

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท
พื้นที่กรุงเทพมหานคร

The Effected Factor of The Decision Making Using The Service of
Accounting firms for Partnership Companies Operators in Bangkok

วิภาวรรณ ฐรีกุล
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Wiparwan Pooreekul

E-mail: 6214155578@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน และ ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท จำนวน 400คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Multiple Regression และสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านทันเวลา และ ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด ด้านสถานที่ ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) to study the Effected Factor of the Decision Making Using the Service of Accounting Firms for Partnership Companies Operators in Bangkok. 2) to study the quality

certification of Accounting Firms , the efficiency factors , marketing strategies The Effected Factor of the Decision Making Using the Service of Accounting Firms of Partnership Company Operators in Bangkok.

The survey research from a sample of 400 people. The tool used in this study was questionnaire. The statistics employed in the analysis were mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The hypothesis testing results showed that Factors for accreditation of accounting firm quality performance factor Accuracy, completeness, timeliness and marketing strategy factors, location, price The Effected Factor of the Decision Making Using the Service of Accounting Firms for Partnership Companies Operators in Bangkok.

Keywords : Decision Making Using the Service Accounting Firms for Partnership Companies Operators in Bangkok

บทนำ

“บริการสำนักงานบัญชี” (Service of Account Firms) ถือเป็นธุรกิจ การให้บริการด้านบัญชีที่มีความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจการค้า โดยเฉพาะที่เป็นนิติบุคคลสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งยังไม่มีมีการจ้างพนักงานบัญชีประจำสำนักงาน การบริหารธุรกิจให้เจริญรุ่งเรืองนั้น สิ่งที่สำคัญ คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ทันเวลา โดยผู้บริหารจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน หรือแผนธุรกิจ เพื่อการบริหาร การตรวจสอบ และการติดตามงาน จากข้อมูลที่ได้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้ตรงจุด และป้องกันการผิดพลาดซ้ำ

สำนักงานบัญชี (Account Firms) เป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงินโดยลักษณะธุรกิจประกอบไปด้วยส่วนของการวางระบบ ให้คำปรึกษาด้านบัญชี การวางแผนภาษี และการยื่นแบบภาษี แต่ธุรกิจหลักคือการให้บริการทำบัญชีและตรวจสอบบัญชี งานบริการทำบัญชีเป็นงานที่ต้องอาศัยความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารในการบันทึกบัญชีเพื่อให้รายงานงบการเงิน ที่จัดทำขึ้นมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด เพื่อให้ผู้บริหาร และผู้ใช้งบการเงินสามารถนำงบการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ดังนั้น งบการเงินถือว่าเป็นส่วนสำคัญมากเพราะเป็นเครื่องมือ ที่ใช้วิเคราะห์ว่าองค์กรควรไปในทิศทางใดเพื่อให้การบริหารงานองค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

ในปัจจุบันหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง มีการปรับปรุงกฎหมาย กฏระเบียบที่เข้มงวด รัดกุม และบ่อยครั้งผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหารองค์กร รวมถึงผู้ที่ดูแลด้านบัญชีของสถานประกอบการ อาจติดตามไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีผลต่อการทำงานไม่เป็นไปตามที่ราชการกำหนด รวมทั้งบุคลากรของสถานประกอบการ อาจมีความรู้ความชำนาญด้านการบัญชีไม่เพียงพอ หรือมีปัญหาพื้นฐานทางบัญชีไม่แม่นยำ ไม่เข้าใจระบบงานบัญชีทั้งระบบ ส่งผลให้ผู้ประกอบการ ผู้บริหารองค์กรไม่สามารถได้ข้อมูลทางบัญชีและรายงานงบการเงินได้

อย่างถูกต้อง ตามเวลาที่ต้องการ และการจ้างพนักงานประจำที่มีรู้ความสามารถครบถ้วน มีอัตราค่าจ้างที่สูงกว่าการจ้างสำนักงานบัญชีเป็นอย่างมาก

ปี พ.ศ. 2564 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ได้มีนโยบายและแผนงานในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เตรียมความพร้อมในเรื่องความรู้ เครื่องมือเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการธุรกิจสำนักงานบัญชี เพื่อรองรับกับการแข่งขันในการให้บริการ สู่การเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ สนับสนุนให้สำนักงานบัญชีสามารถเข้าถึงนวัตกรรมใหม่ๆที่ทันสมัยมาช่วยในการบันทึกข้อมูลทางบัญชี โดยการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบันทึกข้อมูล ช่วยให้การประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำ การจัดเก็บข้อมูลเอกสารที่ง่ายและรวดเร็วในการค้นหา ปรับรูปแบบการทำงานให้ทันสมัยยกระดับเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting Firm) ให้มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร พัฒนาบุคลากร พัฒนาความรู้ ให้พนักงานในทีมงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายบัญชี กฎหมายภาษีอากร และทันต่อการพัฒนาของเทคโนโลยีในปัจจุบัน และ อนาคต

