ปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

QUALITY AND INCOME FACTORS INFLUENCING ENTREPRENEURS' SELECTION OF ACCOUNTING FIRM SERVICES IN THE BANGKOK

วชิรญาณ์ คณะวงค์
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Wachiraya Kanawong
Email: 6614154097@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจและทุนจดทะเบียนต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การเลือกใช้บริการ, ปัจจัยด้านคุณภาพ, ด้านรายได้ถาวร

ABSTRACT

This research aims to study the quality and income factors influencing entrepreneurs' selection of accounting firm services in the Bangkok. The sample was 400 entrepreneurs in Bangkok. Based on Taro Yamane's calculation principle was used by distributing a questionnaire to the sample group. Convenience Sampling was used. The study indicated that general business characteristics of accounting service clients, such as business model and different registered capital made the Selection of Accounting Firm Services in the Bangkok different. Quality factors including tangibles and assurance influencing the entrepreneurs' selection of accounting firm services in the Bangkok statistical significance 0.05.

Keywords : Selection of Services, Quality Factors, Income Factors

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานมีความซับซ้อนและเกิดการแข่งขันสูงขึ้น ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในรูปแบบนิติบุคคล เช่น ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด ต้องมีระบบบัญชีที่ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยมีหน้าที่จัดทำบัญชีและงบการเงินอย่างเป็นระบบ และต้องยื่นต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกรมสรรพากรเป็นประจำทุกปี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2568) ดังนั้น วิชาชีพบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยทำหน้าที่รวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลทางการเงินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับการจัดทำงบการเงิน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินผล วางแผน และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ อีกทั้งยังต้องอาศัยนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน

จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2568) กรุงเทพมหานครมีสำนักงานบัญชีจำนวน 2,044 แห่ง ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง การดำเนินงานของสำนักงานบัญชี จึงต้องอาศัยกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ โดยประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านรายได้ของธุรกิจยังมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งผู้ประกอบการที่มีรายได้มั่นคง มีแนวโน้มเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงเพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และปฏิบัติตาม

กฎหมายได้อย่างถูกต้อง ขณะที่ผู้ประกอบการที่มีรายได้ไม่แน่นอนอาจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีต้นทุนต่ำกว่า จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจจะนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการด้านบัญชี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการด้านบัญชีกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการด้านบัญชีต่างกัน น่าจะมีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวร น่าจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าก่อนการใช้บริการกับการรับรู้ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องส่งมอบบริการที่มีความเหมาะสมกับความต้องการอย่างทันเวลาเพื่อให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ (ณอาภานัท หอมศิริ, 2564) และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ (นภรรท แซ่เหงียน, 2565) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกำเนิดขึ้นโดยได้พัฒนาเครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยใช้วิธีเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนการให้บริการเทียบกับการรับรู้ในคุณภาพหลังการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการเรียกว่า “SERVQUAL” โดยเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการนี้สามารถกำหนดมิติคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านรายได้ถาวร

