใต้กฎหมายและมาตรฐานบัญชีที่รับรอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นภาพร หงษ์ภักดี (2554) ใน ปัจจัยด้านกระบวนการเรื่อง การให้บริการ ถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลา โดยกิจการพาณิชย์กรรมจะให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวสูงกว่าธุรกิจบริการและอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทรายทอง เลิศเปียง (2558) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด การให้คำแนะนำและให้บริการอื่นหลังจากการปฏิบัติงานสอบบัญชีสามารถตอบสนองความต้องการของบริษัททันเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

1.3 ด้านการสื่อสาร พบว่า บริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เค้ดิง จำกัด มีระดับความสำคัญ ด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บริษัทจำกัด มีความเห็นว่า สำนักงานบัญชี มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ลูกค้า จึงต้องมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียด เพราะถ้าสำนักงานบัญชีแนะนำหรืออธิบายในเรื่องของบัญชีแบบภาษาบัญชี ผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้ทางด้านบัญชี ก็จะไม่เข้าใจได้ยาก หรืออาจทำการให้สื่อสารผิดพลาดได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของน้ำฝน คงสกุล ยุพรัตน์ จันทรแก้ว และ สุพินดา ปัญญาธิ(2557) พบว่า การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก พิจารณาจากปัจจัยโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านลูกค้า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยร่วมอื่น ๆ และปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ตามลำดับ และสอดคล้องกับแนวความคิดของอันธิกา สังข์เกื้อ (2554) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด 4 อันดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานบัญชี ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันของสำนักงานบัญชีและบริษัท ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ของผู้ทำบัญชีและปัจจัยด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมบัญชี

1.4 ด้านความมีตัวตน พบว่า บริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เค้ดิง จำกัด มีระดับความสำคัญ ด้านความมีตัวตน โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บริษัทจำกัด มีความเห็นว่า สำนักงานบัญชี มีหน้าที่ในการยื่นแบบภาษีต่างๆและเป็นตัวแทนในการชำระภาษีแทนผู้ประกอบการ พร้อมทั้งเอกสารของผู้ประกอบอยู่ที่สำนักงานบัญชีทั้งหมด ดังนั้นจึงต้องมีสถานที่ที่ตั้งที่สะดวกในการติดต่อ และเป็นที่ยินยอมอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลฤชญา แก้วสารและอรุช คงรุ่งโชค (2558) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ไม่มีความรู้ด้านบัญชีดังนั้นจึงต้องใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีตัวตน และติดต่อได้ง่ายในการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นสิ่งสำคัญ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ธนวรรณ แสงสุวรรณ (2547) อธิบายว่ากลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภค เกี่ยวกับการมีตัวตน คือ สถานที่ (Place) หมายถึง การสร้างเครือข่ายซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภค และสร้างเสริมสิ่ง

อำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตลาดได้อย่างทั่วถึง รวมถึง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก รูปแบบการแต่งงาน สถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยเพียงพอ

1.5 ด้านความวางใจได้ พบว่า บริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปต์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด มีระดับความสำคัญ ด้านความวางใจได้ โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บริษัทจำกัด มีความเห็นว่า สำนักงานบัญชีมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาและถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานบัญชี พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิมา แยมละมุล (2547) ศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสำนักงานบัญชีมีการตอบสนองและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยของ นงนุช สารทอง (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตอำเภอเมืองพะเยาจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบมี ความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากรและสามารถแก้ไขปัญหที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับสรรพากรได้

1.6 ด้านความเอาใจใส่ พบว่า บริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปต์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด มีระดับความสำคัญ ด้านความเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่บริษัทจำกัด มีความเห็นว่า สำนักงานบัญชีต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และต้องให้บริการแบบครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับ Lewis and Bloom (1983) อังโน เก็จวลี ศรีจันทร์ (2557) คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึง ระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของ เขา ได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ Kotler (2000:438) อังโน เก็จวลี ศรีจันทร์ (2557) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการ ต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่า คุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการ มาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

2. ผลการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปต์ แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด จำแนกตามตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการให้กับสำนักงานบัญชี และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ที่ต้องการ สามารถสรุปการได้ดังนี้

2.1 บริษัทจำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปต์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เนื่องจากเป็นเจ้าของกิจการ ทำให้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจมากกว่าตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณภัสสร สุนทรธีรสุทธิ์ (2559) ที่กล่าวไว้ว่าจากการศึกษา กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้

สำนักงานบัญชีคุณภาพ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน แต่การตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี สุขสำราญ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 บริษัทจำกัด ที่มีลักษณะธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน ทำให้ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัด โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ไม่ว่าจะลักษณะธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างไร ก็ต้องมีแนวทางในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ไม่ต่างกัน เพราะเน้นหาสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปุณณภัสสร สุนทรธีรสุทธิ(2559) ที่กล่าวไว้ว่าจากการศึกษา กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพ ลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน แต่การตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทจำกัดทุกบริษัทต่างก็ต้องการบริการจากสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเหมือนกัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ และไม่สอดคล้องกับวิจัยของ มาลี สุขสำราญ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประเภทของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.3 บริษัทจำกัด ที่มีลักษณะจ่ายค่าธรรมเนียม และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เคา์ติ้ง จำกัดทำให้โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะการจ่ายค่าธรรมเนียมจะแบ่งได้เป็น รายเดือนและรายปี ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีเป็นอย่างมาก เพราะผู้ประกอบการจะเลือกถึงความคุ้มค่า และผลประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนั้นหลักเกณฑ์ในการใช้คิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการใช้ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณภัสสร สุนทรธีรสุทธิ(2559) ที่กล่าวไว้ว่าจากการศึกษา กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพ ลักษณะการจ่ายค่าธรรมเนียม และหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน แต่การตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทจำกัดทุกบริษัทต่างก็ต้องการบริการจากสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเหมือนกัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสสินี เปรื่องการ (2562) จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาอยู่ในอันดับสุดท้าย และการชำระค่าบริการคือสิ่งสุดท้ายที่ผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญเมื่อเกิดขึ้นงานตามความเหมาะสม

3. ผลการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอนด์เคา์ติ้ง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยคุณภาพ ด้านการตอบสนองทันที ด้านการสื่อสาร ด้านความไว้วางใจได้ และด้านความเอาใจใส่ได้ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัด ซึ่งผู้วิจัยคิดว่า ส่วนใหญ่บริษัทจำกัดให้ระดับความสำคัญมากที่สุด เนื่องจาก การจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ดี เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เรื่องของบัญชีจึงทำให้ต้องเลือกใช้บริการที่มีความไว้วางใจได้ โดยจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องและภายในกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลุกษาแก้วสารและอรุช คงรุ่งโชค (2558) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านบัญชี ดังนั้นการใช้บริการสำนักงานบัญชีผู้ประกอบการพิจารณาจากคุณภาพ และไว้วางใจได้ในการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นสิ่งสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุหัมมัดทาฟิซ มะเซ็ง (2561) ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองทันที ด้านการสื่อสาร ด้านความไว้วางใจได้ และด้านความเอาใจใส่ได้ ตัวแปรทุกตัวล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการสร้างแผนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนากระบวนการในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีคุณภาพ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ สำนักงานบัญชี การมีความรู้ความสามารถด้านการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องของเจ้าสำนักงานบัญชีและพนักงานระดับความสำคัญมีมากที่สุด ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของกฎหมายภาษีอากร และ มาตรฐานบัญชีต่างๆ ทำให้จัดทำรายงานทางการเงินหรือข้อมูลทางบัญชีได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2. ด้านการตอบสนองทันที การให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า มีระดับความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น ต้องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มากกว่าช่องทางการส่ง E-mail หรือโทรศัพท์ เช่น การสร้างไลน์กลุ่มแยกออกเป็นบริษัทฯ เพื่อสร้างช่องทางในการติดต่อลูกค้าให้สะดวกและทันเวลาตามที่ลูกค้าต้องการ

3. ด้านการสื่อสาร สำนักงานบัญชีต้องสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และการอธิบายขั้นตอนการทำบัญชีอย่างละเอียด มีระดับความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นต้องมีการสร้างการนำเสนอการปฏิบัติงานด้านบัญชีให้ลูกค้าแบบวิธีที่ง่าย โดยอาจสร้างเป็นคู่มือการทำบัญชีสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ พร้อมทั้งมีการวางระบบบัญชีโดยมีการจัดประชุมวางแผนระหว่างลูกค้ากับสำนักงานบัญชี เพื่อให้เข้าใจและลูกค้าได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

4. ด้านความมีตัวตน สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ ซึ่งมีระดับความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีสร้างเว็บไซต์ ให้ลูกค้าได้รู้จักกับทางสำนักงานบัญชีมากขึ้น โดยในเว็บไซต์ต้องมีการประวัติต่างๆของทั้งสำนักงานและพนักงาน พร้อมทั้งมีภาพกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รู้จักและสัมผัสกับทางสำนักงานมากขึ้น

5.ด้านความไว้วางใจได้ สำนักงานบัญชีจะต้องจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลา จัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง และ แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีระดับความสำคัญมากที่สุด

ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีการวางแผนในเรื่องของการยื่นแบบต่างๆ ให้ตรงกับกำหนดการ และสามารถแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

6. ด้านความเอาใจใส่ สำนักงานบัญชีต้องมีการให้บริการแบบครบวงจร มีความเข้าใจความต้องการของ ลูกค้าและเป็นผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งมีระดับความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นต้องฝึกอบรมพนักงานในเรื่อง ของงานบริการต่างๆ และต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นจุดสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะบริษัทจำกัด ดังนั้นควรศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อ ความหลากหลายของข้อมูล

2. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง ในการศึกษา ครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตหรือจังหวัดอื่นเพื่อให้การศึกษารอบคลุมทุกพื้นที่

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตตา วานิชย์บัญชา.(2561).*การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 31). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามลดา

จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ และเทพนิมิตร สุริยะ. (2562). *การศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วารสารสำนักหอสมุด: 46-54

จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2543). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์

นภัสสินี เปรื่องการ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง*. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปฎิญา แก้วเจริญ (2555). *มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปุณรภัสสร สุนทรธีรสุทธิ.(2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัท จำกัดในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

พฤกษา แก้วสาร. (2558). *ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การ ค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วัชรารณณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพรรณมา บุญมาวงศ์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการตรวจสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา บริษัท มัชฌิมาการบัญชีและกฎหมายจำกัด*. การค้นคว้าอิสระ : กรุงเทพมหานคร

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.