ในปัจจุบันและอนาคต การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกๆปี ผู้ประกอบการต้องมีความรอบรู้ทางธุรกิจ ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจรวมทั้งควรมีคุณธรรม และ จริยธรรม ในการทำธุรกิจ มีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อสามารถเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ ในการสร้างผลกำไร สร้างความเติบโตของกิจการเมื่อกิจการขาดความพร้อม ขาดความรู้ หรือต้องการลดต้นทุน ผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท จึงต้องมองหาบริการของสำนักงานบัญชี หรือ นักบัญชีอิสระ ที่มีความรู้ความชำนาญด้านการบัญชี และด้านภาษีอากร

การแข่งขันของสำนักงานบัญชีในปัจจุบัน มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อรักษาลูกค้าเก่า และหาลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น สำนักงานบัญชีต้องยกระดับขีดความสามารถในการบริการ (Service) และมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของกิจการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท มุ่งเน้นให้ลูกค้าเชื่อถือ ไว้วางใจ ประทับใจ และตัดสินใจใช้บริการทำบัญชีในที่สุด การรับรู้ถึงความต้องการของผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ที่ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการทำบัญชี เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ สร้างทางเลือกที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ส่งผลให้มีลูกค้าเพิ่ม รายได้เพิ่มให้กับกิจการ

จากปัญหาดังที่กล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการตลาด และสร้างแนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ ทันทกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายบัญชี กฎหมายภาษีอากรและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อประโยชน์สำหรับสำนักงานของผู้วิจัยในการขอการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รวมทั้งเพื่อประโยชน์สำหรับผู้สนใจในเรื่องเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านทันเวลา ด้านประสิทธิภาพเทคโนโลยี และปัจจัยกลยุทธ์การตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบกิจการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า นอกจากปัจจัย ทั้งหมด 6 ปัจจัยตามที่กล่าวมาแล้ว ประกอบด้วย การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านทันเวลา ด้านประสิทธิภาพเทคโนโลยี ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ และด้านราคาดังกล่าวข้างต้นแล้ว ก็ยังมีปัจจัยอื่นๆที่จะช่วยสนับสนุน และส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีสามารถรักษาลูกค้าเก่า และ เพิ่มลูกค้าใหม่ได้ คือการรับรู้ปัญหา (Problem recognition) ถือเป็นขั้นตอนแรก ของกระบวนการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องรู้ถึงปัญหาก่อนว่าลูกค้ามีปัญหาอะไร ต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องใด การทำความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าผู้ประกอบการจะเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของผู้ให้บริการระดับมืออาชีพ ได้ เพราะสามารถเสนอบริการที่ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการสร้างความพึงพอใจและตัดสินใจใช้บริการในที่สุด

กระบวนการรับรู้ปัญหา ผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายบัญชีและภาษีอากร รวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และ ไม่ให้ความสำคัญในการจัดทำบัญชี การจัดเก็บเอกสารไม่เชื่อมั่นในประโยชน์ของรายงานงบการเงิน อ่านงบการเงินไม่เป็น จึงไม่ได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาองค์กร รวมถึงการจะต้องจ้างพนักงานบัญชีประจำสำนักงานก็มองเป็นเรื่องต้องแบกภาระค่าใช้จ่าย และไม่มี ความเชื่อมั่นว่าพนักงานที่จ้างจะมีความรู้ด้านวิชาชีพบัญชีและกฎหมายภาษีอากรได้อย่างดีพอ จึงส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เป็นผู้ทำบัญชีและยื่นแบบภาษีต่างๆให้แทนการจ้างพนักงานประจำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kotler and Keller (2016). ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) เป็นขั้นตอนแรก ของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เรียกได้อีก อย่่าง ว่า “การจดจำปัญหา” เริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ อากาศ และที่พักอาศัย บริษัทควรเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการว่ามีปัญหาในเรื่องใด ต้องการให้บริการแบบไหน ก็จะได้ให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (Shma, 2012) ในการรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า สามารถช่วยในการค้นหาความต้องการของลูกค้าและสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด (Kotler et al., 2017). สำนักงานบัญชีก็จะต้องมุ่งให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย