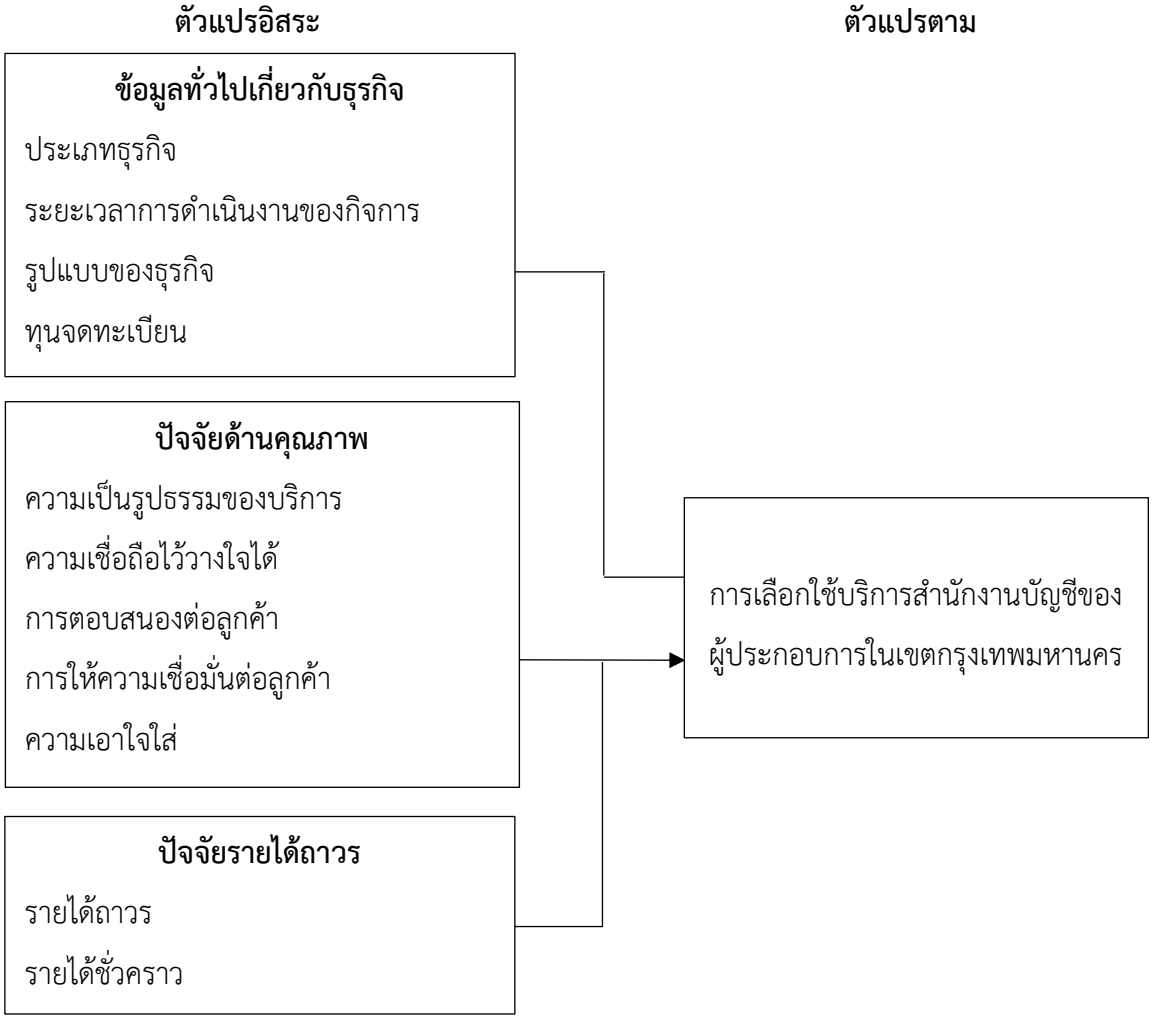
Friedman (1957) กล่าวว่า การที่ผู้บริโภคเลือกระดับการบริโภคในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดภายใต้งบประมาณที่จำกัดของรายได้ตลอดชีวิตนั้น แสดงว่าการบริโภคในปัจจุบันจะขึ้นอยู่กับรายได้ปัจจุบันและมูลค่าปัจจุบันของรายได้ในอนาคตด้วย โดยทฤษฎีการบริโภคแบบรายได้ถาวรนั้นสามารถแยกองค์ประกอบของรายได้และการบริโภคได้เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นรายได้ถาวร (Permanent Income) และส่วนที่เป็นรายได้ชั่วคราว (Transitory Income) โดยรายได้ถาวรคือรายได้ที่คาดว่าจะได้รับอย่างต่อเนื่องและคาดการณ์ได้ในระยะยาว ซึ่งแตกต่างจากรายได้ชั่วคราว ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงรายได้ที่ไม่แน่นอนหรือไม่คาดคิด และระบุว่าพฤติกรรมการบริโภคส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับรายได้ถาวรมากกว่ารายได้ปัจจุบัน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการ

ลัดดา อินต๊ะใจ (2567) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อเป็นกระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากหลายทางเลือก เพื่อความมุ่งหวังที่ได้ตั้งเอาไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งในกระบวนการตัดสินใจซื้อจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เมื่อผู้ซื้อมีความต้องการ หรือมีปัญหาที่ต้องการแก้ไข ความต้องการอาจเกิดขึ้นได้ โดยมีแรงกระตุ้นจากภายใน หรือภายนอก จากนั้นจึงเริ่มเก็บข้อมูล ทำให้ผู้ซื้อทราบถึงตราสินค้าแข่งขันกันในตลาด รวมทั้งทราบถึงลักษณะของสินค้าทั้งหมดหลังจากประเมินผล

ทางเลือกต่าง ๆ แล้วในขั้นนี้ผู้บริโภคจะทำการตัดสินใจซื้อ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น กระบวนการตัดสินใจซื้อไม่ได้สิ้นสุดลงเมื่อผู้ซื้อได้ทำการซื้อสินค้า แต่สิ่งที่ผู้บริโภคได้เรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และทัศนคติจะใช้สำหรับการตัดสินใจซื้อซ้ำในอนาคต (ณรงค์เดช วัฒนาศิริไพบูลย์, 2565) โดยกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (buying discussion process) เป็นลำดับขั้นตอนที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การรับรู้ถึงความต้องการ 2) ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล 3) ขั้นตอนการประเมินผลทางเลือกขั้นตอน 4) การตัดสินใจซื้อ และ 5) ขั้นตอนของพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Kotler & Keller, 2016)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพความเป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.729 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 335,842 ราย เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2568 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568) โดยใช้สูตร Taro Yamane กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนตัดสินใจในการเลือกสำนักงานบัญชีขององค์กรและอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจึงจะแจกแบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ค่าร้อยละและความถี่ เพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ รูปแบบของธุรกิจ และทุนจดทะเบียน

1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยรายได้ถาวร ปัจจัยด้านคุณภาพ และการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ รูปแบบของธุรกิจ และทุนจดทะเบียน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ซึ่งหากพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ LSD ต่อไป

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ และด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยคุณภาพ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 5 องค์ประกอบ และการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 85.25 มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.50 รูปแบบของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 79.50 และมีทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 48.50

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 400)

ปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวร	b	Std Error	Beta	t	Sig	F	Sig
ค่าคงที่	4.816	0.602		7.995	0.000*	13.149	0.000*
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-0.389	0.067	-0.347	-5.771	0.000*		
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.147	0.124	0.076	1.183	0.238		
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	-0.125	0.100	-0.087	-1.246	0.214		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.391	0.131	0.154	2.981	0.003*		
ด้านความเอาใจใส่	-0.182	0.110	-0.111	-1.648	0.100		
ด้านรายได้ถาวร	-6.345E-11	0.000	-0.060	-1.107	0.269		
ด้านรายได้ชั่วคราว	4.567E-10	0.000	0.007	0.130	0.897		

R = 0.436, R^2 = 0.190, Adjust R Square = 0.176, SEE = 0.583 *** sig < 0.05**

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า มีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.391 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์ -0.389 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.436 และค่าสัมประสิทธิ์การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (R^2) เท่ากับ 0.190 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรคุณภาพทั้งสองด้านร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 19.00 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ±0.583 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

Y = 4.816 + (0.391) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า + (-0.389) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า รูปแบบของธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ โนรีวงศ์ และ ชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา (2566) ที่พบว่ารูปแบบธุรกิจ และทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของทุนจดทะเบียน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ธุรกิจของผู้ประกอบการมีทุนจดทะเบียนที่ต่างกัน อาจเนื่องจากการที่มีทุนจดทะเบียนสูงบ่งบอกถึงธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ มีรายการค้าและธุรกรรมทางการเงินที่ซับซ้อนกว่าธุรกิจขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนต่ำ จึงมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลรภัส ประเสริฐสุด และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น (2566) ที่พบว่า รูปแบบของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพและด้านรายได้ถาวรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลเชิงลบต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ว่าสำนักงานบัญชีการมีเทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นระเบียบ รวมถึงการแต่งกายของพนักงานที่ดูสุภาพและเป็นมืออาชีพมากขึ้น การเลือกใช้บริการกลับลดลง ซึ่งอาจเนื่องมาจาก

ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการให้บริการมากกว่ารูปลักษณ์ภายนอกของสำนักงานหรือพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ในโมเดล SERVQUAL ที่ชี้ให้เห็นว่ามิติด้านความเป็นรูปธรรมมักมีอิทธิพลน้อยต่อการรับรู้คุณภาพบริการในธุรกิจที่มีลักษณะเป็นบริการวิชาชีพ ซึ่งผู้รับบริการมักพิจารณาความน่าเชื่อถือ ความชำนาญ และความมั่นใจในผู้ให้บริการมากกว่าองค์ประกอบทางกายภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุดาพร สอนภักดี (2568) ที่พบว่าหากสำนักงานบัญชีมุ่งเน้นการลงทุนในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สถานที่ เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีมากเกินไป อาจจะไม่ได้ช่วยเพิ่มความภักดีในการใช้บริการสำนักงานบัญชีของลูกค้า และอาจทำให้ลูกค้าไม่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์หรือคุณภาพของบริการที่ได้รับ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรเน้นคุณภาพของบริการมากกว่าการเน้นแค่สิ่งอำนวยความสะดวกหรือรูปลักษณ์ภายนอก