นันทชัย สาสดีอ่อง และ ฌนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย (2563). ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจ SMEs มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้ว และ ประเทศที่กำลังพัฒนา สำหรับกิจการขนาดเล็กมีข้อจำกัดคือ ไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดทำบัญชี การเก็บเอกสาร การบันทึกรายการทางบัญชี อ่านงบการเงินไม่เป็น ทำให้ไม่ได้ นำผลจาก

รายงานงบการเงินมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาองค์กร มุ่งเน้นแต่เรื่องของการจ่ายภาษีให้น้อย ไม่ให้เกิดค่าปรับทางภาษีจากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่สรรพากร ในการจ้างพนักงานบัญชีสำหรับกิจการขนาดเล็กก็มองเป็นเรื่องต้องจ่ายค่าใช้จ่ายที่สูงและไม่มั่นใจว่าพนักงานดังกล่าวจะมีความรู้ด้านบัญชี และกฎหมายภาษีอากรดีเพียงพอที่จะจัดทำบัญชีได้ จึงส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและยื่นแบบภาษีต่างๆ

Kumar, John and Senith (2014). ได้กล่าวไว้ว่าผู้ให้บริการระดับมืออาชีพ (สำนักงานบัญชี) ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าว่าปัญหาเขาคืออะไร เขาต้องการอะไรการเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จะเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของผู้ให้บริการระดับมืออาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่เป็นผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของ Yamane (1973) โดยที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างพบว่า ขนาดของ กลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำเอามาวิเคราะห์สถิติเพื่อการตอบข้อสมมติฐานของการวิจัยในเรื่องที่กำลังศึกษา การวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิด มีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบและในส่วนแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และรายได้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของคุณภาพสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมข้อคำถามในส่วนที่ 2 มีจำนวน 18 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบโดยเป็นการให้ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

กำหนดให้ 5 = ระดับความสำคัญมากที่สุด , 4 = ระดับความสำคัญมาก , 3 = ระดับความสำคัญปานกลาง , 2 = ระดับความสำคัญน้อย , 1 = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของสำนักงานบัญชี ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านทันเวลา ด้านประสิทธิภาพเทคโนโลยี มีจำนวนข้อคำถาม 12ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความสำคัญมากที่สุด , 4 = ระดับความสำคัญมาก , 3 = ระดับความสำคัญปานกลาง , 2 = ระดับความสำคัญน้อย , 1 = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านราคา มีข้อคำถามในส่วนที่ 4มีจำนวน 10ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเพียงแค่ 1คำตอบโดยเป็นการให้ระดับความสำคัญ 5ระดับ กำหนดให้ 5 = ระดับความสำคัญมากที่สุด , 4 = ระดับความสำคัญมาก , 3 = ระดับความสำคัญปานกลาง , 2 = ระดับความสำคัญน้อย , 1 = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ข้อคำถามในส่วนที่ 5 มี 3ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด มีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบเพียงแค่ 1คำตอบโดยเป็นการให้ระดับความสำคัญ 5ระดับ กำหนดให้ 5 = ระดับความสำคัญมากที่สุด , 4 = ระดับความสำคัญมาก , 3 = ระดับความสำคัญปานกลาง , 2 = ระดับความสำคัญน้อย , 1 = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

และ อีกข้อคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นในการตัดสินใจ ใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร อะไรเป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดจำนวน 1ข้อ

การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ จากกลุ่มตัวอย่าง 400ชุด เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปเข้าตารางรันโปรแกรม SPSS โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ประกอบด้วย การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านทันเวลา ด้านประสิทธิภาพเทคโนโลยี กลยุทธ์การตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ ด้านราคา และ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านทันเวลา และด้านประสิทธิภาพเทคโนโลยี กลยุทธ์การตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ และ ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติ Multiple Regression