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญในงานบัญชีและภาษีเป็นอย่างดี และการให้บริการของสำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงินหรือรับสินบน รวมถึงความมั่นใจที่สำนักงานบัญชีให้กับผู้ประกอบการในเรื่องของการรักษาความลับและข้อมูลทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของบริการด้านวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ที่ระบุว่ามิติด้านความมั่นใจ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการในธุรกิจที่ต้องใช้ความไว้วางใจสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2563) ที่พบว่าหากว่าสำนักงานบัญชีมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ หรือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ จะเป็นการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ปัจจัยคุณภาพ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในงานบัญชีและภาษีให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีประสบการณ์และความน่าเชื่อถือ มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส รวมถึงการรักษาความลับและข้อมูลทางธุรกิจ และผู้ประกอบการส่วนมากให้ความสำคัญกับเรื่องการใช้เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยในการทำงานมากที่สุด โดยอาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับการยกระดับสำนักงานบัญชีจากการเป็นเพียงผู้บันทึกข้อมูลแบบดั้งเดิม ไปสู่การเป็นที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์ด้านดิจิทัล เพื่อส่งมอบข้อมูลทางการเงินที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาธุรกิจของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และอาจทำให้ได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันไป

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเพิ่มเติมด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี ต่อไปในอนาคต

3. ควรนำสถิติอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ นอกเหนือจากสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลในการวิจัยนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่หลากหลาย

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. เนื่องจากข้อมูลชุดนี้มีการกระจายที่สูงกว่าปกติ จึงเป็นเงื่อนไขในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะออกแบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดตามวิธีของลิเคิร์ท เพื่อที่จะได้ตัวแทนของข้อมูลที่เป็นมาตรฐานได้ดีขึ้น

2. ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ตรงกับความรู้สึกหรือประสบการณ์ของผู้ตอบ และคำถามที่ใช้ในแบบสำรวจมีความซับซ้อนหรือเปิดให้ตีความแตกต่างกันได้ง่าย ทำให้เกิดความเข้าใจที่หลากหลายในกลุ่มผู้ตอบ

เอกสารอ้างอิง

Friedman, M. (1957). *A theory of the consumption function*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A..(1985). A conceptual model of service qualityand its implications for future research. Journal of marketing,49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

กนกวรรณ โนรีวงศ์ และ ชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา. (2566). การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีควิกแอคเคาท์ติ้ง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 17(1), 151–166.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2568). *สถิติการจดทะเบียนรายปี จำแนกตามสถานะ และประเภทนิติบุคคล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2568. จาก https://datawarehouse.dbd.go.th/stats.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2568). *พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2568. จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=1078.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2568). *รายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2568. จาก https://www.dbd.go.th/manual/1367.

กุลรภัส ประเสริฐสุด และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *Sisaket Rajabhat University Journal, 17*(3), 162–175.

ชุดาพร สอนภักดี. (2568). คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการสำนักงานบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครปฐม. *วารสารเศรษฐศาสตร์ประยุกต์และกลยุทธ์การจัดการ*, *12*(1) , 130–150.

ณรงค์เดช วัฒนาศิริไพบูลย์. (2565). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งโดยรถบรรทุกขนาดใหญ่ของลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท ดอยตุง ขนส่ง จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]. ThaiLIS.

ณอาภานัท หอมศิริ. (2564). *อิทธิพลของคุณภาพบริการออนไลน์และปัจจัยทางด้านการตลาดเชิงสัมพันธ์ไปยังความผูกพันระหว่างผู้บริโภคและร้านค้าปลีกประเภทเสื้อผ้าสตรีออนไลน์บนเฟซบุ๊กแฟนเพจ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. ThaiLIS.

นภรรท แซ่เหงียน. (2565). *การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการมาใช้บริการธุรกิจสถานบันเทิงเมืองพัทยาหลังช่วงผ่อนปรนวิกฤตการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019* [งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. ThaiLIS.

ลัดดา อินต๊ะใจ. (2567). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ เขตภาคเหนือตอนล่าง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม]. ThaiLIS.

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง. *วารสารบริหารธุรกิจอินเตอร์เทคลำปาง*, *7*(11), 314-328.