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 28.2 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.8 และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีรายได้ ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มประชากรคือ ผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- 1.ผลที่ได้จากการวิจัย ปัจจัยการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี มีผลกับการตัดสินใจสูงเป็นลำดับที่ 1 จากตาราง Regression ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b)ที่ค่าเท่ากับ 0.283 และค่า Sig < .05
- 2.ผลที่ได้จากการวิจัยปัจจัยกลยุทธ์การตลาดด้านราคา มีผลกับการตัดสินใจสูงเป็นอันดับที่2 จากตาราง Regression ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b)ที่ค่าเท่ากับ 0.243 และค่า Sig < .05
- 3.ผลที่ได้จากการวิจัยปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านความถูกต้องครบถ้วน มีผลกับการตัดสินใจสูงเป็นอันดับที่3 จากตาราง Regression ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b)ที่ค่าเท่ากับ 0.215 และค่า Sig < .05
- 4.ผลที่ได้จากการวิจัยปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนเวลา มีผลกับการตัดสินใจสูงเป็นอันดับที่4 จากตาราง Regression ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b)ที่ค่าเท่ากับ 0.129 และค่า Sig < .05
- 5.ผลที่ได้จากการวิจัยปัจจัยกลยุทธ์การตลาดด้านสถานที่ มีผลกับการตัดสินใจสูงเป็นอันดับที่4 จากตารางค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b)ที่ค่าเท่ากับ 0.110 และค่า Sig < .05
6. ผลการวิเคราะห์ มี2ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประสิทธิภาพเทคโนโลยีจากตาราง Regressionค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b)ที่ค่าเท่ากับ -0.019 และค่า Sig เท่ากับ 0.766 และปัจจัยกลยุทธ์การตลาดด้านการส่งเสริมการขาย สัมประสิทธิ์ถดถอย(b)ที่ค่าเท่ากับ 0.029 และค่า Sig เท่ากับ 0.496 สรุปผลทั้ง 2ปัจจัยดังกล่าว ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา ครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

- 1.ผลการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร ปัจจัยการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการเป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพื่อให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน มีมาตรฐานในการทำงาน เป็นการยกระดับสำนักงานบัญชีให้ก้าวสู่การเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล เกิดความมั่นใจและมุ่งมั่น ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการทำงานสำหรับการขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และพัฒนาบริการของสำนักงานบัญชีที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการรักษาลูกค้าเก่า และสร้างลูกค้าใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ ศิริพิศ สุขญา มานวกุล และปฐมมาภรณ์ คำ ชื่น. (2555). พบว่า สำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร บุคลากรที่มีความรู้ด้านวิชาชีพบัญชี ด้านภาษา ด้านกฎหมาย เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความ

พร้อมของนักบัญชีไทยกับการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน (AEC) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559). ได้ศึกษาเรื่อง ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับความสำคัญด้านประสิทธิภาพ การรับรองคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน

2. ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาด ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ราคาค่าบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สืบเนื่องจากการแข่งขันที่สูงมาก ในด้านของสำนักงานจะใช้ราคาถูกลงมาแข่งขันไม่ใช่ทางออกที่ดี จะทำให้ต้นทุนบริการสูงขึ้น ทำให้สำนักงานบัญชีอยู่ไม่ได้ ถ้าราคาค่าบริการตั้งไว้ได้มาตรฐานแล้ว ต้องใช้วิธีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการทำงาน และทีมงานที่มีความรู้ความสามารถ หากคุณภาพสูงกว่าราคาถูกกว่าจะตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา ลีนิจ , สุภาพร บุญเยี่ยม และ ชัยสิน สุขวิบูลย์ (2564). ได้กล่าวไว้ว่าโดยรวมผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เลือกใช้บริการทำบัญชีเพราะราคาที่ถูกลงกว่าสำหรับสำนักงานบัญชีจะแข่งขันด้วยการลดราคาที่ถูกมากกว่า ถือว่าเป็นการลดคุณค่าของวิชาชีพ ไม่ได้เป็นทางเลือกที่ดีเลย อีกทั้งจะส่งผลให้ต้องรับความเสี่ยงต่อผลกำไรที่น้อยลง หรืออาจถึงขั้นขาดทุนสำนักงานบัญชีก็จะคงอยู่ไม่ได้ ดังนั้นหากค่าบริการที่ตั้งไว้ได้มาตรฐานอยู่แล้ว สำนักงานบัญชีก็ควรจะปรับแผนการตลาดใหม่ๆมาแข่งขันกับคู่แข่งได้แก่ การพัฒนาบริการพัฒนาทีมงานด้านการอบรมให้ความรู้ การฝึกฝนการสื่อสาร การใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าให้เกิดความเชื่อมั่น และประทับใจสูงสุด จะช่วยให้สำนักงานบัญชีมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2563). ได้กล่าวไว้ว่าการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อให้ทำบัญชีของกิจการที่ประกอบธุรกิจในจังหวัดลำปาง พบว่ามีผลของความคิดเห็นสูงที่สุดคือด้านราคา เนื่องจากโดยพฤติกรรมผู้ใช้บริการส่วนมากหากราคาถูกที่สุดก็จะเลือกใช้บริการ

3. ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ด้านความถูกต้องครบถ้วน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือต้องมีความถูกต้องตามกฎหมายการบัญชี และภาษีอากร คือการบันทึกข้อมูลทางบัญชีให้ครบถ้วน จะทำให้รายงานที่ออกมามีความถูกต้อง น่าเชื่อถือนำไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ไม่มีค่าปรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรพรรณ บุญฤทธิ (2558). ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนน ทองแสง (2557). ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานว่าหมายถึง การปฏิบัติงานเกิดพร้อมหลาย ๆ ปัจจัยที่รวมกันขึ้นเพื่อกระทำการสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรของคนทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดได้มาตรฐานและใช้ต้นทุนในการปฏิบัติที่น้อยมากแต่ได้ผลมากกว่าดังที่ทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติตามเป้าหมายที่มีอย่างเดียวกัน

4. ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชี ด้านทันเวลา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นอกจากการทำงานให้มีความถูกต้องครบถ้วนแล้ว งานที่ต้องเสร็จทันตามกำหนดเวลาด้วย สืบเนื่องจากการทำงานในหลายๆเรื่องต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนดให้ต้องนำส่งให้ทันเวลาเช่น ต้องยื่นแบบเสียภาษีต่อกรมสรรพากรประจำเดือนให้ทันเวลา การนำส่งงบการเงินประจำปีต่อกรมสรรพากร และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ต้องนำส่งให้ทันตามกำหนดเวลาไม่เช่นนั้นต้องจ่ายค่าปรับ ซึ่งสำนักงานบัญชีนำผลจากงานวิจัยมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน และพัฒนาพนักงานในทีมงานให้มีความรู้ความชำนาญในเรื่องกฎหมายบัญชี และภาษีอากร ฝึกฝนทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี (2559). ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานว่าหมายถึง สภาวะที่ทำให้เกิดความสำเร็จหรือความสามารถที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงาน เมื่อใช้กับบุคคล หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้รวดเร็วและเสร็จตรงเวลา เช่น บุคลากรที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้หน่วยงานพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว เมื่อ ใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จได้อย่างดี เช่น หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมีระเบียบขั้นตอนในการทำงาน พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีระบบการตรวจสอบและผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร เหล่าแห่ง (2556). ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ว่าหมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนต่อหน่วยที่ใช้ในการผลิตหรือการใช้ทรัพยากร (Resources)ให้เกิดการประหยัด หรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ซึ่งหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมักมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานพนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีระบบการตรวจสอบ และผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลานอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานต้องเกิดจากความรับผิดชอบ การเอาใจใส่ ทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ มีความรักดีต่อองค์กร มีความซื่อสัตย์ งานที่ออกมาก็จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยด้านกลยุทธ์การตลาด ด้านสถานที่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมและสถานที่ ที่ตั้งเหมาะสมต่อการทำงาน สามารถติดต่อได้สะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีที่จอดรถ และมีความปลอดภัย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนบริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา อังกรวัฒนานุกุล (2562). ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อได้พิจารณาดูเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ(Service) อยู่ในระดับสูงมากที่สุด หากลูกค้าต้องรอคอยในการใช้บริการก็ควรมีการปรับปรุง คุณภาพงานให้ถูกต้องรวดเร็ว ที่ตั้งสำนักงานควรอยู่ในสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกมีที่จอดรถที่เพียงพอและมีความปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา โลहनันทชัย (2561). พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีประกอบด้วย สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชี ลูกค้าให้ความสำคัญเลือกใช้สำนักงานที่อยู่ใกล้กับลูกค้า มีการติดต่อสื่อสารที่ สะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการข้อมูลที่ครบวงจร มีบริการรับ-ส่งเอกสาร รวมถึงการให้บริการภายนอกสถานที่.ที่ตั้งสำนักงานของลูกค้า จึงถือว่าเป็นสถานที่และช่องทางในการให้บริการ ถือเป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญในการติดต่องาน ประสานงานระหว่างลูกค้ากับสำนักงานบัญชี ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางแก่องค์กรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วน บริษัท พื้นที่กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b) ที่มากที่สุด เท่ากับ 0.283 และได้ค่า Sig น้อยกว่า 0.05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05) ในปัจจุบันผู้วิจัยเห็นว่า การเป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นเป็นเรื่องยากสำหรับสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดเล็ก มีทั้งขั้นตอน เอกสาร และการตรวจสอบที่มากมาย ยากที่จะทำความเข้าใจ และเข้าถึง ดังนั้นสำนักงานบัญชี ต้องพัฒนาตัวเองและทีมงานในหลายๆด้านเช่น เข้ารับการอบรมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การประชาสัมพันธ์ทีมงานให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีให้มากยิ่งขึ้นเพื่อช่วยให้ทีมงานเข้าร่วมการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการขอการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้

2. สำหรับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรมีสิทธิประโยชน์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีความสนใจในการเข้าร่วมการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเพื่อให้สำนักงานบัญชีขนาดเล็กสามารถยื่นขอเข้าร่วมโครงการได้ด้วย และที่สำคัญกรมพัฒนาธุรกิจการค้าควรให้สำนักงานบัญชีได้มีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อให้ตรงกับลักษณะ เป็นที่ยอมรับและสามารถปฏิบัติได้ในสำนักงานบัญชี รวมถึงมีวิธีทำความเข้าใจให้เป็นที่ยอมรับระหว่างผู้ทำบัญชี ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่กำกับดูแล มาตรการกระตุ้นให้สำนักงานบัญชีมีการขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยอาจจะมีการจัดประชุมย่อย อบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ หรือจัดทำ คู่มืออย่างง่ายในการขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

3. ปัจจัยกลยุทธ์การตลาด ด้านราคา ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สำนักงานต้องให้ความสำคัญ และพัฒนาอย่างจริงจัง ด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา และลดการทำงานซ้ำซ้อน การจัดการเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนในระยะยาวได้เป็นอย่างดี สร้างความสุขในการทำงานให้พนักงานทำงานได้เสร็จทันเวลา สร้างชื่อเสียงสำนักงานคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ด้วยราคาที่เหมาะสม กับคุณภาพและปริมาณงาน ไม่ใช่กลยุทธ์การแข่งขันลดราคา ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่ดีสำหรับสำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการปฏิบัติเพื่อเข้าร่วมโครงการ การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สืบเนื่องจากการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับลูกค้า ในการใช้บริการ ดังนั้นสำนักงานควรจะมีมุ่งมั่นที่จะขึ้นทะเบียนเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล ตลอดจนเป็นการยกระดับให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสู่การเป็นสำนักงานบัญชีดิจิทัล (Digital Accounting Firm)

2. ควรทำการศึกษาสำนักงานบัญชีที่ได้ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว ของประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆว่ามีอะไรบ้างเพื่อการเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี. สืบค้น 22 กุมภาพันธ์ 2565, จาก https://www.dbd.go.th/download/account_file/dbd_law_account_office2564.pdf กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการ รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2564.
- ชลิตา ลีนจี่ , สุภาพร บุญเยี่ยม และ ชัยสิน สุขวิบูลย์ (2563).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- นงลักษณ์ ศิริพิศ สุขญา มานวกุล และปฐมภรณ์ คำ ชื่น. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อม ของนักบัญชีไทยกับการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน (AEC) กรณีศึกษาสำนักงานบัญชี ที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต. สาขาการบัญชี, คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- นันทชัย สาสดีอ่อง และ ธนอมศักดิ์ สุวรรณน้อย (2563) กระบวนการตัดสินใจในการพิจารณาเลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
- นันทยา อังกรวัฒนากุล. (2562)ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- นันทนา ทองแสง. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- วรศรา โลहनันทชัย. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของบริษัท ต่างชาติ ในการจัดทำบัญชี กรณีศึกษา: สำนักงานฟาร์มสิต การบัญชี. บัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี สถาบันการเงินเฉพาะกิจ. วิทยานิพนธ์ บข.ม. (การบัญชี). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศศิธร เหล่าเที่ยง. (2556). อิทธิพลของกิจกรรมสร้างสุขในองค์กรตามแนวทางความสุข 8 ประการที่มีต่อความสุขในการทำงานประสิทธิภาพการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัท ภัทรภัณฑ์ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การประกอบการ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559) ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง, คณะบัญชีวิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยีลำปาง.
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของธุรกิจจังหวัดลำปาง, วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยีลำปาง.

References

- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. et al. (2017). *Principles of Marketing* (7th European ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Kumar, H., John, S. F., & Senith, S. (2014). A Study on factors influencing consumer buying behavior in cosmetic Products. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(9), 1-6.
- Shma. (2012). *5 Stages of consumer buying decision process*. Retrieved May 12, 2020, from <https://managementation.com/5-stages-of-consumer-buying-decision-process/>
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.